

Estudo do Mercado de Trabalho para o Setor do Turismo

Relatório final

Carlos Costa, Professor Catedrático da
Universidade de Aveiro
Ana Malta, Universidade de Aveiro
Mariana Martins, Universidade de Aveiro

JANEIRO 2023



Título do estudo:

“Estudo do Mercado de Trabalho para o Setor do Turismo”

Coordenação:

Carlos Costa – Universidade de Aveiro

Equipa técnica:

Ana Malta – Universidade de Aveiro

Mariana Martins – Universidade de Aveiro

Equipa de especialistas:

Faruk Seyitoğlu – Universidade de Aveiro/Mardin Artuklu University

Dimitrios Buhalis – University of Bournemouth (UK)

Erica Wilson – Southern Cross University (Australia)

Gisele Oliveira – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPa)

Carlos Lidizia – Universidade Federal Fluminense

Filipa Brandão – Universidade Aveiro

Zélia Breda – Universidade Aveiro

Rui Costa – Universidade Aveiro

Marília Durão – Universidade Portucalense

Inês Carvalho – Universidade Europeia

Manuel Salgado – Instituto Politécnico da Guarda

Luís Correia – Instituto Politécnico do Porto

Andreia Vitória – Universidade Aveiro

Manuel Oliveira – Universidade de Aveiro

Celeste Eusébio – Universidade de Aveiro

Edição Janeiro 2023

Nota prévia

O presente relatório corresponde ao trabalho final do “Estudo do Mercado de Trabalho para o Setor do Turismo”, resultante de uma candidatura feita pela Universidade de Aveiro ao regime geral de financiamentos do Turismo de Portugal. O objetivo deste trabalho é *analisar, avaliar e prospetivar o mercado de trabalho no setor do turismo e respetivos subsectores*. Os objetivos mais expandidos deste estudo encontram-se no caderno de encargos acordado entre o Turismo de Portugal e a Universidade de Aveiro.

Este estudo encontra-se estruturado em duas partes principais:

Parte I – **Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação** – A Parte I inclui um sumário executivo contendo as principais conclusões do trabalho, bem como as medidas de política e de estratégia para este estudo.

Parte II – **Estudos de Base** – A Parte II do trabalho inclui as análises detalhadas e justificadas deste estudo.

Índice

Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas.....	X
PARTE I - Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação	12
1. Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação.....	13
1.1 Introdução e objetivos do trabalho.....	13
1.2 Metodologia.....	15
1.3 Evolução do turismo ao nível mundial e nacional.....	16
1.4 Áreas de intervenção de política e de estratégia.....	19
1.4.1 Enquadramento e orientações de evolução	19
1.4.2 Felicidade, segurança e perspetivas de abandono do turismo.....	21
1.4.3 Imagem do trabalho e emprego na área do turismo	25
1.4.4 Condições de acesso à profissão	28
1.4.5 Designação das profissões da área do turismo	32
1.4.6 Possibilidade de trabalhar noutras áreas, tipo de regime de trabalho, e emprego por conta própria ou por conta de outrem	34
1.4.7 Educação ao longo da vida	37
1.4.8 Igualdade de oportunidades.....	38
1.4.9 Tecnologia	41
1.4.10 Associativismo	43
1.4.11 Governância	45
PARTE II- Estudos de Base	48
1. Introdução	49
2. Metodologia do Trabalho	49
2.1 Informação secundária: Contextualização.....	49
2.1.1 Validação das CAE Rev.3	49
2.1.2 INE (Instituto Nacional de Estatística).....	53
2.1.3 GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento)	55
2.2 Informação primária: Contextualização.....	58
2.2.1 Formulação das entrevistas semiestruturadas	59
2.2.2 Formulação dos questionários	60
2.2.3 Formulação do Think Tank.....	63

2.2.4	Caracterização das amostras	64
3.	Caracterização do Mercado de Trabalho	73
3.1	Evolução do emprego antes do COVID e até 2022	73
3.1.1	Enquadramento Internacional	73
3.1.2	Enquadramento nacional	75
3.2	Indicadores associados ao Mercado de Trabalho em Portugal	76
3.2.1	INE.....	76
3.2.2	GEP - MTSSS.....	87
4.	Acesso às Profissões do Turismo	98
4.1	Contextualização teórica	98
4.1.1	Condições de acesso às profissões do turismo em Portugal e na União Europeia ..	99
4.1.2	Impacto da desregulamentação das profissões.....	102
4.2	Análise dos resultados	108
5.	Equilíbrio pessoal e profissional.....	119
5.1	Contextualização teórica.....	119
5.2	Análise dos resultados	125
6.	Igualdade de oportunidades	131
6.1	Contextualização teórica.....	131
6.2	Análise de resultados	133
7.	Novos regimes de trabalho: do teletrabalho ao autoemprego	136
7.1	Contextualização teórica.....	136
7.2	Análise dos resultados	139
8.	Tecnologia.....	145
8.1	Contextualização teórica.....	145
8.2	Análise dos resultados	148
9.	Qualificação e formação contínua.....	150
9.1	Contextualização teórica.....	150
9.2	Análise dos resultados	154
10.	Cultura de grupo e associativismo.....	155
10.1	Contextualização teórica.....	156

10.2	Análise dos resultados.....	159
11.	Perspetivas e tendências do emprego no setor do turismo	160
11.1	Tendências e novos modelos de gestão e de organização do trabalho.....	160
11.2	Novas competências e políticas.....	163
11.3	Novas profissões e novas atividades face às tendências	165
11.4	Imagem do trabalho e emprego na área do turismo.....	168
12.	Conclusão	170
	Referências bibliográficas	174
13.	Anexos.....	187
	Anexo I	187
	Anexo II	189
	Apêndices	196
	Apêndices I.....	196
	Apêndice II	198
	Apêndice III.....	207

Índice de Figuras

Figura 1.1 - Esquema metodológico	16
Figura 2.1 – Problemáticas do setor do turismo	61
Figura 2.2 - Género	64
Figura 2.3 - Estado civil.....	65
Figura 2.4 – Idade	65
Figura 2.5 - Nível de escolaridade	65
Figura 2.6 - Via de ensino secundário frequentada.....	66
Figura 2.7 - Motivos para escolher formação em turismo.....	66
Figura 2.8 - Área de formação	67
Figura 2.9 - Trabalho fora da área do turismo	67
Figura 2.10 - Tempo no atual posto de trabalho	67
Figura 2.11 - Trabalhadores por área de trabalho	68
Figura 2.12 - Distrito em que trabalha.....	69
Figura 2.13 - Áreas em que os estudantes gostariam de trabalhar	69
Figura 2.14 - Escalões de remuneração dos trabalhadores	70
Figura 2.15 - Expetativa salarial dos estudantes	70

Figura 2.16 - Filhos/filhos menores	71
Figura 2.17 - Licenças de parentalidade	71
Figura 2.18 - Estágios curriculares	71
Figura 2.19 - Importância dos estágios	72
Figura 3.1 - Chegadas de Turistas Internacionais por (Sub)Regiões	73
Figura 3.2 – Impacto económico do Turismo no Mundo (2021)	75
Figura 3.3 - Pessoal ao serviço das Empresas no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	77
Figura 3.4 - População empregada no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	77
Figura 3.5 - População empregada no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas	78
Figura 3.6 - População empregada (por sexo) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	79
Figura 3.7 - População empregada (Sexo Masculino) no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas	79
Figura 3.8 - População empregada (Sexo Feminino) no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas	80
Figura 3.9 - População empregada (por grupo etário) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	80
Figura 3.10 - População empregada (por nível de escolaridade completo) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	81
Figura 3.11 - População empregada (secundário e pós-secundário) no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas	81
Figura 3.12 – População empregada (por situação profissional) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	82
Figura 3.13 - População empregada (por regime de duração do trabalho) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	83
Figura 3.14 - População desempregada (total) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	84
Figura 3.15 - População desempregada (por sexo) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	84
Figura 3.16 - População desempregada (por grupo etário) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	85
Figura 3.17 - População desempregada (por nível de escolaridade) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	86
Figura 3.18 – Rendimento médio mensal líquido dos trabalhadores por conta de outrem no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal	86

Figura 3.19 - Rendimento médio mensal líquido dos trabalhadores por conta de outrem no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas	87
Figura 3.20 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos Total / Portugal (1995-2020)	88
Figura 3.21 - Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo, Portugal (1995-2020).....	89
Figura 3.22 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo Masculino, Portugal (1995-2020)	89
Figura 3.23 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo Feminino, Portugal (1995-2020)	90
Figura 3.24 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Grupo Etário, Portugal (1995-2020)	90
Figura 3.25 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por nível de habilitação, Portugal (1995-2020).....	91
Figura 3.26 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por nível de habilitação (Ensino secundário + pós-secundário), NUTS II (1995-2020)	92
Figura 3.27 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por situação profissional, Portugal (1995-2020).....	92
Figura 3.28 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por situação profissional (trabalhador por conta de outrem), NUTS II (1995-2020)	93
Figura 3.29 – Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho, Portugal (2000-2020)	94
Figura 3.30 – Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho (a tempo completo), NUTS II (2000-2020)	94
Figura 3.31 – Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho (a tempo parcial), NUTS II (2000-2020)	95
Figura 3.32 - Trabalhadores por conta de outrem (TCO) a tempo completo ao serviço dos estabelecimentos por Escalão de remuneração BASE / GANHO em Portugal (2020)	96
Figura 3.33 - Variação homóloga da remuneração bruta total mensal média por trabalhador por atividade económica (CAE-Rev. 3) em setembro de 2021	97
Figura 3.34 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por profissão, Portugal (1995-2020)...	97
Figura 4.1 - Orientação turística e a interação Destino-Visitantes	107
Figura 4.2 – Condições de acesso à profissão (trabalhadores)	109
Figura 4.3 – Condições de acesso à profissão (estudantes)	109
Figura 5.1 - Estratégias para equilíbrio entre vida profissional e pessoal e retenção de RH	122
Figura 5.2 - Proposições, práticas e resultados em relação à gestão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional e suas implicações na retenção de RH	122
Figura 5.3 - Estrutura para examinar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal na indústria do turismo	123
Figura 5.4 - Grau de felicidade com aspetos salariais	126
Figura 5.5 - Grau de importância das questões salariais	126

Figura 5.6 - Grau de felicidade sentido pelos trabalhadores e esperado pelos estudantes	127
Figura 5.7 - Grau de segurança sentido pelos trabalhadores e esperado pelos estudantes.....	127
Figura 5.8 - Trabalhadores que pretendem sair da área do turismo e as principais razões	128
Figura 5.9 - Equilíbrio entre vida pessoal e profissional no turismo.....	128
Figura 6.1 - Igualdade de oportunidades no local de trabalho.....	134
Figura 6.2 - Igualdade de oportunidades no futuro local de trabalho.....	134
Figura 7.1 – Vantagens e desafios do teletrabalho	138
Figura 7.2 - Regime de trabalho	140
Figura 7.3 - Possibilidade de trabalhar em turismo e noutra área ao mesmo tempo	140
Figura 7.4 - Repartição das horas de trabalho	141
Figura 7.5 - Trabalho por conta própria/conta de outrem	141
Figura 8.1 - Uso de tecnologia no setor do turismo (perspetiva trabalhadores)	148
Figura 8.2 - Uso de tecnologia no setor do turismo (perspetiva estudantes)	148
Figura 9.1 – Importância da formação e qualificação para o setor do turismo.....	151
Figura 9.2 – Formação ao longo da vida.....	152
Figura 9.3 -A importância da formação profissional.....	153
Figura 9.4 – Plano de ação TP e IEFP.....	153
Figura 9.5 - Disponibilização de formação por parte das entidades empregadoras	154
Figura 9.6 - As entidades competentes devem disponibilizar formação contínua?	155
Figura 10.1 – Associativismo	159
Figura 10.2 - Podem as associações ajudar a criar espírito de grupo?	159
Figura 11.1 – Preocupações da questão da empregabilidade durante uma crise.....	160
Figura 11.2 - Ações para mitigar o impacto socioeconómico da COVID-19 e acelerar a recuperação	161
Figura 11.3 - ‘Megatrends’ e os impulsionadores da mudança do setor	162
Figura 11.4 – O futuro do trabalho e o desenvolvimento de competências no Turismo.....	164
Figura 11.5 - Cooperação do setor público-privado	165
Figura 11.7 - Imagem positiva associada ao trabalho no setor do turismo	168
Figura 11.8 - Imagem negativa associada ao trabalho no setor do turismo.....	168
Figura 11.9 -Adequação da designação da profissão aos dias de hoje	169
Figura 11.10 Designação da profissão em que trabalha/pretende trabalhar	169

Índice de Tabelas

Tabela 2.1 - CAE (Classificação Portuguesa das Atividades Económicas) Rev.3 associadas à atividade turística em Portugal	50
Tabela 2.2 - Equivalência das CAE	56
Tabela 2.3 – Temáticas do questionário dos trabalhadores do setor do turismo	62
Tabela 2.4 - Temáticas do questionário dos estudantes do setor do turismo.....	63
Tabela 2.5 - Caracterização dos entrevistados	72
Tabela 4.1 - Alterações provocadas pela Diretiva 2006/123/CE em Portugal	101
Tabela 4.2 – Países onde as profissões são reguladas / regulamentadas	105
Tabela 5.1 - Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (trabalhadores e famílias + gestores e líderes)	124
Tabela 13.1 - As perceções dos policymakers de turismo em Portugal face ao mercado de emprego no setor	187
Tabela 13.2 – Identificação e caracterização das notícias analisadas.....	189

Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

AGIC - Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo

AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal

ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

APECATE - Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos

BCT – Tecnologia *Blockchain*

CAE Rev.3 - Classificação das Atividades Económicas Portuguesas – Revisão 3

CNEdu - Conselho Nacional de Educação

CRAP - Comissão de Regulação do Acesso a Profissões

CRMs - *Customer Relationship Management*

CTP - Confederação do Turismo de Portugal

DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia

FESAHT - Federação dos Sindicatos da Alimentação, Bebidas, Hotelaria e Turismo de Portugal

GEP - Gabinete de Estratégia e Planeamento

IA – Inteligência Artificial

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

IoT – *Internet of Things*

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISO - *International Organization for Standardization*

MCTES - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

NP – Normas Portuguesas

ME – Ministério da Educação

MEM – Ministério da Economia e do Mar

MTSSS - Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

NUTS - Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMT – Organização Mundial do Turismo

PAECPE – Programa de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego

PIB - Produto Interno Bruto

PME - Pequena e média empresa

RH – Recursos Humanos

SPQ - Sistema Português da Qualidade

SRAP - Sistema de Regulamentação do Acesso a Profissões

TCO – Trabalhador por conta de outrem

TIC - Tecnologias da informação e comunicação

TP – Turismo de Portugal

UE – União Europeia

WLB – *Work Life Balance*

WTTC - World Travel & Tourism Council¹

¹ Em português: Conselho Mundial de Viagens e Turismo



PARTE I

Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação

1. Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação

1.1 Introdução e objetivos do trabalho

O turismo tem vindo a crescer de uma forma rápida e consistente ao longo das últimas décadas, desempenhando um papel central na economia e na sociedade dos países. Portugal tem vindo, igualmente, a registar um forte crescimento nesta área, sendo que o setor do turismo tem vindo a desempenhar um papel crucial em termos de atração de receitas de nacionais e estrangeiros, na criação de emprego, no investimento e na catalisação do desenvolvimento. Acresce que, em situações de forte crise no país, como foi o caso da crise financeira que deu origem à vinda do FMI para Portugal, e na fase de crise pós COVID-19, o turismo foi o setor que mais fortemente puxou pela recuperação da economia.

A forte expansão nacional e internacional do turismo em Portugal deve-se a diversos fatores: o nosso país oferece uma área geográfica nacional e insular que, apesar de relativamente pequena, evidencia uma riqueza, qualidade e variedade de recursos físicos, climáticos, etnográficos, históricos, ambientais, patrimoniais e culturais. Ao longo das últimas décadas, a instabilidade política e social nos países do norte de África e na Turquia, favoreceram a deslocação dos fluxos turísticos para os países europeus da bacia do mediterrâneo. Acresce que, a instabilidade social que emergiu com a aplicação das medidas de restrição económica impostas pela Troika durante a crise de 2011-14, favoreceram Portugal devido ao clima de tranquilidade e paz social que imperaram no país, em contraste com a agitação e instabilidade pública que emergiram noutros países Europeus, nomeadamente em Espanha, Itália e Grécia. Já durante a pandemia, o sistema Nacional de Saúde demonstrou, durante vários períodos, uma resiliência e qualidade que foram noticiadas mundialmente e que foram exemplo para outros países. Todos estes fatores beneficiaram fortemente a visibilidade de Portugal, como um destino seguro, sem problemas sociais, e com um sistema nacional de saúde com relativa qualidade.

Este conjunto de variáveis, de certa forma, exógenas, ao setor do turismo ajudam a explicar a forma como a conjuntura 'externa' ao setor contribuiu para o seu sucesso. Estas funcionam como variáveis necessárias, embora não suficientes, para o progresso do turismo.

Deve, no entanto, realçar-se que nada disto teria acontecido se o turismo nacional não tivesse evoluído de uma forma muito positiva e meritória. Ao longo das últimas décadas, são inúmeras as novas empresas e produtos que foram criados, lado a lado com processos de inovação ao nível da hotelaria, restauração, animação, bem como nas áreas da cultura e do património. A elevada qualidade das campanhas de promoção internacional e nacional têm, igualmente, projetado o turismo nacional de uma forma excecional. Como resultado, o turismo tem vindo a crescer de uma forma exemplar, razão pela qual Portugal tem vindo a subir nos rankings e a ganhar prémios em muitas feiras internacionais.

Um dos fatores que, indubitavelmente, mais contribui para o sucesso do turismo são os seus recursos humanos. O turismo é um setor de trabalho intensivo e não de capital intensivo, e, como tal, o seu sucesso depende largamente da qualidade dos seus recursos humanos.

A Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa foi a primeira a ser criada em 1957. Em 1963 foram criados os dois primeiros cursos regulares de formação em turismo no Instituto de Novas Profissões e no Instituto Superior de Línguas e Administração, de Lisboa, que pertencem ao setor privado. Em 1965 foi instituído o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, que, mais tarde em 1979, deu origem ao Instituto Nacional de Formação Turística. Estas primeiras abordagens de formação ao turismo estavam enraizadas, fundamentalmente, nas áreas da hotelaria e restauração. A partir da década de 1980, a educação e formação passa a alargar-se às escolas da gestão, economia, geografia, antropologia e ciências naturais, alargando o leque do ensino e da investigação em turismo. Os primeiros cursos de bacharelato em turismo têm origem em 1986 no Instituto Superior de Novas Profissões e no Instituto de Línguas e Administração². A primeira Licenciatura em Turismo (1988), o primeiro Mestrado em Turismo (2001) e o primeiro Doutoramento em Turismo (1995) tiveram origem na Universidade de Aveiro.

No centro do sucesso do turismo estão os seus recursos humanos. Desde a fase inicial do turismo, em que este operava, fundamentalmente, nas áreas da hotelaria e restauração, até aos nossos tempos, em que o turismo se espraia por competências alargadas a muitas outras áreas do conhecimento, o êxito do setor depende, sobremaneira, da capacidade e competência das pessoas que trabalham no setor, razão pela qual, é um setor de trabalho intensivo e não de capital intensivo, e é conhecido pela *hospitality industry*.

Tendo em consideração a importância do turismo, e da relevância que os recursos humanos desempenham neste setor, o objetivo deste Estudo é o de analisar, avaliar e prospetivar o seu mercado de trabalho, e respetivos subsectores, a 10 anos. O trabalho procede a uma avaliação criteriosa dos recursos humanos disponíveis no setor do turismo, avalia aquilo que são as suas forças e fraquezas, e prospetiva o seu mercado de trabalho para os próximos anos. Um outro objetivo central é podermos antecipar a eventuais necessidades existentes, e atuar no sentido de colmatar lacunas através da implementação de políticas e estratégias, que possam ser levadas à prática pelo Governo, pelos agentes do setor, bem como através das estruturas de formação e de investigação existentes na área. Os objetivos mais detalhados deste estudo podem ser encontrados nos Termos de Referência acordados entre o Turismo de Portugal/Secretaria de Estado do Turismo e a Universidade de Aveiro.

² Ver Manuel Salgado: <https://www.ua.pt/file/30753> e <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/1842/1/2008000400.pdf>

1.2 Metodologia

A primeira fase do Estudo compreendeu uma revisão cuidada de fontes de informação secundárias ao nível da literatura que aborda as temáticas dos mercados de emprego e do trabalho em turismo. A revisão de literatura teve lugar, maioritariamente, ao nível de bases de dados indexadas na *SCOPUS* e na *Web of Science* (WoS). Adquiriu-se, ainda, a base de dados dos Quadros do Pessoal, disponível no Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança, Social (MTSSS).

Para além desta pesquisa procedeu-se a um levantamento de artigos publicados em jornais, no sentido de se avaliar qual o tipo de informação e preocupações reportadas pelo jornalismo nacional sobre estas matérias.

De seguida, foram realizadas 11 entrevistas a dirigentes de organizações da área do turismo, representativas dos objetivos do estudo, reconhecidamente líderes da área do turismo, nomeadamente, sindicatos e associações empresariais e profissionais. Para este efeito, procedeu-se a uma avaliação criteriosa de quais seriam os setores da atividade económica, empresarial e organizacional, que deveriam ser considerados como sendo 'setor do turismo'. A abordagem que foi utilizada foi a da definição de turismo pelo lado da oferta estabelecida pela OMT, e, em particular, as atividades económicas consideradas ao nível dos sete eixos que se encontram definidos no anexo um da Conta Satélite do Turismo. Foram selecionadas 11 organizações, e os respetivos líderes foram entrevistados. As entrevistas foram gravadas, tendo dado origem a 15 horas e 14 minutos de conversação.

A informação secundária recolhida a partir dos quadros de Pessoal do GEP do MTSSS foi igualmente selecionada tendo em consideração aquilo que pode ser considerado como estando incluído no setor do turismo. A metodologia utilizada foi igualmente a de se abordar o turismo pelo lado da oferta, e não da procura, e de considerar a abordagem da OMT definida para as Contas Satélite de Turismo. O elenco final das CAEs, consideradas para o estudo, foi igualmente consensualizado com os técnicos do Turismo de Portugal e da Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços (ver Parte II, secção 1.1).

Tendo por base os termos de referência, a revisão de literatura e as entrevistas, foi, então, decidido que deveriam ser realizados dois questionários, um deles dirigido aos trabalhadores e o outro aos estudantes do setor, com o objetivo de se compreender a forma como estes avaliam e percebem a situação atual e futura do mercado do trabalho do turismo (ver questionários nos Apêndices II e III). Foi recolhido um total de 4898 questionários, divididos em dois estratos: 1259 no estrato dos trabalhadores do setor, e 3639 estudantes a frequentarem cursos na área do turismo. A dimensão das amostras recolhidas permite-nos trabalhar com informação muito robusta e, como tal, representativas das populações em estudo.

Os dados recolhidos foram tratados através de análises estatísticas adequadas e através do SPSS. Numa primeira fase procedeu-se a uma avaliação dos dados recolhidos e à exclusão de entradas não válidas. De seguida procedeu-se a uma análise estatística descritiva, recorrendo a avaliações simples de frequências absolutas, relativas, acumuladas, médias, desvios padrão, etc. Tendo em consideração a variação de respostas por estrato, foram feitos diversos testes estatísticos, tais como o de t-student, qui-quadrado, Kolmogorov Smirnov, etc. Posteriormente procedeu-se a análises de correlações, ANOVA e de clusters.

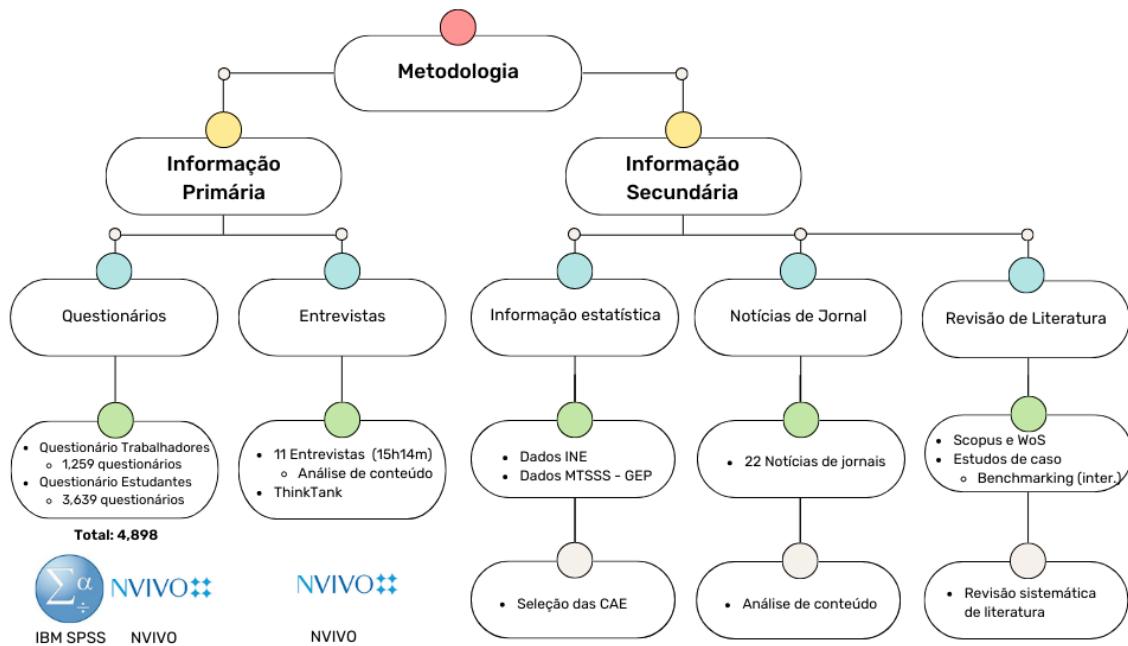


Figura 1.1 - Esquema metodológico

1.3 Evolução do turismo ao nível mundial e nacional

O setor do turismo tem vindo a afirmar-se como um poderoso instrumento de desenvolvimento económico e social, razão pela qual tem vindo a ganhar importância acrescida em todo o mundo. O turismo mundial tem-se expandido de forma quase ininterrupta, tendo mesmo recuperado de forma rápida e sustentada em situações de crises de grande impacto, tal como foi o caso do ataque às *Twin Towers*, durante o 11 de Setembro, as crises sistémicas bancárias e, mais recentemente, a pandemia causada pelo COVID-19. Durante estas situações de crise profunda, o setor demonstrou uma enorme capacidade de resiliência e de rápida recuperação.

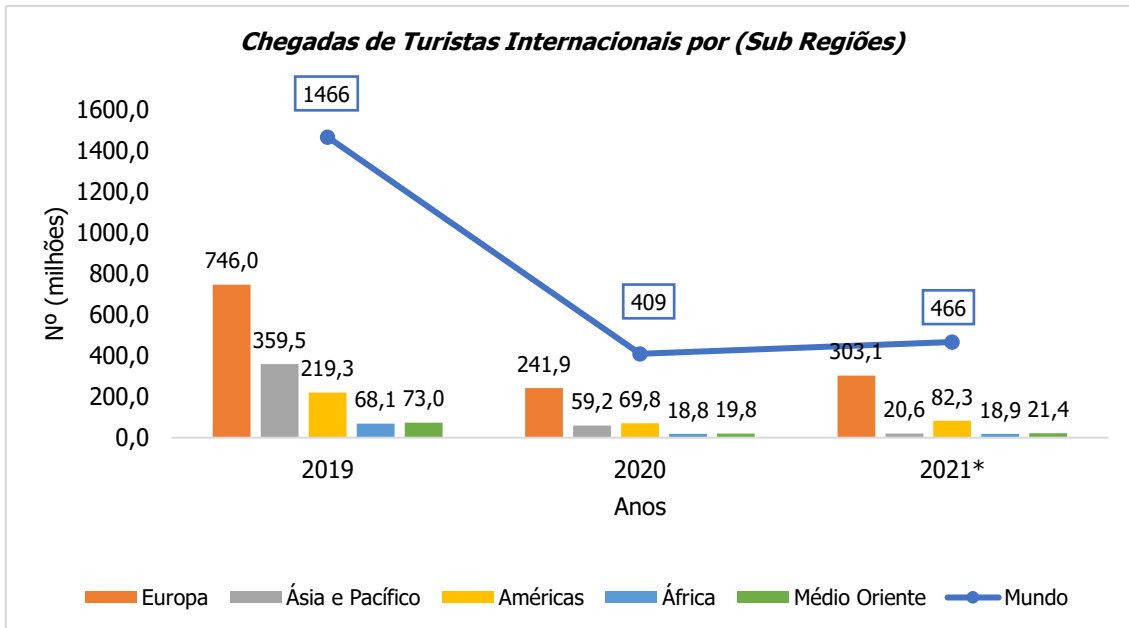


Figura 3.1 - Chegadas de Turistas Internacionais por (Sub)Regiões

Fonte: UNWTO (2022)

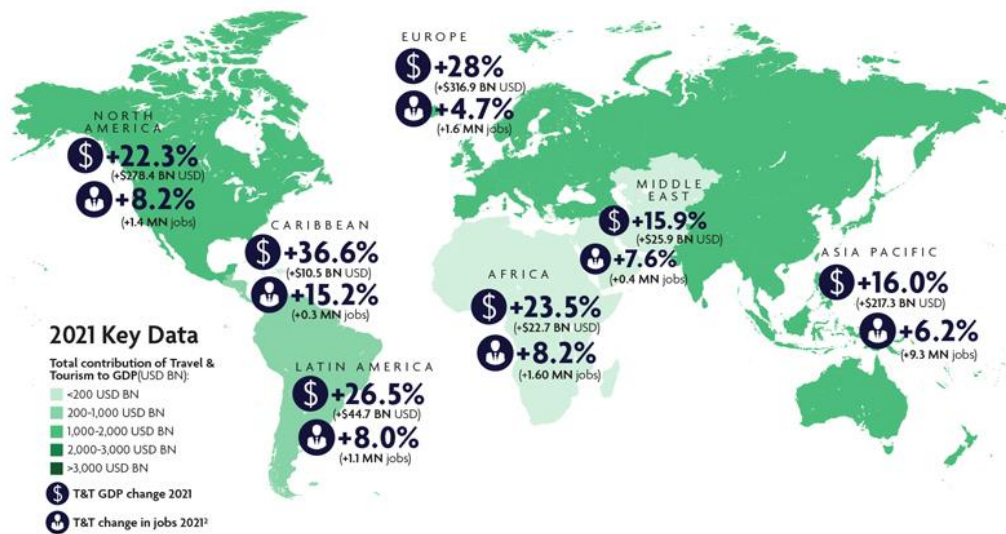


Figura 3.2 – Impacto económico do Turismo no Mundo (2021)

Fonte: WTTC

Mas, se o crescimento e desenvolvimento do turismo ao nível mundial tem sido notável, mais ainda se pode dizer da sua expansão e consolidação em Portugal. O nosso país tem vindo a tornar-se num dos maiores destinos turísticos mundiais, em virtude das suas robustas taxas de crescimento, e elevada notoriedade internacional, bem refletida pelo número de prémios que tem ganho em diversos certames mundiais. Acresce que, o setor do turismo foi responsável por dar um contributo notável nas situações mais críticas de recessão que aconteceram durante os últimos anos, nomeadamente os que decorreram da falência dos mercados bancários e que conduziram à entrada da Troika no nosso país, e, mais recentemente, da crise resultante da

pandemia gerada pelo COVID-19. Refira-se, em abono da verdade, que o turismo foi o setor que mais puxou pela economia e alavancou o crescimento económico na decorrência destas duas crises económicas e sociais. Durante o ano de 2019, e no período compreendido entre janeiro e fevereiro de 2020, Portugal tinha apresentado os melhores indicadores de sempre no setor do turismo, sendo que os mesmos colapsaram com a chegada do primeiro confinamento, em março de 2020. Volvidos apenas 2 anos, o turismo conseguiu recuperar de uma forma extraordinária, sendo que durante 2022 foram atingidos alguns dos melhores indicadores de sempre. Mais ainda, regista-se que a recuperação económica e social do país encontra-se a ser fortemente alavancada pelo turismo, tal como já se tinha verificado no período de forte recessão que conduziu à vinda da Troika para Portugal.

Deve, no entanto, referir-se que o perfil de turismo que se encontra a emergir no mundo, principalmente nos últimos vinte anos, e que tanto tem puxado pelas economias, possui uma evolução clara em relação ao turismo 'clássico' do lazer e de recreio, e ao fenómeno do turismo de massas, e do sol e praia, que emergiram durante as décadas de 1960 e 1970, e que predominaram até ao final do século anterior. O turismo que prevaleceu no século anterior tinha na sua base uma estrutura orgânica e económica em que predominavam os subsectores da hotelaria e da restauração, que se operacionalizavam através de cadeias de operação verticais tendo por base os países geradores de turismo. Esta abordagem, que ainda constitui o 'core' do setor do turismo, tem, contudo, progressivamente evoluído para uma estrutura mais horizontal, alargada à restante economia, e em que começam a emergir visões holísticas que associam o turismo às economias locais. As motivações principais do turismo também se encontram a progredir do lazer e recreio para a inclusão de áreas como conhecimento, educação e formação, tecnologia, saúde e bem-estar, trabalho, compras e negócios. Desta forma, os produtos turísticos têm vindo a ser construídos na interface entre a tangibilidade e a intangibilidade da sociedade e da economia, em que o que conta verdadeiramente é a qualidade das experiências e a qualidade de vida que as pessoas conseguem obter a partir do setor do turismo e dos produtos conexos que lhe estão associados. Seguindo esta perspetiva, o turismo tem vindo a revelar-se com um potencial muito maior em termos de interagir com as economias locais e a funcionar como combustível para acionar o desenvolvimento local.

A crescente consciência sobre a evolução do turismo em direção a novos produtos e economias, levaram a que a Organização Mundial do Turismo (OMT) procedesse a uma revisão de diversos conceitos, entre os quais se podem citar as definições de viajante, turismo, viagem e motivações turísticas³. Existe uma crescente consciência de que as viagens feitas pelos visitantes se têm vindo a alargar no que concerne à sua banda de motivações, e de que os produtos que estão no

³ Organização Mundial do Turismo (OMT) (2008). *International recommendations for tourism statistics*, OMT, Madrid

'core' do turismo têm vindo a alargar-se para um cada vez maior leque de produtos 'conexos' ao setor.

Perante esta evolução, o mercado de trabalho e do emprego do turismo precisa de se ajustar rapidamente, de forma reativa, para ter capacidade de conseguir responder às novas realidades, e, proactivamente, para conseguir trazer novas competências aos seus recursos humanos

1.4 Áreas de intervenção de política e de estratégia

1.4.1 Enquadramento e orientações de evolução

O turismo encontra-se a ser alvo de um grande e rápido processo de evolução ao longo dos últimos anos. Em primeiro lugar, as transformações que se encontram a operar dizem respeito ao seu reposicionamento no que concerne à forma como é visto pela sociedade, à forma como se está a reposicionar em termos económicos, à forma como precisa de ser proactivamente considerado pelo governo, e, daqui decorrente, à forma como o mercado de emprego precisa de reagir a esta evolução.

Em segundo lugar, deve destacar-se a forma como a Comissão Europeia assumiu o turismo como um importante desígnio para o futuro. No âmbito dos atuais cinco Objetivos de Política, a Comissão decidiu incluir um ponto específico dedicado ao turismo, no âmbito do Objetivo 4 (*A more social Europe*), com a seguinte formulação: *Enhancing the role of culture and sustainable tourism in economic development, social inclusion and social innovation* (Objetivo de Política 4.5)

A evolução em curso evidencia que, no futuro, o turismo vai continuar a assumir um papel de forte motor de crescimento da economia nacional e, como tal, precisa de ser entendido não apenas com a sua dimensão tradicional em termos de atividade quase exclusivamente voltada para o lazer e recreio. A tendência emergente é para reconhecer que o turismo encerra em si um elevado potencial, que pode ser utilizado como um instrumento efetivo na melhoria das condições de vida das populações. Dado que o turismo envolve um conjunto de produtos tangíveis e intangíveis associados ao lazer, recreio e experiências, estes podem vir a ser envolvidos na oferta de outros bens e serviços e, como tal, contribuir para melhorar a qualidade da sua oferta e a qualidade de vida global das populações. Tal abordagem permitirá a criação de um novo paradigma de vida e fará com que o turismo possa vir a ser utilizado para acionar os restantes setores e atividades económicas.

Política 1 – Reposicionar o turismo como fenómeno social e civilizacional

- O Turismo deverá evoluir de uma atividade sazonal e de lazer, para um setor indutor da melhoria da qualidade de vida das pessoas, e de catalisação de outros setores da economia.
 - O turismo deve crescer, para outras áreas, na vertente da hospitalidade, nomeadamente nas áreas hospitalar, administração pública, atendimento na indústria transformadora, etc.
 - O Turismo deve alinhar-se de forma mais efetiva com o Objetivo de Política 4 da Comissão Europeia, no que concerne à construção de uma Europa Mais Social, valorizando na interface criada através das relações humanas.
-

O potencial acrescido que o turismo possui em termos de melhoria da qualidade de vida das populações deve implicar alterações na sua gestão e logística. Em primeiro lugar, porque a gestão da cadeia de operações e da cadeia de abastecimento deverá ser alargada horizontalmente, de forma a incluir os subsectores associados aos tempos de existência e de subsistência. Desta forma, o turismo poderá vir a ser valorizado como o 'combustível' que pode vir a criar procuras adicionais nos restantes setores e, assim, funcionar com um efeito catalisador na economia.

Acresce que, durante a pandemia, ficou demonstrado que as áreas de baixa densidade demográfica, e áreas rurais e do interior, aumentaram fortemente a sua procura turística, como é o caso do Alentejo, Douro, Serra da Estrela, Parque Nacional da Peneda-Gerês, etc. Isto significa que a cadeia de abastecimento e de operações do turismo pode ser estendida e alargada em termos territoriais de uma forma efetiva através de novas e mais complexas operações. Note-se que, durante décadas, Portugal fez avultados investimentos na área do desenvolvimento regional, nomeadamente no interior e nas áreas rurais e florestais, sem que os resultados de incremento da atividade económica, de fixação das populações e de combate ao despovoamento, tenham vindo a ser os desejados. Contudo, durante a pandemia, verificou-se que o turismo teve capacidade para fazer com que estes objetivos se tornassem numa realidade, dado que fez crescer diversas atividades económicas que, até aí, tinham tido menor procura.

Se esta perspetiva for seguida, estaremos em melhor posição para nos enquadrarmos no Objetivo de Política 5 designado *A Europe closer to citizens*. Esta orientação de política tem como objetivo que sejam criadas cadeias de ligação entre os polos mais desenvolvidos do território e as áreas de baixa densidade. Este desiderato pode ser implementado através da criação de rotas e itinerários criados a partir dos polos urbanos de crescimento em direção aos territórios mais afastados de baixa densidade.

Política 2 – Tornar o turismo num instrumento de desenvolvimento e coesão dos territórios

- Deve-se estender o turismo dos setores do lazer e recreio para os restantes setores que compreendem os tempos de subsistência e existência, e fazer com que o turismo interaja lateralmente com a restante economia.
 - É importante estender a logística do turismo aumentando a sua interação horizontal em termos setoriais, e alargar mais efetivamente as operações do turismo em termos territoriais.
 - O turismo deve ser utilizado como um instrumento de coesão social e territorial.
-

Um terceiro vetor de política, diz respeito ao potencial que o turismo encerra em termos do seu enquadramento e do seu contributo para o Objetivo 2 da Política Europeia, no que concerne à consolidação de uma *Greener, low carbon industry*, e, nesse sentido, para contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A importância da sustentabilidade no turismo deve ser encarada seguindo três perspetivas: (i) porque a qualidade do turismo está associada à qualidade do ambiente; (ii) porque ao procurar ambientes com qualidade o turismo promove a proteção do ambiente natural, rural e florestal do nosso país; (iii) e porque, ao se orientar para proteção da natureza, o turismo contribui para estimular a produção de bens e serviços tradicionais e identitários dos locais, a estimular as economias locais e a envolver as populações autóctones.

Política 3 – Posicionar o turismo como impulsionador da sustentabilidade e dos ODS

- O Turismo deve desenvolver-se de forma a se assumir como um setor chave na preservação da natureza e dos ODS.
 - O Turismo deve ser utilizado para estimular e preservar os ecossistemas locais, nomeadamente em termos das produções e ofícios tradicionais, da agricultura e deve promover o envolvimento das populações.
-

1.4.2 Felicidade, segurança e perspetivas de abandono do turismo

Um dos vetores de sucesso para o setor do turismo no futuro é ter trabalhadores que estejam motivados, sejam felizes nos seus locais de trabalho e sintam segurança no emprego. A motivação é uma das variáveis-chave que é indicadora do potencial de dedicação, profissionalismo e produtividade dos trabalhadores.

No que concerne ao **grau de felicidade**, o questionário aplicado ao estrato dos trabalhadores permite concluir que 85% dos trabalhadores, revelam que se sentem felizes/realizados na área do turismo, sendo que destes 60% indicam que são bastante ou mesmo muito felizes. Apenas

15% dos trabalhadores revelam não se sentir feliz a trabalhar na área do turismo. Nesta vertente destacam-se positivamente os trabalhadores da área da Educação/Formação (\bar{x} = 4.21), seguidos dos profissionais de Informação Turística (\bar{x} = 4.06), encontrando-se no extremo oposto os trabalhadores da área da Saúde e bem-estar (\bar{x} = 3.10) e dos casinos (\bar{x} = 3.06).

De forma ainda mais evidente, 96% dos estudantes inquiridos, que correspondem à força de trabalho que vai entrar no mercado do turismo, revelam que acham que se vão sentir felizes a trabalhar nesta área, sendo que apenas 4% entende que não virá a ser feliz. Mais ainda, 78% dos estudantes encontram-se muito positivos em relação a esta matéria, dado que respondem que irão sentir-se bastante ou mesmo muito felizes e realizados. Verifica-se que, apesar da diversidade da amostra em termos de regiões do país e do nível de educação que frequenta, não se encontram diferenças significativas nas respostas. Apesar de existir alguma associação entre o grau de felicidade e o nível de escolaridade dos participantes, esta associação é muito baixa, o que revela uma elevada homogeneidade e consistência nos resultados obtidos.

Estes resultados nos questionários aplicados aos estudantes, apresentam-se, igualmente, em consonância com outros dados disponíveis relativamente à percentagem de escolha dos cursos de turismo em 1ª opção. Sendo certo que as médias de entrada nas licenciaturas em turismo são mais baixas do que, por exemplo, nas áreas da gestão e da economia, constata-se, no entanto, que a percentagem de escolha dos cursos de turismo em 1ª opção é consideravelmente mais elevada em diversos estabelecimentos de ensino, devido ao grau de determinação encontrado em muitos estudantes na escolha desta área. Adicionalmente, nota-se que existem algumas diferenças estatisticamente significativas entre o grau de felicidade esperado e a opção "Não sabia que curso escolher", indicando que aqueles que escolheram turismo por não saber o que escolher esperam um grau de felicidade mais baixo. Esta situação aponta para a necessidade de os cursos precisarem de captar o maior número possível de estudantes em 1ª opção, dado que disso irão depender variáveis, tais como o grau de felicidade e de realização com o curso e com a área do turismo.

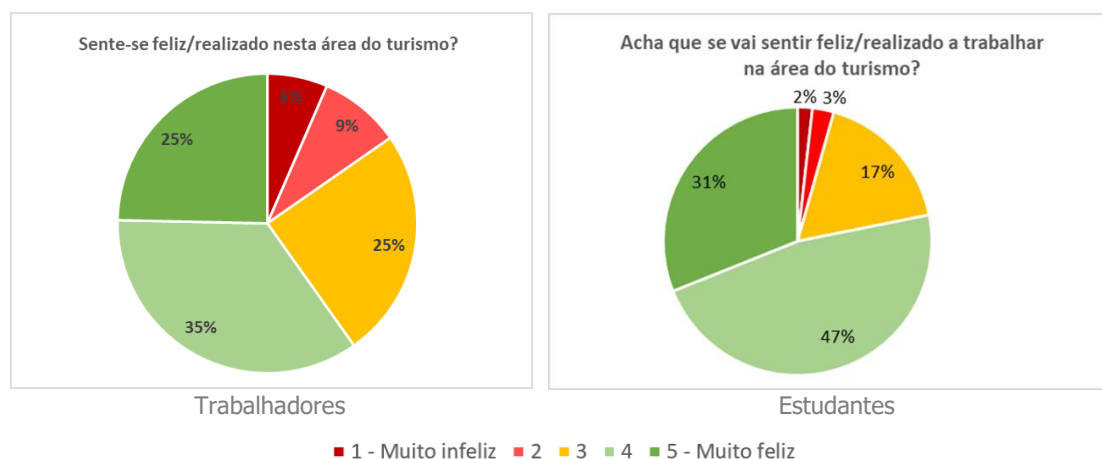


Figura 5.6 - Grau de felicidade sentido pelos trabalhadores e esperado pelos estudantes

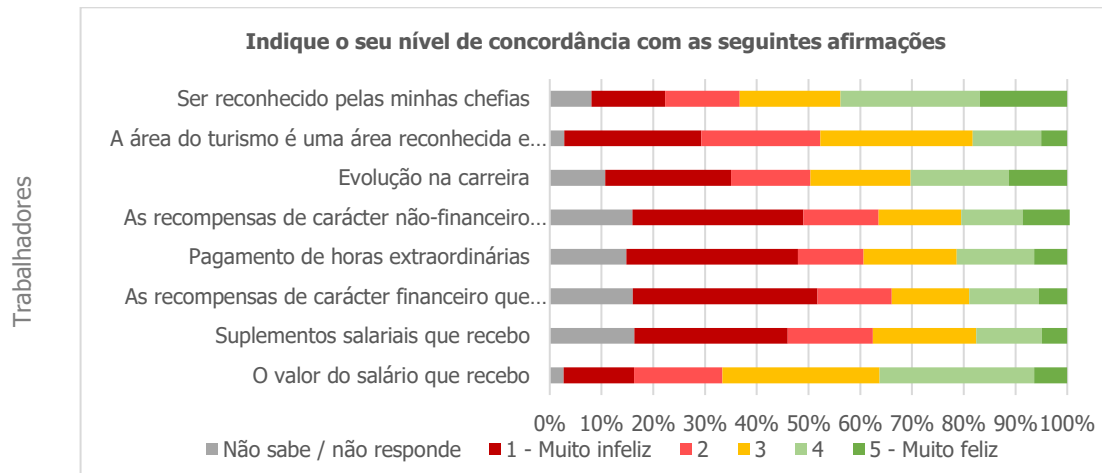


Figura 5.4 - Grau de felicidade com aspetos salariais

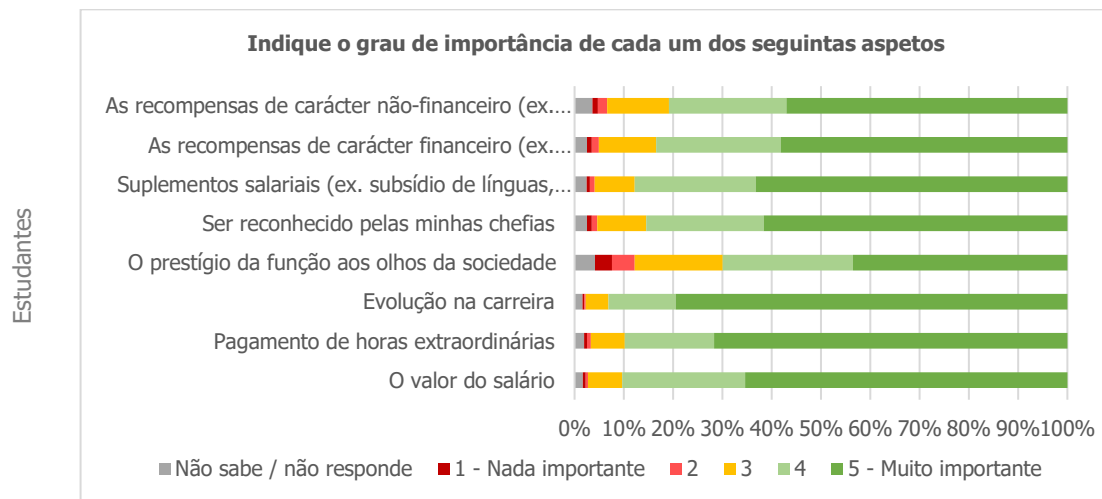


Figura 5.5 - Grau de importância das questões salariais

Já no que concerne ao **grau de segurança** das pessoas que trabalham na área do turismo, 57% referem que se sentem seguros, mas uns significativos 34% afirmam que não se sentem seguros. Isto significa que um em cada três trabalhadores deste setor não se sente seguro a trabalhar na área do turismo, o que, refira-se, é um valor bastante elevado que deve ser tomado em devida consideração. Analisando os dados por área de atividade, e fazendo-se um teste Qui², percebe-se que existem algumas diferenças entre elas, nomeadamente, que os trabalhadores da área da Informação Turística são os que se sentem menos seguros a trabalhar na área, enquanto que os profissionais das áreas da Educação, Administração, Casinos e Alojamento tendem a sentir-se mais seguros. O perfil do contrato e do horário de trabalho contribuem para explicar esta situação. As respostas fornecidas pelos trabalhadores contrastam fortemente com as que são transmitidas pelos estudantes: 71% refere que acha que se vai sentir seguro a trabalhar na área, enquanto que apenas 8% refere o oposto, sendo que 20% não tem opinião sobre o assunto. Não foram

encontradas diferenças entre o nível de segurança que os estudantes esperam sentir e o seu nível de escolaridade.

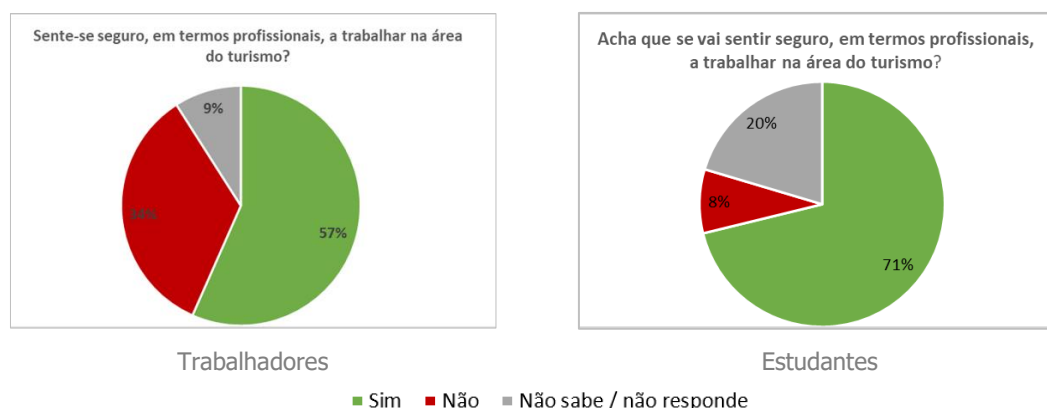


Figura 5.7 - Grau de segurança sentido pelos trabalhadores e esperado pelos estudantes

No que concerne às **perspetivas de abandono da área do turismo** por parte dos trabalhadores da área, constata-se que 55% dos trabalhadores revelam que não pretendem sair do setor, mas 27% afirmam poder vir a fazê-lo no futuro, enquanto que 18% não sabe se o vai fazer. Note-se que estes dados são particularmente significativos porque, para além da falta de trabalhadores nesta área, podemos vir a observar problemas acrescidos no futuro em termos de mão-de-obra. A questão dos salários serem baixos, os horários pouco flexíveis e a progressão na carreira ser fraca, encontram-se entre os problemas mais citados sobre esta matéria.

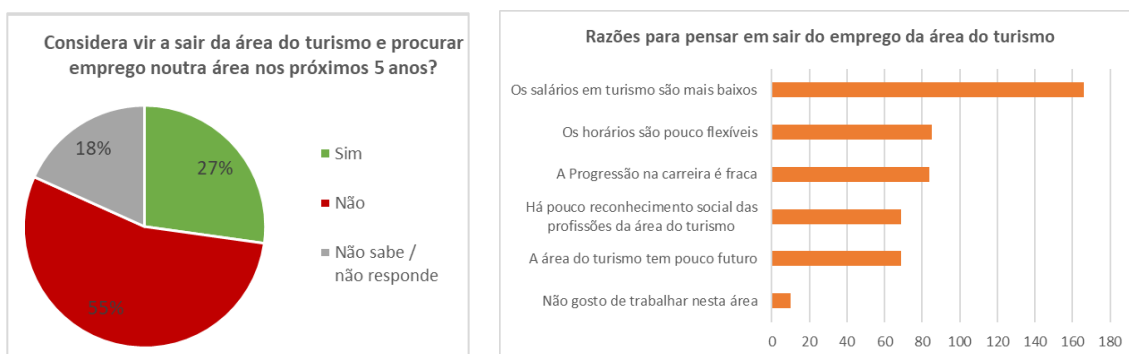


Figura 5.8 - Trabalhadores que pretendem sair da área do turismo e as principais razões

Política 4 – Felicidade, segurança e perspetivas de abandono do turismo

- Os trabalhadores atuais e futuros do turismo evidenciam graus de felicidade elevados por trabalharem no setor.
- Contudo, devem ser tomadas medidas que melhorarem os níveis de segurança no emprego e que evitem que possam existir abandonos de trabalhadores.

Importa, igualmente, referir que as expectativas dos estudantes em relação ao salário que pretendem vir a auferir centra-se no intervalo 900-1100€ (25%), sendo que apenas 5% tem uma expectativa de receber apenas o salário mínimo nacional de 750€. Note-se que apenas 25% tem expectativa de vir a ter um salário no intervalo entre 750-900€, enquanto que 75% tem expectativa de vir a receber acima dos 900€.

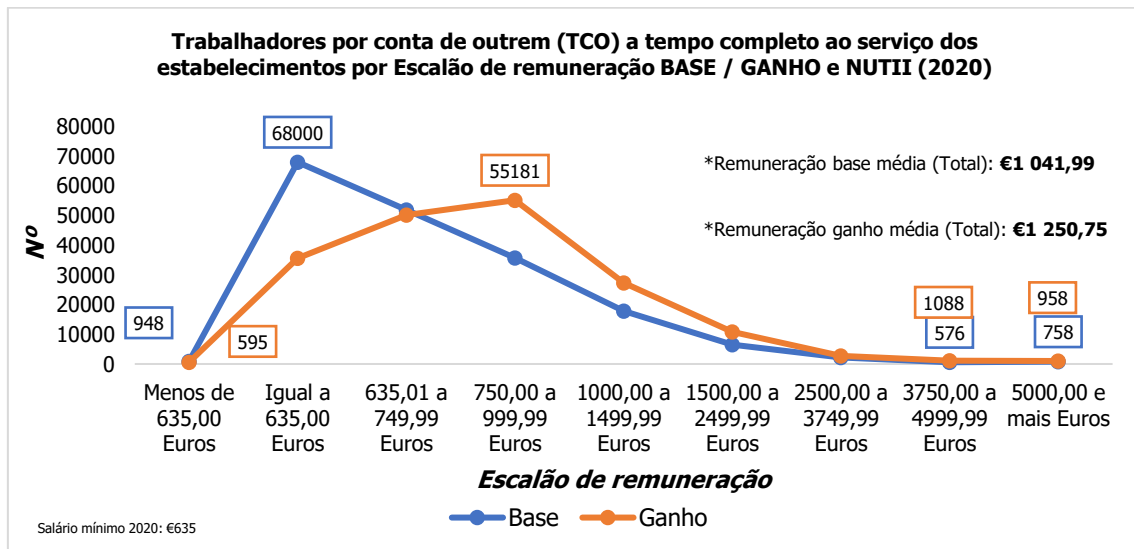


Figura 3.32 - Trabalhadores por conta de outrem (TCO) a tempo completo ao serviço dos estabelecimentos por Escalão de remuneração BASE / GANHO em Portugal (2020)

Fonte: Dados GEP (Quadros do Pessoal) nov/2022 (base: 2020), com base nas CAE pedidas

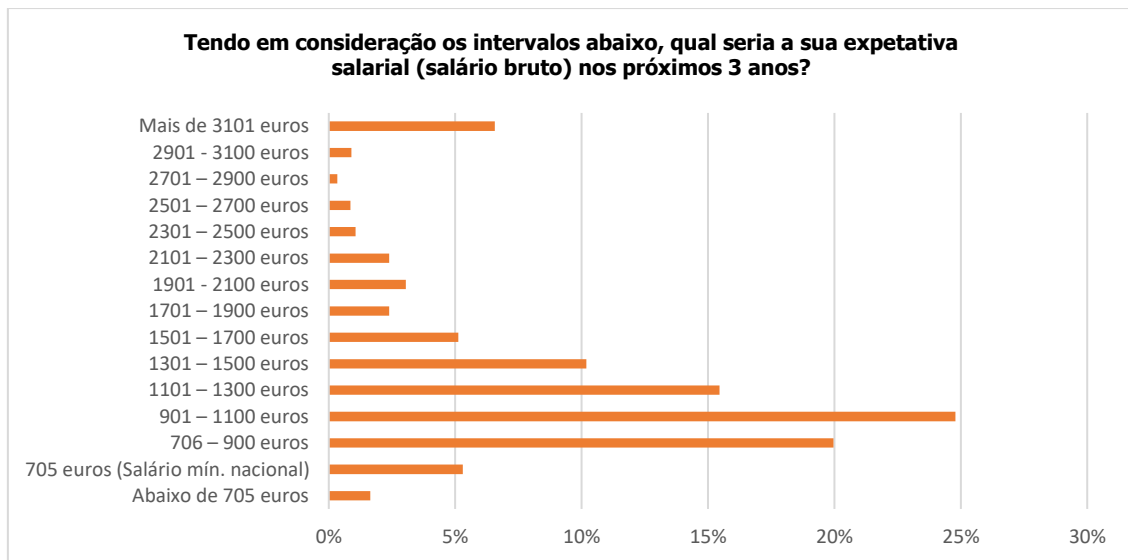


Figura 2.15 - Expectativa salarial dos estudantes

referência e correspondente ao período normal de trabalho. **Montante Ganho:** Montante líquido em dinheiro e/ou géneros pago ao trabalhador com carácter regular, durante o período de referência, por tempo trabalhado ou trabalho fornecido no período normal e extraordinário, incluindo o pagamento de horas remuneradas, mas não efetuadas (férias, feriados e outras ausências pagas).

Política 5 – Imagem do mercado de trabalho

- Existe uma **imagem positiva** do mercado de trabalho do turismo por parte dos trabalhadores e dos estudantes, associada ao facto de lidar e interagir com pessoas, com culturas e civilizações, e do turismo ser valorizado como fenómeno social, mas menos como profissão.
- A **imagem negativa** encontra-se associada à inflexibilidade de horários e de incompatibilidade com a vida pessoal e familiar, aos salários, e com a progressão na carreira.
- Necessidade de **fixar talentos**.
- Importante melhorar a **política de comunicação** sobre salário base e salário ganho.

1.4.4 Condições de acesso à profissão

A questão das condições de acesso à profissão é particularmente importante na área do turismo, porque, desde a introdução da diretiva Bolkestein, esta matéria tem gerado grande controvérsia.

Por um lado, podemos afirmar que é consensual que a educação tem um papel central para o aumento de produtividade e para o desenvolvimento dos países, e que trabalhadores mais qualificados produzem mais e melhor do que aqueles que não o são. Este argumento pode ser encontrado logo a partir da economia clássica de Adam Smith, nas suas obras sobre *A Riqueza das Nações*⁶. A *teoria do capital humano*, revista por Gary Becker elucidada, igualmente, que o investimento em ativos humanos é primordial para o crescimento e desenvolvimento das economias, nomeadamente porque a escolaridade dos trabalhadores aumenta a produtividade da economia⁷. O Secretário-Geral das Nações Unidas, António Guterres, referia, em setembro de 2022, que *a educação é o investimento mais importante que se pode fazer*⁸. Por sua vez, a Comissão Europeia salienta que *as competências (profissionais) são um motor fundamental da competitividade e da capacidade de inovação da UE e um fator determinante da coesão social e do bem-estar pessoal. As transformações tecnológicas em curso e a rápida reestruturação económica exigem que as pessoas participem continuamente em atividades de aprendizagem ao longo da sua vida. Neste sentido, os Estados-Membros estão a empreender reformas para melhorar a capacidade dos seus sistemas de ensino e formação, de forma a ministrarem um ensino de elevada qualidade e assegurarem que os seus cidadãos têm um acesso constante e equitativo a esse ensino*⁹.

⁶ Adam Smith, *A riqueza das nações: investigações sobre sua natureza e suas causas*.

⁷ Becker, G. (1993). *Human Capital: a theoretical and empirical analysis with special reference to education*. The University of Chicago Press, 3rd ed.

⁸ <https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2022-09/onu-educacao-e-investimento-mais-importante-que-se-pode-fazer>

⁹ https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/skills-education-and-training_pt

A educação e formação em turismo têm-se expandido em Portugal de uma forma rápida, sendo que existe um elevado número de diplomados oriundos das Escolas do Turismo de Portugal, Universidades, Institutos Politécnicos, Escolas Secundárias e Escolas Profissionais, e Cursos dos IEFP. Durante a realização deste trabalho procedeu-se a uma inventariação dos cursos existentes na área do turismo e chegou-se ao número de 214 cursos do nível pós-secundário e superior¹⁰, 455 cursos ao nível do ensino básico e secundário¹¹ e 84 cursos nas 12 Escolas do Turismo de Portugal. Muitos destes recursos humanos acabam por ter problemas no ingresso no mercado de trabalho, sendo que muitas vezes permanecem inscritos nos Centros de Emprego durante um tempo considerável.

Por outro lado, encontra-se a discussão, que emergiu a partir da publicação da diretiva da liberalização dos serviços, conhecida por Diretiva Bolkestein. Esta legislação foi desenvolvida durante a presidência Holandesa da União Europeia, com o objetivo de assegurar a liberdade de prestação de serviços, e foi transposta em Portugal durante o período da Troika. Desde essa altura que muitas das atividades no setor do turismo, e não só, foram desregulamentadas, tais com as profissões de diretor de hotel e guia-intérprete, procedendo-se também à eliminação da obrigatoriedade de licenciamento junto do Turismo de Portugal.

O princípio geral definido pela Constituição da República e da Lei nº 2/21 de 21.01 é o de que o regime de acesso e exercício de profissões e de atividades profissionais *devem ser livres, garantir a igualdade de oportunidades, o direito ao trabalho, o direito à liberdade de escolha de profissão ou de trabalho, e a livre circulação de trabalhadores e prestadores de serviço*. O direito de escolha de uma profissão pode ser apenas limitado caso estejam em causa razões de ordem pública, segurança pública, saúde pública, situações imperiosas de interesse público e razões inerentes à própria capacidade das pessoas. Nesse sentido, foram definidas aquelas que são Profissões de Acesso Livre e Profissões Regulamentadas¹². O regime de acesso e exercício de profissões e atividades profissionais encontra-se disponível ao nível da Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT)¹³.

Os questionários aplicados aos trabalhadores e aos estudantes da área do turismo demonstram que existem uma forte vontade dos inquiridos para que existam condições no acesso às profissões na área do turismo. Mais de 90% dos inquiridos concordam que devem existir pré-requisitos para se trabalhar na área, e que as pessoas devem ter ou fazer formação para trabalhar na área. As taxas de concordância descem ligeiramente para os 80% no que concerne à obrigatoriedade de se ter um curso na área do turismo ou ter uma carteira profissional nesta área, mas, mesmo assim, continuam elevadas.

¹⁰ Consideraram-se 61 Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), 1 Especialização, 72 Licenciaturas, 73 Mestrados/Pós-graduações e 7 Doutoramentos.

¹¹ Consideraram-se os Cursos de Educação e Formação e os Cursos Profissionais.

¹² <https://www.dgert.gov.pt/profissoes-regulamentadas-e-autoridades-competentes>

¹³ <https://www.dgert.gov.pt/regime-de-acesso-e-exercicio-de-profissoes-e-de-atividades-profissionais> (site atualizado em 2 novembro 2022)

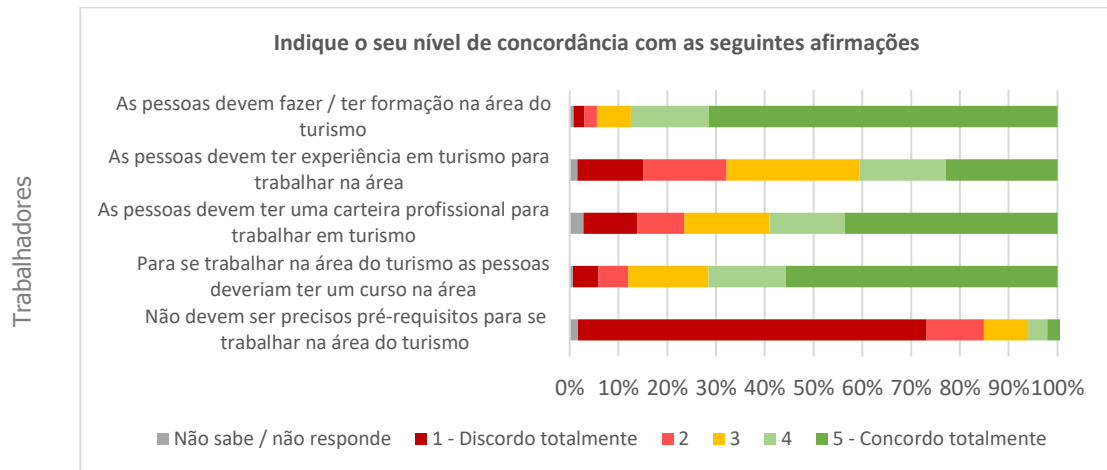


Figura 4.2 – Condições de acesso à profissão (trabalhadores)

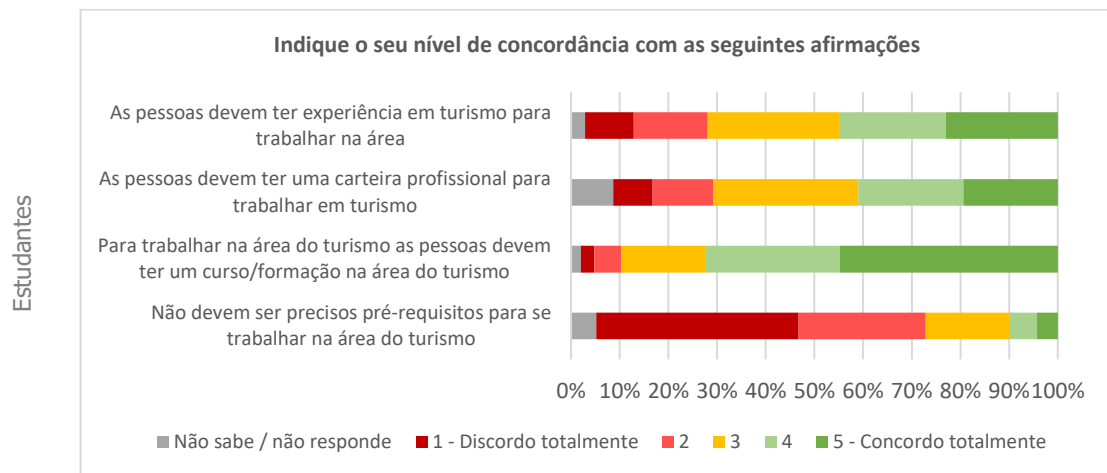


Figura 4.3 – Condições de acesso à profissão (estudantes)

A informação recolhida a partir das entrevistas realizadas aponta, no entanto, para uma situação mista de opiniões: por um lado, as organizações representativas das profissões entendem que deve existir regulamentação no acesso às profissões, enquanto que as organizações setoriais e empresariais se opõem a essa opção, sendo mais favoráveis a um cenário de livre acesso às profissões.

Face a esta situação podem ser equacionados 3 cenários no futuro:

Cenário 1 – Regresso (hipotético) à situação de regulamentação das profissões. Este cenário apoia-se na ideia de que trabalhadores com educação na área estão melhor habilitados para o exercício da profissão e têm maiores índices de produtividade. Sendo este argumento suportado em literatura e recomendações internacionais, deve, contudo, referir-se que o mesmo possui entraves na sua aplicação resultantes da introdução da diretiva Bolkestein.

Cenário 2 – Livre acesso às profissões, com exceção daquelas que são necessárias em termos de segurança e saúde públicas. Este cenário tem maior enquadramento na atual legislação em vigor, tem maior apoio em termos das organizações empresariais e setoriais, mas não recolhe acolhimento perante os trabalhadores e os estudantes que vão exercer a profissão.

Como se pode depreender, ambos os cenários têm fortes aspetos positivos e negativos, e existem argumentos a favor e contra em relação a ambos. Isto é, as entrevistas realizadas revelam que mesmo as associações empresariais e organizacionais compreendem a ideia do setor do turismo dever estar dotado com profissionais qualificados na área, razão pela qual muitos dos estabelecimentos hoteleiros e associações fazem formação específica na área. No sentido contrário, os trabalhadores e os estudantes demonstram compreensão por uma certa abertura do setor, e não o seu 'fecho' apenas a formações específicas na área do turismo, mas, no entanto, defendem que as profissões do turismo devem ser exercidas por trabalhadores com formação na área.

Decorrente desta situação entende-se que se deve procurar a criação de um cenário alternativo intermédio entre estas duas polarizações.

Cenário 3 – Profissões de turismo de livre acesso, mas com a criação de formas de controle e de autorregulação do setor do turismo.

Deve ser referido que, tal como foi argumentado anteriormente, a economia cresce e o país desenvolve-se mais depressa e de forma mais harmoniosa, se se apostar em trabalhadores com níveis de formação mais elevados. Acresce, que o setor do turismo lida com bens públicos que não são regulados pelos automatismos de mercado, tais como valor da paisagem, consumos de produtos tradicionais, preservação da identidade, efeito multiplicador, dinamização da sociedade, combate à exclusão social, etc. Isto é, sendo certo que estes aspetos não estão diretamente cobertos pelos princípios definidos pela DGERT, relativos ao regime de acesso e exercício de profissões e atividades profissionais, não é menos verdade que o país precisa de uma política pública nesta área que acautele aqueles que são valores comuns, do património cultural, patrimonial e natural. Simultaneamente, a introdução de uma política pública moderna e ajustada à atualidade, deve igualmente fazer com que os empresários e a atividade económica melhorem a sua operação, nomeadamente aumentando os benefícios económicos adicionais que o turismo pode criar através do efeito multiplicador que o mesmo introduz na economia e na sociedade.

Entende-se, pois, que é importante, que o Estado deva ter uma intervenção nesta área incentivando ações que conduzam os agentes a introduzirem mecanismos de autorregulação que tenham em vista uma visão de gestão que vá para além dos benefícios económico-financeiros imediatos e procure efeitos económicos sustentados de médio e longo prazo, decorrentes dos efeitos multiplicadores e da sustentabilidade dos destinos em que operam.

Estas ações podem ser feitas de várias formas, nomeadamente:

- Incentivos à criação de parcerias entre as empresas, organizações do turismo e as instituições de ensino, ao nível dos destinos, no sentido de se assegurarem visões transversais e ligadas em rede entre os diferentes parceiros – deve ser incentivada a criação de novas formas de governância horizontais e holísticas ao nível dos destinos, nomeadamente a partir das estruturas regionais já existentes (Entidades Regionais de Turismo), a partir das NUTS III, ou associadas aos centros de conhecimento do ensino superior.
- Incentivo à criação de certificados de garantia sobre saúde e segurança dos destinos, apoiados pelas estruturas horizontais de destino.
- Criação de incentivos à contratação de pessoas com formação.
- Incentivos à investigação, nomeadamente à criação de plataformas horizontais de turismo e de investigação, e de doutoramentos em ambiente empresarial (situação inexistente ao nível da FCT).

Política 6 – Condições de Acesso às profissões

- Os **princípios de igualdade de oportunidades** e livre acesso às profissões do turismo, devem ser considerados em paralelo com a necessidade de que se assegurem **padrões elevados de qualidade** em termos das competências adquiridas pelos trabalhadores que irão exercer as profissões do turismo.
 - A criação de formas indiretas de controlo de qualidade, tais como de **autorregulação**, certificação, incentivos e apoios à I&D são exemplos de como se pode intervir nesta área.
-

1.4.5 Designação das profissões da área do turismo

A questão da designação das profissões é um assunto particularmente importante e que deve ser considerado no âmbito da definição das políticas nesta área do mercado de trabalho em turismo. Nas entrevistas conduzidas com os agentes do setor verificou-se a existência de um consenso em torno da necessidade de se proceder a uma avaliação criteriosa do nome das profissões. Refira-se, a título de exemplo, o caso das terminologias de 'cozinheiro' e de 'chef', que têm valorizações diferentes no mercado de emprego. Esta situação pode ser analisada em paralelo com o que aconteceu na banca com a evolução dos nomes das profissões, que em muito valorizaram o mercado de trabalho nessa área.

Deve, no entanto, referir-se, que quando questionados os trabalhadores da área 77% dos inquiridos entendem que o nome das suas profissões está bem definido, e apenas 15% refere o

contrário, sendo que 8% não tem opinião. As respostas obtidas através da inquirição aos estudantes é ainda mais expressiva na medida em que 78% entende que as designações estão adequadas e apenas 2% é de opinião que devem ser mudadas (16% não tem opinião).

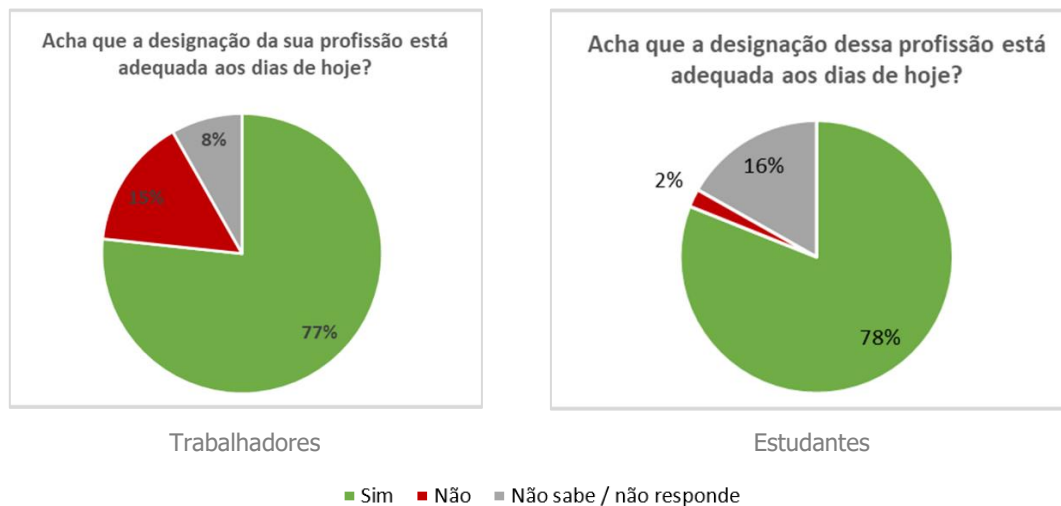


Figura 11.9 Designação da profissão em que trabalha/pretende trabalhar

Não foram encontradas diferenças significativas entre as diferentes áreas profissionais e a adequação da designação da profissão, nem entre o nível de escolaridade dos estudantes e a mesma questão.

Apesar desta discrepância, o assunto deve ser devidamente valorizado porque a imagem e o marketing em torno das profissões funcionam, sobremaneira, a seu favor. Nesse sentido deverá ser feita uma reflexão cuidada acerca dos atuais nomes das profissões e ajustá-los para designações mais adequadas e com melhor *branding* para o setor.

Política 7 – Designação das profissões da área do turismo

- Deverá ser feita uma reflexão cuidada acerca dos atuais nomes das profissões da área do turismo.
 - Devem-se procurar novas designações de forma a se melhorar a imagem e o *branding* das profissões.
-

1.4.6 Possibilidade de trabalhar noutras áreas, tipo de regime de trabalho, e emprego por conta própria ou por conta de outrem

Alguns dos aspetos negativos atribuídos ao turismo, resultantes das condições de trabalho, podem ser eventualmente colmatados, ou atenuados, se se encontrarem alternativas suscetíveis de se ultrapassar algumas limitações. Note-se que, pelo facto de o turismo apresentar características sazonais e por ter horários de trabalho muito concentrados em determinados períodos do dia (manhãs, tardes ou noites), uma das soluções a ser equacionada é a possibilidade de se conseguir fazer com que algumas das profissões do turismo, e alguns dos trabalhadores, possam complementar a sua atividade profissional com o desempenho de outras profissões, ou terem maior flexibilidade em termos de horários, ou mesmo estarem mais flexíveis no mercado de trabalho para trabalharem por conta própria, conseguindo, assim, gerir melhor as suas vidas.

Sobre esta matéria foram questionados os trabalhadores do setor, sendo que 46% manifesta interesse em poder **desempenhar outra profissão em paralelo com a do turismo**, contra 42% que referem que não (12% não manifesta opinião sobre o assunto). Feito um teste, denota-se que não existem diferenças significativas entre esta opinião e o setor em que os trabalhadores exercem a profissão nem o número de anos em que trabalham no setor.

Sendo estes resultados muito significativos, deve salientar-se que quando questionados os estudantes, esta opinião favorável ao exercício de uma segunda profissão em paralelo com a do turismo, torna-se ainda mais evidente: 48% dos estudantes apoia esta possibilidade, sendo que apenas 31% se opõe à ideia (21% não tem opinião). Fazendo um teste sobre os resultados nota-se que não existem diferenças significativas em termos do nível de escolaridade, encontrando-se algumas diferenças, embora pouco significativas, em relação à idade. Isto é, nem a escolaridade nem as diferenças de idade influenciam a vontade dos trabalhadores em poderem vir a exercer outra profissão para além daquela que têm na área o turismo.

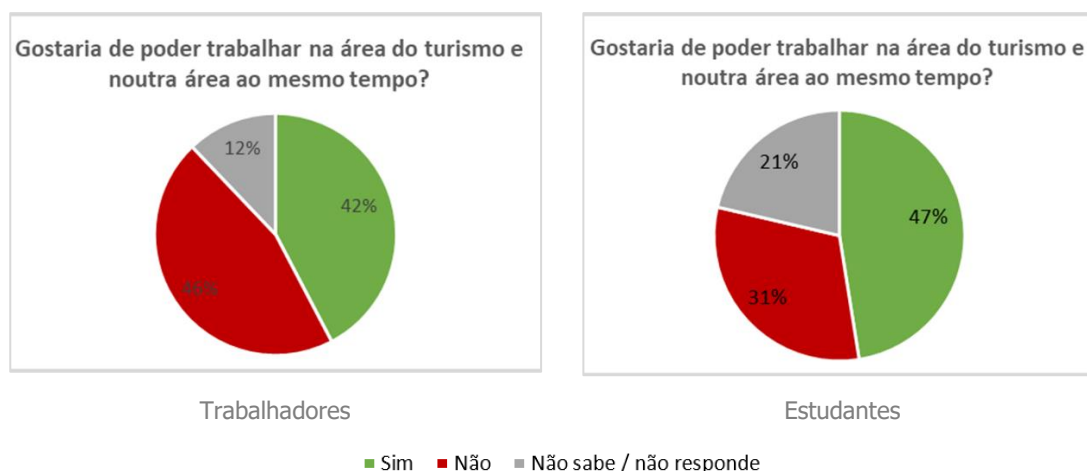


Figura 2.9 - Trabalho fora da área do turismo

Uma segunda vertente está relacionada com o **Regime de trabalho**. No que concerne a esta situação regista-se que 81% dos trabalhadores encontra-se a trabalhar a tempo completo, 7% a tempo parcial e 12% noutro tipo de regime. Quando questionados os trabalhadores que estão a trabalhar a tempo completo se gostariam de poder trabalhar em part-time/tempo parcial, 23% refere que sim. Contudo, perante a mesma questão regista-se que 54% dos estudantes afirmam que gostariam de trabalhar na área do turismo em regime de part-time, sendo que apenas 29% refere que não (17% não sabe ou não responde).

No que concerne ao **regime laboral**, 36% dos trabalhadores refere que prefere trabalhar 8 horas por dia/5 dias por semana; 33% preferiria trabalhar 10 horas por dia/4 dias por semana, e 14% preferiria trabalhar 10/12 horas por dia, incluindo sábado e domingos, mas depois poder gozar essas horas durante a época baixa. Encontram-se algumas diferenças significativas em termos da área profissional, nomeadamente que os profissionais das áreas do Alojamento e dos Casinos tendem a preferir trabalhar 10 horas por dia/4 dias por semana, enquanto os profissionais das Agências de viagens e rent-a-car preferem trabalhar 8 horas por dia/5 dias por semana. Note-se, ainda, que os profissionais de Informação Turística preferem "outra" opção de horário, o que está relacionado com regime de trabalho da maioria dos profissionais desta área (profissionais liberais) e que os profissionais da área da Restauração tendem a preferir trabalhar 10/12 horas por dia, incluindo sábado e domingos, mas depois poder gozar essas horas durante a época baixa.

Em relação a esta mesma questão regista-se que a percentagem de estudantes que preferirá trabalhar 8 horas por dia/5 dias por semana ascende a 55%, sendo que a percentagem de alunos que preferirá trabalhar 10 horas por dia/4 dias por semana e de 10/12 horas por dia, e depois compensar, é de, respetivamente, 29% e 12%, o que está aproximado ao resultado obtido nos trabalhadores.

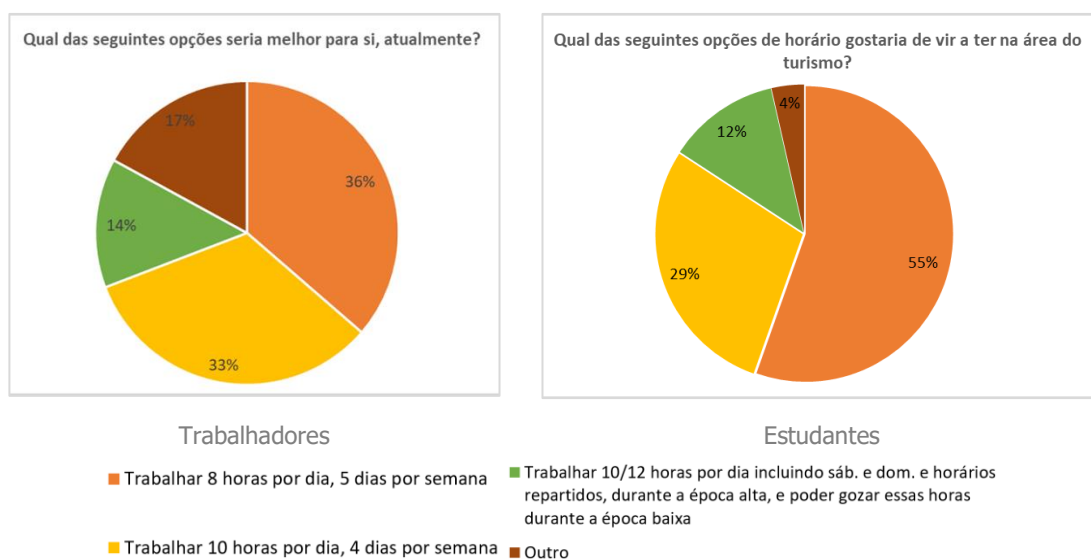


Figura 7.4 - Repartição das horas de trabalho **Figura 7.2 - Regime de trabalho**

Uma quarta vertente que foi avaliada diz respeito a saber-se se os trabalhadores preferem ter um **contrato por conta de outrem ou exercerem a profissão como profissionais liberais**. Nesta matéria regista-se que cerca de um em cada três trabalhadores prefere trabalhar por conta própria/freelancer, a trabalhar por conta de outrem (57%). No que diz respeito aos estudantes também se constata que 36% dos estudantes manifesta vontade em trabalhar por conta própria, enquanto que igualmente 36% refere que irá preferir por conta de outrem (27% não tem ainda opinião sobre o assunto).

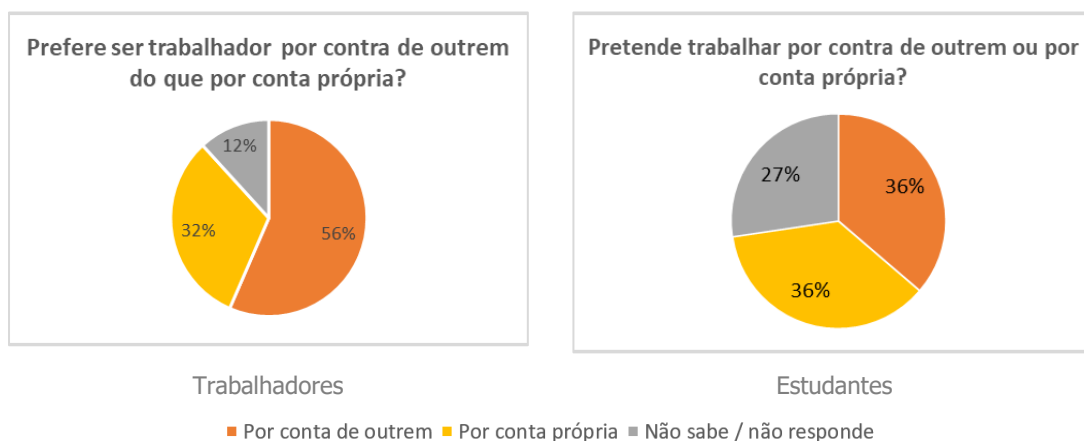


Figura 7.2 - Regime de trabalho

Quando comparados os resultados por área profissional, através da realização de um teste estatístico, destaca-se uma clara preferência por parte dos trabalhadores da área de informação turística para trabalhar por conta própria. Nas áreas do alojamento, agências de viagens e rent-a-car, restauração e educação/formação os trabalhadores geralmente preferem ter um contrato por conta de outrem, não havendo uma preferência clara por nenhum destes regimes nas restantes áreas.

Política 8 – Possibilidade de trabalhar noutras áreas, tipo de regime de trabalho, e emprego por conta própria ou de outrem

- Existe uma percentagem elevada de trabalhadores e de estudantes que manifestam interesse em terem uma **outra profissão em paralelo com a do turismo**, de terem **regimes de trabalho e laboral diferenciados**, e de **trabalharem por conta própria**.
- Esta situação deverá ser analisada com potencial para se colmatar alguns dos problemas do setor do turismo relacionados com a **inflexibilidade dos horários**, **incompatibilidades com a vida pessoal e familiar**, e com a **sazonalidade**.

1.4.7 Educação ao longo da vida

Uma questão central para o setor do turismo está relacionada com a formação ao longo da vida, uma vez que esta determina, fortemente, o ajustamento e a atualização dos trabalhadores aos seus empregos, e tem impacto sobre a produtividade. Durante a realização das entrevistas aos atores chave do setor foi constatado que era consensual, entre todas as organizações, que a questão da formação dos trabalhadores é encarada como um aspeto fundamental a ser tomado em consideração no futuro. Em consonância, os resultados obtidos através dos questionários, documentam que cerca de 2/3 dos trabalhadores referem que as entidades para quem trabalham fazem formação na área do turismo, embora 30% refira que não faz qualquer tipo de formação. Note-se que a recetividade dos estudantes de turismo sobre esta matéria é igualmente inequívoca: 89% dos alunos que cursam na área do turismo entende que, quando chegados aos seus locais de trabalho, as entidades empregadoras, as associações da área ou o estado devem providenciar cursos de formação contínua adequada para o seu ajustamento e evolução na carreira.

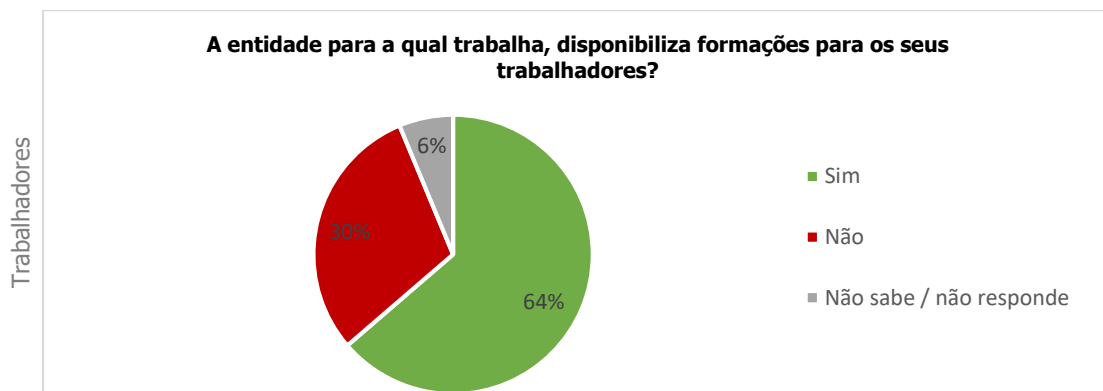


Figura 9.5 - Disponibilização de formação por parte das entidades empregadoras

Acha que as entidades empregadoras, as associações da área ou o estado devem fornecer cursos de formação contínua adequados aos seus trabalhadores?

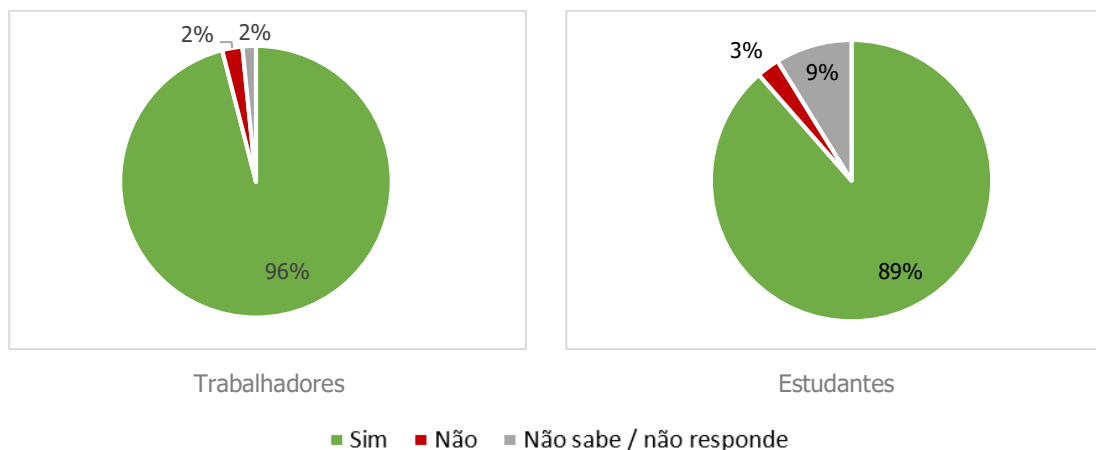


Figura 9.6 - As entidades competentes devem disponibilizar formação contínua?

Tendo em consideração a forma como o turismo tem evoluído ao longo das últimas décadas, entende-se que a formação contínua deve ser colocada em prática dentro de um novo paradigma. Em primeiro lugar, porque o turismo possui fortes variações regionais, dado que tem evoluído de um conceito 'mainstream' de sol e praia, para espaços territoriais diferenciados, onde o grande objetivo é, nomeadamente, experienciar territórios físicos, ambientais, sociais e patrimoniais. Daqui decorre que a formação contínua dos ativos deve ser feita no ambiente e com a devida variância regional. Segundo, porque a formação contínua deve ser feita de forma próxima aos trabalhadores e às empresas, para que as empresas e os trabalhadores não se sintam desmotivados pelo facto de terem de se deslocar para longe do seu ambiente de trabalho. Em terceiro lugar porque o país possui uma vasta rede de centros de escolas, distribuídos regionalmente, pelo que a formação deve vir a ser desenhada, e até se pode dizer cocriada, envolvendo as associações e organizações do turismo com o ensino superior, Escolas do Turismo de Portugal, escolas secundárias e centros de formação do IEFP.

Política 9 – Novo paradigma para a formação contínua

- A formação contínua deve ser uma prioridade e deve chegar a todos os trabalhadores.
 - A formação deve ser desenhada envolvendo as associações com o ensino superior, Escolas do Turismo de Portugal, escolas secundárias e centros de formação do IEFP, seguindo princípios de proximidade, de racionalização de recursos, de ajustamento e adequação das ações de formação à diversidade regional do turismo.
-

1.4.8 Igualdade de oportunidades

A questão da igualdade tem vindo a assumir um papel central na discussão sobre a organização da sociedade. Países desenvolvidos e civilizados não devem discriminar os seus cidadãos porque, em primeiro lugar, é uma questão de ética e um assunto civilizacional, e, em segundo lugar, porque, para se desenvolver de forma mais rápida e com maior coesão social, a sociedade deve criar condições de igualdade de oportunidades aos seus cidadãos, dado que, até nesta matéria, existem argumentos de natureza económica a favor da não discriminação.

Deve ainda salientar-se que o turismo é um setor com elevada sensibilidade a perturbações e notícias sobre fenómenos sociais e civilizacionais. A questão da desigualdade está hoje no topo das agendas mundiais, e do foco dos *media*, pelo que o setor deve agir de forma antecipada, demonstrando que tem políticas coerentes nesta área e que age proactivamente, estando na vanguarda destes problemas civilizacionais.

A investigação realizada revela, de forma surpreendente, que uns significativos 26% dos trabalhadores do setor do turismo percecionam que não há igualdade de oportunidades no setor,

e 35% afirmam que no seu local de trabalho nem todos os trabalhadores recebem a mesma remuneração pelo exercício das mesmas funções; mais ainda, 35% não acreditam que todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência e pessoas de outras religiões) têm oportunidades iguais. Existe igualmente um sentimento, embora bastante menor (13%), de que as pessoas dos grupos LGBTI+ são discriminadas no seu ambiente de trabalho. Observa-se que tem existido uma evolução mais favorável na questão das licenças de parentalidade, dado que 43% dos trabalhadores já gozaram licenças de parentalidade, e apenas 10% refere que a empresa, de alguma forma, colocou algum entrave, ou não viu com bons olhos que a tivesse gozado.

Um segundo ponto diz respeito ao grau de preparação dos locais para receber pessoas com necessidades especiais. Nesta vertente existe, igualmente, uma perceção, por parte de 26% dos trabalhadores, de que os locais não têm boas condições para atender pessoas com necessidades especiais, e que nem eles próprios têm formação adequada para atender pessoas com deficiência (25%).

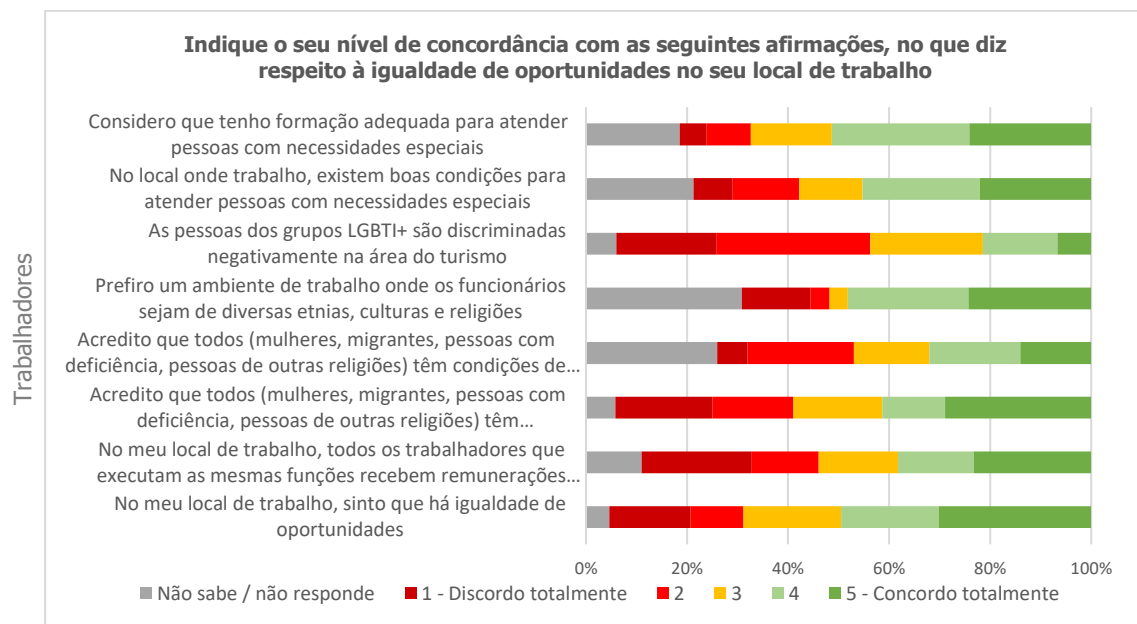


Figura 6.1 - Igualdade de oportunidades no local de trabalho

Estes dados, relativos à perceção dos trabalhadores sobre a situação real na área do turismo, contrastam fortemente com a visão esmagadora que os estudantes têm sobre estas matérias, e que refletem a nova sociedade que se encontra a emergir: 97% considera que no local de trabalho deve existir igualdade de oportunidades entre todos os trabalhadores; 90% considera que todos os trabalhadores que executam as mesmas funções devem receber remunerações iguais; 98% dos estudantes considera que todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência, pessoas de outras religiões) devem ter oportunidades iguais e que devem ter condições de trabalho iguais (95%); 96% diz preferir vir a ter um ambiente de trabalho onde os funcionários sejam de várias etnias, culturas e religiões; 97% considera que as pessoas dos grupos LGBTI+ não devem ser

discriminadas negativamente nos locais de trabalho; e 99% considera que devem existir boas condições para se atender pessoas com deficiência, embora subsistam cerca de 20% dos estudantes que consideram que a formação que estão a ter nas suas escolas não os prepara adequadamente para receber pessoas com algum tipo de limitação.

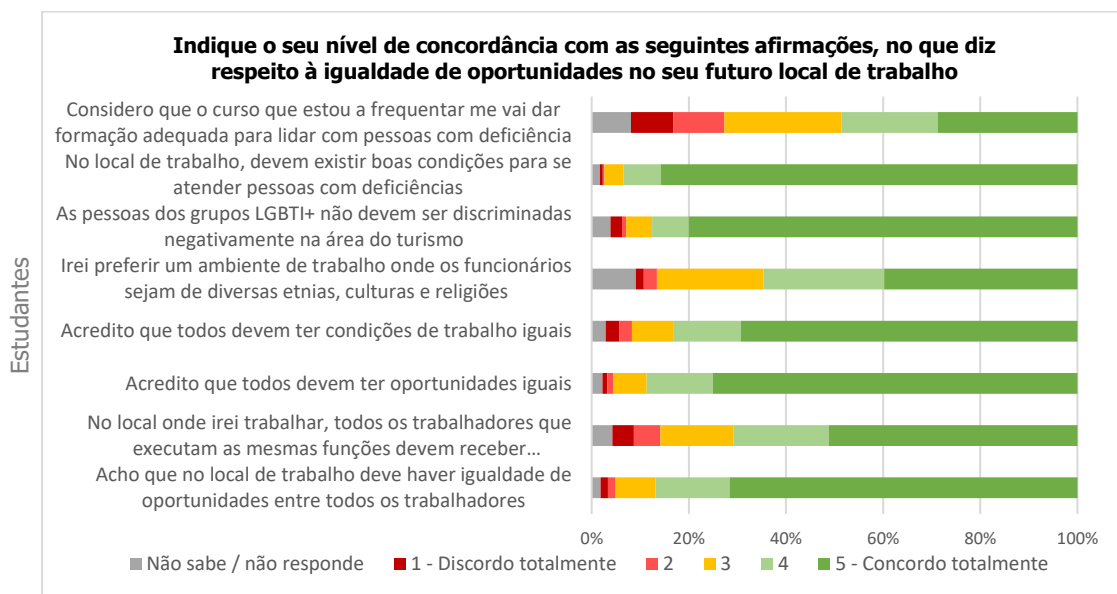


Figura 6.2 - Igualdade de oportunidades no futuro local de trabalho

As entrevistas realizadas junto dos representantes das organizações do turismo estão igualmente alinhadas com estes resultados: existe perceção de que o setor tem evoluído em paralelo com a restante sociedade, e que as questões da igualdade não assumem um problema 'agudo' no turismo, embora se reconheça que é importante progredir-se nesta área.

Política 10 – Igualdade e necessidades especiais

- Existe ainda uma perceção de que subsistem problemas de desigualdade no setor do turismo.
- A questão da Igualdade é uma área muito sensível, em particular no setor do turismo, pelo facto deste se caracterizar por fortes interações sociais.
- Torna-se fundamental que se desenvolvam políticas proativas orientadas para a igualdade e para melhorar as condições ao nível da receção de pessoas com necessidades especiais (Plano para a Igualdade no Turismo, cooperação com CIT e CIG)

1.4.9 Tecnologia

A tecnologia desempenha um papel central na evolução da sociedade e na gestão da vida individual e profissional de cada um. Mas o turismo é, inequivocamente, um setor de trabalho intensivo, e não de capital intensivo, e como tal, pensava-se, numa fase inicial, que o turismo não seria dos setores onde a evolução tecnológica fosse sentida particularmente de forma intensa. Contudo, os desenvolvimentos tecnológicos que se têm observado nas últimas décadas têm vindo a surpreender cada vez mais em termos de como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm vindo a penetrar nesta área e a criar novas dinâmicas ao nível da procura e da oferta do setor do turismo.

Em si mesmas, as TIC têm vindo a assumir-se como um fator decisivo no processo de tomada de decisão da escolha dos destinos. A velocidade e o grau de sofisticação com que a tecnologia tem vindo a evoluir tem vindo a fazer-se sentir, nomeadamente, ao nível das reservas, na domótica, na robótica e, de uma forma cada vez mais intensa, na área das experiências ao nível da interação e nas formas de envolvimento dos turistas com os destinos e com os produtos. Mesmo assim, subsistem muitas áreas em que a tecnologia pode ser 'importada' para o turismo, e, dessa forma, tornar-se um elemento decisivo na escolha, no desenvolvimento e na gestão, e no planeamento dos destinos.

Tendo em consideração que o turismo é um setor chave para empregar pessoas e não para ser gerido por máquinas, poder-se-ia pensar que a introdução da tecnologia nesta área poderia, eventualmente, vir a colocar alguns problemas entre capital humano e tecnologia. Contudo, a investigação conduzida neste trabalho demonstra que o grau de receptividade e de entusiasmo na introdução e utilização da tecnologia surpreende muito positivamente. Na perspetiva dos trabalhadores, 95% entendem que a tecnologia irá facilitar a vida dos funcionários, e 89% discordam que a tecnologia seja prejudicial para o emprego. Acresce que 90% dos trabalhadores discordam igualmente que a tecnologia possa diminuir a motivação dos trabalhadores, e discorda que esta poderá causar uma competição injusta entre humanos e máquinas (83%). Pelo contrário, e em suma, 93% dos trabalhadores são de opinião que a tecnologia é benéfica para o setor dado que irá criar novas possibilidades e oportunidades.

Se a visão dos trabalhadores é inequivocamente favorável, a perspetiva dos estudantes, que são mais jovens e tecnologicamente mais evoluídos, vai ainda mais longe. Os dados recolhidos evidenciam que 97% dos estudantes entendem que a tecnologia irá facilitar a vida dos profissionais do setor; 98% acha que a tecnologia é benéfica para o turismo porque cria novas possibilidades e oportunidades. No entanto, 28% é de opinião que a tecnologia pode causar uma competição injusta entre máquinas e pessoas, e 17% defende que a tecnologia pode reduzir a motivação dos trabalhadores.

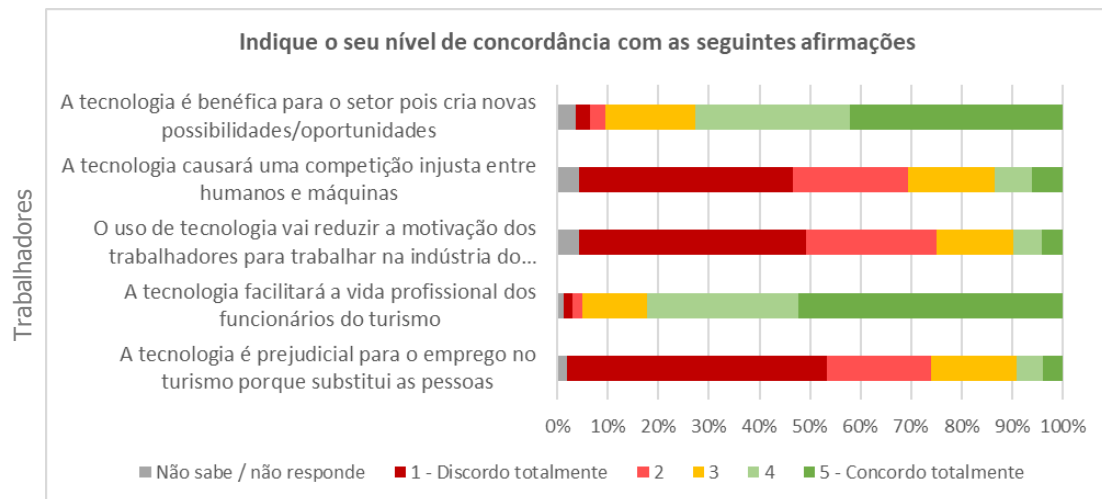


Figura 8.1 - Uso de tecnologia no setor do turismo (perspetiva trabalhadores)

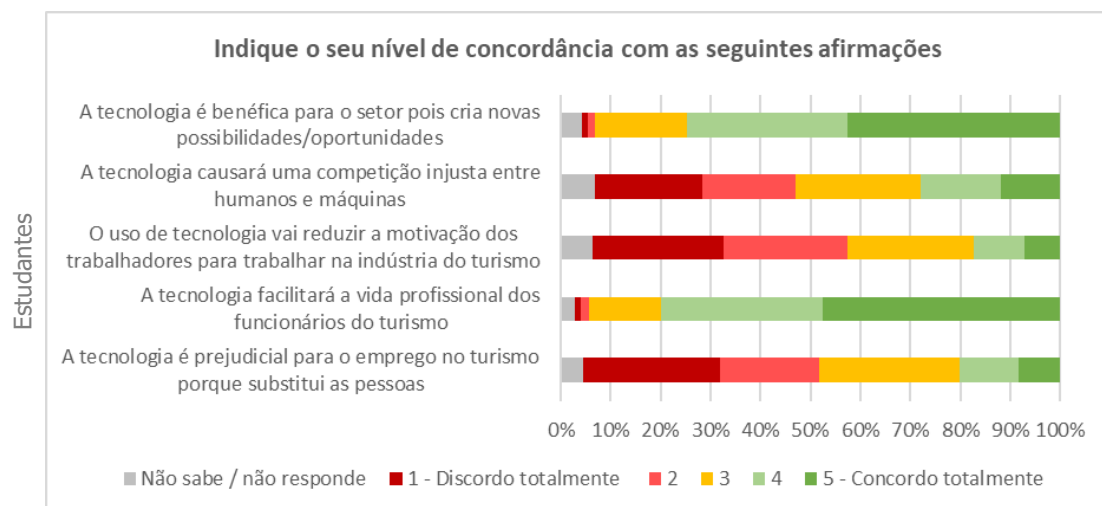


Figura 8.2 - Uso de tecnologia no setor do turismo (perspetiva estudantes)

As entrevistas realizadas aos líderes das organizações do turismo evidenciam uma linha de pensamento e recetividade semelhante à dos trabalhadores e dos estudantes. Contudo, os líderes das organizações argumentam, no seguimento da revisão de literatura que foi feita ao nível académico e das experiências observadas noutros países, que as TIC assumem e assumirão um papel cada vez mais relevante no turismo, mas sempre tendo presente que o turismo lida com pessoas, e que serão sempre os seres humanos, e não máquinas, que estarão na vanguarda do setor.

Ao longo dos últimos anos Portugal tem-se evidenciado a nível internacional pela sua aposta na área das tecnologias, tendo o nosso país importantes centros de investigação tecnológica e *digital innovation hubs*. Na área do turismo, têm vindo a registar-se várias apostas importantes, sendo que a área das TIC tem registado um sucesso notório, nomeadamente nas campanhas nacionais do Turismo de Portugal e de algumas das nossas regiões e nos desenvolvimentos que são esperados ao nível da Agenda Acelerar e Transformar o Turismo (Agenda ATT). Durante o

passado recente o marketing digital tem sido um caso de evolução e de sucesso que importa realçar, desejando-se que estes desenvolvimentos possam ser estendidos a outras áreas da gestão e do planeamento do turismo.

Tendo em consideração os importantes desenvolvimentos tecnológicos que se observam, importa que se vá ainda mais longe e se introduzam novas políticas, nomeadamente na área do Mercado do Trabalho, de forma a associarmos com valor acrescentado as tecnologias à excelente hospitalidade que dá o vínculo de autenticidade ao turismo nacional. No que concerne ao mercado de trabalho devem fazer-se esforços nomeadamente nas seguintes frentes:

- (i) Na área da formação, da capacitação e da valorização pessoal dos trabalhadores do setor. Apostar nesta vertente é assegurar a criação e fixação de 'talentos' no setor, que é uma estratégia-chave para o sucesso do turismo.
- (ii) No apoio à aquisição de ferramentas tecnológicas que permitam aos trabalhadores aumentarem a sua capacidade de evoluírem tecnologicamente e cocriar experiências mais marcantes com os consumidores.
- (iii) No apoio às empresas para evoluírem e diferenciarem-se na gestão dos produtos, dos destinos e da sua própria gestão.
- (iv) Na criação de redes empresariais que aumentem a conectividade empresarial e organizacional.

Política 11 – Investir na qualificação tecnológica do mercado de trabalho

- A inovação tecnológica é um fator chave para a **capacitação** dos recursos humanos,
 - O investimento na área da tecnologia é fundamental para a fixação de **talentos** e do aumento da **produtividade** no turismo.
 - Deverá ser feito um esforço que compreenda: (i) formação e capacitação tecnológica dos trabalhadores; (ii) aquisição de ferramentas tecnológicas que permitam aos trabalhadores aumentarem a sua capacidade de evoluírem tecnologicamente e cocriar experiências mais marcantes com os consumidores; (iii) no apoio às empresas para evoluírem e diferenciarem-se na gestão dos produtos, dos destinos e da sua própria gestão; (iv) na criação de redes empresariais que aumentem a conectividade empresarial e organizacional.
-

1.4.10 Associativismo

As associações empresariais e organizacionais têm vindo a evoluir no sentido de, para além de representarem os seus associados, terem capacidade para poderem prestar serviços juntos das empresas e dos trabalhadores.

Através dos questionários realizados verifica-se que 44% dos trabalhadores encontram-se associados a alguma associação empresarial, organizacional, ou sindical, contra 56% que não

têm qualquer tipo de associação. Contudo, 75% dos trabalhadores entendem que as associações profissionais e empresariais e os sindicatos podem ajudar a criar um espírito de grupo mais forte no setor do turismo e a contribuir para melhorar o turismo em Portugal.

Quando se avalia a perceção dos estudantes sobre esta matéria, denota-se, contudo, uma fraca perceção dos mesmos sobre o papel a desempenhar pelas associações e organizações do setor. Quando questionados, cerca de 58% dos inquiridos não sabem se no futuro se virão a inscrever numa das associações, 30% indica que não o fará, enquanto apenas 12% afirma o oposto.

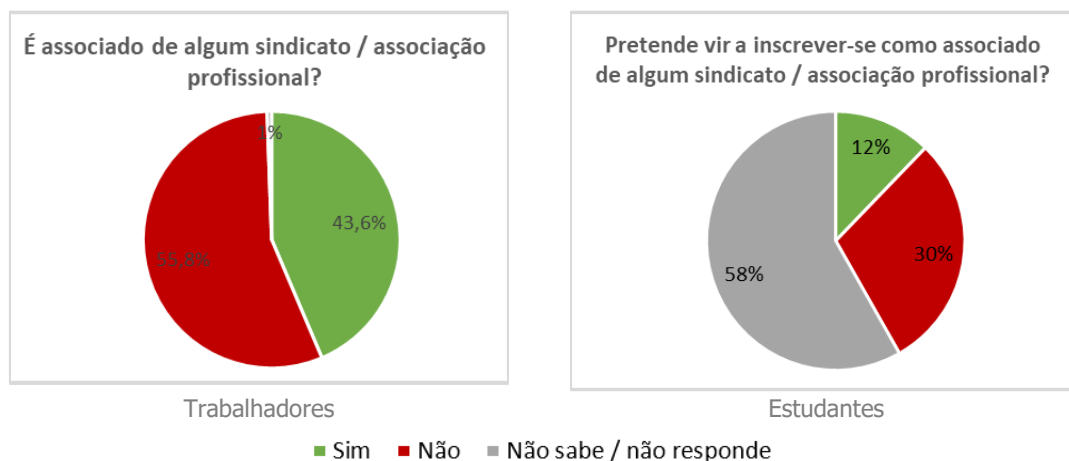


Figura 10.1 – Associativismo



Figura 10.2 - Podem as associações ajudar a criar espírito de grupo?

Política 12 – Papel no futuro das associações empresariais, organizacionais e sindicatos

- A estrutura organizacional do turismo necessita de desenvolver uma relação mais próxima com as empresas e organizações do setor.
- O Governo poderá vir a utilizar as associações e organizações da área para desenvolver uma maior proximidade ao tecido empresarial e organizacional.

1.4.11 Governância

Os países necessitam de estruturas de governância eficientes e eficazes para conseguirem ter uma boa gestão dos seus recursos humanos e económicos. No caso do turismo, regista-se que não existe um sistema de governância 'padrão' em todos os países Europeus e, mais ainda, verifica-se que estes evoluem ao longo dos anos em função da orientação das políticas, dos objetivos de desenvolvimento que são estabelecidos, do interesse atribuído ao setor, etc. A variação e a especificidade das estruturas de governância nos países membros da União Europeia e, em particular, no caso de Portugal, encontra-se reportada em literatura disponível na área¹⁴. De uma forma geral, regista-se que os países Europeus criaram estruturas nacionais para a organização do turismo, porque o setor tem sido visto, invariavelmente, numa perspetiva de promoção e marketing, enquanto que a gestão e o planeamento aos níveis regional e local têm sido alvo de menor atenção. O relatório da Comissão Europeia sobre o Impacto do COVID-19 no setor do turismo¹⁵, evidencia, novamente, que Portugal, tal como outros países, regista fragilidades na organização do turismo ao nível regional e local, o que limita, nomeadamente, a aplicação de políticas, ao nível local e do tecido empresarial de uma forma mais eficiente e eficaz.

A estrutura organizacional do turismo em Portugal encontra-se suportada, fundamentalmente, em organizações nacionais. O nível regional possui um carácter associativo e interliga-se com o nível nacional, nomeadamente para a coordenação da promoção e na execução de financiamentos. A intervenção dos municípios é feita, maioritariamente, através das estruturas regionais. Esta estrutura organizacional do turismo revela sinais de clara insuficiência para responder a problemas de maior proximidade junto das empresas e organizações de base da área do turismo.

No caso da formação e capacitação dos recursos humanos existe uma fragmentação e fraca coordenação horizontal entre os ministérios com competência e intervenção na área. O Ministério da Economia e Mar tem responsabilidade sobre as Escolas do Turismo de Portugal; o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior tutela as Universidades e Institutos Politécnicos; o Ministério da Educação é responsável pela formação em turismo ao nível do ensino secundário; e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social superintende, entre outros, os cursos de formação profissional. Esta fragmentação de funções e responsabilidades não é acompanhada por uma estrutura, ou por ações de estratégia, de coordenação entre os vários ministérios, o que

¹⁴ Costa, C., Panyik, E., & Buhalis, D. (Eds.). (2014). *European Tourism Planning and Organisation Systems: The EU Member States*. Bristol: Channel View Publications.

Costa, C., Panyik, E., & Buhalis, D. (Eds.). (2013). *Trends in European Tourism Planning and Organisation*. Bristol: Channel View Publications.

¹⁵ Costa, C (2021): *The impact of the Covid-19 outbreak on the tourism and travel sectors in Portugal: recommendations for maximising the contribution of the European Regional Development Fundo (ERDF) and the Cohesion Fund (CF) to the recovery*. Reported prepared for the European Commission, Directorate-General Regional and Urban Policy (DGREGIO).

implica níveis de descoordenação na definição e gestão de políticas e ações de formação dos recursos humanos para o mercado de trabalho.

Ao nível da avaliação e acreditação de cursos do ensino superior existe um trabalho consolidado por parte da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). Esta agência considera o turismo como uma área própria de educação, e, como tal, os cursos de turismo são avaliados em Comissões de Avaliação Externas (CAE) específicas da área do turismo.

No que concerne à Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), foi criada uma Agenda Temática de Inovação e Investigação para o Turismo, Lazer e Hospitalidade¹⁶, isto é, uma agenda de investigação e inovação específica para o setor do turismo. Contudo, releve-se que a FCT não possui uma área de investigação para o turismo, o que faz com que, nomeadamente, não possam ser submetidos projetos de investigação e de doutoramento na área do turismo. Acresce que a partir de 2023, 50% das bolsas de doutoramento devem ser realizadas em ambiente empresarial, o que, caso existisse uma área específica do turismo, traria enormes vantagens para o setor. A criação de uma área específica de turismo no âmbito da FCT é uma reivindicação antiga dos académicos da área e que, inexplicavelmente, ainda não foi atendida por parte da FCT.

Releve-se, ainda, que o turismo é um fenómeno fundamentalmente regional, dado que os fluxos turísticos são cada vez mais atraídos e fixados pelas regiões. Nesse âmbito, os produtos e o setor do turismo que lhe estão associados emergem com variabilidade, o que deve ter repercussões na forma como se responde à capacitação dos recursos humanos e às necessidades do mercado de trabalho. É fundamental que a formação e a investigação em turismo reflitam as variações regionais existentes no território nacional.

A diversidade de ofertas regionais, de perfis de produtos requerem que os recursos humanos tenham competências ajustadas para fazer face à procura. A formação e a capacitação dos recursos humanos deve levar a equacionar-se se não se deve inovar no sentido de se incentivar a criação de estruturas/plataformas regionais, formais ou informais, numa base horizontal, em rede, que associem as empresas, organizações e ensino do turismo. A ideia de que o turismo poderá avançar para sistemas de autorregulação, requer que a formação e capacitação de recursos possa ser feita através de plataformas regionais que incluam as instituições de ensino, as empresas e as organizações.

¹⁶ https://www.fct.pt/agendastematicas/docs/Agenda_Turismo_Final.pdf

Política 13 – Governância: formação, investigação e autorregulação

- **Racionalização de recursos:** A educação, formação e capacitação do mercado de trabalho deverá ser feita a partir da articulação das instituições, a racionalização de recursos, a **orientação para as necessidades dos mercados, e as necessidades de I&D para o futuro.**
 - **Coordenação ministerial:** a nível nacional deverá ser procurada uma maior coordenação entre os 4 Ministérios com competências na área do turismo (**MEM, MCTES, ME, MTSSS**).
 - **Ao nível regional** deverá ser equacionada a **criação, informal ou formal, de plataformas apoiadas em parcerias estratégicas, e em rede, entre as instituições de ensino e as empresas e as organizações, articuladas com a regiões e municípios.**
 - **Área de investigação:** é fundamental a criação de uma área de investigação específica para o turismo, no âmbito da FCT.
 - **Coordenação com a Agenda de Inovação e Investigação:** é fundamental que as estratégias de inovação e investigação sejam coordenadas com a Agenda de Inovação e Investigação para a área do turismo, criada no âmbito da FCT.
-

PARTE II

Estudos de Base

1. Introdução

Na Parte I deste relatório apresenta-se o Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação para o Estudo do Mercado de Trabalho para o Setor do Turismo, com o objetivo de expor, de uma forma sumária e executiva, as principais conclusões deste estudo e de elencar as principais linhas de política e de estratégia que devem ser implementadas no futuro.

Esta Parte II do Estudo tem por objetivo apresentar, de uma forma mais detalhada, os Estudos Técnicos que estão na base de todos os trabalhos que foram realizados.

De imediato, será apresentada a Metodologia que foi desenhada para este trabalho, de forma a que seja possível compreender-se a sustentação técnico-científica deste Estudo. Posteriormente, são apresentadas todas as áreas de estudo e reflexão deste projeto.

2. Metodologia do Trabalho

A metodologia de trabalho para este estudo apresenta uma divisão em duas partes nucleares:

- **Informação secundária**, que envolve a validação das CAE para o pedido de informação ao Instituto Nacional de Estatística (INE) e do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS); e
- **Informação primária**, que envolve a elaboração do guião das entrevistas às entidades do setor do turismo e a formulação dos dois questionários (trabalhadores e estudantes do setor).

2.1 Informação secundária: Contextualização

O grupo de trabalho deste estudo iniciou a sua investigação em diversas bases de dados estatísticas, nomeadamente INE (Inquérito ao Emprego), TravelBI do Turismo de Portugal, e também do GEP (Quadros de pessoal) do MTSSS¹⁷.

2.1.1 Validação das CAE Rev.3

Inicialmente foi feita a seleção das CAE Rev.3 associadas à atividade turística, para se proceder a uma avaliação estatística objetiva sobre o estado do setor do emprego nos seus diversos ramos de atividade. A seleção das CAE Rev.3 para o setor do turismo, foi feita tendo por base a informação disponibilizada pela Secretaria de Estado do Turismo, Turismo de Portugal, diversos

¹⁷ O acesso ao Posto do Investigador nas instalações do GEP está suspenso desde fevereiro de 2022 - <http://www.gep.mtsss.gov.pt/posto-do-investigador>

autores, tais como Brandão (2014) e Eusébio et al. (2012), bem como a consulta a especialistas / peritos do estudo, que indicaram a presença do setor (direta e indiretamente) nos vários ramos das atividades económicas. A avaliação tomou ainda em consideração as atividades turísticas que são referenciadas no Anexo I da Conta Satélite do Turismo. Assim, as CAE Rev.3 utilizadas foram as apresentadas na Tabela 2.1.

Tabela 2.1 - CAE (Classificação Portuguesa das Atividades Económicas) Rev.3 associadas à atividade turística em Portugal

H TRANSPORTES E ARMAZENAGEM
<i>49 Transportes terrestres e transportes por oleodutos ou gasodutos</i>
491 Transporte interurbano de passageiros por caminho-de-ferro
4910 Transporte interurbano de passageiros por caminho-de-ferro
49100 Transporte interurbano de passageiros por caminho-de-ferro
4939 Outros transportes terrestres de passageiros, n.e
49391 Transporte interurbano em autocarros
49392 Outros transportes terrestres de passageiros diversos, n.e.
<i>50 Transportes por água</i>
501 Transportes marítimos de passageiros
5010 Transportes marítimos de passageiros
50101 Transportes marítimos não costeiros de passageiros
50102 Transportes costeiros e locais de passageiros
503 Transportes de passageiros por vias navegáveis interiores
5030 Transportes de passageiros por vias navegáveis interiores
50300 Transportes de passageiros por vias navegáveis interiores
<i>51 Transportes aéreos</i>
511 Transportes aéreos de passageiros
5110 Transportes aéreos de passageiros
51100 Transportes aéreos de passageiros
I ALOJAMENTO, RESTAURAÇÃO E SIMILARES
<i>55 Alojamento</i>
551 Estabelecimentos hoteleiros
5511 Estabelecimentos hoteleiros com restaurante
55111 Hotéis com restaurante
55112 Pensões com restaurante
55113 Estalagens com restaurante
55114 Pousadas com restaurante
55115 Motéis com restaurante
55116 Hotéis-Apartamentos com restaurante
55117 Aldeamentos turísticos com restaurante
55118 Apartamentos turísticos com restaurante
55119 Outros estabelecimentos hoteleiros com restaurante
5512 Estabelecimentos hoteleiros sem restaurante
55121 Hotéis sem restaurante
55122 Pensões sem restaurante
55123 Apartamentos turísticos sem restaurante
55124 Outros estabelecimentos hoteleiros sem restaurante
552 Residências para férias e outros alojamentos de curta duração
5520 Residências para férias e outros alojamentos de curta duração
55201 Alojamento mobilado para turistas

55202 Turismo no espaço rural
55203 Colónias e campos de férias
55204 Outros locais de alojamento de curta duração
553 Parques de campismo e de caravanismo
5530 Parques de campismo e de caravanismo
55300 Parques de campismo e de caravanismo
559 Outros locais de alojamento
5590 Outros locais de alojamento
55900 Outros locais de alojamento
56 Restauração e Similares
561 Restaurantes (inclui atividades de restauração em meios móveis)
5610 Restaurantes (inclui actividades de restauração em meios móveis)
56101 Restaurantes tipo tradicional
56102 Restaurantes com lugares ao balcão
56103 Restaurantes sem serviço de mesa
56104 Restaurantes típicos
56105 Restaurantes com espaço de dança
56106 Confeção de refeições prontas a levar para casa
56107 Restaurantes, n.e. (inclui actividades de restauração em meios móveis)
562 Fornecimento de refeições para eventos e outras atividades de serviço de refeições
5621 Fornecimento de refeições para eventos e outras atividades de serviço de refeições
56210 Fornecimento de refeições para eventos
5629 Outras atividades de serviço de refeições
56290 Outras atividades de serviço de refeições
563 Estabelecimentos de bebidas
5630 Estabelecimentos de bebidas
56301 Cafés
56302 Bares
56303 Pastelarias e casas de chá
56304 Outros estabelecimentos de bebidas sem espetáculo
56305 Estabelecimentos de bebidas com espaço de dança
N ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DOS SERVIÇOS DE APOIO
77 Atividades de aluguer
771 Aluguer de veículos automóveis
7711 Aluguer de veículos automóveis ligeiros
77110 Aluguer de veículos automóveis ligeiros
7712 Aluguer de veículos automóveis pesados
77120 Aluguer de veículos automóveis pesados
772 Aluguer de bens de uso pessoal e doméstico
7721 Aluguer de bens recreativos e desportivos
77210 Aluguer de bens recreativos e desportivos
79 Agências de viagem, operadores turísticos, outros serviços de reservas e atividades relacionadas
791 Agências de viagem e operadores turísticos
7911 Atividades das agências de viagem
79110 Atividades das agências de viagem
7912 Atividades dos operadores turísticos
79120 Atividades dos operadores turísticos
799 Outros serviços de reservas e atividades relacionadas
7990 Outros serviços de reservas e atividades relacionadas
79900 Outros serviços de reservas e atividades relacionadas

82 Atividades de serviços administrativos e de apoio prestados às empresas
823 Organização de feiras, congressos e outros eventos similares
8230 Organização de feiras, congressos e outros eventos similares
82300 Organização de feiras, congressos e outros eventos similares
R ATIVIDADES ARTÍSTICAS, DE ESPECTÁCULOS, DESPORTIVAS E RECREATIVAS
90 Atividades de teatro, de música, de dança e outras atividades artísticas e literárias
900 Atividades de teatro, de música, de dança e outras atividades artísticas e literárias
9004 Exploração de salas de espetáculos e atividades conexas
90040 Exploração de salas de espetáculos e atividades conexas
91 Atividades das bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais
910 Atividades das bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais
9102 Atividades dos museus
91020 Atividades dos museus
9103 Atividades dos sítios e monumentos históricos
91030 Atividades dos sítios e monumentos históricos
9104 Atividades dos jardins zoológicos, botânicos e aquários e dos parques e reservas naturais
91041 Atividades dos jardins zoológicos, botânicos e aquários
91042 Atividade dos parques e reservas naturais
93 Atividades desportivas, de diversão e recreativas
931 Atividades desportivas
9311 Gestão de instalações desportivas
93110 Gestão de instalações desportivas
9319 Outras atividades desportivas
93192 Outras atividades desportivas, n.e.
932 Atividades de diversão e recreativas
9321 Atividades dos parques de diversão e temáticos
93210 Atividades dos parques de diversão e temáticos
9329 Outras atividades de diversão e recreativas
93291 Atividades tauromáquicas
93292 Atividades dos portos de recreio (marinas)
93293 Organização de atividades de animação turística
93294 Outras atividades de diversão e recreativas, n.e.
96 Outras atividades de serviços pessoais
960 Outras atividades de serviços pessoais
9604 Atividades de bem-estar físico

Fonte: Elaboração própria

A CAE Rev.3 associada aos Transportes “**H – Transportes e Armazenagem**” foi considerada, por estar incluída na Conta Satélite do Turismo, e por ser uma atividade do núcleo central do turismo. Em termos internacionais há organismos que a consideram como CAE associada ao Turismo. A divisão, grupo, classe e subclasse apresentadas para os transportes, foram selecionadas, dado representarem uma parte importante do setor do turismo, especialmente para a dinâmica de inovação do sistema turístico, com destaque para o 50102 e 50300 (Brandão, 2014). O transporte aéreo, é também uma parte fundamental do setor do turismo, apesar de estar associadas igualmente a outras áreas.

As CAE Rev.3 associadas ao Alojamento e Restauração **"I - Alojamento, Restauração e Similares"**, são consideradas como estando no 'core' do setor do turismo. Incluem os Estabelecimentos hoteleiros; Residências para férias e outros alojamentos de curta duração; Parques de campismo e de caravanismo; Outros locais de alojamento; Restaurantes; Fornecimento de refeições para eventos e outras atividades de serviço de refeições; e Estabelecimentos de bebidas. Em termos estatísticos, do que se tem observado, as áreas de atividades associadas ao alojamento, restauração e similares, são das únicas contabilizadas para a representação direta do setor, porque tradicionalmente já eram igualmente consideradas.

Para as **"N – Atividades Administrativas e dos Serviços de Apoio"**, foram consideradas as atividades de aluguer, associadas a aluguer de automóveis; e de bens e uso pessoal e doméstico (com destaque para a componente de aluguer de bens recreativos e desportivos). O denominado "grupo rent-a-car", é alvo de consumo por parte de turistas e visitantes (Brandão, 2014). Considerou-se também o grupo das "Agências de viagem e operadores turísticos", bem como "Outros serviços de reservas e atividades relacionadas", por estarem presentes na atividade turística (Eusébio et al., 2012). Foi igualmente considerada a inclusão das "Atividades de serviços administrativos e de apoio prestados às empresas", nomeadamente o grupo associado à "Organização de feiras, congressos e outros eventos similares", que muitas das vezes não está incluído nas atividades turísticas.

Para as **"R – Atividades Artísticas, de Espetáculos, Desportivas e Recreativas"**, foram consideradas pelas entidades e autores consultados, visto que os "Serviços Culturais" estão presentes na Conta Satélite do Turismo, nomeadamente, "Atividades de teatro, de música, de dança e outras atividades artísticas e literárias", com destaque para "Exploração de salas de espetáculo e atividades conexas", bem como "Atividades das bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais". Relativamente às "Atividades desportivas, de diversão e recreativas", foram tomadas em consideração as que são, usualmente, consideradas (de forma indireta) como fazendo parte do setor do turismo (Ex: Gestão de instalações desportivas, estão presentes entidades ligadas ao Golfe, etc). Na subclasse associada a "Atividades de diversão e recreativas", estão presentes muitas das empresas que operam na animação turística. Por último, foi também considerada, por parte da Secretaria de Estado e do Turismo de Portugal, "Outras atividades de serviços pessoais" – concretamente "Atividades de bem-estar físico", por estarem associadas ao Termalismo.

2.1.2 INE (Instituto Nacional de Estatística)

O Instituto Nacional de Estatística é o organismo oficial nacional responsável, em Portugal, pela produção e divulgação de informação estatística. Sendo assim, foi base de referência para a recolha de informação.

Inicialmente, para se ter acesso aos dados estatísticos sobre o estado do emprego no setor do turismo em Portugal não disponibilizados online, foi estabelecido um contacto com o INE. Foram solicitados vários indicadores relativos a: Pessoas ao serviço, total, por género, idades; Análise salarial, total e por género, assim como disparidades; Análise por tipo de contrato e regime de trabalho; Análise de qualificações (destaque % secundário e pós-secundário); Análise por profissões, categorias profissionais no setor, total e por género. O período temporal definido era 1990-2021, contudo foi-nos comunicado o seguinte:

"Os períodos temporais solicitados abarcam séries distintas do Inquérito ao Emprego¹⁸, pelo que as comparações diretas entre as estimativas das várias séries são inviáveis, devido a diferenças significativas entre elas. A CAE-Rev. 3 foi adotada em 2008 (durante a série 1998 deste inquérito, em vigor desde o 1º trimestre de 1998 ao 4º trimestre de 2010), perdendo igualmente comparabilidade com as CAE's anteriores. O Inquérito ao Emprego apenas divulga estimativas ao nível da Secção da CAE e a recolha de informação é feita apenas a três dígitos (Grupo)¹⁹. No entanto, é possível providenciar dados considerando o conjunto das atividades relacionadas com turismo (setor do turismo)."

Assim, foi apresentada uma proposta por parte do INE, com os seguintes indicadores:

- População empregada em atividades relacionadas com turismo (total) segundo a região de residência NUTS II, por sexo, grupo etário, nível de escolaridade completo, situação na profissão (trabalhador por conta de outrem, por conta própria e outra situação), tipo de contrato de trabalho, regime de trabalho (a tempo completo ou parcial).
- Rendimento salarial médio mensal líquido - trabalhadores por conta de outrem em atividades relacionadas com turismo (total), por região de residência NUTS II.
- População desempregada à procura de novo emprego(a) proveniente de atividades relacionadas com o turismo caracterizada por diversas variáveis e para o período temporal de 2011 a 2020²⁰.

A proposta apresentada continha informações desde 2011 a 2021 (no 1º trimestre de 2021 deu-se início a uma nova série de dados do Inquérito). No entanto, mediante um exercício de harmonização, procedeu-se a uma revisão retrospectiva dos dados da série anterior (série 2011 - do 1º trimestre de 2011 ao 4º trimestre de 2020), de forma a produzir estimativas consistentes com a nova série).

¹⁸ O Inquérito ao Emprego não tem dados específicos sobre o impacto da pandemia COVID-19 na economia. Esse impacto pode ser deduzido através da análise da evolução de vários indicadores (emprego, desemprego, etc.).

¹⁹ Faz-se notar que o nível de detalhe pretendido inviabiliza parte da informação, devido a erros de amostragem associados às estimativas elevados. Sendo o Inquérito ao Emprego um inquérito por amostragem, não é possível detalhar a sua informação para além de determinado limite, sob pena de os resultados não refletirem a realidade que se pretende observar.

²⁰ A não inclusão do ano de 2021 deve-se ao facto de, a partir do 1º trimestre de 2021, a recolha de dados sobre a atividade anterior ter passado a ser feita apenas a dois dígitos da CAE-Rev. 3 (Divisão).

Para dados mais desagregados, foi sugerido o contacto com o Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS).

2.1.3 GEP (Gabinete de Estratégia e Planeamento)

O Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), é um serviço central da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa²¹. Assim, este foi base de referência, tal como o INE, para a recolha de informação a nível secundário, de uma forma mais desagregada.

Foi solicitada, em março de 2022, uma visita ao 'Posto do investigador' do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) do MTSSS, que disponibiliza acesso a microdados para fins de investigação académica, em ambiente seguro (*safe center*). Contudo, não foi possível fazer esta visita dado que o acesso ao Posto do Investigador nas instalações do GEP se encontrava suspenso desde fevereiro de 2022. Não sendo possível a visita presencial, foi enviado um email para o GEP a solicitar os dados estatísticos associados aos Quadros de Pessoal.

Período temporal solicitado: 1990 – 1995 – 2000 – 2005 - 2010 - 2015 - 2020 (e dados mais recentes para 2021 e 2022), com informação desagregada ao nível da CAE Rev.3, para os seguintes indicadores:

- População empregada: total; por vínculo laboral; por género; por grupo etário; por grau de escolaridade completo (destaque % secundário e pós-secundário); por situação na profissão (trabalhadores por conta própria /por conta de outrem); por regime de duração do trabalho (tempo parcial / completo) (Em termos nacionais, e por NUTS II);
- Pessoal ao serviço: total; por género; idades; rendimento; disparidade salarial - comparação com o total da economia, e o seu peso na economia (Em termos nacionais, e por NUTS II);
- Dados por profissão no setor do turismo e/ou categorias profissionais (total e por género) - comparação com o total da economia, e o seu peso na economia (Em termos nacionais, e por NUTS II).

Foi enviada uma contraproposta do GEP, para existir harmonização dos dados. Foi necessário indicar quais as CAE pretendidas nas versões da Classificação das Atividades Económicas (CAE) em vigor nesses anos (Tabela 2.2):

- 1990 não contemplavam informação para os trabalhadores;
- 1995 e 2000 (equivalência CAE Rev.2)
- 2005 CAE (equivalência CAE Rev.2.1)
- 2010, 2015 e 2020 (CAE Rev.3)

²¹ Link: <http://www.gep.mtsss.gov.pt/quem-somos>

Tabela 2.2 - Equivalência das CAE

CAE Rev.2		CAE Rev.2.1		CAE Rev.3	
60100	Caminhos de ferro	60100	Caminhos de ferro	49100	Transporte interurbano de passageiros por caminho de ferro
60212	Transporte interurbano em autocarros	60212	Transporte interurbano em autocarros	49391	Transporte interurbano em autocarros
60230	Outros transportes terrestres de passageiros	60230	Outros transportes terrestres de passageiros	49392	Outros transportes terrestres de passageiros diversos, n.e.
61101	Transportes marítimos não costeiros	61101	Transportes marítimos não costeiros	50101	Transportes marítimos não costeiros de passageiros
61102	Transportes costeiros e locais	61102	Transportes costeiros e locais	50102	Transportes costeiros e locais de passageiros
61200	Transportes por vias navegáveis interiores	61200	Transportes por vias navegáveis interiores	50300	Transportes de passageiros por vias navegáveis interiores
62100 62200	Transportes aéreos regulares Transportes aéreos não regulares	62100 62200	Transportes aéreos regulares Transportes aéreos não regulares	51100	Transportes aéreos de passageiros
55111	Hotéis com restaurante	55111	Hotéis com restaurante	55111	Hotéis com restaurante
55112	Pensões com restaurante	55112	Pensões com restaurante	55112	Pensões com restaurante
55113	Estalagens com restaurante	55113	Estalagens com restaurante	55113	Estalagens com restaurante
55114	Pousadas com restaurante	55114	Pousadas com restaurante	55114	Pousadas com restaurante
55115	Motéis com restaurante	55115	Motéis com restaurante	55115	Motéis com restaurante
55116	Hotéis-Apartamentos com restaurante	55116	Hotéis-Apartamentos com restaurante	55116	Hotéis-Apartamentos com restaurante
55117	Aldeamentos turísticos com restaurante	55117	Aldeamentos turísticos com restaurante	55117	Aldeamentos turísticos com restaurante
55118	Apartamentos turísticos com restaurante	55118	Apartamentos turísticos com restaurante	55118	Apartamentos turísticos com restaurante
55119	Estabelecimentos hoteleiros com restaurante, n.e.	55119	Estabelecimentos hoteleiros com restaurante, n.e.	55119	Outros estabelecimentos hoteleiros com restaurante
55121	Hotéis sem restaurante	55121	Hotéis sem restaurante	55121	Hotéis sem restaurante
55122	Pensões sem restaurante	55122	Pensões sem restaurante	55122	Pensões sem restaurante
55123	Apartamentos turísticos sem restaurante	55123	Apartamentos turísticos sem restaurante	55123	Apartamentos turísticos sem restaurante
55124	Estabelecimentos hoteleiros sem restaurante, n.e.	55124	Estabelecimentos hoteleiros sem restaurante, n.e.	55124	Outros estabelecimentos hoteleiros sem restaurante
55232	Alojamento mobilado para turistas	55232	Alojamento mobilado para turistas	55201	Alojamento mobilado para turistas
55233	Turismo no espaço rural	55233	Turismo no espaço rural	55202	Turismo no espaço rural
55234	Outros locais de alojamento de curta duração, n.e.	55234	Outros locais de alojamento de curta duração, n.e.	55203	Colónias e campos de férias
				55204	Outros locais de alojamento de curta duração
				55900	Outros locais de alojamento

55220	Campismo e caravanismo	55220	Campismo e caravanismo	55300	Parques de campismo e de caravanismo
55301	Restaurantes tipo tradicional	55301	Restaurantes tipo tradicional	56101	Restaurantes tipo tradicional
55302	Restaurantes com lugares ao balcão	55302	Restaurantes com lugares ao balcão	56102	Restaurantes com lugares ao balcão
55303	Restaurantes sem serviço de mesa	55303	Restaurantes sem serviço de mesa	56103	Restaurantes sem serviço de mesa
55304	Restaurantes típicos	55304	Restaurantes típicos	56104	Restaurantes típicos
55305	Restaurantes com local para dança	55305	Restaurantes com local para dança	56105	Restaurantes com espaço de dança
55306	Restaurantes, n.e.	55306	Restaurantes, n.e.	56106	Confecção de refeições prontas a levar para casa
				56107	Restaurantes, n.e. (inclui actividades de restauração em meios móveis)
55520	Fornecimento de refeições ao domicílio	55520	Fornecimento de refeições ao domicílio	56210	Fornecimento de refeições para eventos
				56290	Outras actividades de serviço de refeições
55401	Cafés	55401	Cafés	56301	Cafés
55403	Bares	55403	Bares	56302	Bares
55404	Casas de chá e pastelarias	55404	Casas de chá e pastelarias	56303	Pastelarias e casas de chá
55402	Cervejarias	55402	Cervejarias	56304	Outros estabelecimentos de bebidas sem espectáculo
55405	Outros estabelecimentos de bebidas sem espectáculo	55405	Outros estabelecimentos de bebidas sem espectáculo	56305	Estabelecimentos de bebidas com espaço de dança
55406	Estabelecimentos de bebidas com espectáculo	55406	Estabelecimentos de bebidas com espectáculo		
71100	Aluguer de veículos automóveis	71100	Aluguer de veículos automóveis	77110	Aluguer de veículos automóveis ligeiros
71210	Aluguer de outro meio de transporte terrestre	71210	Aluguer de outro meio de transporte terrestre	77120	Aluguer de veículos automóveis pesados
63300	Agências de viagem e de turismo	63300	Agências de viagem e de turismo e de outras actividades de apoio turístico	79110	Actividades das agências de viagem
				79120	Actividades dos operadores turísticos
				79900	Outros serviços de reservas e actividades relacionadas
<i>Não foi encontrada equivalência</i>		74871	Organização de feiras, exposições e de outros eventos		
92320	Gestão de salas de espectáculo e actividades conexas	92320	Gestão de salas de espectáculo e actividades conexas	90040	Exploração de salas de espectáculos e actividades conexas
92520	Actividades de museus e conservação de locais e de monumentos históricos	92520	Actividades de museus e conservação de locais e de monumentos históricos	91020	Actividades dos museus
				91030	Actividades dos sítios e monumentos históricos
92530	Actividades de jardins botânicos, zoológicos e das reservas naturais	92530	Actividades de jardins botânicos, zoológicos e das reservas naturais	91041	Actividades dos jardins zoológicos, botânicos e aquários
				91042	Actividade dos parques e reservas naturais

92610	Gestão de instalações desportivas	92610	Gestão de instalações desportivas	93110	Gestão de instalações desportivas
92620	Outras actividades desportivas	92620	Outras actividades desportivas	93192	Outras actividades desportivas, n.e.
92330	Parques de diversão	92330	Parques de diversão	93210	Actividades dos parques de diversão e temáticos
92341	Actividades tauromáquicas	92341	Actividades tauromáquicas	93291	Actividades tauromáquicas
92620	Outras actividades desportivas	92620	Outras actividades desportivas	93292	Actividades dos portos de recreio (marinas)
92720	Outras actividades recreativas, n.e.	92720	Outras actividades recreativas, n.e.	93293	Organização de actividades de animação turística
				93294	Outras actividades de diversão e recreativas, n.e.
93041	Termalismo	93041	Termalismo	96040	Actividades de bem-estar físico

Fonte: Elaboração própria com base no INE²²

Para os anos 2010, 2015 e 2020, foram seleccionadas 59 CAE (REV.3) do Turismo (mencionadas anteriormente) e para os anos 1995 e 2005, foram escolhidas 51 CAE (REV. 2.1) do Turismo (mencionadas anteriormente), para a análise dos seguintes indicadores disponibilizados pelo GEP, tendo por base estas CAE seleccionadas:

- Pessoas ao serviço dos estabelecimentos Total / Sexo / Portugal / NUTII
- Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Grupo Etário / Portugal / NUTII
- Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Nível de habilitação / Portugal / NUTII
- Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Situação na Profissão / Portugal / NUTII
- Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos / Regime de duração do trabalho / Portugal / NUTII
- Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos (completo) / Escalão de remuneração BASE e GANHO / Portugal / NUTII
- Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Profissão / Portugal / NUTII.

2.2 Informação primária: Contextualização

Após a recolha da informação secundária a equipa procedeu à recolha de informação primária, com recurso a entrevistas semiestruturadas. Numa fase posterior, foram realizados questionários aos trabalhadores do setor e aos jovens estudantes que vão ingressar no mercado de trabalho. Numa terceira fase, foi realizado um 'Think Tank', no dia 15 de novembro de 2022, com as associações entrevistadas e ainda com outras consideradas oportunas para comentar os dados recolhidos e analisados pela equipa de projeto.

²² Link: <https://smi.ine.pt/Versao>

2.2.1 Formulação das entrevistas semiestruturadas

Para este relatório optou-se pela realização de entrevistas semiestruturadas. Trata-se de uma abordagem metodológica de cariz qualitativo e de um estudo exploratório, que carece de informação detalhada sobre a situação do emprego no setor do turismo em Portugal. Assim, a utilização da entrevista tem sido muito importante, especialmente para a recolha de dados primários nas ciências sociais, das quais o turismo faz parte (Jiménez, 2012). A escolha das entrevistas semiestruturadas deveu-se ao facto de estas permitirem uma maior liberdade e flexibilidade ao longo da entrevista, onde as questões colocadas se afirmam como um ponto de partida, mas não são fechadas, como acontece no caso das entrevistas estruturadas (Edwards & Holland, 2013; Roegiers & Ketele, 1999).

O guião de entrevista (ver Apêndice I) apresenta três partes, que abordam as várias problemáticas do setor do emprego no turismo em Portugal, nomeadamente:

- **Parte I** - Questionar as associações / sindicatos de turismo em Portugal sobre as condições de acesso à profissão (vantagens / desvantagens), bem como qual o impacto da desregulamentação da mesma e sentimento dos associados em relação a esta desregulamentação. Questionar também que medidas concretas consideram que devem ser tomadas para que o acesso à profissão seja regulamentado / regulado.
- **Parte II** – Questionar as associações / sindicatos de turismo em Portugal no que concerne à evolução do emprego no turismo em Portugal – Antes COVID-19 e depois; perspetivas e tendências que se preveem para o emprego (ex: profissões que podem desaparecer e surgir; Novos modelos de gestão e organização; etc); uso da tecnologia no setor do turismo e o seu impacto no emprego;
- **Parte III** - Questionar as associações / sindicatos de turismo em Portugal quanto às políticas relativas à responsabilidade social ao nível das práticas laborais, nomeadamente: políticas de saúde e segurança no trabalho; teletrabalho / modelo híbrido; layoff; recrutamento feito pelas instituições; igualdade de oportunidades; Progressão na carreira; % de mulheres em cargos superiores; plano de carreira; estabilidade do posto de trabalho; cultura de grupo; formação contínua; autoemprego.

A realização destas entrevistas pretende dar a conhecer a realidade do emprego e as suas dimensões na atividade turística, no curto, médio e longo prazo. A formulação das questões para o guião da entrevista, teve por base o caderno de encargos do estudo, com parte da informação que foi pedida, e tratando-se de informação de cariz exploratório, é fundamental que seja questionada diretamente às instituições que atuam no setor do turismo. Devem, assim, abranger instituições que representam o setor do turismo em Portugal.

As entidades entrevistadas foram as seguintes:

- APECATE - Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos;
- SNATTI - Sindicato Nacional de Atividade Turística, Tradutores e Intérpretes;
- FESAHT - Federação dos Sindicatos da Alimentação, Bebidas, Hotelaria e Turismo de Portugal;
- CTP - Confederação do Turismo de Portugal;
- AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal;
- AGIC - Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo;
- *Accessible Portugal*;
- ADHP - Associação Dos Diretores De Hotéis De Portugal
- TCP - Turismo Centro de Portugal
- APEBC - Associação Portuguesa dos Empregados de Banca de Casinos
- AHP - Associação da Hotelaria de Portugal

As entrevistas foram feitas virtualmente, através das plataformas Zoom e Microsoft Teams, tendo rendido um total de 15 horas e 14 minutos de gravação. Para a interpretação e organização dos resultados, foi realizada uma análise de conteúdo, codificando as principais temáticas que estão de acordo com os objetivos e áreas de investigação do estudo.

2.2.2 Formulação dos questionários

A utilização do inquérito por questionário é indiscutivelmente a técnica mais usada na investigação na área do lazer e turismo, sendo a apresentação dos resultados feita em termos numéricos. Esta técnica envolve, apenas, uma proporção, ou amostra, da população na qual o investigador está interessado (Veal, 2006).

São vários os estudos a nível do emprego no setor do turismo que utilizam o questionário como técnica de recolha de dados primários (Aksoy et al., 2018; Barron & Anastasiadou, 2009; Homafar et al., 2011; Lewis & Airey, 2001).

Os dois questionários aplicados²³, foram elaborados tendo por base os objetivos definidos no Caderno de Encargos, aos quais foram adicionadas outras questões detetadas através da revisão de literatura e da realização das entrevistas. Em particular, ao longo das entrevistas realizadas, foram elencadas diversas questões consideradas como sendo fundamentais serem estudadas junto dos trabalhadores e dos estudantes do setor (Figura 2.1). Foi também consultada a vasta equipa de especialistas que compõem o projeto, tendo em consideração a sua área de

²³ Trabalho extra do estabelecido no caderno de encargos

investigação e especialização, sendo que esta equipa deu contributos com grande importância para o desenho dos questionários.

A divulgação dos questionários foi feita por e-mail, por telefone e através das redes sociais, juntos das associações/organizações do setor e de todas as escolas do país com cursos na área do turismo. Em termos de software, os questionários foram desenvolvidos na plataforma LimeSurvey e foram utilizados o SPSS, para a análise quantitativa e, para análise de conteúdo, o Nvivo, para a realização de nuvens de palavras, para as respostas abertas dos dois questionários.

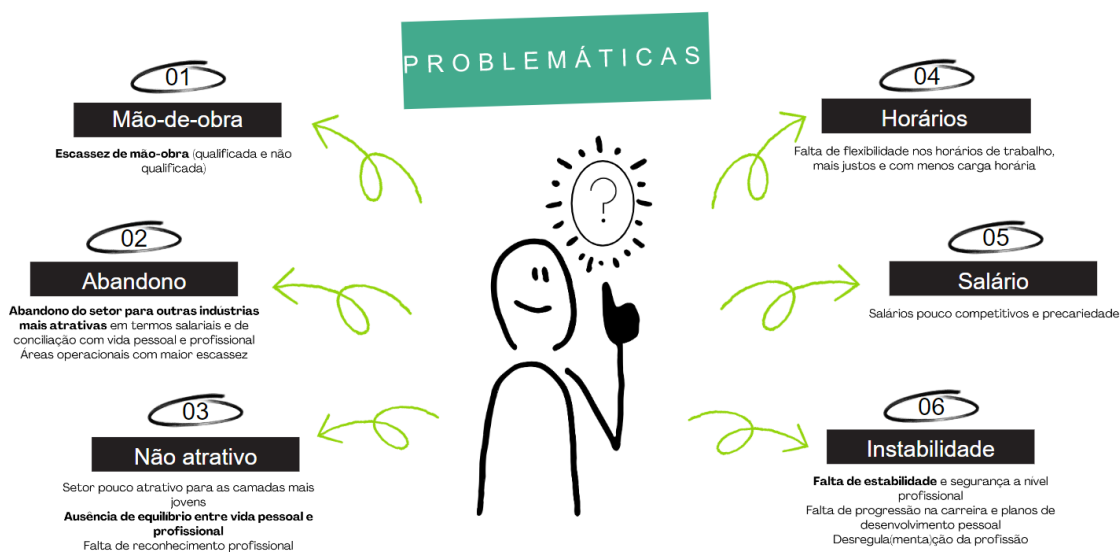


Figura 2.1 – Problemáticas do setor do turismo

Fonte: Elaboração própria

▪ Questionário aos Trabalhadores do setor

Este questionário (ver Apêndice II), cujo público-alvo foram os trabalhadores das várias áreas que compõem o setor do turismo, apresenta nove partes, que contemplam os pilares-base identificados, no que diz respeito às várias problemáticas do setor do emprego no turismo em Portugal. Inclui cerca de 41 questões e o preenchimento do questionário demorava, em média, entre 10 a 15 minutos.

Tabela 2.3 – Temáticas do questionário dos trabalhadores do setor do turismo

Parte Inicial
Se trabalha no setor do turismo e em que área trabalha
A) Condições do emprego e realização:
Se já trabalhou em outras áreas que não o turismo e se sim, quais; tempo no posto de trabalho; nível de felicidade / realização na área do turismo; se considera vir a sair da área do turismo e procurar emprego noutra área nos próximos 5 anos e se sim, quais as razões; segurança no local de trabalho; designação da profissão (e se está adequada e que outro nome daria).
B) Atratividade do setor:
3 palavras pelas quais gostam / não gostam de trabalhar no setor do turismo; trabalhar na área do turismo e noutra área ao mesmo tempo; nível de concordância no que diz respeito às condições de acesso à profissão no seu local de trabalho.
C) Educação ao longo da vida:
Disponibilização de formações para os trabalhadores por parte das empresas; se as entidades empregadoras, as associações da área ou o estado devem fornecer cursos de formação contínua adequados aos seus trabalhadores.
D) Igualdade de oportunidades:
Nível de concordância no que diz respeito à igualdade de oportunidades no seu local de trabalho; nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito ao grau de felicidade no seu local de trabalho.
E) Regime de trabalho:
Regime de duração do trabalho; e se gostaria de poder trabalhar em part-time / a tempo parcial (trabalhando a tempo completo); que opção horária; se prefere ter um contrato com uma empresa e ser trabalhador por contra de outrem do que profissional liberal (Por conta própria / freelancer); se é associado de algum sindicato / associação profissional; se acha que as associações profissionais e empresariais podem ajudar a criar um espírito de grupo mais forte na área do turismo e a melhorar o turismo em Portugal.
F) Licenças de Parentalidade:
Se já usufruiu da licença de maternidade/paternidade e se sim, a empresa em que trabalha/trabalhava colocou algum entrave ou não viu com bons olhos que gozasse essa licença.
G) Tecnologia:
Nível de concordância no que diz respeito à utilização da tecnologia no seu local de trabalho.
H) Perfil e Formação Base:
Se tem filhos (e menores à sua guarda); estado civil; género; idade; remuneração; nível de escolaridade; nome da última instituição de ensino que frequentou; qual a via frequentada ao nível do ensino secundário ou equivalente; se a formação que tem, foi feita fora da área do turismo e se sim, qual; distrito em que trabalha.

Fonte: Elaboração própria

▪ Questionário aos Estudantes do setor

Este questionário (ver Apêndice III) teve como público-alvo estudantes que, no momento, se encontravam a frequentar cursos na área do turismo, ao nível do ensino superior (universidades e institutos politécnicos), do Ensino Básico e Secundário + Escolas Profissionais e das Escolas do Turismo de Portugal. Este questionário apresenta sete partes, que contemplam os pilares-base identificados, no que diz respeito às várias problemáticas do setor do emprego no turismo em Portugal. O questionário inclui cerca de 31 questões e o seu preenchimento demorava, em média, cerca de 10 minutos.

Tabela 2.4 - Temáticas do questionário dos estudantes do setor do turismo

<p>A) Condições do emprego e realização profissional:</p> <p>Em que setor do turismo gostaria de trabalhar depois de concluir o atual curso; se vai sentir feliz/realizado a trabalhar na área do turismo; o que fez escolher a formação na área do turismo; nível de concordância, nomeadamente: se o setor é desafiante; se foi uma boa opção, facilidade de arranjar trabalho, salários, horários, reconhecimento profissional, e equilíbrio pessoal e profissional; se vai sentir seguro/a, em termos profissionais, a trabalhar na área do turismo; nome da profissão em que pretende trabalhar, se a designação dessa profissão está adequada aos dias de hoje e qual seria essa designação.</p>
<p>B) Atratividade do setor:</p> <p>3 palavras positivas / negativas sobre o trabalho no setor do turismo; se gostaria de poder trabalhar na área do turismo e noutra área ao mesmo tempo; nível de concordância no que diz respeito às condições de acesso às profissões do turismo.</p>
<p>C) Educação ao longo da vida:</p> <p>Se as entidades empregadoras, as associações da área e/ou o Estado devem disponibilizar cursos de formação contínua aos seus trabalhadores depois destes concluírem os seus estudos.</p>
<p>D) Igualdade de oportunidades:</p> <p>Nível de concordância no que diz respeito à igualdade de oportunidades no seu futuro local de trabalho; grau de importância de cada um dos seguintes aspetos: salário; horas extraordinárias; evolução na carreira; prestígio; reconhecimento; suplementos salariais; recompensas de caráter financeiro e não-financeiro.</p>
<p>E) Regime de trabalho:</p> <p>Se gostaria de poder trabalhar na área do turismo em part-time (a tempo parcial); opções de horário; trabalhar por conta de outrem vs por conta própria; se pretende vir a inscrever-se como associado de algum sindicato / associação profissional e qual</p>
<p>F) Tecnologia:</p> <p>Nível de concordância no que diz respeito à utilização da tecnologia na área do turismo.</p>
<p>H) Perfil e Formação Base:</p> <p>Estado civil; género; idade; expectativa salarial; nível de escolaridade; nome da instituição de ensino que frequenta; qual a via frequentada ao nível do ensino secundário ou equivalente; se o curso que frequenta tem estágio integrado e se já realizou estágio; se considera que os estágios são importantes para uma boa aprendizagem e uma melhor integração no mercado de trabalho.</p>

Fonte: Elaboração própria

2.2.3 Formulação do Think Tank

Tendo em consideração o caderno de encargos do estudo, foi feito um **Think Tank**, com os representantes das entidades do setor do Turismo, com o objetivo de apresentar parte dos resultados, e solicitar a colaboração dos intervenientes na análise e interpretação dos mesmos, com o objetivo de ajudar a equipa do projeto a retirar ilações de política de gestão para o futuro.

Este Think Tank foi realizado no dia 15 de novembro de 2022 (terça-feira), nas instalações do Turismo de Portugal, localizada na Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa.

Numa parte inicial foram apresentados parte dos resultados pela equipa do projeto, e, posteriormente, foi aberto um espaço para intervenções com análises por parte dos participantes. As entidades que estiveram presentes foram:

- Uma Investigadora FCT, CICS.NOVA - Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais, CIDPCC)
- APEBC - Associação Portuguesa dos Empregados de Banca de Casinos
- ADHP - Associação Dos Diretores De Hotéis De Portugal
- AGIC - Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo
- AHRESP - Associação da hotelaria, restauração e similares de Portugal
- TCP - Turismo Centro de Portugal
- Citur – Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo
- CNE – Conselho Nacionalde Educação
- ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
- SNATTi - Sindicato Nacional dos Guias, Tradutores e Intérpretes
- Innovtourism
- SITESE - Sindicato dos Trabalhadores e Técnicos de Serviços, Comércio, Restauração e Turismo

2.2.4 Caracterização das amostras

Foram recolhidas um total de 4898 respostas válidas, sendo 1259 respostas dos trabalhadores e 3639 respostas dos estudantes. No que respeita à divisão por género, em ambos os casos houve uma maior percentagem de respondentes do género feminino (59% no caso dos trabalhadores e 61% no caso dos estudantes).

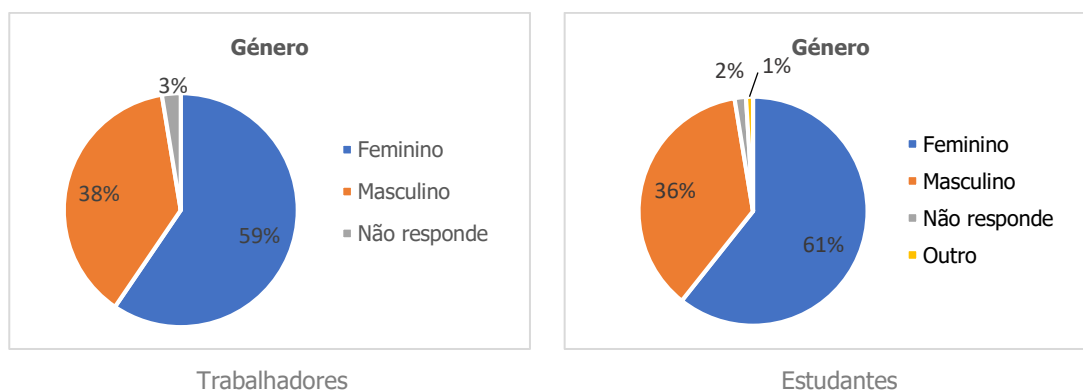


Figura 2.2 - Género

Considerando o estado civil, 56% dos trabalhadores são casados/unidos de facto, 42% é solteiro, separado, divorciado ou viúvo. Já no caso dos estudantes, mais de 89% são solteiros, resultado que se justifica também pela idade dos participantes.

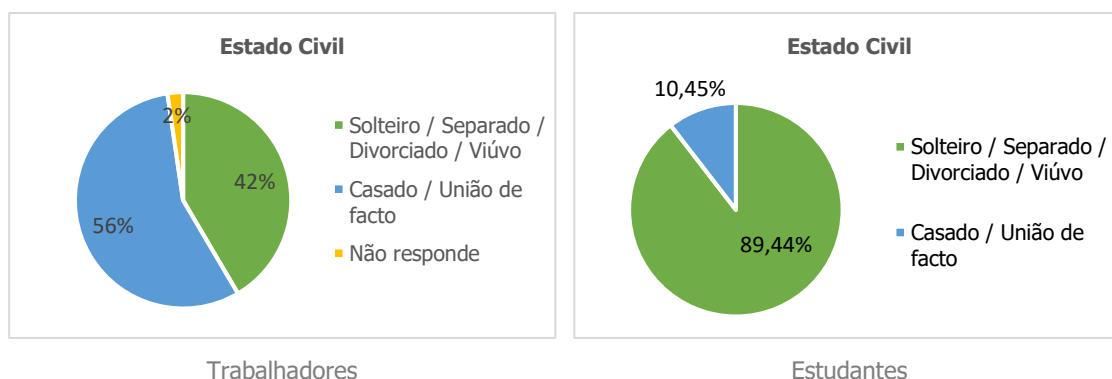


Figura 2.3 - Estado civil

As faixas etárias com maior prevalência no grupo dos trabalhadores encontram-se entre os 45 e os 54 anos (32%) e entre os 35 e os 44 anos (31%), destacando-se nos estudantes, de forma expectável, as faixas etárias entre os 19 e os 24 anos (47%) e entre os 15 e os 18 anos (36%).

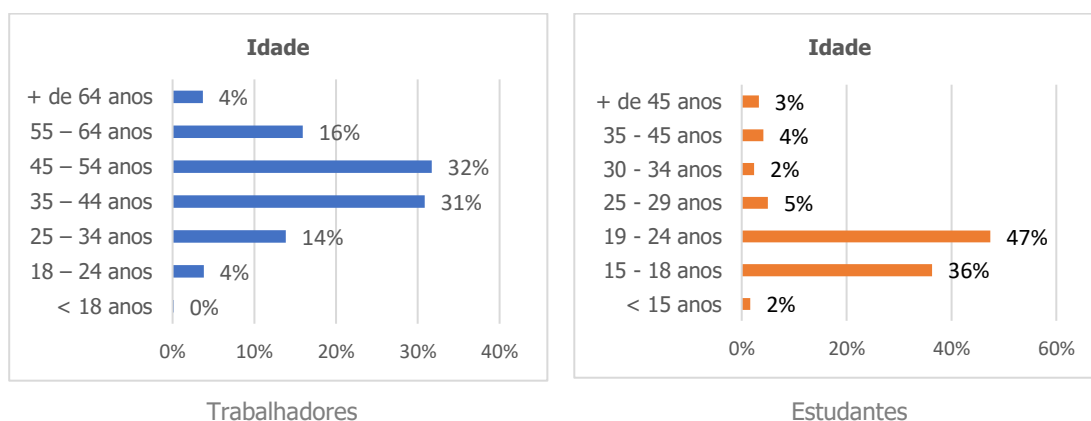


Figura 2.4 – Idade

Cerca de metade dos inquiridos de cada grupo possui ou frequenta uma licenciatura (55% dos trabalhadores e 48% dos estudantes), verificando-se ainda que 15% dos trabalhadores têm habilitações ao nível do mestrado e 29% dos estudantes frequentem o ensino secundário.

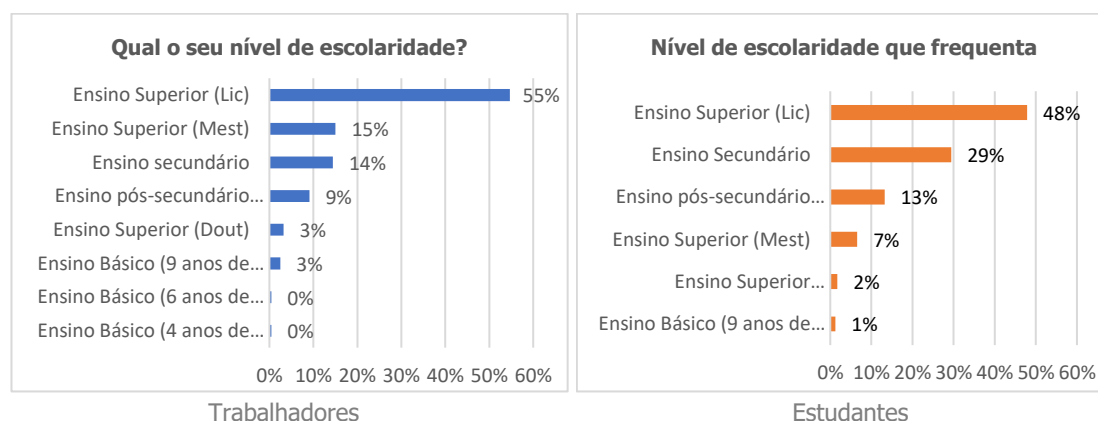


Figura 2.5 - Nível de escolaridade

A via de ensino secundária mais utilizada pelos trabalhadores foi o ensino regular, designadamente os cursos científico-humanísticos (61%), sendo que metade dos estudantes optou pelo ensino profissional (50%). Considerando as motivações que levam os estudantes a escolher esta área, destaca-se o potencial do turismo como uma área com futuro (48%), o gosto por viajar (38%) e, ainda, o facto de ser um setor que lida com diferentes culturas (35%). Importa também mencionar que 6% dos estudantes escolheram um curso na área do turismo por não saberem que curso escolher.

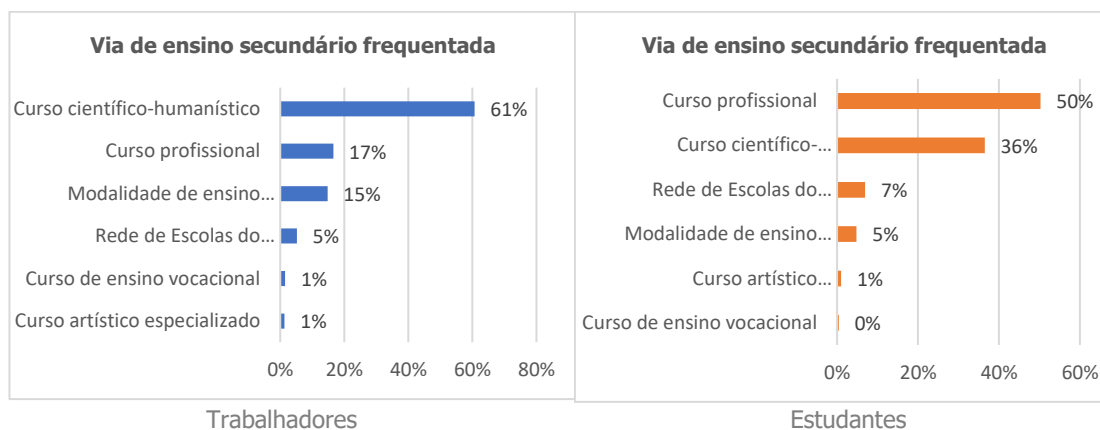


Figura 2.6 - Via de ensino secundário frequentada

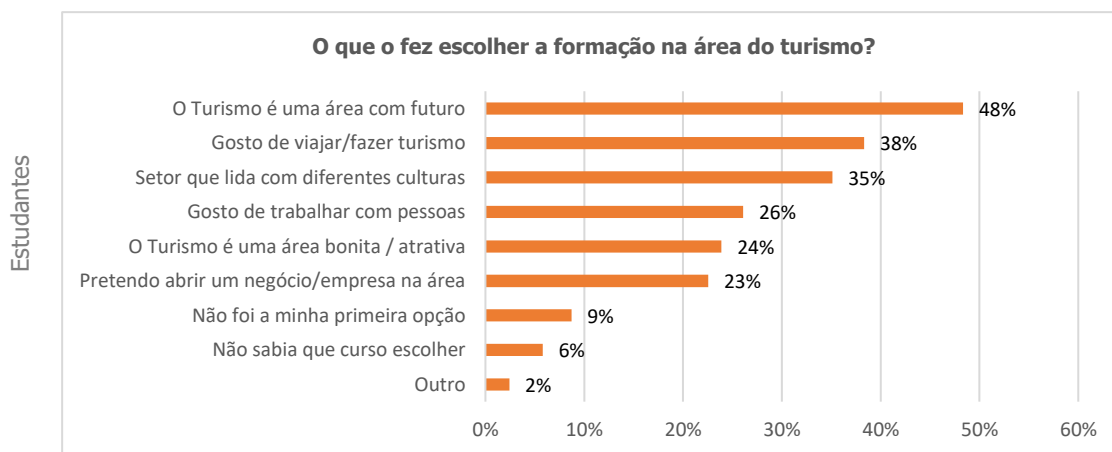


Figura 2.7 - Motivos para escolher formação em turismo

Os trabalhadores foram também questionados quanto à base da sua formação, tendo 35% confirmado que não tem formação na área do turismo

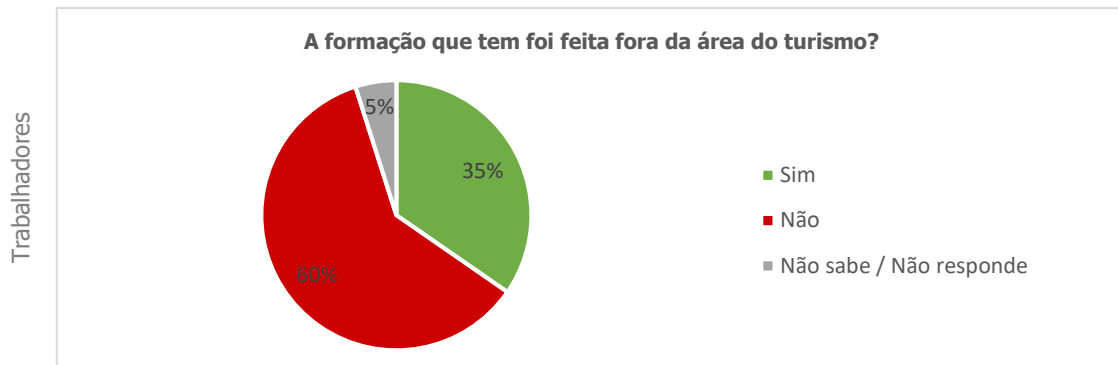


Figura 2.8 - Área de formação

Complementarmente, indagou-se se já haviam trabalhado noutra área, ao que 55% dos participantes respondeu que sim. As áreas mais frequentes são o comércio, o ensino, a área comercial, o retalho e a indústria.

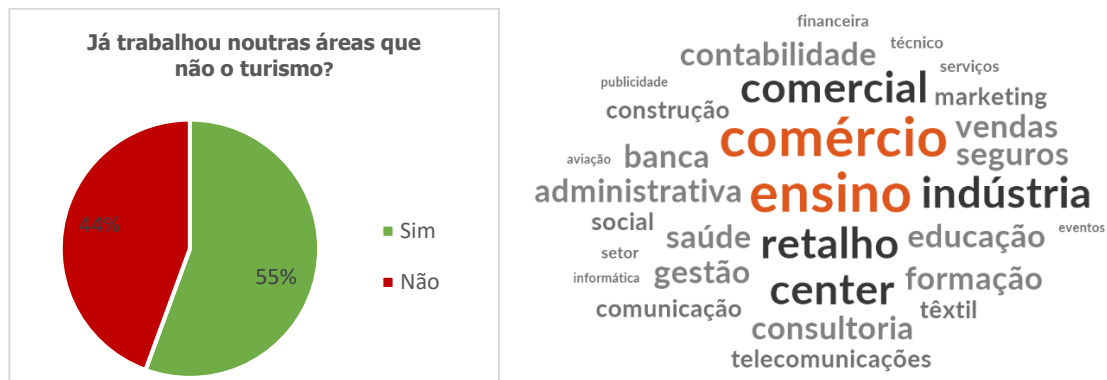


Figura 2.9 - Trabalho fora da área do turismo

Questionados sobre a sua longevidade na profissão atual, 49% dos trabalhadores está no mesmo posto de trabalho há mais de 11 anos, enquanto 14% se encontra no atual posto há menos de um ano.

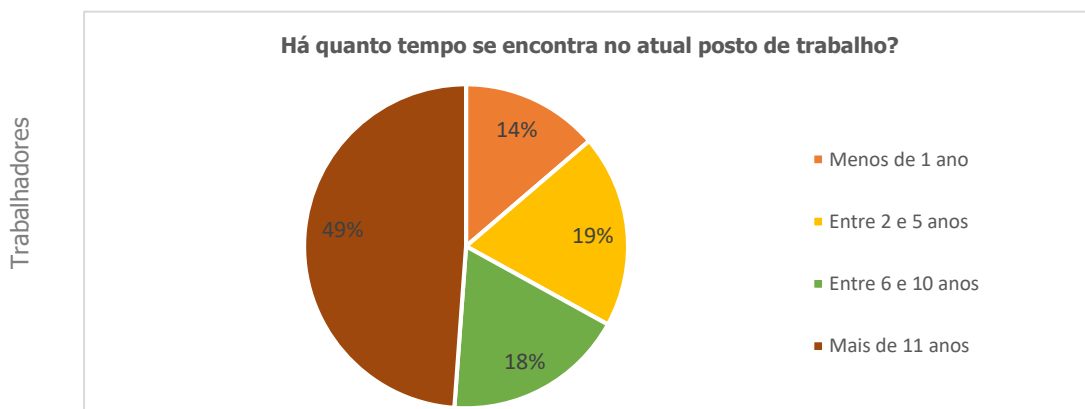


Figura 2.10 - Tempo no atual posto de trabalho

Em termos de área profissional atual, e ao nível da amostra recolhida, a informação turística é a que tem maior expressão, representando 23% dos inquiridos, seguida das agências de viagens e rent-a-car (14%) e da restauração (12%). Note-se, contudo, que as análises estatísticas por nós realizadas permitem que se possam comparar estes diferentes grupos, apesar da sua diferente dimensão, dado que recorreremos à utilização de testes para avaliar o comportamento da amostra. Importa, ainda, destacar que, embora apenas tenham sido contactadas organizações do setor do turismo, 12,2% dos participantes afirmou não trabalhar neste setor.

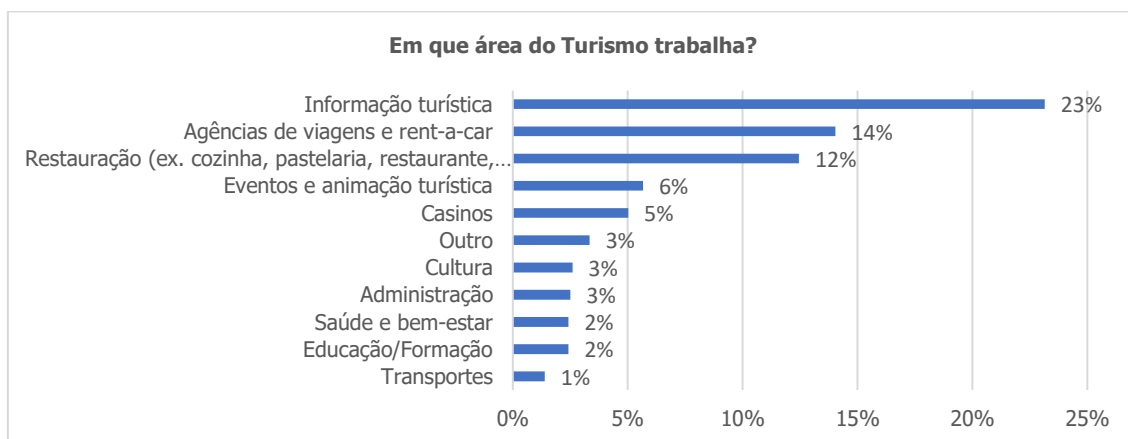


Figura 2.11 - Trabalhadores por área de trabalho

Em termos de distribuição geográfica, os distritos de Lisboa, Porto e Algarve são os que apresentam maior número de respondentes, importando mencionar que o estudo inclui participantes de todos os distritos do país, incluindo os territórios insulares. Da mesma forma, na interpretação dos dados recorreremos à utilização de testes estatísticos para avaliar a variabilidade dos respondentes em função da área geográfica.

Em que distrito trabalha?

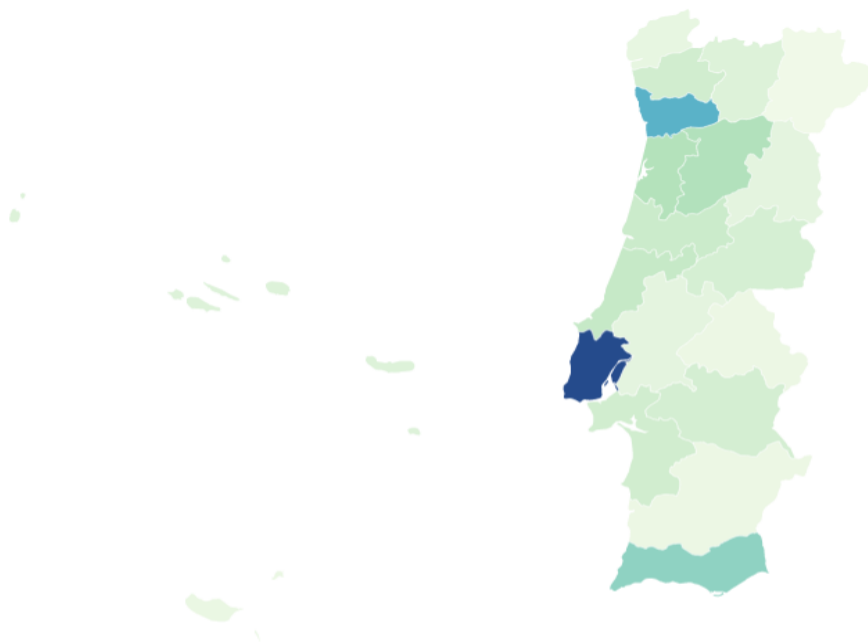


Figura 2.12 - Distrito em que trabalha

Considerando o questionário aplicado aos estudantes, 23% gostaria de trabalhar na área da restauração, 18% nos eventos e animação turística e 16% no alojamento, havendo ainda 8% que não sabe em que área quer trabalhar.



Figura 2.13 - Áreas em que os estudantes gostariam de trabalhar

No que concerne à remuneração, 16% dos trabalhadores indicaram auferir entre 706€ e 900€ e outros 16% encontram-se no intervalo entre 901€ e 1100€. Destaca-se, ainda, que 17% dos trabalhadores recebe acima de 2100€ de salário bruto mensal.

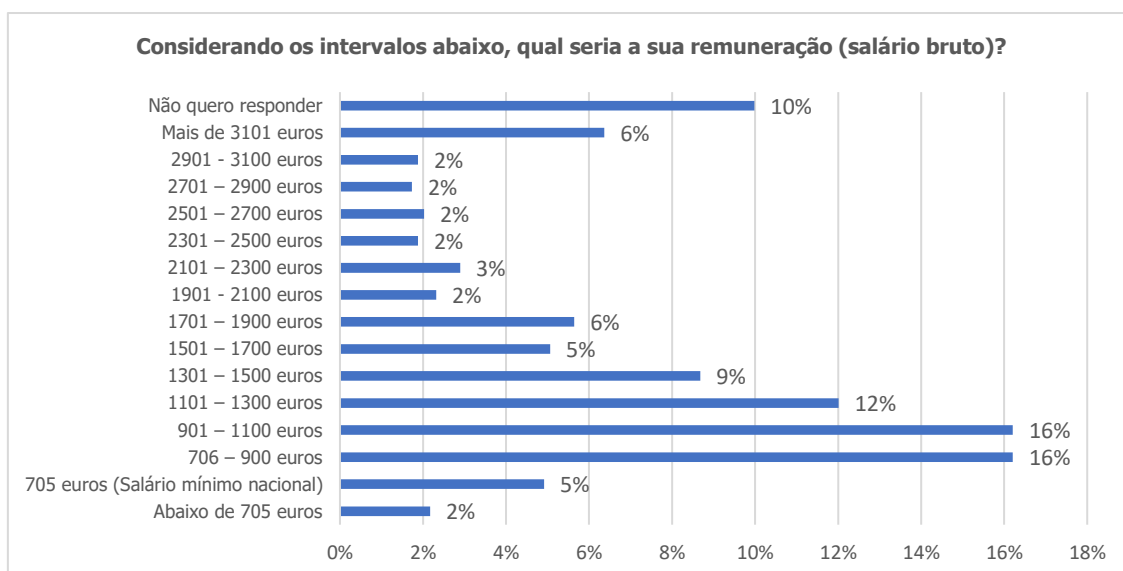


Figura 2.14 - Escalões de remuneração dos trabalhadores

As expectativas dos estudantes não se afastam muito dos valores reais auferidos pelos trabalhadores, já que 25% prevê ganhar entre 901€ e 1100€ nos primeiros três anos de trabalho e 20% estima receber entre 706€ e 900€.

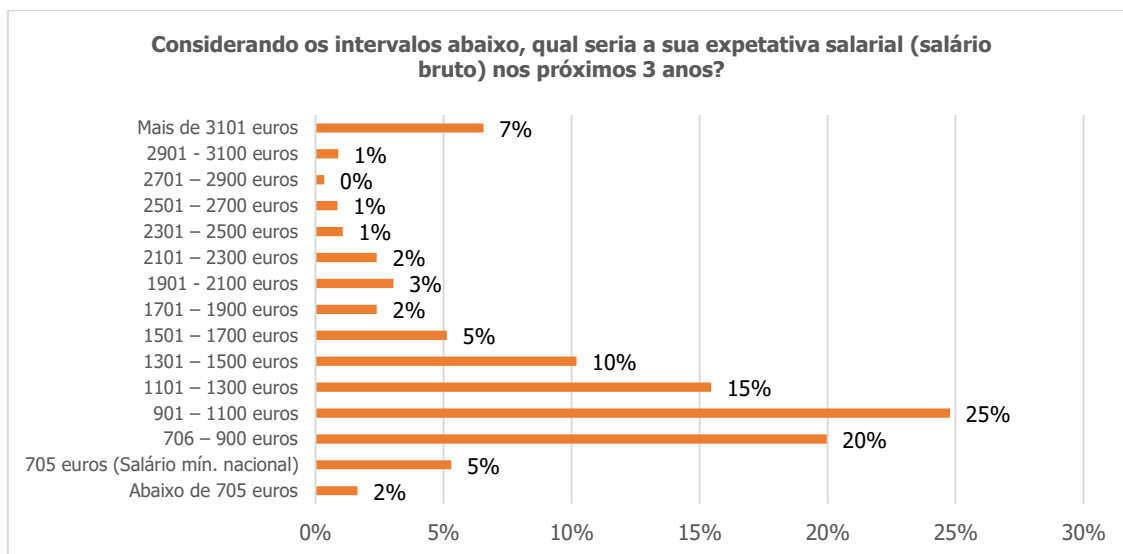


Figura 2.15 - Expectativa salarial dos estudantes

Os trabalhadores foram ainda questionados sobre o facto de terem filhos, nomeadamente filhos menores à sua guarda, concluindo-se que, dos 60% que afirmaram ter filhos, 64% tem filhos menores à sua guarda.

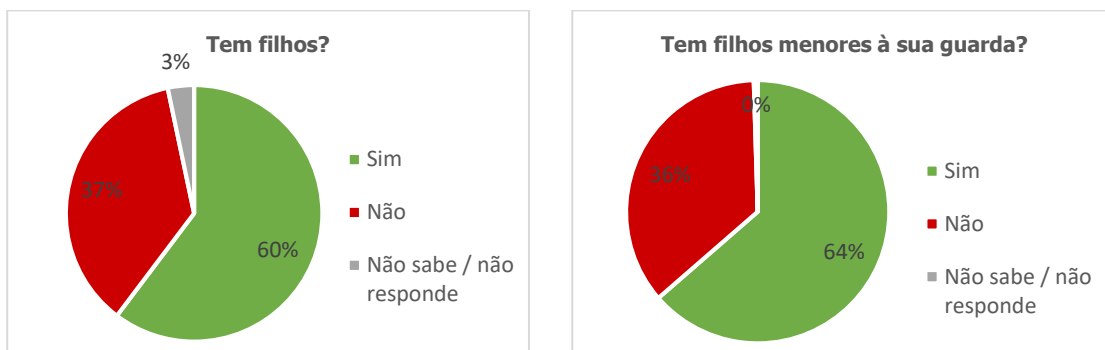


Figura 2.16 - Filhos/filhos menores

No que respeita às licenças de parentalidade, apenas 43% dos trabalhadores afirmaram já ter usufruído das mesmas, e mais de 83% destes não tiveram problemas com a sua entidade patronal.

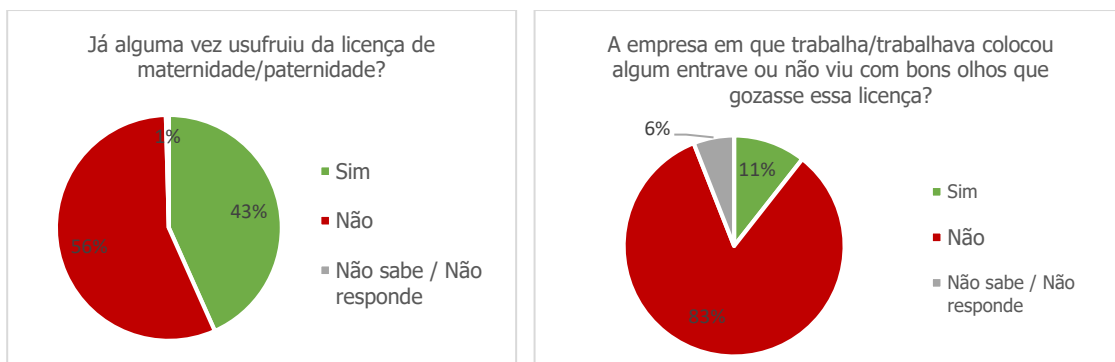


Figura 2.17 - Licenças de parentalidade

Por fim, os estudantes foram ainda questionados sobre os estágios curriculares e a sua importância, tendo cerca de 82% referido que o curso que frequenta tem estágio integrado e, embora apenas 31% já tenha realizado este estágio, cerca de 78% dos estudantes inquiridos consideram que os estágios são extremamente importantes para uma boa aprendizagem e uma melhor integração no mercado de trabalho.

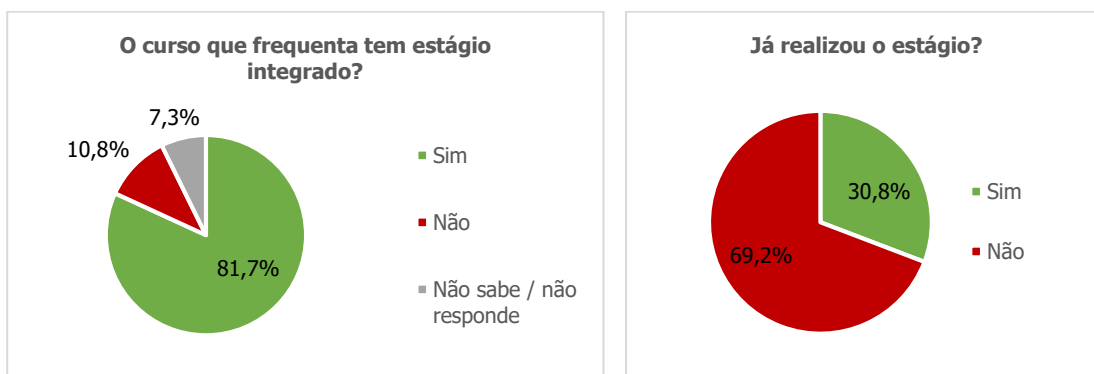


Figura 2.18 - Estágios curriculares

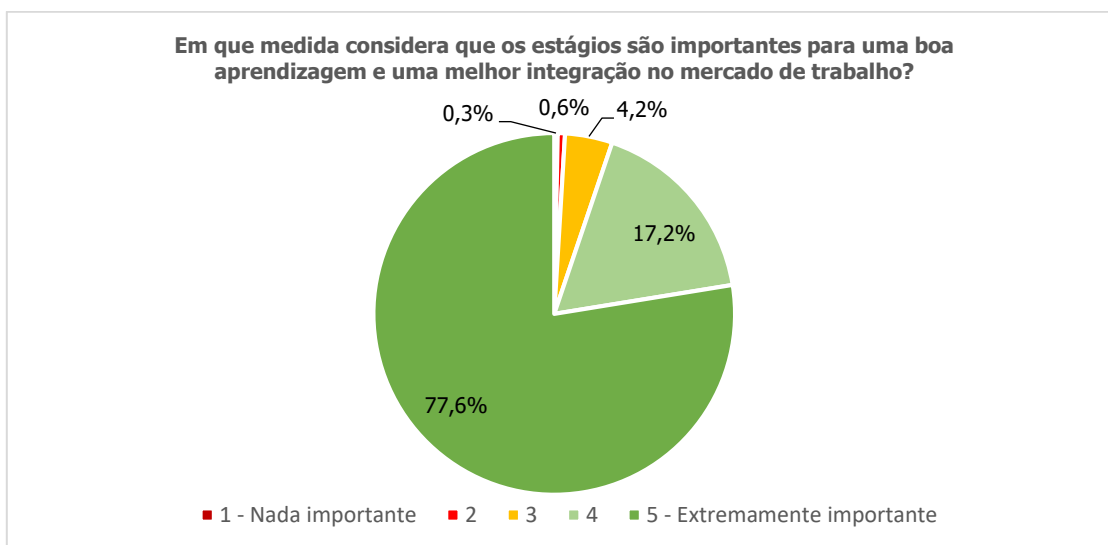


Figura 2.19 - Importância dos estágios

No que concerne à recolha de dados qualitativos, por meio de entrevistas semiestruturadas, foram entrevistadas 11 pessoas, 6 homens e 5 mulheres, representantes de organizações representativas do setor.

Tabela 2.5 - Caracterização dos entrevistados

Género	Organização	Título/Posição
Masculino	APECATE	Presidente
Masculino	SNATTI	Secretário-geral
Feminino	FESATH	Presidente
Masculino	CTP	Secretário-geral
Feminino	AHRESP	Secretária-geral
Feminino	AGIC	Presidente Emérita
Feminino	Accessible Portugal	Presidente
Masculino	ADHP	Presidente
Masculino	Turismo Centro de Portugal	Presidente
Masculino	APEBC	Presidente
Feminino	AHP	Vice-Presidente Executiva

3. Caracterização do Mercado de Trabalho

Este capítulo aborda a caracterização do mercado de trabalho em Portugal e as suas respetivas regiões, a nível estatístico.

- Numa primeira parte, será analisada, em termos gerais, tanto a nível nacional quanto internacional, a evolução do emprego antes do COVID-19, até 2022.
- Numa segunda e terceira parte, apresenta-se uma análise dos dados fornecidos pelo INE (menor desagregação) e GEP / MTSSS (maior desagregação).

3.1 Evolução do emprego antes do COVID e até 2022

3.1.1 Enquadramento Internacional

Até 2019 o turismo afirmava-se como um dos setores económicos que mais crescia no mundo, traduzido em elevadas taxas de chegadas, dormidas, emprego e receitas. Como mostra a Figura 3.1, em 2019, em termos mundiais, as chegadas de turistas internacionais rondavam os 1,466 milhões, tendo um decréscimo de 68,2% em 2021 (466 milhões). A nível das sub-regiões mundiais (Europa, Ásia e Pacífico, Américas, África, e Médio Oriente), comparando os valores de 2019 e 2021, com o número de chegadas de turistas internacionais, a Europa registou -59,4%; a Ásia e Pacífico registou o maior dos decréscimos com -94,3%; Américas -62,5%; África -72,2%; e Médio Oriente -70,7%. De salientar que as Américas em 2021 apresentaram o segundo maior valor no que diz respeito às chegadas de turistas internacionais (82,3 milhões) (UNWTO, 2022).

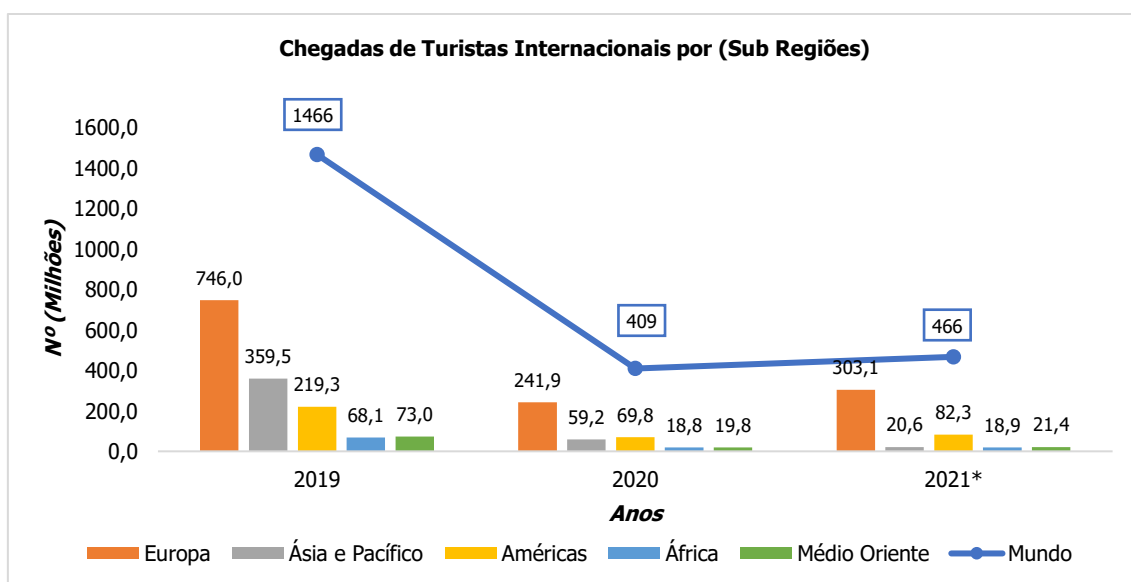


Figura 3.1 - Chegadas de Turistas Internacionais por (Sub)Regiões

Fonte: UNWTO (2022)

Os dados mais recentes do Barómetro do Turismo de 2022, apresentado pela OMT, indicam que entre janeiro e julho (2022), o turismo internacional cresceu cerca de 60%. As chegadas de turistas internacionais quase triplicaram (+172%) em janeiro-julho de 2022 em comparação com o mesmo período de 2021 (+207 milhões de chegadas de turistas internacionais) (UNWTO, 2022).

De acordo com a OMT, o turismo internacional está para atingir 65% dos níveis pré-pandémicos até ao final de 2022. Estima-se que, entre os meses de janeiro e setembro de 2022, 700 milhões de turistas viajaram internacionalmente (+133%), quando comparado para o mesmo período homólogo. Várias sub-regiões atingiram 80% a 90% das suas chegadas pré-pandémicas neste período. A Europa Ocidental (88%) e a Europa Mediterrânica do Sul (86%) registaram a recuperação mais rápida para os níveis de 2019. As Caraíbas, América Central (ambos 82%) e Europa do Norte (81%) também registaram fortes resultados. Os destinos que registaram chegadas acima dos níveis pré-pandémicos nos nove meses até setembro incluem a Albânia, Etiópia, Honduras, Andorra, Porto Rico, República Dominicana, Colômbia, El Salvador e Islândia. No mês de setembro, as chegadas ultrapassaram os níveis pré-pandémicos no Médio Oriente (+3% que em 2019) e nas Caraíbas (+1%) e aproximaram-se da América Central (-7%), Europa do Norte (-9%) e Europa do Sul e Mediterrâneo (-10%). Alguns dos destinos com aumentos notáveis nas receitas do turismo internacional (primeiros sete a nove meses de 2022): Sérvia, Roménia, Turquia, Letónia, Portugal, Paquistão, México, Marrocos e França²⁴.

O setor do emprego a nível mundial, também foi gravemente afetado. Em termos do mercado de trabalho, 1 em cada 10 empregos eram criados no setor das Viagens & Turismo. Em 2020, ano fortemente fustigado pela pandemia, existiram menos 18,5% empregos no setor (passando a ser 1 em cada 11 empregos). Em 2021, 18,2 milhões de postos de trabalho foram recuperados, representando um aumento de 6,7% em relação ao ano anterior (WTTC, 2022a).

De acordo com a Figura 3.2, no que concerne ao emprego no setor das Viagens e Turismo, a nível mundial, em 2021, na América do Norte existiram +8,2% empregos no setor do que no ano anterior; +15,2% empregos no setor nas Caraíbas; +8% empregos no setor na América Latina; +4,7% empregos no setor na Europa; +7,6% empregos no setor no Médio Oriente; +8,2% empregos no setor em África; e +6,2% empregos no setor na Ásia Pacífico (WTTC, 2022a).

Importa reter, que a ofensiva russa na Ucrânia, representa um grande risco para a recuperação. A guerra na Ucrânia e as crescentes tensões geopolíticas em diferentes partes do mundo também aumentam a incerteza (UNWTO, 2022).

²⁴ https://www.unwto.org/taxonomy/term/347?fbclid=IwAR1xcNwSNx_h3j-8i5wug5dN53R1r8SziOUKhtQYLCC-FOUFXKYOTR4DUM

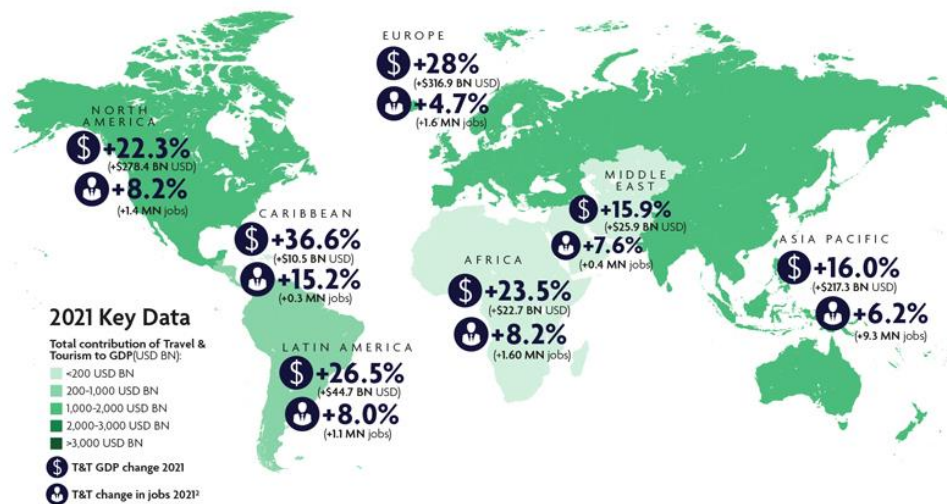


Figura 3.2 – Impacto económico do Turismo no Mundo (2021)

Fonte: WTTC (2022)

3.1.2 Enquadramento nacional

Com o surto de COVID-19 em Portugal, o setor do turismo foi fortemente afetado, com muitas empresas a evitarem a falência através da utilização de algumas medidas e programas lançados pelo governo português. Os destinos turísticos dependentes do mercado internacional, tiveram de se ajustar e apostar no mercado nacional, com um foco direcionado para a segurança sanitária.

De acordo com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), em outubro de 2022, há menos 62,5 mil indivíduos desempregados face a outubro de 2021 (-17,8%) e +0,7% face a setembro de 2022. Estavam ainda registados, em outubro de 2022 nos Serviços de Emprego do Continente e Regiões Autónomas mais de 289 mil indivíduos desempregados (63,4% de um total de mais de 456 mil pedidos de emprego) (IEFP, 2022).

Segundo os dados apresentados pelo Turismo de Portugal referentes ao terceiro trimestre de 2022, sobre a população empregada no setor do turismo (de forma direta), associadas ao Alojamento e à Restauração e Similares, estavam empregados 309,1 mil indivíduos (+24,2% do que em 2019 e mais 60,3 mil do que no mesmo período do ano anterior; mais 24,6 mil face a 2020 e menos 24,4 mil face a 2019 (-7,3%)). Representaram cerca de 6,3% do total da Economia neste terceiro trimestre (+1,2 p.p. do que em 2021, +0,2 p.p. face a 2020 e -0,6 p.p. em relação a 2019). Tendo em consideração estes dados, 43% da população empregada associada ao "Alojamento e à Restauração e Similares" era do sexo masculino e 57% do sexo feminino. Cerca de 78% trabalhou por conta de outrem, 89% da população trabalhou a tempo completo; 47% tem o ensino básico, 38% o ensino secundário e pós-secundário, e 15% o ensino superior; e

43% dos trabalhadores tinham 45 ou mais anos neste ramo de atividade do turismo (Turismo de Portugal, 2022b).

A Organização Mundial do Turismo prevê que o turismo doméstico continue a crescer. Vai continuar a ser dada prioridade a destinos mais próximos de casa e com menor densidade populacional, atividades ao ar livre e natureza, bem como a formas de turismo em espaços rurais. A pandemia provocou uma forte procura (reprimida), melhoria e levantamento das restrições num número crescente de destinos (UNWTO, 2022).

3.2 Indicadores associados ao Mercado de Trabalho em Portugal

De acordo com o Banco de Portugal, as estatísticas sobre a população e o mercado de trabalho compreendem um conjunto de indicadores da evolução da população, do emprego, do desemprego, das remunerações e da produtividade em Portugal²⁵. Neste subcapítulo, são analisados os dados obtidos a partir do INE (a nível de CAE - grupo), entre 2011-2020 e os dados enviados pelo GEP / MTSSS (com maior nível de desagregação – subclasse), entre 1995-2020.

3.2.1 INE

Neste tópico, vão ser analisados vários indicadores associados ao mercado de trabalho em Portugal, tendo em consideração o conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal (Grupo CAE Rev.3). Na ausência de informação por classe e subclasse, foi pedido ao INE, como mencionado na Metodologia o “Grupo CAE Rev.3”: 491, 501, 503, 511, 551, 552, 553, 559, 561, 562, 563, 771, 772, 791,799, 823, 900, 910, 931, 932 e 960 (ver Tabela 2.1 - **CAE (Classificação Portuguesa das Atividades Económicas) Rev.3 associadas à atividade turística em Portugal**).

a) Pessoal ao Serviço

O setor do turismo, é caracterizado por estar associado ao ‘trabalho intensivo’. O seu mercado de trabalho deve ser qualificado, competitivo e inovador (Teixeira, 2016). O indicador “Pessoal ao serviço das empresas” (Figura 3.3), teve em consideração o conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal (Grupo - CAE Rev.3). Existem, contudo, dados confidenciais, pelo que para as CAE Rev.3 (Grupo) associadas ao “Transporte interurbano de passageiros por caminho-de-ferro”; “Transportes marítimos de passageiros”; e “Transportes de mercadorias por vias navegáveis interiores”, os dados são confidenciais. Para “Transportes aéreos de passageiros” só existem valores entre 2011 e 2015. Até 2019, era visível o crescimento do número de pessoas ao

²⁵ Banco de Portugal - <https://bpstat.bportugal.pt/dominios/43>

serviço. Nesse ano, atingiu-se as 573 256 pessoas ao serviço (+31,2% do que em 2011), em 2020 houve um decréscimo de -6,7% (-38 218 pessoal ao serviço em Portugal).

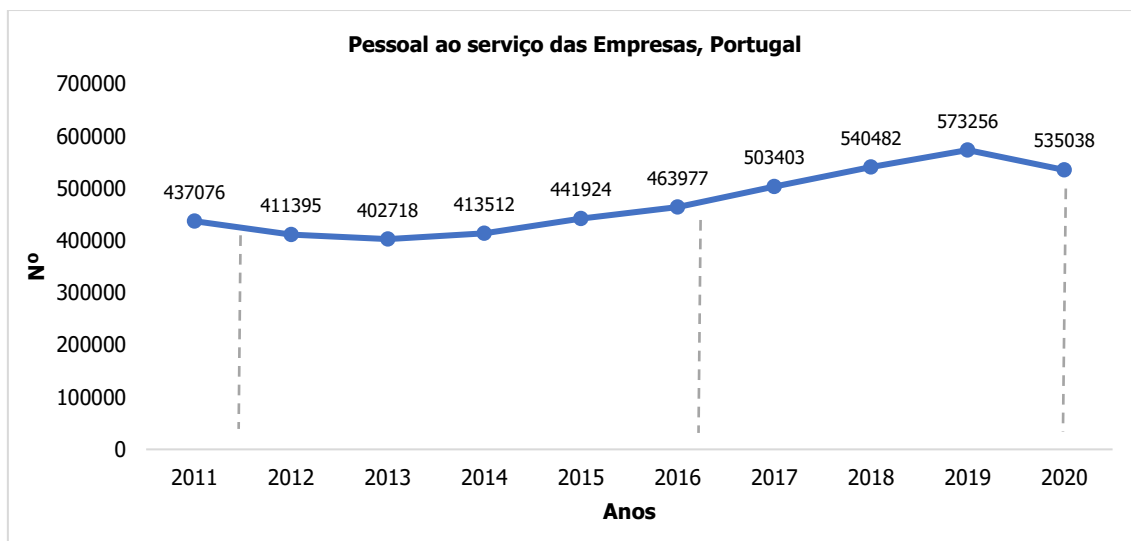


Figura 3.3 - Pessoal ao serviço das Empresas no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

b) População Empregada

De acordo com o Turismo de Portugal, no 3.º trimestre de 2022, as atividades ligadas diretamente ao turismo – Alojamento, Restauração e Similares – empregaram 309,1 mil pessoas (+24,2% do que no trimestre homólogo de 2021) (Turismo de Portugal, 2022b).

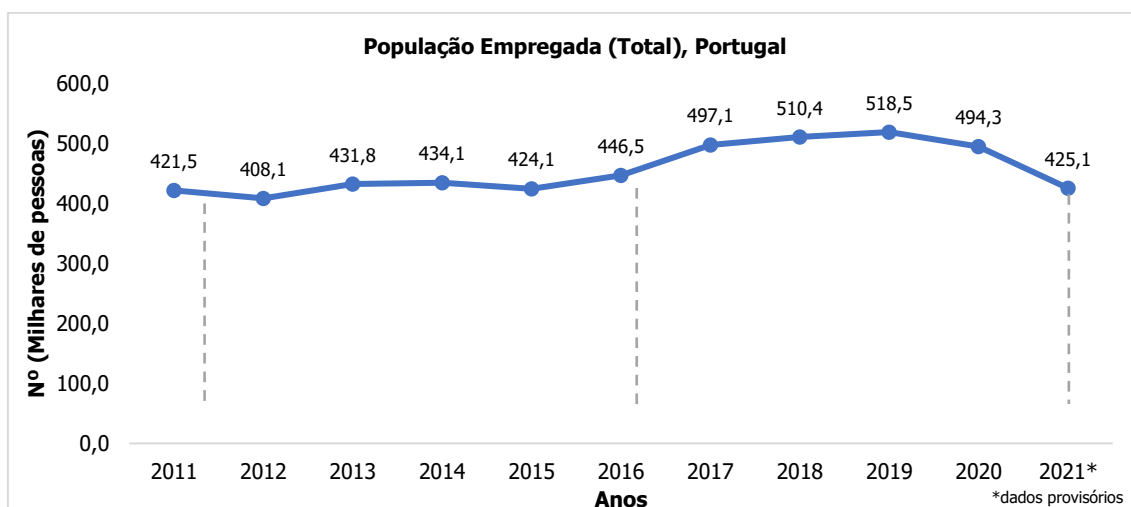


Figura 3.4 - População empregada no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

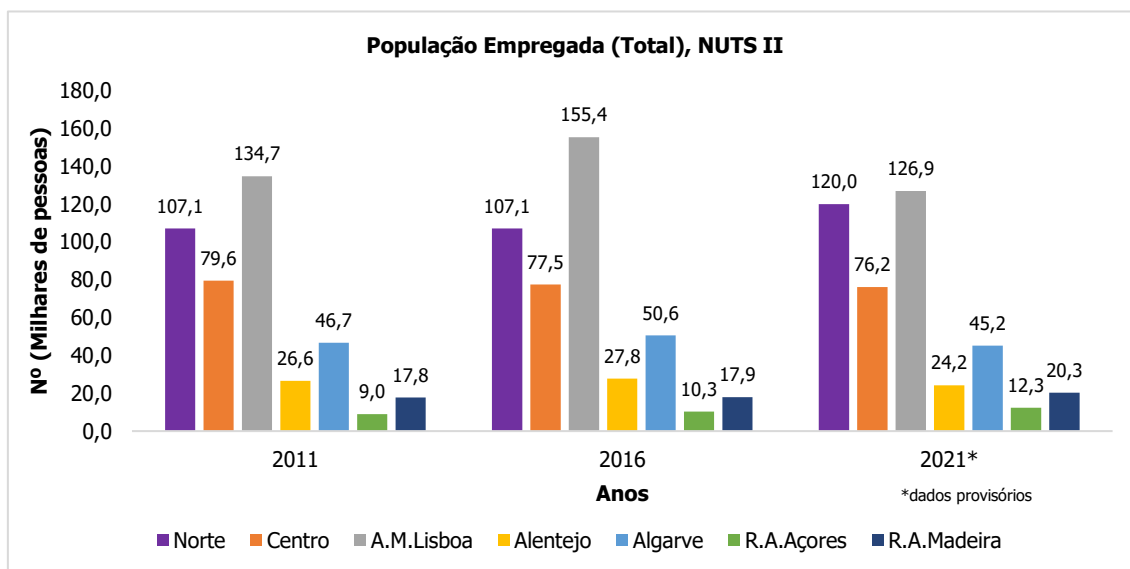


Figura 3.5 - População empregada no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas

Fonte: INE

A Figura 3.4 indica a 'População empregada no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal' que foi pedido ao INE, entre o período temporal de 2011 e 2021. O ano de 2012 registou o número mais baixo (408,1 milhares de indivíduos) no que diz respeito à população empregada e em 2019, o auge da atividade turística, registou o maior número (518,5 milhares de indivíduos). O número provisório apontado pelo INE, em 2021, evidencia uma clara proximidade com os valores apresentados 10 anos antes. Entre 2011 e 2016 houve um crescimento de +5,9% e entre 2011 e 2019 houve um crescimento de +23%. Contudo, entre 2019-2021 houve um decréscimo de -18%, evidenciando a perda de população empregada no setor.

A Figura 3.5 apresenta a 'População empregada no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas' que foi solicitado ao INE, para o período temporal de 2011-2016-2021. Assim, tendo em conta esta figura, depreende-se que a Área Metropolitana de Lisboa (A.M. Lisboa) detém o maior número de população empregada no setor do turismo, seguindo Norte e Centro para os três anos em análise. Já a Região Autónoma dos Açores (R.A. Açores) apresenta o menor número de população empregada. Em 2021, a Área Metropolitana de Lisboa representava 29,9% da população empregada no setor e a Região Norte 28,2%. É visível, comparando com os anos em análise o período pandémico a afetar o setor.

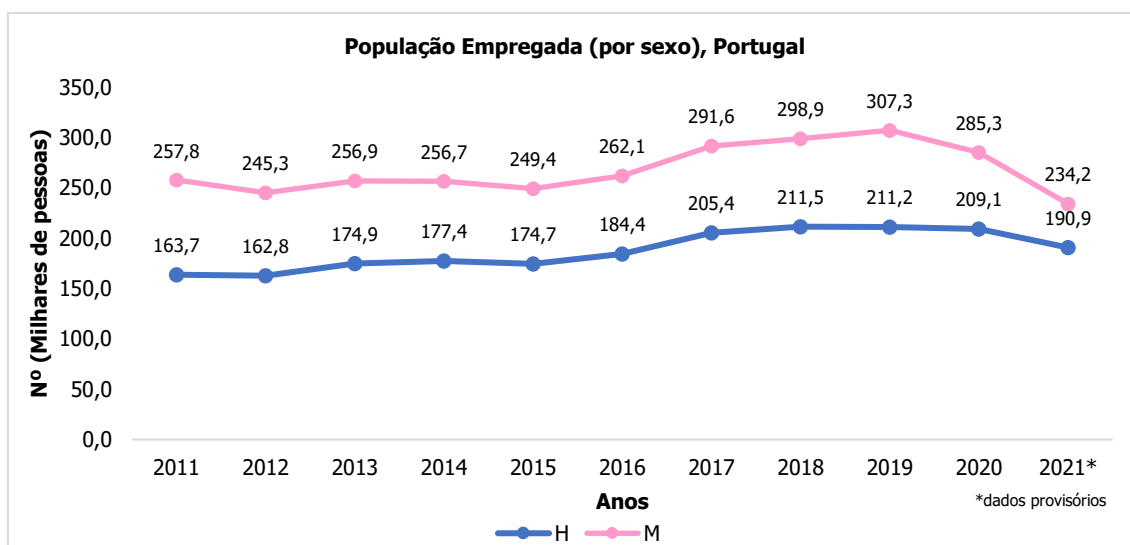


Figura 3.6 - População empregada (por sexo) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

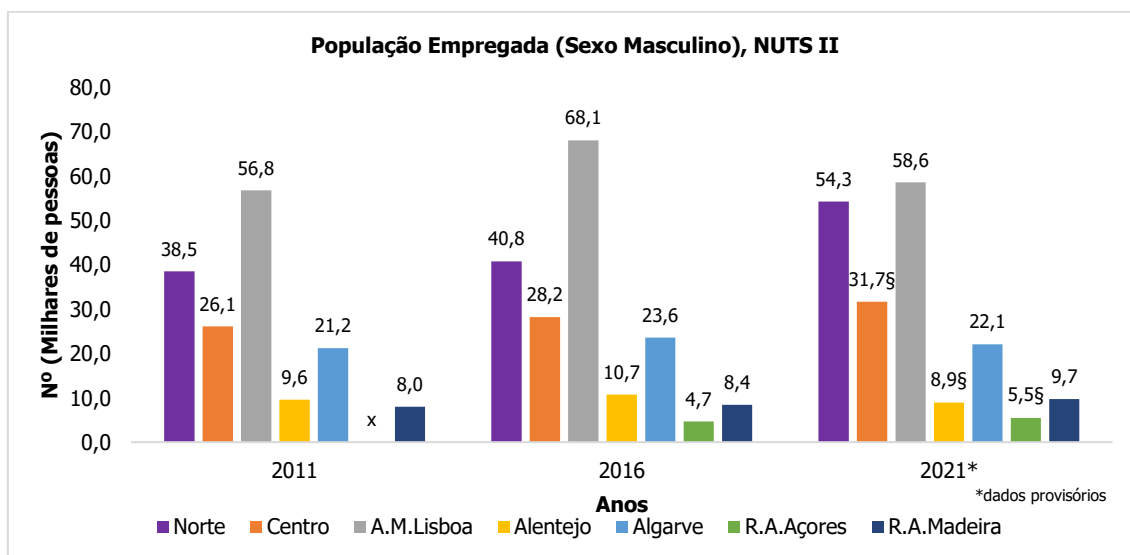


Figura 3.7 - População empregada (Sexo Masculino) no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas

Fonte: INE

De acordo com o Eurostat, a pandemia veio colocar em risco os postos de trabalho existentes no setor do turismo. Até então 59% dos postos de trabalho eram ocupados por mulheres na EU-28 (no alojamento (61%) e nas agências de viagens e operadores turísticos (64%)). Embora quase uma em cada três mulheres que trabalham na indústria do turismo trabalhe a tempo parcial (em comparação com um em cada sete homens), as mulheres que trabalham a tempo inteiro continuam a representar a maior parte do emprego (41%) (Eurostat, 2022).

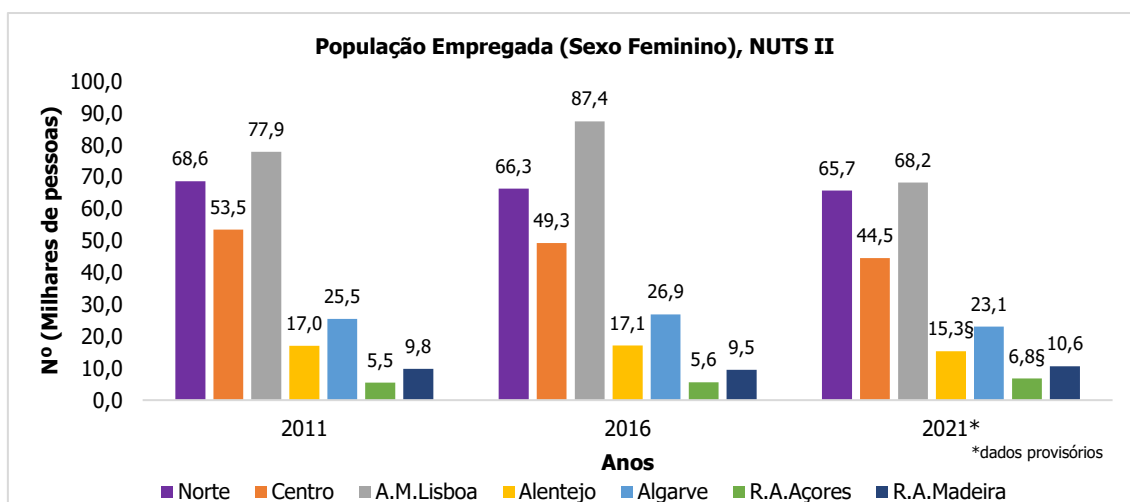


Figura 3.8 - População empregada (Sexo Feminino) no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas

Fonte: INE

Em Portugal esta situação não é exceção. A Figura 3.6, demonstra que no nosso país há mais mulheres a trabalhar no conjunto de atividades do setor do turismo do que os homens. Em 2019, existiam 307,3 milhares de mulheres a trabalhar no setor (59,3%) e 211,2 milhares de homens (40,7%). Em 2011, registou-se uma quebra de -23,8% e -9,6%, respetivamente. As Figura 3.7 e Figura 3.8, destacam o mesmo indicador para as NUTS II²⁶, a Área Metropolitana de Lisboa detém o maior número de população empregada tanto no sexo feminino como no sexo masculino, seguido do Norte e Centro.

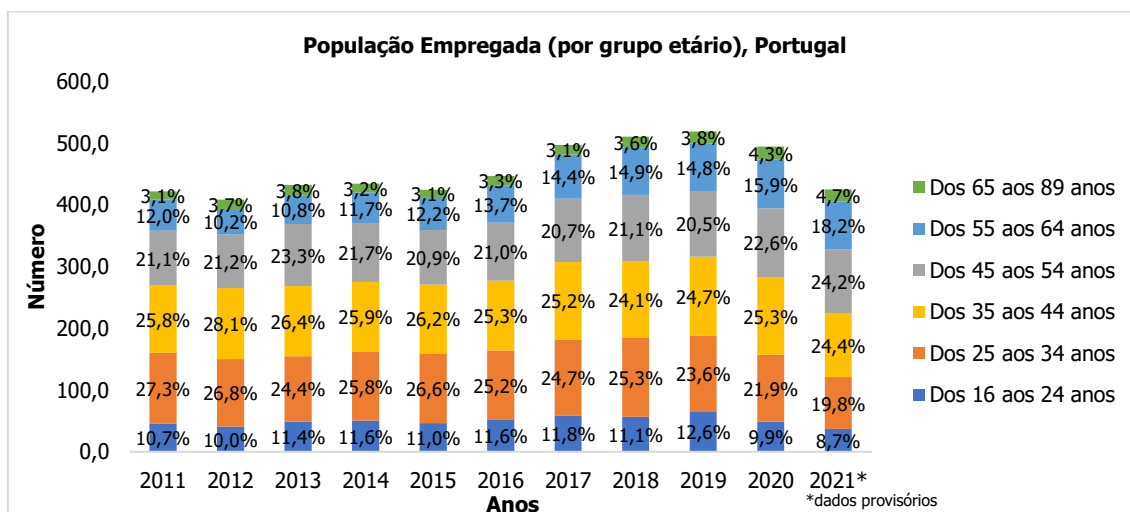


Figura 3.9 - População empregada (por grupo etário) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

²⁶ O 'x' no gráfico indica que o dado não estava disponível. E '§' no gráfico indica que o dado tem fiabilidade reduzida, de acordo com o INE.

O Eurostat evidencia que 37% dos trabalhadores do turismo têm menos de 35 anos, na UE-28 (Eurostat, 2022). Em Portugal, a população empregada no conjunto de atividades do setor do turismo encontra-se, maioritariamente, entre os 35 e os 44 anos e os 25 e os 34 anos, rondando os 25% ao longo dos anos em análise. Regista-se que em 2021 há um maior peso do grupo etário dos 45 aos 54 anos, quando comparando com os anos anteriores em análise (24,2%), situação que surge como resultado da crise pandémica no país.

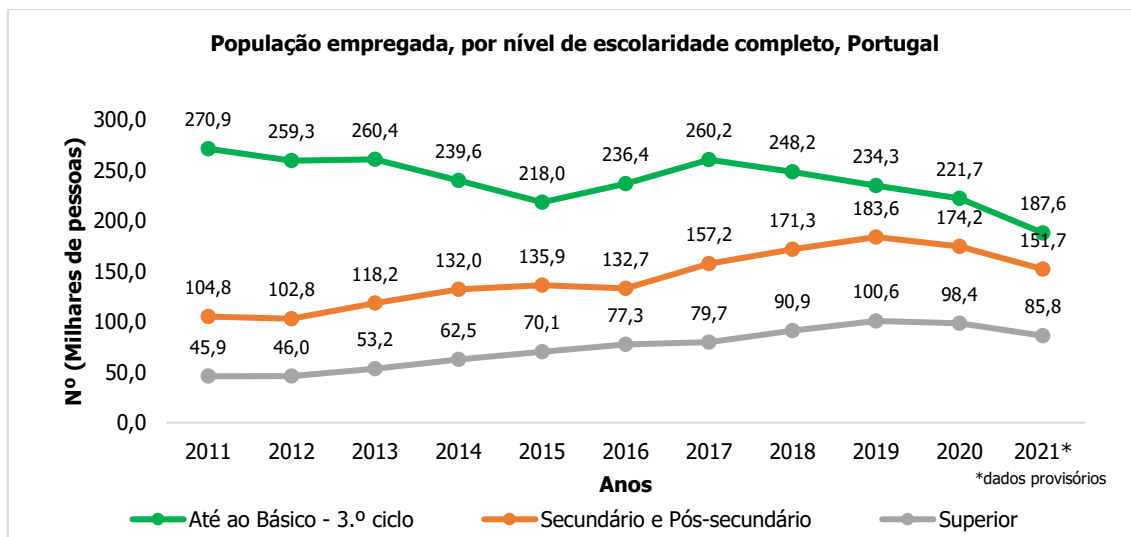


Figura 3.10 - População empregada (por nível de escolaridade completo) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

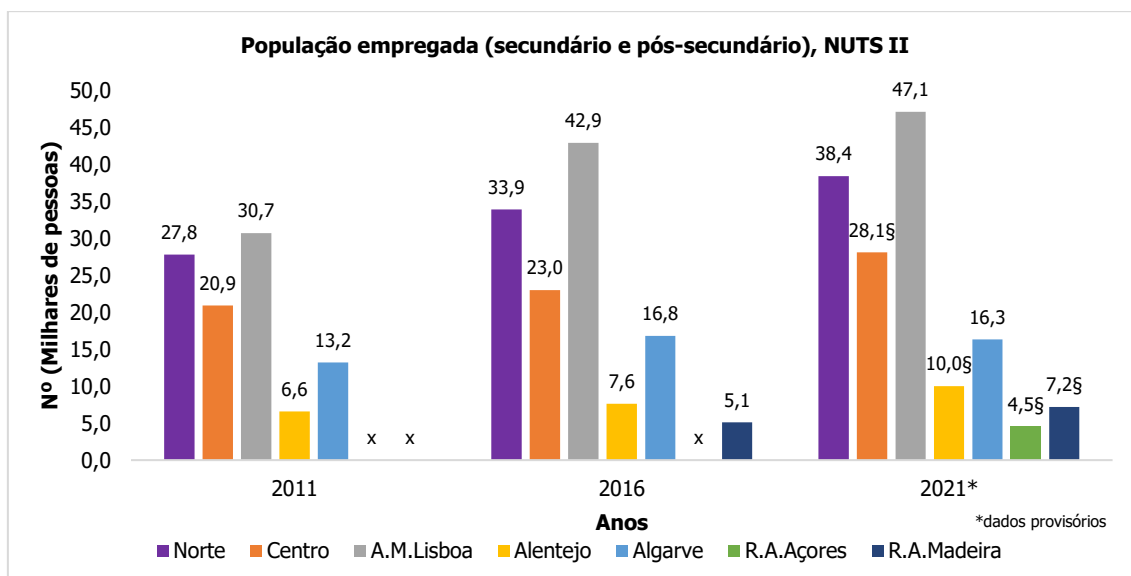


Figura 3.11 - População empregada (secundário e pós-secundário) no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas

Fonte: INE

Atualmente, vivemos num mundo altamente competitivo. No setor do turismo, a diferenciação e qualidade do serviço prestado, são fatores muito importantes na fidelização e retorno aos destinos. Para isso, é fundamental a aposta na qualificação dos recursos humanos neste setor de atividade. O Turismo de Portugal tem apostado, fortemente, na formação dos seus profissionais. O Turismo de Portugal conta com uma rede de 12 escolas.

Assim, para este indicador, foi feita uma análise entre 2011 e 2021, a nível nacional e regional (NUTS II), para a população empregada em áreas de atividade relacionadas com o turismo (CAE-Rev.3) relativamente ao nível de escolaridade completo (até ao básico - 3º ciclo; secundário e pós-secundário; e superior). De acordo com a Figura 3.10, percebe-se que o nível de escolaridade mais evidente na população empregada no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal é 'até ao básico - 3º ciclo'. Observa-se, ainda, que há um longo caminho a percorrer visto que entre 2011-2021 menos de 101 milhares de indivíduos completaram o ensino superior e menos 185 mil completaram o secundário e pós-secundário. Torna-se, pois, fundamental uma aposta na qualificação das pessoas e promover uma formação contínua ajustada às suas necessidades. Tendo em consideração a Figura 3.11, depreende-se que a Área Metropolitana de Lisboa, a Região Norte e o Centro têm um número mais elevado de população empregada com o secundário e pós-secundário.

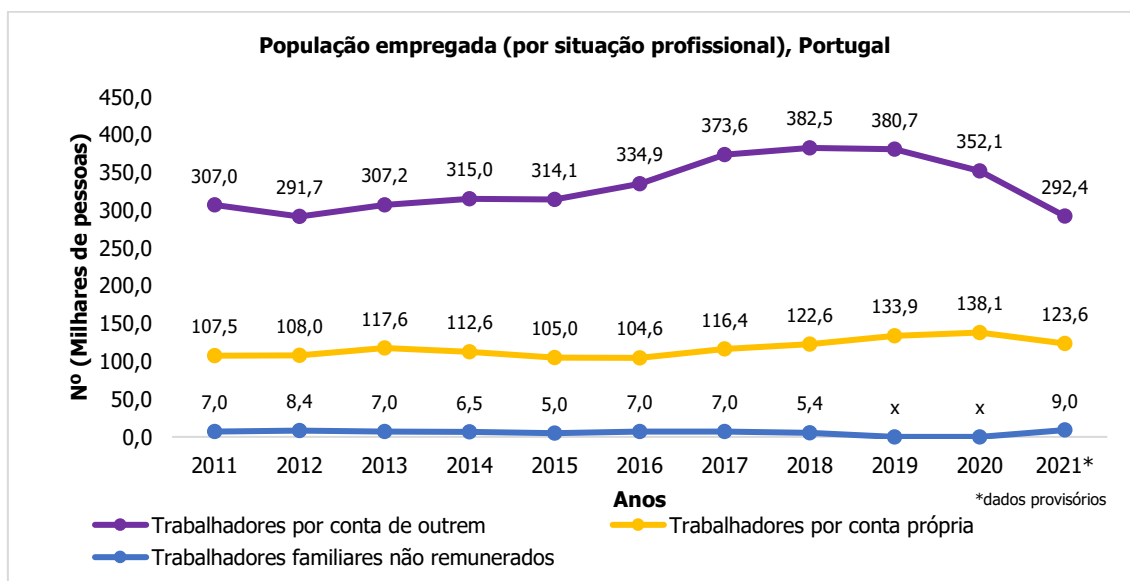


Figura 3.12 – População empregada (por situação profissional) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

A Figura 3.12 indica a situação profissional da população empregada no setor. No caso dos trabalhadores por conta de outrem (incluindo com contrato sem termo, com contrato com termo, e outro tipo de contrato); trabalhadores por conta própria; e trabalhadores familiares não

remunerados²⁷. Tendo em conta os anos em análise, conclui-se que a grande maioria da população empregada, trabalha por conta de outrem. Até 2018 havia uma tendência de crescimento, tendo registado nesse ano 382,5 milhares de indivíduos. Entre 2018 e 2021 houve uma quebra de -23,6%, refletindo com maior evidência os efeitos negativos da pandemia, entre 2020 e 2021 (-17%). De salientar, que em 2021, dos trabalhadores por conta de outrem, cerca de 78% representam pessoas com contrato sem termo; 18% representam pessoas com contrato com termo; e 5% representam pessoas com outro tipo de contrato). Relativamente aos trabalhadores por conta própria, tiveram um crescimento de forma gradual, registando em 2020 cerca de 138,1 milhares de indivíduos, tendo em 2021 reduzido para -10,5%. Os trabalhadores familiares não remunerados, representam ainda uma fatia muito pequena no que concerne à população empregada no setor.

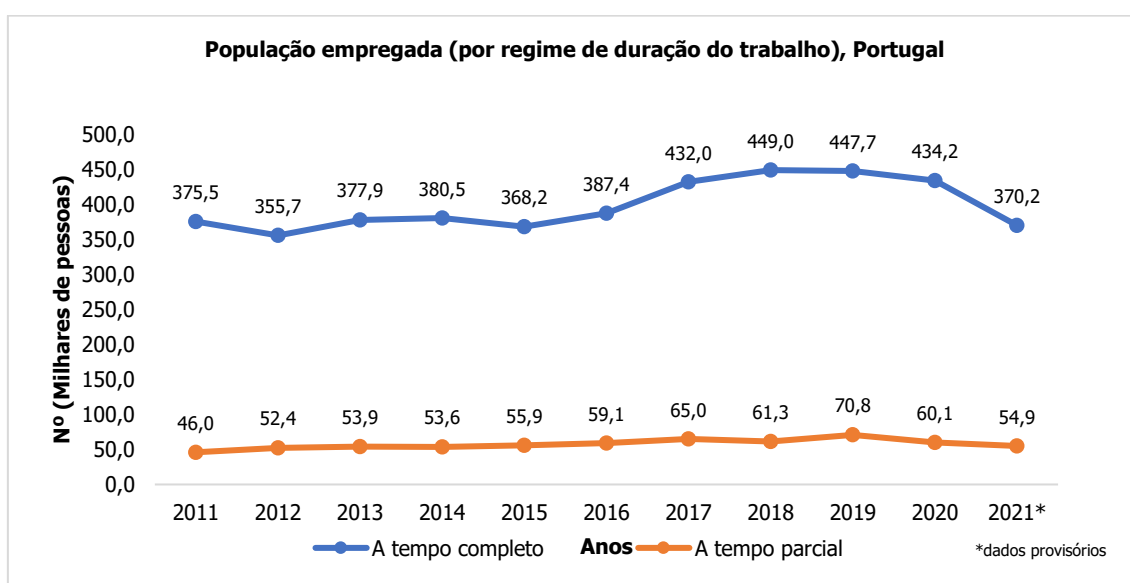


Figura 3.13 - População empregada (por regime de duração do trabalho) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

A população empregada no conjunto de atividades selecionadas para o setor do turismo em Portugal, apresenta a sua maior fatia no regime a tempo completo (Figura 3.13). Em 2011 representava 89%; em 2016 era de 87% e em 2019 atingia 86%. A pandemia também veio trazer efeitos nefastos neste indicador associado à população empregada. Entre 2020-2021 houve uma redução de 14,7% nos indivíduos a trabalhar a tempo completo (434,2 milhares para 370,2 milhares de pessoas). Os indivíduos a trabalhar “a tempo parcial” ainda representam muito pouco no setor, tendo chegado em 2019 aos 70,8 milhares de pessoas.

²⁷ De acordo com o INE, é o “Indivíduo que exerce uma atividade independente numa empresa orientada para o mercado e explorada por um familiar, não sendo, contudo, seu associado, nem estando vinculado por um contrato de trabalho.”

c) População Desempregada

De acordo com o WTTC, em 2020, Portugal perdeu cerca de 92 000 postos de trabalho (-19,6% em comparação com o período homólogo) no setor do "Travel & Tourism". As medidas tomadas pelo Governo, para a manutenção dos postos de trabalho no setor, evitaram, mesmo assim, muitos mais despedimentos. Há uma oferta de mão de obra limitada, prevendo-se uma escassez de 85 000 trabalhadores no setor, também em 2022 (Misrahi & Jus, 2021). Assim, tendo em consideração a figura acima, até 2013 a população desempregada no setor aumentou, fruto da crise económica que o país enfrentou. Desde 2013 até 2019, o nº de pessoas desempregadas diminuiu cerca de 51,7%. Com o surgimento da COVID-19, o setor do turismo foi severamente afetado, fazendo com que esse número tivesse aumentado. Em 2020 existiam em Portugal cerca de 67,8 milhares de pessoas desempregadas (+38,4% do que no período homólogo).

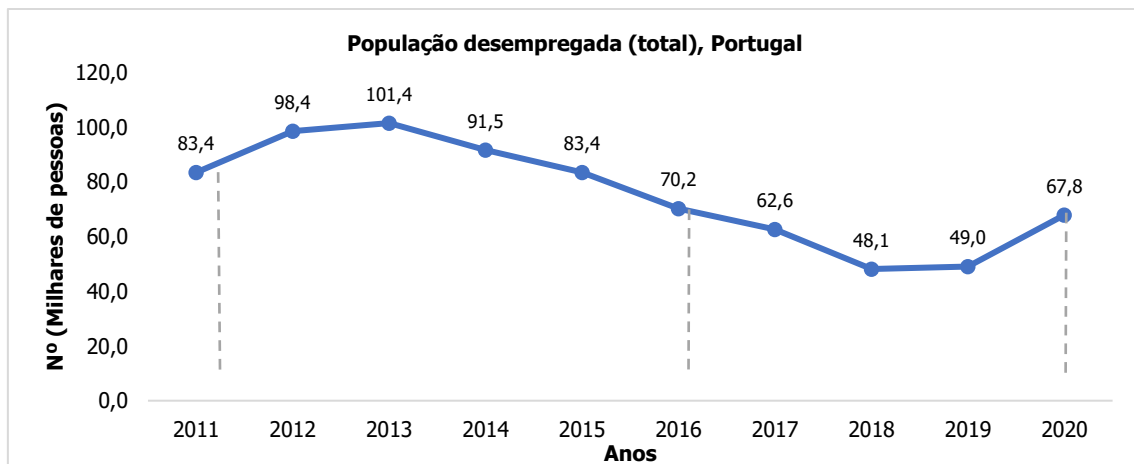


Figura 3.14 - População desempregada (total) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

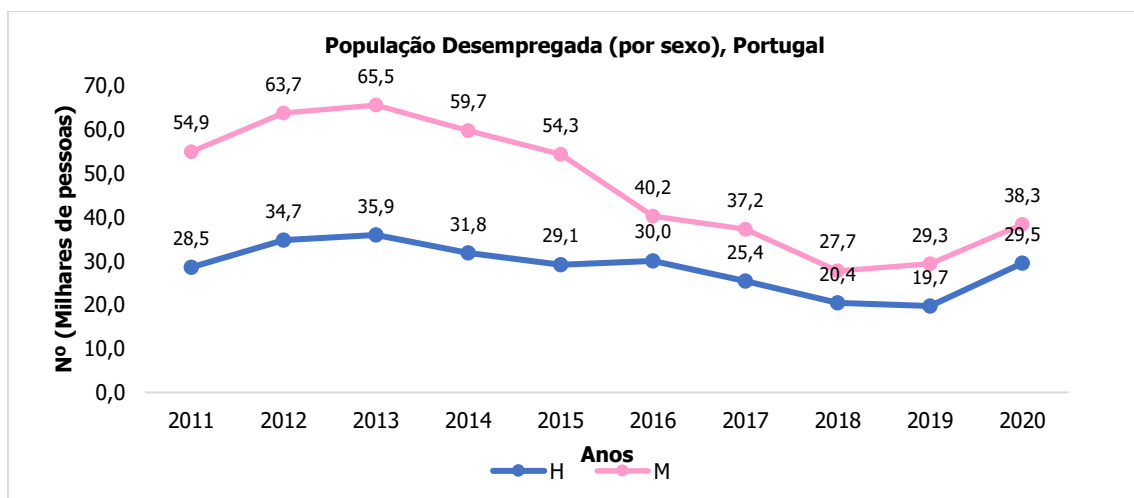


Figura 3.15 - População desempregada (por sexo) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

A Figura 3.6 documenta que grande parte da população empregada ao longo dos anos em análise era do sexo feminino. A nível da população desempregada essa situação também se verifica (Figura 3.15). Os dois géneros aproximam-se a partir de 2016, com maior evidência a partir de 2019 com a pandemia COVID-19. Em 2020, 38,3 milhares de pessoas eram do sexo feminino (56%) e 29,5 milhares de pessoas eram do sexo masculino (44%).

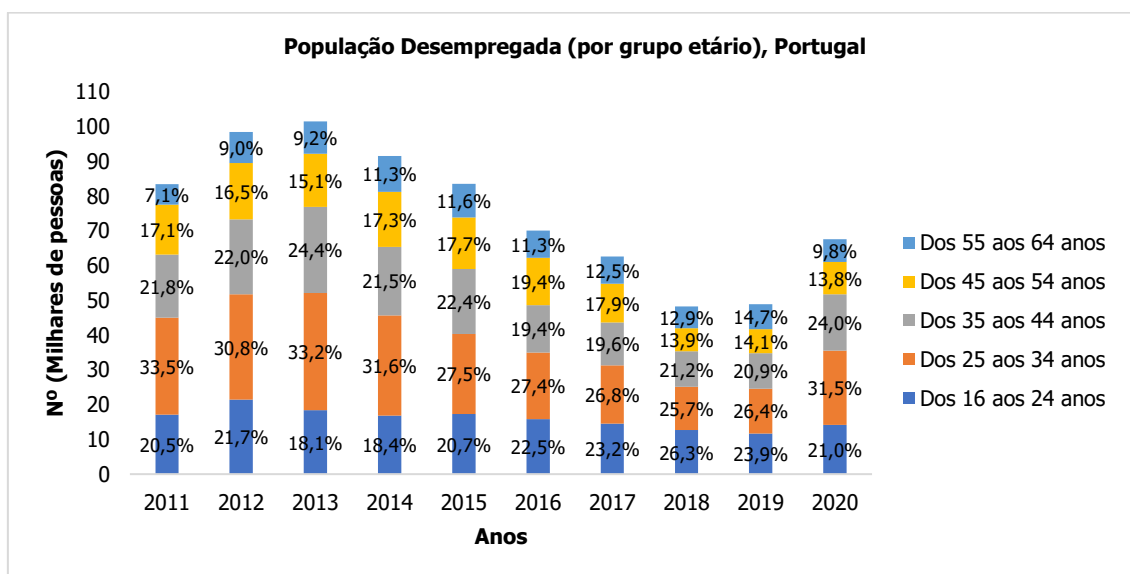


Figura 3.16 - População desempregada (por grupo etário) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

Nos anos em análise, a população desempregada, é na sua grande maioria dos 25 aos 34 anos, tendo em consideração que entre 2016 e 2019 o segundo grupo etário com mais população desempregada tinha sido dos 16 aos 24 anos. Em 2020, 31,5% dos desempregados tinham entre 25 e 34 anos (+65,1% do que no ano anterior), 24% tinham entre 35 e 44 anos (+58,8% do que no ano anterior), e 21% tinha entre 16 e 24 anos (+10,4% do que no ano anterior) (ver Figura 3.16).

A Figura 3.17 documenta a situação relativa à população desempregada por nível de escolaridade no setor do turismo. Tal como constatado na população empregada, regista-se que há um maior número de pessoas com o básico e 3º ciclo a trabalhar no setor, o que também se reflete na população desempregada. Há um número baixo de pessoas desempregadas com o ensino superior. Contudo, de 2019 para 2020, há um maior número de pessoas com o secundário e pós-secundário junto da população desempregada. Há uma estabilização no número de desempregados com o 3º ciclo, mas fica registado um aumento de +100% de 2019 para 2020 e de +59% para o mesmo período temporal nos desempregados com ensino superior.

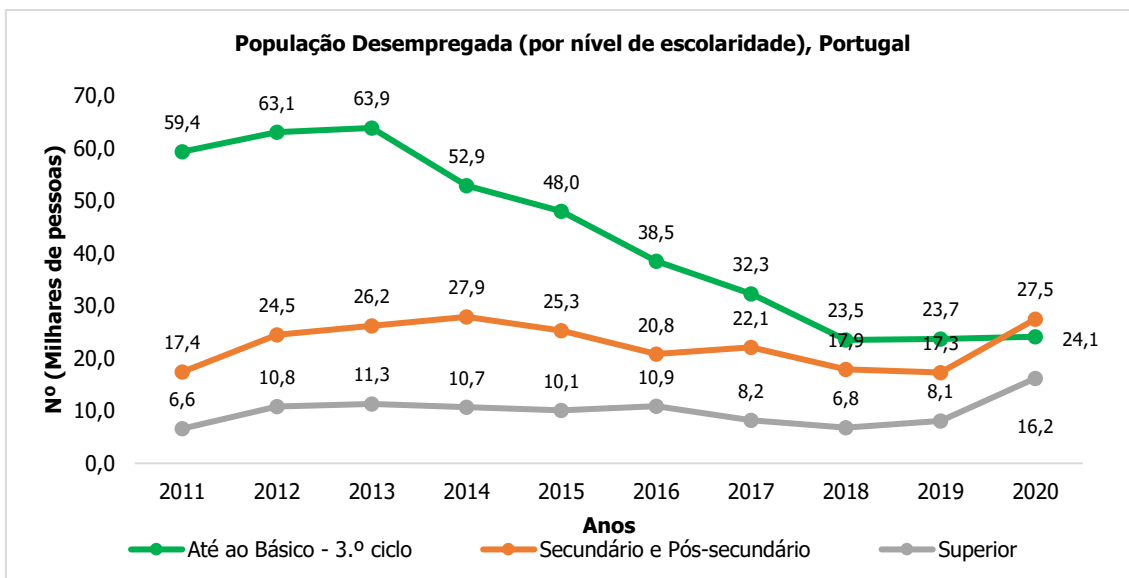


Figura 3.17 - População desempregada (por nível de escolaridade) no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

d) Rendimento médio mensal líquido

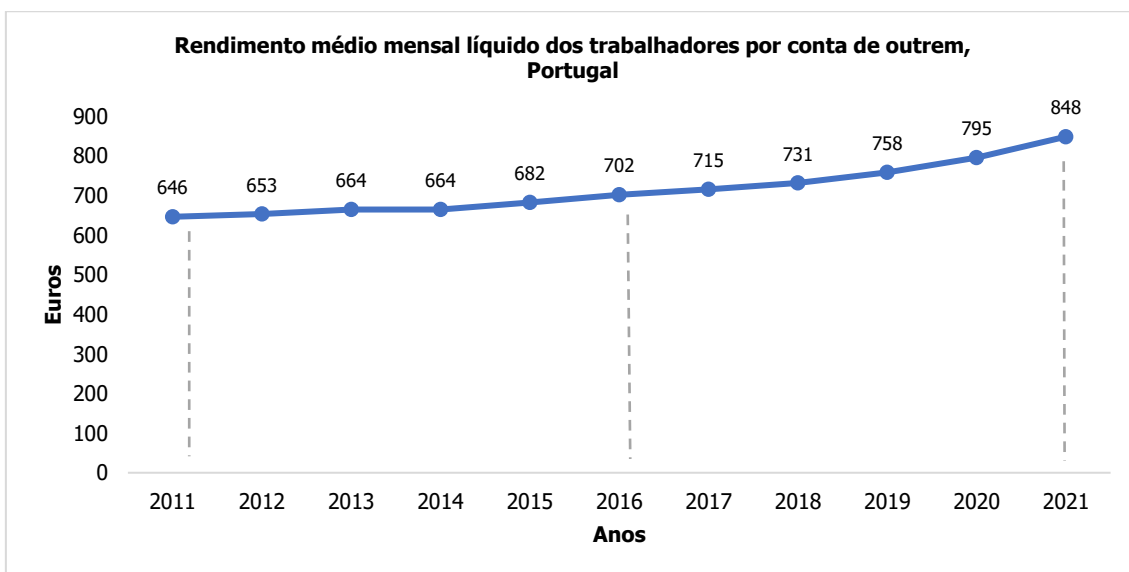


Figura 3.18 – Rendimento médio mensal líquido dos trabalhadores por conta de outrem no conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal

Fonte: INE

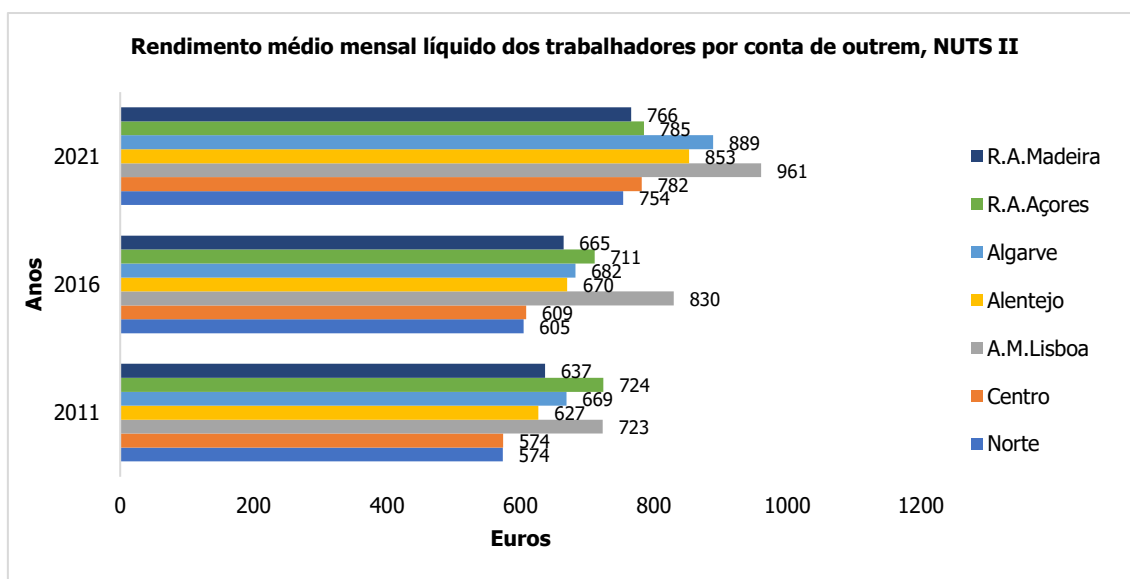


Figura 3.19 - Rendimento médio mensal líquido dos trabalhadores por conta de outrem no conjunto de atividades do setor do turismo nas NUTS II portuguesas

Fonte: INE

A Figura 3.18 indica o rendimento médio mensal líquido dos trabalhadores por conta de outrem²⁸ no setor do turismo, em Portugal. Em 2011 fixavam-se nos 646 euros, em 2016 nos 702 euros (+8,6% do que em 2011), e em 2021, 848 euros (+20,8% do que em 2016). A Figura 3.19 diz respeito ao mesmo indicador nas NUTS II portuguesas. Nos 3 anos em análise, o rendimento médio mensal líquido dos trabalhadores por conta de outrem é superior na Área Metropolitana de Lisboa em 2016 e 2021 (2016: €830 e 2021: €961), sendo que em 2011, pela diferença de 1 euro, é a Região Autónoma dos Açores que detêm o rendimento mais elevado (724 euros). Em 2021, para além da Área Metropolitana de Lisboa, o Algarve e o Alentejo apresentam rendimentos médios mensais mais elevados, €889 e €853 respetivamente.

Contudo é fundamental investir em planos de carreira, flexibilidade de horários e aposta em melhoria dos salários para conseguir trazer mão-de-obra para o setor do turismo.

3.2.2 GEP - MTSSS

Neste tópico, são analisados vários indicadores associados ao mercado de trabalho em Portugal, tendo em consideração o conjunto de atividades do setor do turismo em Portugal (Subclasse CAE Rev.3; CAE Rev.2.1 e CAE Rev.2). Foi pedido ao GEP / MTSSS como mencionado na Metodologia

²⁸ De acordo com o INE, "Trata-se de rendimentos líquidos (deduzidos os impostos e as contribuições para a Segurança Social) relativos à atividade principal dos empregados por conta de outrem. Estes rendimentos incluem, desde que recebidos com carácter regular e periodicidade igual ou inferior a mensal, os seguintes pagamentos: comissões; diuturnidades e prémios de antiguidade; prémios por assiduidade, produtividade; abonos para falhas; pagamentos por horas extraordinárias; subsídios de refeição; alojamento e transporte; trabalho noturno, aos domingos e feriados; gratificações e similares decorrentes da condição de trabalhador; subsídios de férias ou de Natal recebidos mensalmente (em duodécimos)".

o “Grupo CAE Rev.3”: 49100, 49391, 49392, 50101, 50102, 50300, 51100, 55111, 55112, 55113, 55114, 55115, 55116, 55117, 55118, 55119, 55121, 55122, 55123, 55124, 55201, 55202, 55203, 55204, 55300, 55900, 56101, 56102, 56103, 56104, 56105, 56106, 56107, 56210, 56290, 56301, 56302, 56303, 56304, 56305, 77110, 77120, 77210, 79110, 79120, 79900, 82300, 90040, 91020, 91030, 91041, 91042, 93110, 93192, 93210, 93291, 93292, 93293, 93294, e 9604 (ver Tabela 2.1).

a) Pessoas ao serviço dos estabelecimentos Total / Sexo / Portugal / NUTS II

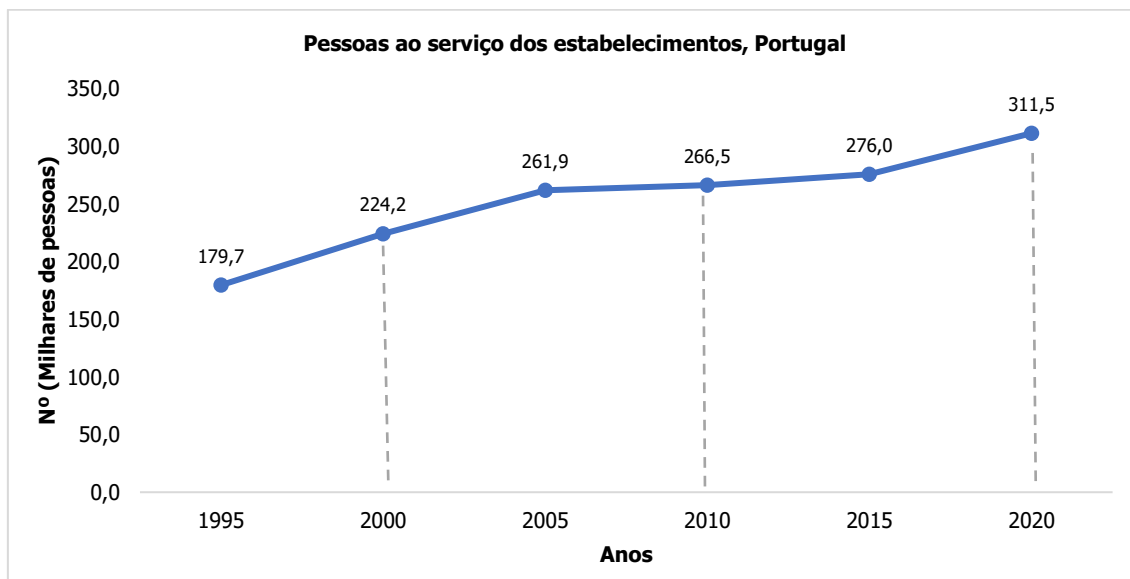


Figura 3.20 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos Total / Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSSS

De acordo com os dados disponibilizados pelo GEP para as CAE do turismo, ao longo dos anos em análise, entre 1995 e 2020, as pessoas ao serviço dos estabelecimentos, em Portugal, cresceram +73,3%. Já entre 2010 -2020 houve um crescimento de +16,9%.

Relativamente às NUTS II em Portugal, em 2020 - Região Norte: 95 630 pessoas; Região Centro: 41 939 pessoas; Área Metropolitana de Lisboa: 111 858 pessoas; Alentejo: 13 051 pessoas; Algarve: 39 679 pessoas; Região Autónoma dos Açores: 9 315 pessoas; Região Autónoma da Madeira: 13 087 pessoas. Assim, a Área Metropolitana de Lisboa é a que apresenta um maior número de pessoas ao serviço nos estabelecimentos, no setor do turismo e a menor é a Região Autónoma dos Açores.

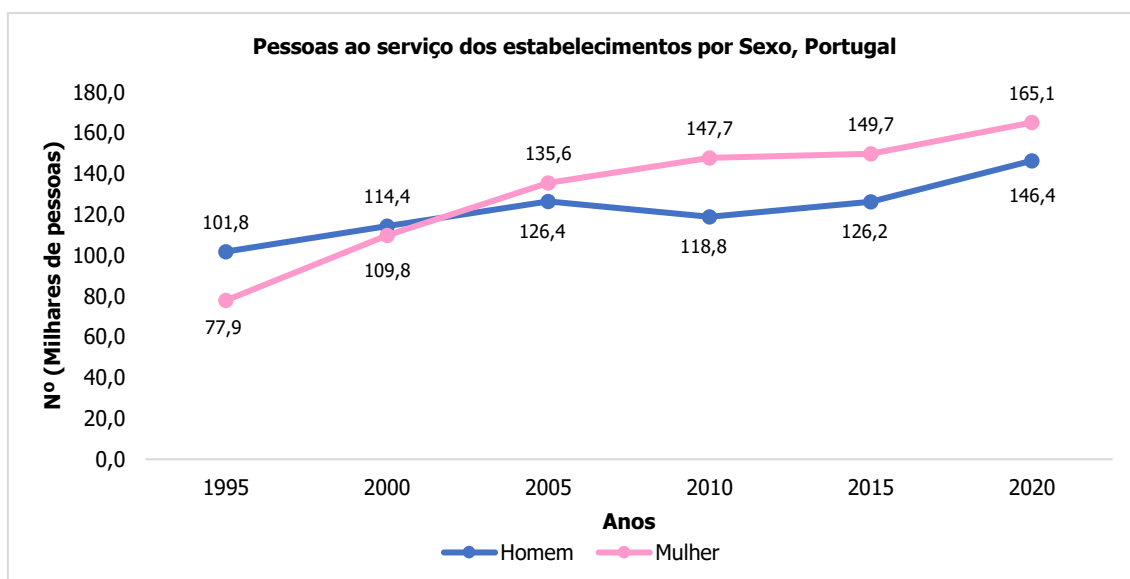


Figura 3.21 - Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSS

A Figura 3.21, a Figura 3.22 e a Figura 3.23 demonstram o indicador de "Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo (Masculino / Feminino), em Portugal e respetivas NUTS II.

Desde o início do milénio que há uma evidência maior do sexo feminino no setor do turismo em Portugal, como se pode observar na Figura 3.21. Desde 1995 que a presença das mulheres no setor teve um crescimento de +112% e os homens de +43,7%. Entre 2010 e 2020 há um crescimento de +23,2% do sexo masculino.

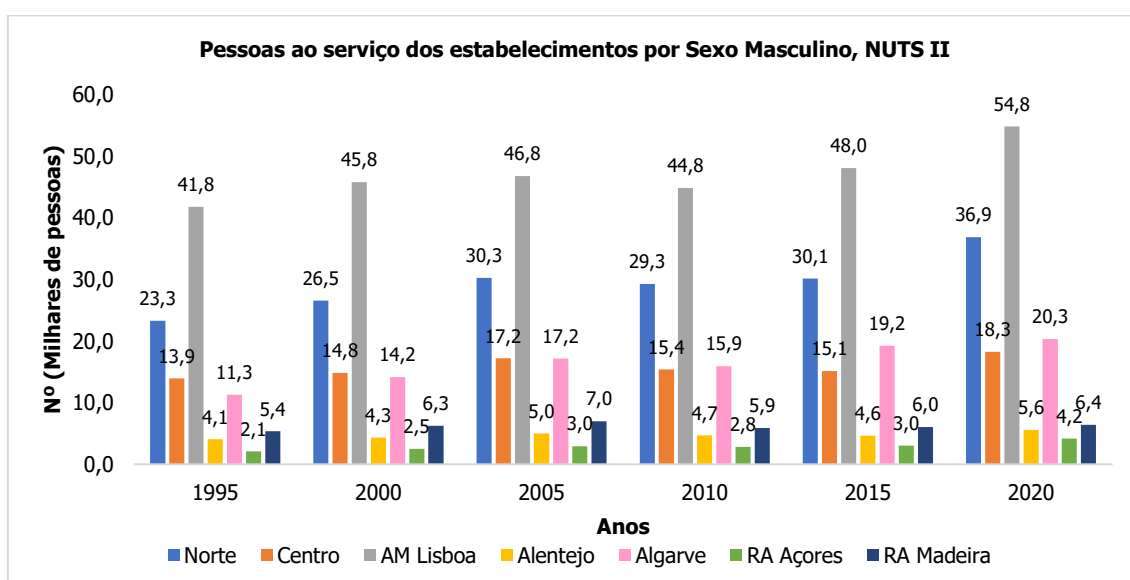


Figura 3.22 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo Masculino, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSS

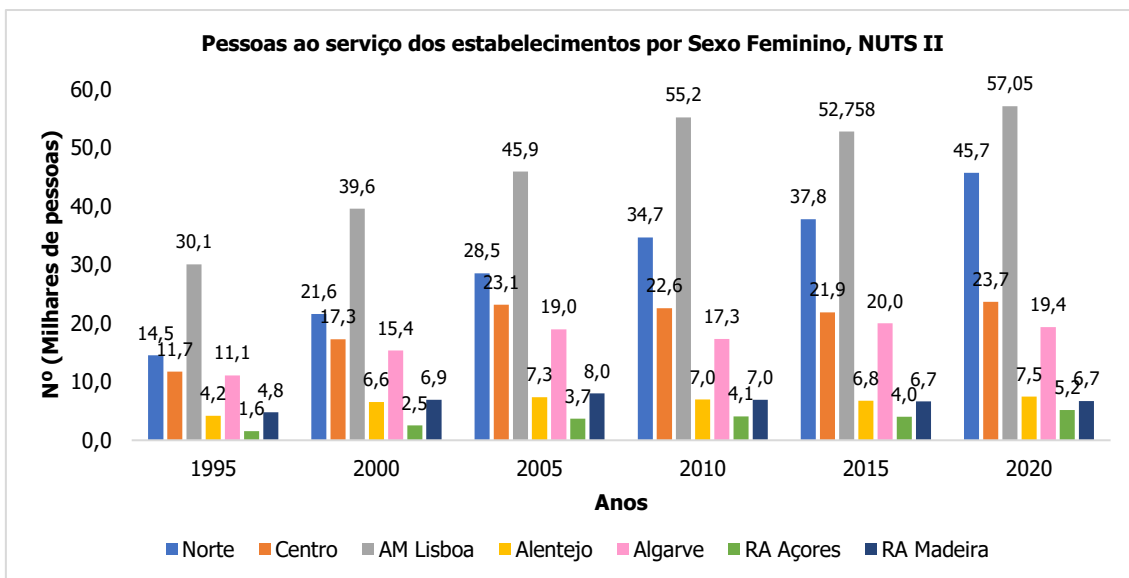


Figura 3.23 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Sexo Feminino, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSSS

A Figura 3.22 e a Figura 3.23 indicam que há uma maior presença, tanto do sexo masculino, quanto feminino na: Área Metropolitana de Lisboa; Região Norte; no Algarve; e no Centro, registando uma menor evidência nas restantes NUTII.

b) Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Grupo Etário / Portugal

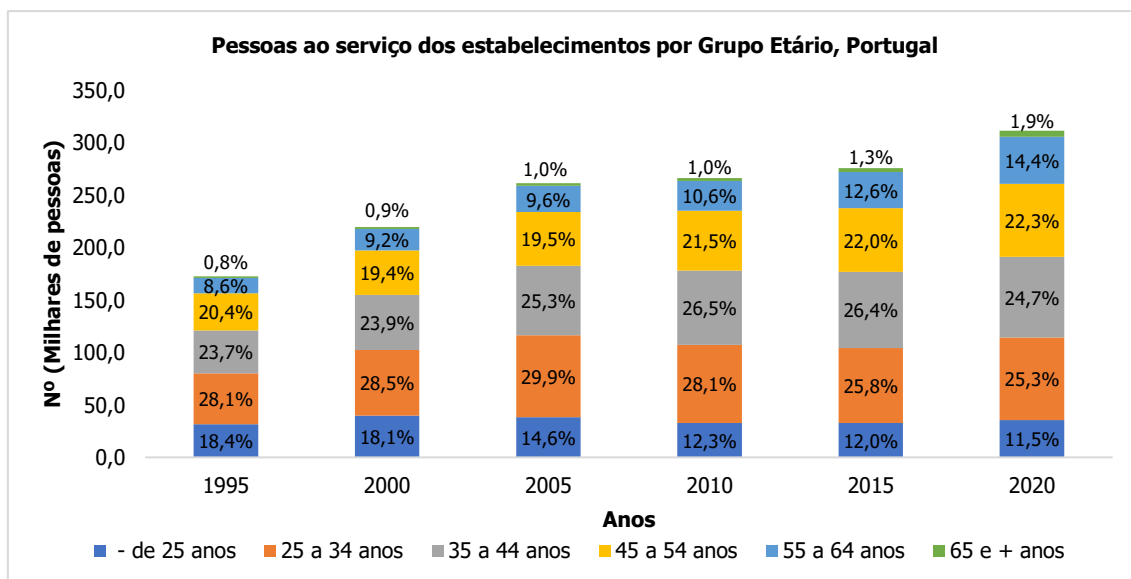


Figura 3.24 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Grupo Etário, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSSS

O grupo etário na figura acima englobou as pessoas ao serviço com menos de 25 anos até 65 e mais anos. Há uma presença maior do grupo etário dos 25 aos 34 anos que rondam os 30% em quase todos os anos em análise, com exceção de 2015 que teve uma maior predominância do grupo etário dos 35 aos 44 anos. Os grupos etários com menos evidência são: dos 65 e mais anos (valores inferiores a 2%); dos 55 aos 64 anos (com valores inferiores a 15%); e com menos de 25 anos (valores inferiores a 19%).

c) Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Nível de habilitação / Portugal / NUTII

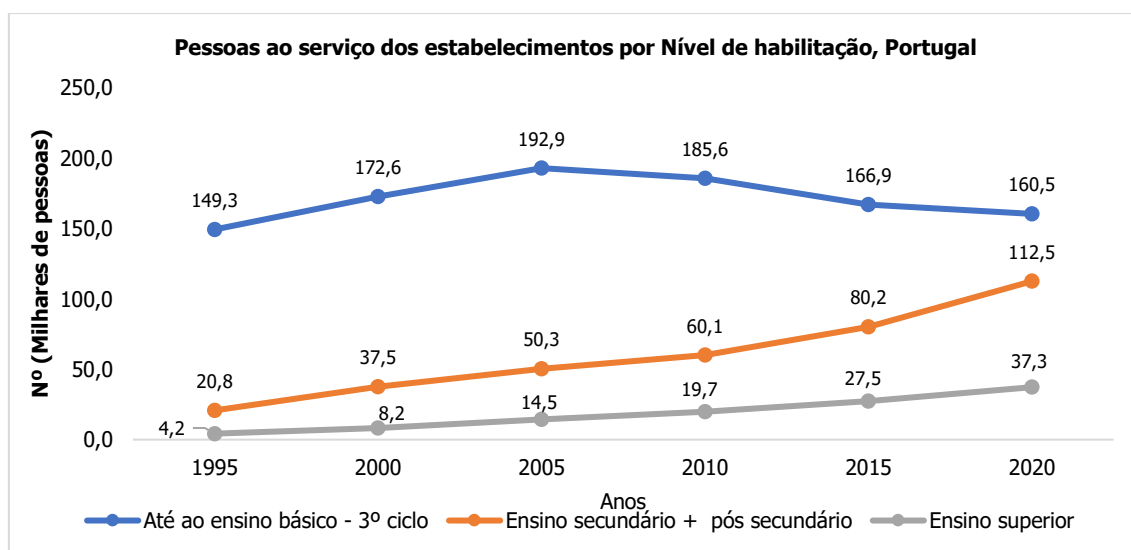


Figura 3.25 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por nível de habilitação, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSSS

A Figura 3.25 e a Figura 3.26 demonstram o indicador de "Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por nível de habilitação (ensino básico; ensino secundário + pós-secundário; e ensino superior), em Portugal e respetivas NUTS II.

A Figura 3.25 indica que as habilitações predominantes são o ensino básico até ao 3º ciclo (1995: 85,6% / 2020: 51,7%). Contudo, tem-se registado um decréscimo a partir de 2005 (-16,8%). Está registada uma evolução quer no Ensino secundário + pós-secundário, quer no Ensino superior em Portugal e NUTS II

- Ensino secundário e pós-secundário - Crescimento entre 95-20: +441,7% (com crescimento significativo a partir de 2015)
- Ensino superior - Crescimento entre 95-20: +777,1%

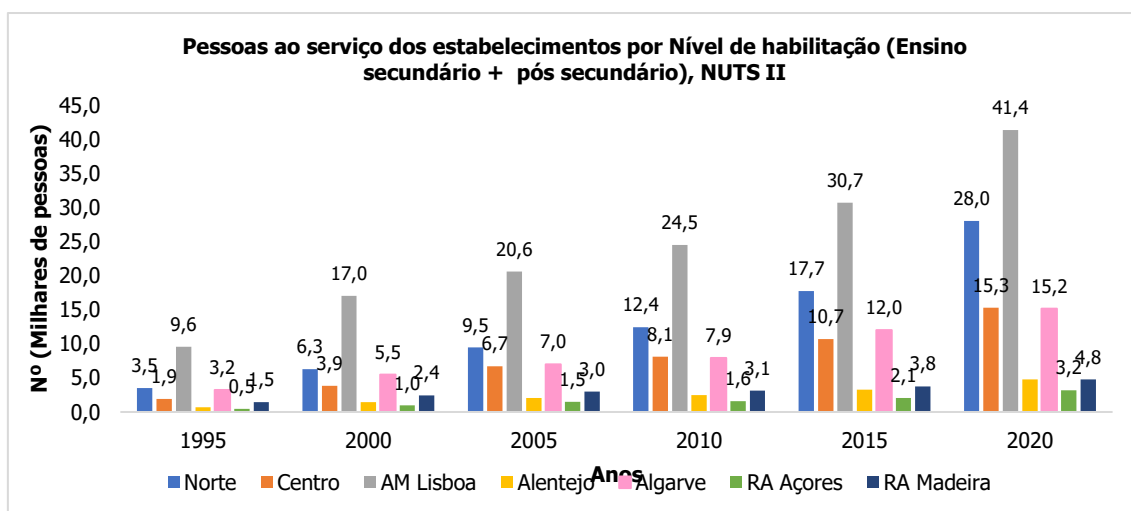


Figura 3.26 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por nível de habilitação (Ensino secundário + pós-secundário), NUTS II (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSS

O Ensino secundário + pós-secundário tem aumentado ao longo dos anos, indicando que há uma maior presença na: Área Metropolitana de Lisboa; Região Norte; no Algarve; e no Centro, registando uma menor evidência nas restantes NUTII.

e) Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Situação na Profissão / Portugal / NUTII

A Figura 3.27 e a Figura 3.28 demonstram o indicador de "Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por situação profissional (trabalhador familiar não remunerado; trabalhador por conta de outrem; membro ativo de cooperativa de produção; Empregador; e não enquadrável / outra situação), em Portugal e respetivas NUTS II.

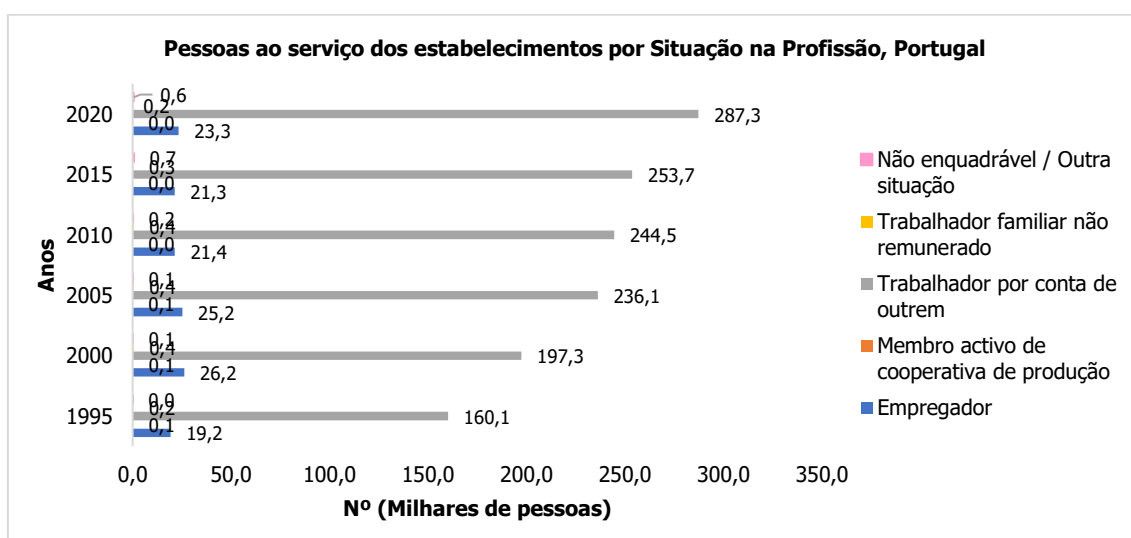


Figura 3.27 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por situação profissional, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSS

Na figura acima, percebe-se que a situação profissional registada em Portugal mais evidente é a “Trabalhador por conta de outrem” nos anos em análise, existindo uma diferença bastante significativa com as restantes situações profissionais. Em 1995, representavam cerca de 89% e em 2020 cerca de 92%, tendo um crescimento de cerca de 80%.

“Empregador” é a situação profissional mais presente em Portugal, a seguir a trabalhadores por conta de outrem, representando, no último ano em análise, 7,5% do total das situações profissionais no país.

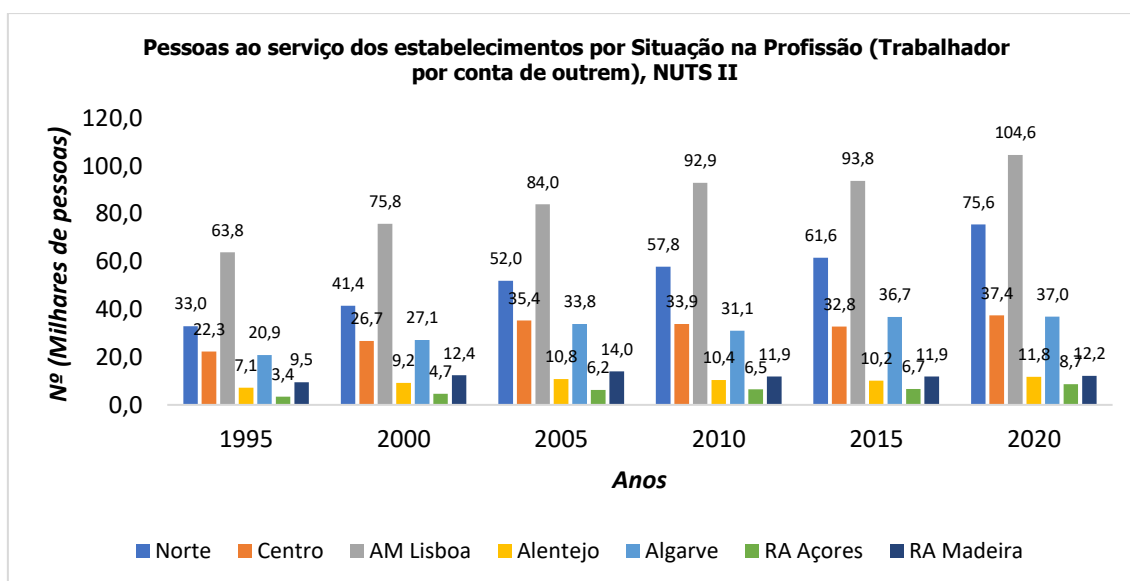


Figura 3.28 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por situação profissional (trabalhador por conta de outrem), NUTS II (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSS

Em termos de NUTS II, a situação profissional “Trabalhador por conta de outrem”, apresenta mais pessoas ao serviço na Área Metropolitana de Lisboa, Região Norte e Região Centro, tendo nos últimos anos um maior crescimento na Região do Algarve.

f) Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos / Regime de duração do trabalho / Portugal / NUTII

A Figura 3.29 e a Figura 3.30 demonstram o indicador de “Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho (a tempo completo e a tempo parcial), em Portugal e respetivas NUTS II. O GEP não tinha disponível os valores para 1995 para este indicador.

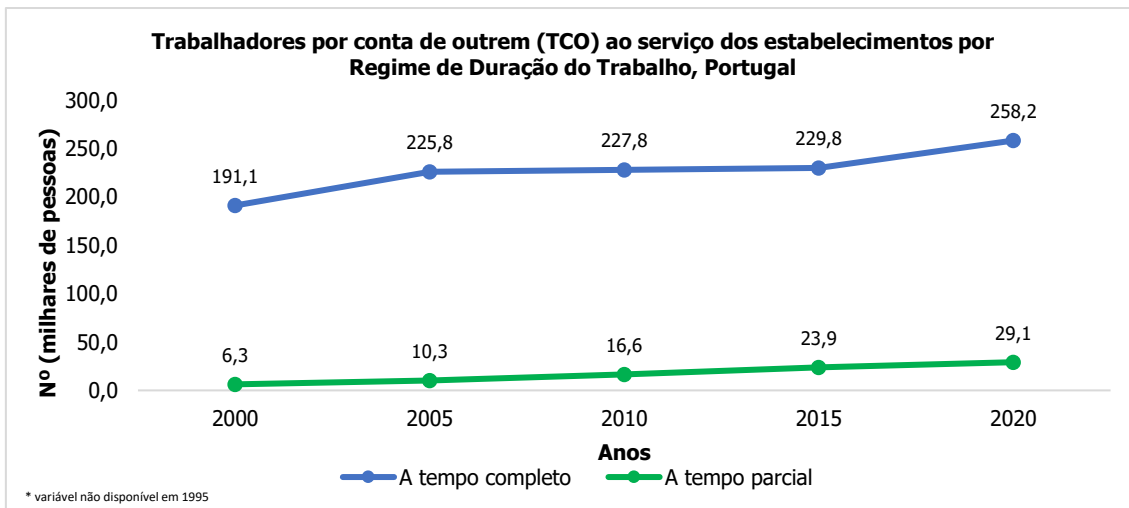


Figura 3.29 – Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho, Portugal (2000-2020)

Fonte: GEP / MTSS

É perceptível que os trabalhadores por conta de outrem, em Portugal, apresentam um regime de duração de trabalho preferencialmente a tempo completo. Há, assim, uma diferença significativa dos indivíduos que trabalham a tempo completo e a tempo parcial no nosso país. Em 2020 representavam cerca de 90% dos trabalhadores por conta de outrem.

Entre 2000 e 2020:

- Tempo completo: +35%
- Tempo parcial: +366%

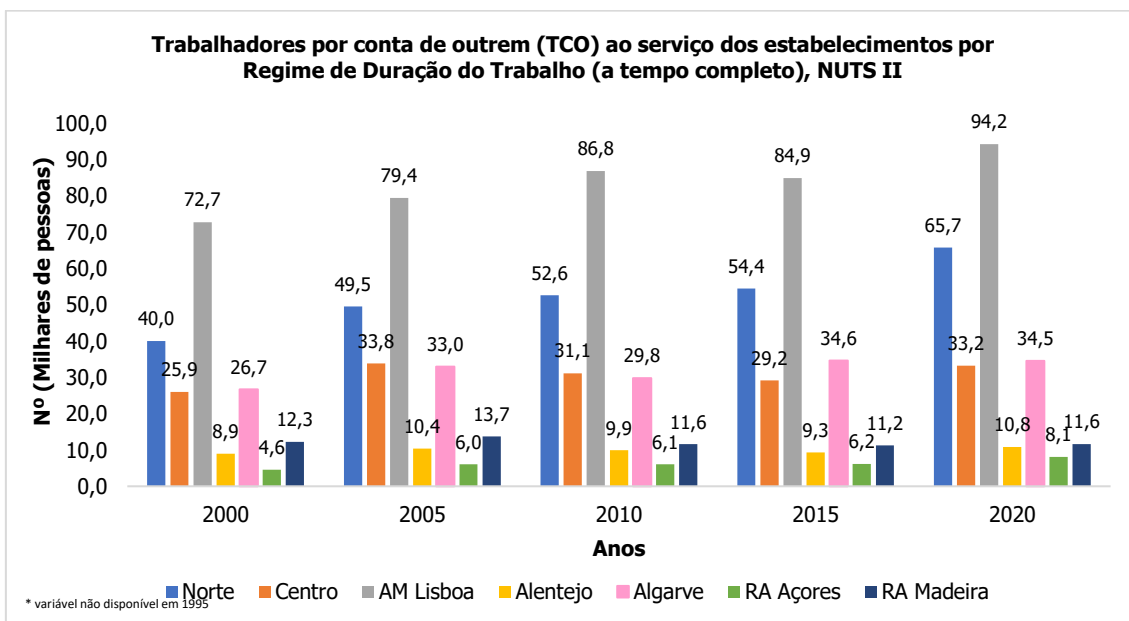


Figura 3.30 – Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho (a tempo completo), NUTS II (2000-2020)

Fonte: GEP / MTSS

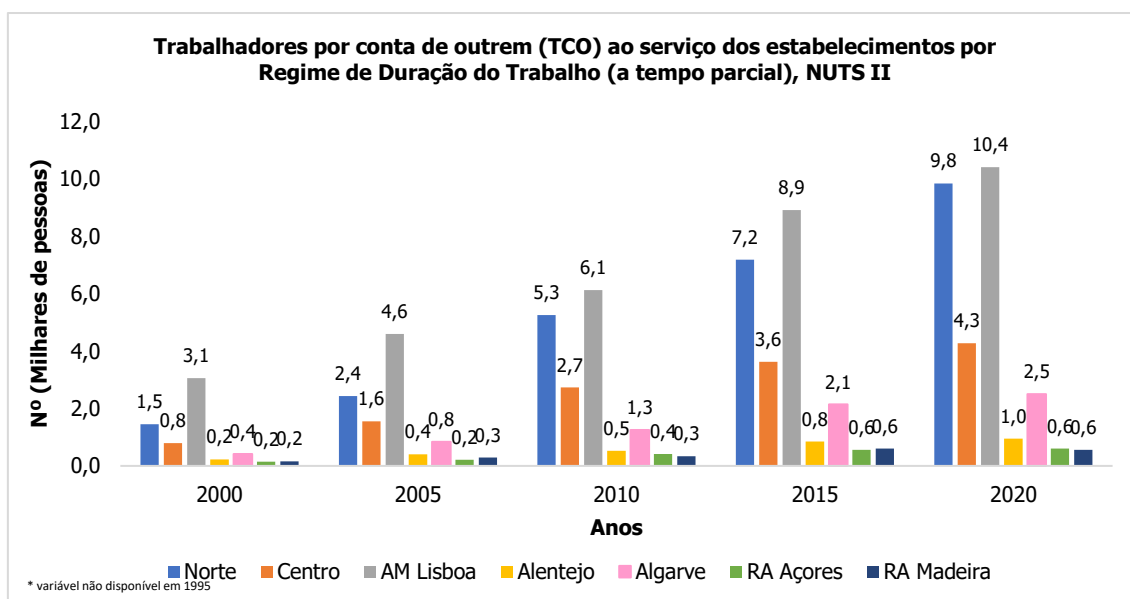


Figura 3.31 – Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos por regime de duração do trabalho (a tempo parcial), NUTS II (2000-2020)

Fonte: GEP / MTSSS

Em termos de NUTS II, o regime a “tempo completo”, apresenta mais trabalhadores (por conta própria) na Área Metropolitana de Lisboa, Região Norte, Região Centro, e Algarve. Apresenta menos trabalhadores nas restantes NUTS II (Alentejo, Região Autónoma da Madeira e Açores).

Em termos de NUTS II, o regime a “tempo parcial”, apresenta mais trabalhadores (por conta própria) na Área Metropolitana de Lisboa, Região Norte, Região Centro.

g) Trabalhadores por conta de outrem (TCO) ao serviço dos estabelecimentos (completo) / Escalão de remuneração BASE e GANHO / Portugal / NUTII

A Figura 3.32 analisa o indicador de “Trabalhadores por conta de outrem (TCO) a tempo completo ao serviço dos estabelecimentos por Escalão de remuneração BASE / GANHO”, em Portugal e respetivas NUTS II. A Figura 3.33, indica a “Variação homóloga da remuneração bruta total mensal média por trabalhador por atividade económica (CAE-Rev. 3) em setembro de 2021”.

Para o ano de 2020, 36,9% da remuneração base²⁹ é igual a 635,00 Euros e 29,9% da remuneração ganho³⁰ é igual a 750,00 a 999,99 Euros. Para os anos em análise, há uma tendência de decréscimo. Em 2015, 27,6% da remuneração base era igual a 505,01 a 599,99 euros e a

²⁹ De acordo com o Sistema de Metainformação do INE: Montante ílquido (antes da dedução de quaisquer descontos) em dinheiro e/ou géneros, pago com caráter regular e garantido ao trabalhador no período de referência e correspondente ao período normal de trabalho.

³⁰ Montante ílquido em dinheiro e/ou géneros pago ao trabalhador com caráter regular, durante o período de referência, por tempo trabalhado ou trabalho fornecido no período normal e extraordinário, incluindo o pagamento de horas remuneradas, mas não efetuadas (férias, feriados e outras ausências pagas).

remuneração ganho igual a 600,00 a 749,99 Euros (25,7%). Em 2010, 34,4% e 27,7% a remuneração base e ganho foi entre 475,01 a 599,99 Euros, respetivamente.

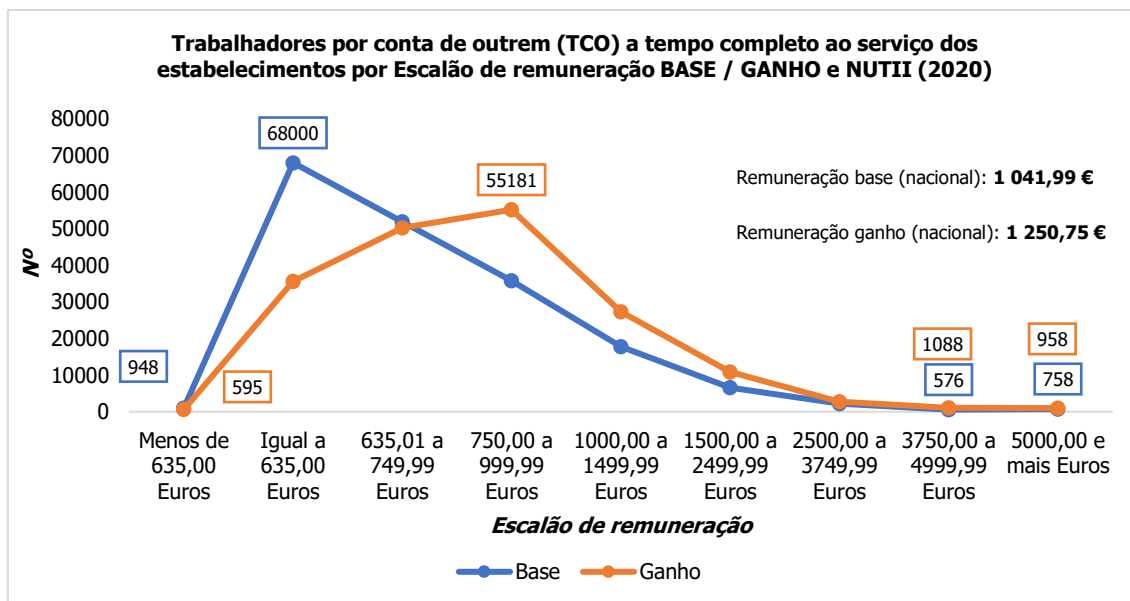


Figura 3.32 - Trabalhadores por conta de outrem (TCO) a tempo completo ao serviço dos estabelecimentos por Escalão de remuneração BASE / GANHO em Portugal (2020)

Fonte: GEP / MTSSS

Os escalões de remuneração entre 1995 e 2005 têm outra configuração. Em 2005, a remuneração base foi entre 374,71 a 499,99 euros (33,1%) e a remuneração ganho: 500,00 a 749,99 euros (31%). Para 2000, a remuneração base e ganho foi entre 318,24 a 499,99 euros (47,7% e 39,7%, respetivamente) e para 1995, a remuneração base e ganho foi entre 259,38 a 499,99 euros (55,6% e 45,3, respetivamente).

De acordo com o INE, o maior aumento da remuneração total foi observado nas atividades das Indústrias extrativas (B; 5,6%), seguido das atividades de Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca (A; 5,2%). Por outro lado, foram observadas diminuições da remuneração total nas atividades de Administração Pública e Defesa; Segurança Social Obrigatória (O; 0,3%) (Figura 3.33).

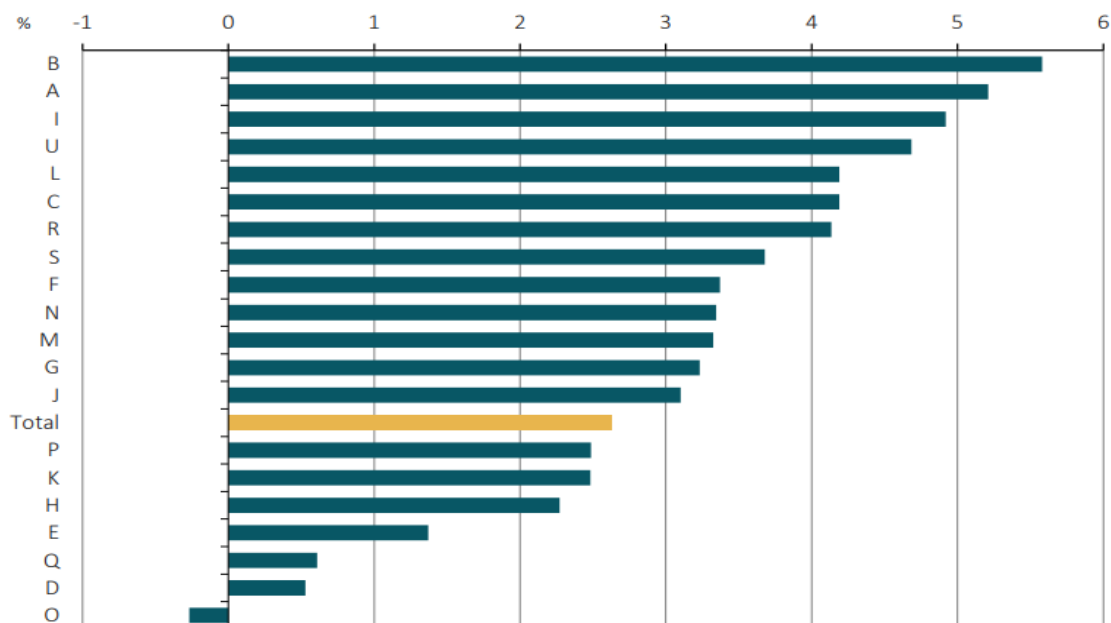


Figura 3.33 - Variação homóloga da remuneração bruta total mensal média por trabalhador por atividade económica (CAE-Rev. 3) em setembro de 2021

Fonte: INE³¹

h) Pessoas ao serviço dos estabelecimentos / Profissão / Portugal

A Figura 3.34 indica as pessoas ao serviço dos estabelecimentos por Profissão em Portugal. No setor do turismo é perceptível que os “Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores”, têm a maior presença de indivíduos

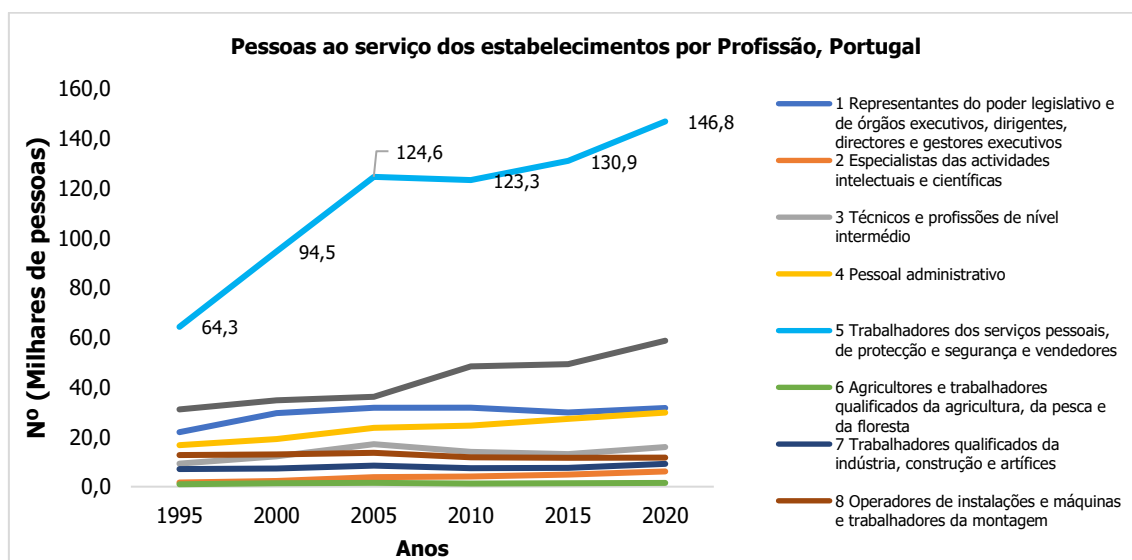


Figura 3.34 – Pessoas ao serviço dos estabelecimentos por profissão, Portugal (1995-2020)

Fonte: GEP / MTSSS

³¹https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=529568087&att_display=n&att_download=y

4. Acesso às Profissões do Turismo

Neste capítulo são apresentadas as condições de acesso às profissões do turismo em âmbito nacional e europeu, bem como o impacto da desregulamentação nas profissões do setor, dando destaque ao caso dos guias intérpretes e diretores hoteleiros. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

4.1 Contextualização teórica

A indústria do turismo proporciona uma elevada taxa de emprego a nível mundial. Por exemplo, todas as indústrias relacionadas com o turismo cobrem mais de 6% do emprego total na União Europeia, entre as quais as empresas de alojamento e de alimentação e bebidas são os principais provedores de mão-de-obra no setor (Marques Santos et al., 2020).

O turismo representa um dos mais importantes setores económicos, tanto a nível mundial como nacional, pois consegue promover a criação de emprego, gera receitas e dinamiza o desenvolvimento dos destinos. A pandemia da COVID-19, iniciada no início de 2020, teve um grande impacto no setor, uma vez que limitou as viagens nacionais e internacionais, condicionou fortemente o setor da restauração, obrigou a um confinamento geral da população a nível mundial e impediu a realização de grandes eventos. O turismo em 2020 desceu para 8,0% do PIB, um valor consideravelmente mais baixo do que foi registado em 2019 (15,3% do total da economia) (INE, 2021). Além disso, uma vez que o setor está relacionado com os serviços, a mobilidade do turismo está relacionada com um potencial de mão-de-obra significativo nos destinos. A indústria do turismo e da hotelaria na Europa é crítica para países como a Grécia, Croácia, Itália, Áustria, Espanha, e Portugal (Marques Santos et al., 2020).

De acordo com a WTTC, durante 2019, 1 em cada 10 postos de trabalho em Portugal foram criados pelo setor do turismo. Em 2021, e apesar do contexto pandémico, o setor representava 1 em cada 11 empregos (WTTC, 2022b). Considerando as altas taxas de desemprego e layoff registadas neste período pandémico, vários organismos lançaram ações de formação e qualificação profissional. A WTTC destacou as iniciativas de formação desenvolvidas por alguns países, incluindo o trabalho desenvolvido pelo Turismo de Portugal no Programa Upgrade e a iniciativa ATIVAR-PT do Instituto do Emprego e Formação Profissional. Estas ações tinham como objetivo a qualificação dos profissionais do setor do turismo, nomeadamente ao nível das competências digitais (WTTC, 2021). Estas competências assumem um papel cada vez mais importante na sociedade e na economia, e a formação contínua e aprendizagem ao longo da vida são indispensáveis.

Ao mesmo tempo que o setor representa um dos maiores empregadores do país, a distribuição e as condições destes empregos ainda têm um longo caminho a percorrer. Esta é uma realidade

que afeta o setor a nível mundial, em que a maioria dos trabalhadores têm menos de 35 anos, existe uma alta taxa de turnover e o trabalho sazonal prevalece (UNCTAD, 2020). Tendo em consideração os dados fornecidos pelo INE (relativos ao Inquérito ao Emprego), o conjunto de atividades identificadas que dizem respeito ao setor do turismo (de forma direta e indireta) contemplaram em 2021 (dados provisórios) 425,1 mil indivíduos (45% do sexo masculino e 55% do sexo feminino); 24,4% tinha entre 35 e 44 anos e 24,2% entre os 45 e os 54 anos; 44% têm o ensino básico, 36% o ensino secundário e pós secundário e 20% têm o ensino superior; 69% trabalham por conta de outrem e 87% a tempo completo.

Por outro lado, a crescente evolução tecnológica e os desafios que trará ao setor do turismo, implicará a necessidade de novas competências por parte dos trabalhadores e das empresas, e uma maior flexibilidade no trabalho, nomeadamente ao nível do teletrabalho, dos novos modelos de negócio e de questões relacionadas com a responsabilidade social (UNWTO, 2019). A possibilidade de surgimento de novas profissões e o desaparecimento de outras é uma realidade que deve ser equacionada, para se evitar a perda de trabalhadores e garantir o uso adequado das tecnologias disponíveis (Ivanov, 2020).

Para além destas alterações registadas, a crescente liberalização do mercado de trabalho promovida pela União Europeia, impactou o mercado do trabalho do turismo em Portugal. A Diretiva 2006/123/CE implicou no fim da maioria dos entraves postos à prestação de serviços, o que teve um forte impacto no mercado de trabalho, nomeadamente no setor do turismo, ao abrir este mercado ao público em geral.

4.1.1 Condições de acesso às profissões do turismo em Portugal e na União Europeia

As teorias neoliberais, surgiram na década de 70, da qual se foram desenvolvendo e propagando ideias que incluem políticas de liberalização económica (ex: privatizações, austeridade, desregulamentação e comércio livre) (Brito, 2020; Harvey, 2005). Seguindo esta tendência, a liberalização do mercado de trabalho foi promovida pela União Europeia, estendendo-se aos estados membros, através da **Diretiva 2006/123/CE**³² ordenou o fim da maioria dos entraves postos à prestação de serviços, o que teve um forte impacto no mercado de trabalho. A Diretiva 2006/123/CE, ou Diretiva da Liberalização dos Serviços, promulgada pela União Europeia, “estabelece, dentro da Comunidade Europeia, a liberdade de estabelecimento e a liberdade de prestação de serviços, visando o reforço dos direitos dos utilizadores dos diversos serviços, o reforço da qualidade dos vários serviços e o estabelecimento de um regime de cooperação entre os Estados-membros”(APAVT, 2010).

³² Link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123>

Assim, de acordo com a presente diretiva:

- Ponto 2:

“Um mercado de serviços competitivo é essencial para promover o crescimento económico e a criação de emprego na União Europeia. Atualmente, um grande número de entraves no mercado interno impede muitos prestadores, especialmente empresas de pequena e média dimensão (PME), de se expandirem para além das fronteiras nacionais e de beneficiarem plenamente do mercado interno, o que enfraquece a competitividade a nível mundial dos prestadores da União Europeia. Um mercado livre que imponha aos Estados-Membros a eliminação das restrições à prestação de serviços transfronteiras, em conjugação com uma maior transparência em matéria de informação dos consumidores, dará aos consumidores europeus uma maior escolha e serviços de melhor qualidade a preços mais baixos.”

- Ponto 5:

“[...] é necessário **eliminar os entraves à liberdade de estabelecimento dos prestadores nos Estados-Membros e à livre circulação de serviços entre Estados-Membros** e garantir aos destinatários e aos prestadores a segurança jurídica necessária para o exercício efetivo destas duas liberdades fundamentais do Tratado. Dado que os entraves no mercado interno dos serviços afetam tanto os operadores que pretendam estabelecer-se noutros Estados-Membros como aqueles que prestam um serviço noutro Estado-Membro sem aí se estabelecerem, é necessário permitir ao prestador desenvolver as suas atividades de serviços no mercado interno, quer estabelecendo-se num Estado-Membro, quer fazendo uso da livre circulação de serviços. Os prestadores deverão estar em condições de escolher entre estas duas liberdades, em função da sua estratégia de desenvolvimento em cada Estado-Membro.”

Esta Diretiva teve particular impacto no setor do turismo, nomeadamente ao nível das agências de viagens, operadores e retalhistas, empresas de animação turística, *rent-a-car*, guias-intérpretes, entre outros. As grandes mudanças dizem respeito ao regime de licenciamento e ao regime de acesso. Antes da entrada em vigor da Diretiva 2006/123/CE, e de acordo com o Decreto-lei 263/2007 de 20 de julho, todas as empresas do setor tinham a obrigatoriedade de se registar junto do Turismo de Portugal, sendo o acesso a este licenciamento interdito a pessoas singulares. Após o decreto desta diretiva, e com o objetivo de simplificar o acesso à atividade, o licenciamento deixou de ser obrigatório.

Tabela 4.1 - Alterações provocadas pela Diretiva 2006/123/CE em Portugal

Antes (Decreto-lei 263/2007 de 20 de julho)	Após (Diretiva da Liberalização dos Serviços)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licenciamento obrigatório junto do Turismo de Portugal; ▪ Vedado o exercício a pessoas singulares; ▪ Exigência de capital mínimo (€ 100.000,00); ▪ Exigência de idoneidade comercial dos responsáveis; ▪ Vedada a transação da licença; ▪ Obrigação de existência de espaço físico de atendimento; ▪ Comunicação prévia de exercício temporário fora de espaços constantes da licença; ▪ Obrigatoriedade de subscrição de caução (€ 25.000,00); ▪ Obrigatoriedade de subscrição de seguro de responsabilidade civil (€ 75.000,00). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licenciamento não obrigatório; ▪ Comunicação à entidade local em cada Estado Membro ou comunitária comum; ▪ Exigência de idoneidade comercial; ▪ Possível diminuição da exigência de capital mínimo; ▪ Obrigatoriedade de subscrição de seguro de responsabilidade civil; ▪ Obrigatoriedade de subscrição de caução.

Fonte: APAVT (2010)

Estas medidas de liberalização do mercado fizeram com que um conjunto de profissões do setor passasse a estar acessível a todos, com uma menor carga burocrática, numa tentativa de promover a autorregulação do mercado. Ao mesmo tempo, esta desregulamentação levou à queda de boas práticas do setor, bem como da credibilidade dos intervenientes, por não existir uma entidade reguladora, papel que era anteriormente desempenhado pelo Estado.

De acordo com Luís Mota Figueira "A desregulamentação das carreiras profissionais no sector do turismo, motivada pela EU e sustentada na legislação nacional sequente, de 2009 e 2011, apresenta, por um lado, ameaças e, por outro, cria oportunidades. Pesados os prós e contras afigura-se-nos que a legislação pode significar o alavancamento de um novo processo de criação e desenvolvimento de novas dinâmicas profissionais [...] Em 2009 iniciou-se esta mudança de modelo profissional, através da intervenção da Assembleia da República que produziu a Lei n.º 9/2009 de 4 de Março [...] Esta base jurídica foi secundada pelo Decreto-Lei no 92/2011, de 27 de julho." (Mota, 2013, p. 1). O mesmo autor ainda indica que "[...] a abolição de carteira profissional e de outros pré-requisitos anteriormente obrigatórios, em vastos campos da atividade profissional e, especificamente, na atividade turística, pode ser vista sob 2 pontos de vista: o ponto de vista tradicional, que considera a corporação de profissionais como garante da qualidade e da evolução qualitativa de desempenho, regulado pelos representantes dos seus profissionais e, portanto, acreditando pouco na bondade desta medida de política; o ponto de vista moderno, que apresenta visão de futuro, considerando que a competitividade entre profissionais e a livre regulação dos vínculos contratuais terão o seu papel no incremento dessas atividades e na sua qualificação, forçadas, ambas, pelas dinâmicas competitivas e mudanças de paradigmas num sector tão dependente de tendências de consumo, de culturas de mimetismo,

de descobertas culturais de vanguarda, de criação cultural ininterrupta, de reinvenção de destinos turísticos e de outras variáveis a considerar.” (Mota, 2013, p. 2).

Seguindo as normas da União Europeia, e de acordo com o Governo Português, o acesso e exercício no que diz respeito às profissões em Portugal, é livre tendo em consideração o princípio constitucional de liberdade de escolha de profissão. Aqui existem as exceções das profissões que se encontram reguladas / regulamentadas, e que contemplam requisitos para o seu acesso e exercício³³.

“Em Portugal entende-se por profissão regulada, a profissão cuja verificação do cumprimento de requisitos profissionais é atribuída a uma associação pública profissional (Ordens Profissionais) e por profissão regulamentada, a profissão cujo acesso e o exercício dependem do cumprimento de requisitos profissionais.”³³

No setor do turismo, tendo em consideração a Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT)³⁴, a única profissão regulamentada é o “Profissional de banca nos casinos”, cuja autoridade competente é o Turismo de Portugal³⁵. Nas situações de profissões reguladas ou regulamentadas, o reconhecimento das qualificações profissionais está sujeito ao cumprimento das normas previstas da Lei n.º 9/2009, de 4 de março, com as alterações das Leis n.ºs 41/2012, de 28 de agosto, 25/2014, de 02 de maio e 26/2017, de 30 de maio, transpondo a Diretiva 2005/36/CE (Diretiva de Qualificações) relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais. O reconhecimento das qualificações profissionais compete a cada uma das autoridades nacionais competentes. As profissões reguladas e regulamentadas, estão também ao abrigo do Decreto-Lei n.º 37/2015, de 10 de março, estabelece o regime de acesso e exercício de profissões e de atividades profissionais. A Lei n.º 2/2013, de 10 de janeiro, estabelece o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais³³.

O Turismo de Portugal é a entidade competente para o reconhecimento de cursos e ações de formação profissional na área do turismo, bem como pela certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas³⁶.

4.1.2 Impacto da desregulamentação das profissões

Em Portugal e seguindo a tendência da União Europeia, 2011 foi o ano da desregulamentação das profissões, e no setor do turismo a única profissão regulamentada é a do profissional de

³³ Link: <https://eportugal.gov.pt/empresas/profissoes.aspx>

³⁴ Entidade coordenadora da Diretiva 2005/36/CE

³⁵ Link: <https://www.dgert.gov.pt/profissoes-regulamentadas-e-autoridades-competentes>

³⁶ Link:

http://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/Formacao_Recrutamento/certificacao/Paginas/default.aspx

banca nos casinos, onde o Turismo de Portugal é a autoridade que faz o reconhecimento das qualificações profissionais destes trabalhadores.

A regulamentação pode apresentar obstáculos no acesso ao mercado de trabalho, devido aos requisitos que determinadas profissões apresentam. Assim, de acordo com Zirnstein e Franca, "A regulamentação das profissões em si não é problemática [...] O problema, porém, ocorre quando a regulamentação de determinada profissão é tão forte (severa) que é quase impossível o acesso ao mercado de trabalho. Nesse caso, a regulamentação dessa profissão representa um grande obstáculo (problema) para os estrangeiros que desejam trabalhar ou trabalhar por conta própria em outro país. [...] a regulamentação das profissões pode ser problemática quando o número de profissões regulamentadas é extremamente elevado e/ou os requisitos para o exercício das profissões são numerosos. Isso dificulta a competitividade da economia, o acesso ao mercado de trabalho etc." (Zirnstein & Franca, 2016, p. 461).

As conclusões da investigação de Mamatzakis et al. (2022) indicam a necessidade de apostar em políticas mais eficazes, no que diz respeito à regulamentação do mercado de trabalho, uma vez que possibilita o aumento da eficiência e competitividade da indústria do turismo (Mamatzakis et al., 2022).

O Decreto-Lei nº 92/2011 de 27 de julho, simplifica o acesso a diversas profissões através da eliminação de cursos de formação obrigatória, certificados de aptidão profissional e carteiras profissionais, facilitando o acesso às profissões. Assim, há uma alteração do acesso às profissões em Portugal. Há a criação do Sistema de Regulação de Acesso a Profissões (SRAP) (Simplificação e eliminação de barreiras no acesso a profissões e atividades profissionais), incluindo a criação da Comissão de Regulamentação do Acesso a Profissões (CRAP)³⁷. Assim, esta desregulamentação, com a criação de novos organismos, retirou a muitas das profissões do setor do turismo – estabelecidas e com carteiras profissionais – a necessidade de existirem qualificações obrigatórias para a atuação na perante o cliente / turista. Em Portugal, de acordo com este Decreto-Lei, são inúmeras as profissões associadas ao setor do turismo que foram desregulamentadas, nomeadamente:

- Profissionais de informação turística (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro).
- Motorista de turismo (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro)
- Transferista (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro)
- Guia intérprete regional (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro)
- Guia intérprete nacional (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro)
- Correio de turismo (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro)
- Rececionista de turismo (Diploma legal: Decreto-Lei n.º 519 -F/79, de 28 de Dezembro)

³⁷ Link: <https://files.dre.pt/1s/2011/07/14300/0406404071.pdf>

- Chefe de receção (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Rececionista de hotel (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Porteiro (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Governanta de andares (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Governanta de rouparia/lavandaria (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Empregado de andares (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947.
- Empregado de rouparia/lavandaria (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947.
- Chefe de mesa (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947.
- Empregado de mesa (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Cozinheiro (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Pasteleiro (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Escanção (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Empregado de bar [(barman(aid))] (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)
- Ecónomo (Diploma legal: Despacho publicado no Diário do Governo, n.º 122, de 28 de Maio de 1947)

Outras áreas foram igualmente afetadas me certas profissões: cultura, informação médica, área industrial, economia, sector aeroportuário, área agrícola, área administrativa e outras profissões (ex: formador).

A nível europeu, há profissões que integram o setor do turismo que não foram desreguladas / desregulamentadas e que integram 9 dimensões, como se pode observar na tabela abaixo:

Tabela 4.2 – Países onde as profissões são reguladas / regulamentadas

1) Proprietário/ gerente de restaurante / Caterer / Gerente de catering / Organizador de banquetes – 7 profissões regulamentadas³⁸	
Países / regiões	Designação
Luxemburgo (2)	<i>Exploitant d'un débit de boissons alcoolisées et non alcoolisées</i> (Operador de estabelecimento de venda de bebidas alcoólicas e não alcoólicas) <i>Traiteur</i> (fornecedor)
República Checa	<i>Hostinská činnost</i> (atividades ligadas à hospitalidade)
Eslovénia	<i>Organizator prehrane</i> (Organização alimentar)
Eslováquia	<i>Pohostinská činnost' a výroba hotových jedál pre výdajne</i> (Atividades de hotelaria e produção de refeições prontas para cantinas)
Bélgica / Région de Bruxelles-Capitale/Brussels Hoofdstedelijk Gewest	<i>Restaurateur ou traiteur-organisateur de banquets / Restaurateur of traiteur-banketaannemer</i> (restauração ou organizador de catering)
Chipre	<i>Διευθυντής Κέντρου Αναψυχής</i> (gestor de centro recreativo)
2) Agente viagens - 5 profissões regulamentadas³⁹	
Países / regiões	Designação
Itália	<i>Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo</i> (Diretor técnico de agência de viagens e turismo)
Eslováquia (2)	<i>Prevádzkovanie cestovnej agentúry</i> (Operador de agência de viagens) <i>Prevádzkovateľ cestovnej kancelárie</i> (Operador de agência de viagens)
Áustria	<i>Reisebüros</i> (agências de viagem)
Chipre	<i>Διευθυντής Τουριστικού Γραφείου</i> (Diretor do Posto de Turismo)
3) Guia turístico – 14 profissões regulamentadas⁴⁰	
Países / regiões	Designação
Áustria	<i>Fremdenführer</i> (Guia turístico)
Roménia	<i>Ghid de turism</i> (Guia turístico)
Lituânia	<i>Gidas</i> (Guia turístico)
Itália	<i>Guida turistica</i> (Guia turístico)
Bélgica / Région wallonne	<i>Guide touristique - Région wallonne</i> (Guia turístico – Região da Valónia)
França	<i>Guide-conférencier</i> (Guia turístico)
Espanha / Comunidade Autónoma de Andaluzia	<i>Guía de turismo</i> (Guia turístico)
Malta	<i>Gwida tat- Turisti</i> (Guia turístico)
Eslováquia	<i>Sprievodca cestovného ruchu</i> (Guia turístico)
Croácia	<i>Turistički vodič</i> (Guia turístico)
Eslovénia	<i>Turistični vodnik</i> (Guia turístico)
Hungria	<i>Idegenvezető</i> (Guia turístico)
Grécia	<i>Ξεναγός</i> (Guia turístico)
Chipre	<i>Ξεναγός</i> (Guia turístico)
4) Tour manager - 2 profissões regulamentadas⁴¹	
Países / regiões	Designação
Itália	<i>Accompagnatore turistico</i> (guia de turismo)

³⁸ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12069>

³⁹ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12070>

⁴⁰ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/4130>

⁴¹ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12465>

Croácia	<i>Voditelj poslova turističke</i> agência (gestor de negócios numa agência de viagens)
5) Operador turístico - 1 profissão regulamentada⁴²	
Países / regiões	Designação
República Checa	<i>Provozování cestovní kanceláře</i> (Operador de agência de viagens)
6) Garçon - 3 profissões regulamentadas⁴³	
Países / regiões	Designação
Islândia	<i>Framreiðsla</i> (Empregado de mesa)
Croácia	<i>Natkonobar</i> (Empregado de mesa/Garçon)
Hungria	<i>Pincér</i> (Garçon)
7) Wine-taster - 1 profissão regulamentada⁴⁴	
Países / regiões	Designação
Eslovénia	<i>Pokuševalec za organoleptično oceno vina, mošta in drugih proizvodov iz grozdja in vina</i> (Sommelier)
8) Cozinheiro - 4 profissões regulamentadas⁴⁵	
Países / regiões	Designação
Croácia	<i>Kuhar</i> (Chef de cozinha)
Islândia (2)	<i>Matartæknir</i> (Técnico de alimentos) <i>Matreiðsla</i> (Cozinheiro)
Hungria	<i>Szakács</i> (Cozinheiro)
9) Hotéis/Hoteleiros, Restaurantes/Restauradores, Fornecedores de alojamento incluindo parques de campismo - 7 profissões regulamentadas⁴⁶	
Países / regiões	Designação
Suíça	<i>Entreprise dans l'hôtellerie / restauration (exploitant)</i> (Empresa do ramo hoteleiro/restauração (operador))
Suíça / Fribourg	<i>Traiteur</i> (fornecedor)
Luxemburgo	<i>Exploitant d'un établissement d'hébergement</i> (Operador de estabelecimento de alojamento)
Áustria	<i>Gastgewerbe</i> (Hotelaria)
Liechtenstein	<i>Gastgewerbe</i> (Hotelaria)
Eslováquia	<i>Ubytovacie služby v ubytovacích zariadeniach s prevádzkovaním pohostinských činnosti v týchto zariadeniach a v chatovej osade triedy 3 v kempingoch triedy 3 a 4</i> (Serviços de alojamento em instalações de alojamento com a exploração de atividades de hotelaria nessas instalações e em alojamentos de classe 3 em parques de campismo de classe 3 e 4)
Chipre	<i>Διευθυντής Ξενοδοχείου</i> (Diretor do hotel)

Fonte: Elaboração própria com base na Comissão Europeia

a) Caso: Guias intérpretes -----

Como visto anteriormente, o DL n.º 92/2011 de 27 de Julho extingue várias categorias profissionais, estando também a Informação Turística: Guias Intérpretes (Nacionais e Regionais), Motoristas de Turismo, Transferistas e Correios de Turismo. Com esta liberalização do mercado, qualquer pessoa sem a formação adequada pode ser guia, ou seja, tanto guias certificados e não

⁴² Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12071>

⁴³ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/4009>

⁴⁴ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12311>

⁴⁵ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/4010>

⁴⁶ Link: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/profession/12251>

certificados ou “free tours” e guias turísticos não licenciados estão a trabalhar no mesmo “pé de igualdade”, e no caso da não certificação, muitos não estão devidamente coletados nas finanças. Assim, a desregulamentação desta profissão (guia-intérprete), assim como tantas outras que operam no setor do turismo, foram desregulamentadas, ação resultante das diretivas comunitárias (Brito, 2020; Carvalho, 2020).

De acordo com Zirnstein & Franca (2016), a desregulamentação pode indicar uma menor qualidade dos serviços, principalmente quando implementada nas profissões da informação turística – guias turísticos; que a desregulamentação não é adequada a esta profissão (Zirnstein & Franca, 2016).

A importância da atuação do guia é essencial para que a interpretação da imagem do destino ao turista seja o mais realista possível, sendo mediador entre o lugar e o turista (Perestrelo & Santos, 2021).

“Os guias turísticos (...) desempenham um papel importante na formação da experiência dos turistas num destino. (...) A capacidade dos guias turísticos de oferecer um serviço de qualidade aos turistas não é apenas essencial para o sucesso comercial dos operadores turísticos aos quais eles são afiliados, mas também crítico para a imagem geral do destino que eles representam.” (Songshan et al., 2010, p. 3).

O desempenho do guia turístico (Figura 4.1) tem um efeito direto significativo na satisfação do turista e um efeito indireto na satisfação com os serviços turísticos e com a experiência turística, ou seja, os guias interpretes têm um papel fundamental entre o destino e os turistas / visitantes disponibilizando: informações sobre as infraestruturas locais ou oferta disponível; interpretação das atrações turísticas; mediação intercultural e supervisão das atividades e comportamentos dos visitantes (Songshan et al., 2010). Assim, é necessário proporcionar educação e formação adequadas aos guias turísticos devendo ser tratados e motivados como um dos intervenientes no desenvolvimento do turismo (Rabotic, 2010).

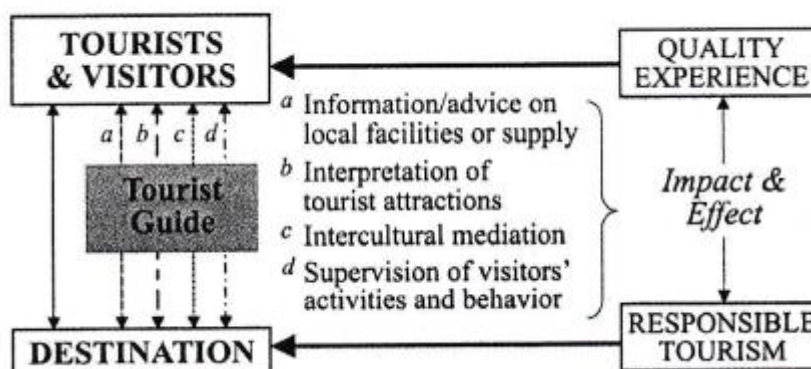


Figura 4.1 - Orientação turística e a interação Destino-Visitantes

Fonte: Rabotic (2010)

Com a pandemia COVID-19, os guias foram fortemente afetados e estão entre os atores mais fustigados no setor de turismo, já tendo uma posição financeira mais insegura e ausência de segurança laboral (Carvalho, 2020; Mbatha et al., 2021)⁴⁷.

b) Caso: diretores hoteleiros -----

A ADHP indica que há falta de mão-de-obra qualificada no setor do turismo, sendo essencial a criação de medidas para a fixação de jovens no setor e país, ou seja, há falta de mão-de-obra – especializada, qualificada e não há forma de reconhecer as competências dos profissionais⁴⁸.

O estudo de Dias et al. (2021), destaca a importância do papel do administrador hoteleiro e o efeito da desregulamentação com a revogação da Lei n.º 271/82, que regulou o acesso ao exercício da função de administrador hoteleiro e que foi substituída pela Lei n.º 228/2009 e posteriormente com a alteração do n.º 2 do artigo 47 (Dias et al., 2021, p. 131). Neste mesmo estudo também se constatou que em Portugal, o rendimento médio ronda os 35 000 euros por ano, o que corresponde a um salário bruto mensal de 2 961,89 euros, sendo os valores em países fora da União Europeia superiores.

4.2 Análise dos resultados

Os resultados dos questionários aplicados tanto aos trabalhadores como aos estudantes apontam para a necessidade de balizar o acesso às profissões, uma vez que mais de 80% dos trabalhadores defendem que devem existir pré-requisitos para se trabalhar nesta área, e mais de 70% dos estudantes concordam.

Adicionalmente, cerca de 72% dos profissionais acreditam que para trabalhar no setor do turismo se deve ter um curso na área, opinião corroborada por 91,5% dos estudantes. Os profissionais defendem ainda que as pessoas devem ter uma carteira profissional para trabalhar no turismo (76,5%), que se deve ter experiência para trabalhar neste setor (67,8%) e que, sobretudo, se deve ter experiência (94,5%). Os estudantes têm uma opinião menos vinculada sobre estes pontos, mas tendem a concordar, com 70,8% a defender as carteiras profissionais e 72% a considerar fundamental ter experiência para trabalhar na área.

⁴⁷ ver anexo II – Notícia 3, 4 e 5.

⁴⁸ Link: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/turismo---lazer/detalhe/diretores-de-hoteis-mantem-se-apreensivos-com-falta-de-mao-de-obra-qualificada>
ver anexo II – Notícia 1, 2 e 6.

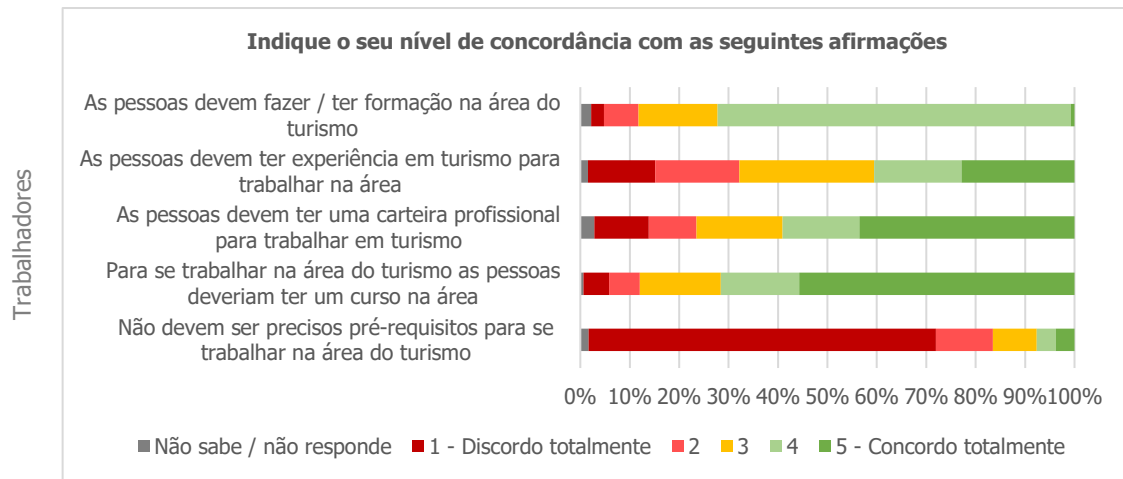


Figura 4.2 – Condições de acesso à profissão (trabalhadores)

Analisando os resultados dos questionários aos trabalhadores por área, a área de informação turística é a que mais concorda com a existência de pré-requisitos e as áreas da administração e restauração as que menos concordam. De igual modo, no que respeita à necessidade de ter um curso na área, a área de informação turística e dos casinos são as que mais concordam, enquanto que as áreas de eventos e animação turística e a administração são as que mais discordam. Foram também as áreas da informação turística e da saúde e bem-estar que consideraram mais importante que as pessoas tenham experiência para trabalhar na área. Por fim, as áreas da informação turística e da educação/formação são as que atribuem maior importância à necessidade de os trabalhadores fazerem formação na sua área de trabalho.

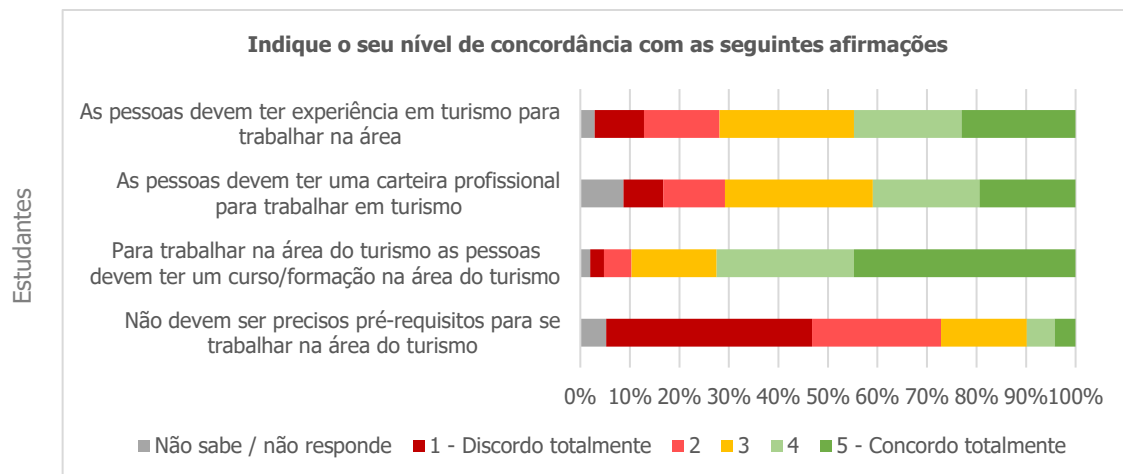


Figura 4.3 – Condições de acesso à profissão (estudantes)

Considerando as respostas dos estudantes, não foram encontradas diferenças significativas entre o nível de escolaridade e a visão sobre as condições de acesso às profissões, o que mostra que a opinião tende a ser uniforme nos diversos níveis.

Por parte dos sindicatos e de algumas associações do setor, há uma preocupação para o facto de algumas profissões que foram desreguladas, voltem, de certa forma, a ter algum tipo de exigência/regulação quando os trabalhadores ingressam no mercado de trabalho. Os resultados deste estudo apontam para a necessidade de se criarem alguns mecanismos de controle no acesso a certas profissões, que podem passar pela existência de uma carteira profissional, obrigatória até 2011, ou de um selo de garantia, como forma de valorização da qualidade dos serviços prestados, que acaba por criar condições de trabalho e incentivo à formação profissional. A desregulamentação pode ter sido desfavorável à qualidade de certos serviços prestados aos consumidores.

A posição de alguns dos entrevistados é a de que venham a ser introduzidos mecanismos de autorregulação⁴⁹ do setor (através do movimento associativo/parcerias), não sem antes se robustecer a qualificação e profissionalização das estruturas associativas (este passo tem de acontecer antes de todo o processo de eventual autorregulação). A desregulação pode criar problemas em áreas profissionais específicas (ex. direção hoteleira – era uma profissão regulamentada, tinha condições de acesso específicas e competências). Contudo, com a desregulamentação da profissão, verificou-se que o conhecimento específico que era necessário ter, não fica, tecnicamente, assegurado e deve manter-se o foco na qualidade do serviço prestado, que não pode baixar.

Este estudo detetou que começa a existir um consenso alargado sobre a importância da necessidade de contratação coletiva, dado que esta permite negociar melhores condições para os trabalhadores. Isso era feito no passado, mas tem vindo a não ser feito todos os anos, o que se traduz numa diminuição dos salários.

As atitudes em relação à regulamentação/desregulamentação das profissões

As atitudes dos entrevistados relativas à regulação/desregulação das profissões do setor do turismo dividem-se em três grupos: (i) contra a desregulamentação (P1, P7 e P8), (ii) contra a regulamentação / regulação (P3 e P11), e (iii) moderada (P4).

Em primeiro lugar, a maioria das opiniões recolhidas são contra a desregulamentação. Dos participantes contra a desregulamentação, P1 apoia a ideia de que a regulamentação é necessária para a indústria do turismo porque a qualificação é necessária. O P7 afirma que a regulamentação requer qualificações específicas porque devem haver qualificações mínimas pré-determinadas para as tarefas na indústria. Além disso, P8 indica que a regulamentação é necessária para ter uma licença profissional para o setor. Concretamente, os participantes indicam:

⁴⁹ E nesta autorregulação, tem de estar presente a necessidade de que algumas profissões associadas ao turismo, tenham de ter algum tipo de regulamentação. Contudo, ainda há um longo caminho a percorrer.

“Em termos de regulamentação, continuo a pensar que Portugal é por vezes muito inovador e muito proativo. Talvez porque somos pequenos e os diferentes temas acabam por chegar às pessoas que decidem... Acredito em ambas as soluções: legislação e autorregulamentação. E há ainda uma terceira, que é a responsabilidade social... O mercado responde à procura; portanto, é preciso qualificar a oferta de acordo com o seu negócio... A lei e a regulamentação são necessárias para esta área, e é necessário supervisionar; o funcionamento do mercado é o mais importante, mas também a solidariedade, simpatia e sensibilidade...” (P1)

“A regulação é outra questão. Embora esta desregulamentação permita esta liberdade, esta maior facilidade, a verdade é que temos exigências, temos de garantir a qualidade do serviço, temos de ter profissionais qualificados, e temos de valorizar as profissões. Basicamente, nada disto é feito se as pessoas não tiverem as competências, e isto cruza-se com outra questão... Dependendo do local onde vão fazer estas competências, alguém que queira ter competências para ser cozinheiro terá qualificações completamente diferentes. Como temos muitas entidades envolvidas no processo de formação, porque a formação está espalhada por várias entidades, talvez tudo isto precisasse de ser regulamentado para que estas competências pudessem ser mais uniformes. Poderia ter um trabalhador com o mínimo de qualificações e igual a outro... Qual é a diferença entre um estabelecimento de restauração, onde temos de garantir elevados padrões de segurança alimentar, e uma farmácia (não há farmácia sem um técnico qualificado)? Participámos na alteração legislativa anterior no sector em que tínhamos colocado uma regra que definia tudo isto, o que era importante (para algumas profissões como gerente de restaurante e diretor hoteleiro), dada a importância e segurança que estes espaços têm de ter, porque estamos a falar de comida.... E depois temos alguém à frente do espaço que não tem as qualificações mínimas para garantir tudo isto? É por isso que depois temos de consultar e contratar empresas; em termos de custos, é muito mais penoso para o empresário... Uma das propostas na altura era que a associação se envolvesse neste processo, e tal como outros países em que as associações acabam por “certificar” de alguma forma a abertura do espaço, foi este o modelo utilizado na Suíça; foram as associações que garantiram o registo do espaço, o que é outro problema que temos no nosso país. Ainda não temos o registo de alimentos e bebidas; apesar de ter sido legislado e obrigatório, não existe. Assim, a associação podia garantir o registo de abertura do estabelecimento, garantindo ao mesmo tempo que esse estabelecimento trabalhava com alguém responsável pelo espaço e possuía as qualificações competentes...” (P7)

“É necessário regular as profissões e, por isso, acreditamos que esta desregulamentação foi muito negativa para o setor...É necessária uma “licença profissional”...porque pensamos que é fundamental...necessidade de melhorar a qualidade dos serviços...” (P8)

Dois dos participantes (P3 e P11) mostram que são contra a regulamentação. P3 afirma que a regulamentação é prejudicial, uma vez que prejudica a concorrência. Explicou ainda que é contra

a regulamentação porque empregados qualificados, formados e multifacetados são possíveis com a desregulamentação. Além disso, P11 pensa que não há necessidade de regulamentação na indústria do turismo, apontando as seguintes razões: formação específica para certas áreas é suficiente e a vantagem é que permite a circulação entre profissões (setores). As explicações relacionadas são as seguintes:

“Muito importante que as pessoas sejam qualificadas... O Estado obriga a contratar pessoas sem o menor conhecimento e formação sob o argumento da qualidade e segurança. As próprias entidades não cumprem as leis...A regulamentação só traz mal...o que deve existir é concorrência, até para aferir preços...O Estado deve motivar a formação para a acreditação. Promover a qualidade, não impor. As pessoas devem ser multifacetadas...Liberdade de escolha nas empresas, se quiserem crescer, devem investir na qualidade. Formação e qualidade são valores inquestionáveis...Pessoas qualificadas, sim; regulamentação, não...” (P3)

“Bom, eu à partida seria sempre favorável à desregulamentação (e não desregulação, que é um bocadinho diferente), tirando obviamente a situação em que as profissões estão ligadas à saúde pública, segurança pública, a um tipo de prestação em que a idoneidade e a verificação da prestação de informações ao cliente precisam de algum maior escrutínio. Ao contrário, nestas outras prestações de serviço em que não há nada de científico, nada de exigente do ponto de vista da situação do reporte que se tem que dar a um cliente, sobre orientações etc., não vejo por que é que estas profissões do turismo, mais uma vez, fugindo a essas áreas científicas de idoneidade etc, hão de ser regulamentadas, porque de facto são questões de qualidade de serviço e isso o próprio mercado ajusta, eliminando aqueles que não têm qualidade. Não quer dizer que não seja necessário fazer-se formação, e aí estamos num campo completamente diferente, não é? Quem manipula alimentos, tem que fazer uma formação HCCP. Quem tem situações como trabalhar em SPA's, em massagens etc, tem que fazer uma formação específica para o efeito. Quem trabalha com pagamentos, cartões de crédito, normas da banca etc, tem que ter formação específica, mas isso não é uma formação específica do turismo, é uma formação específica de toda a gente que trabalha com alimentos, etc. Portanto, formação é necessária. Regulamentação, sobretudo relativamente a condições de acesso, parece-me que não traz valia nenhuma. A situação dos diretores de hotel, para mim, foi emblemática, ou seja, havia aqui situações absurdas de pessoas que tinham licenciaturas em várias áreas e depois tinham que ir fazer uma formação como diretor de hotel. Vinham de fora, eu conheci vários com experiência em direção hoteleira internacional, e eram engenheiros, gestores, etc e tinham que fazer um curso de gestor de hotel, e, de facto, isso não faz qualquer sentido. Tinham práticas e experiência de grupos internacionais e tinham que fazer uma formação “doméstica”, digamos assim. Isto, à partida, não vejo desvantagem nenhuma, só vejo vantagens na democratização do acesso à profissão, na vantagem que há no “learning on job”, aprender fazendo, na necessidade e na vantagem de a pessoa poder explorar várias profissões, sem estar, no fundo, exclusivamente orientada para aquela profissão para a qual fez uma prova de acesso, ou etc. Acho que isso é

profundamente errado, e hoje ainda acho mais errado, porque hoje, de facto, ninguém faz a mesma profissão e a mesma função toda a vida. E então isso na hotelaria é impossível! O que nós temos visto é que, de facto, as pessoas não querem fazer a mesma profissão toda a vida, seja uma profissão mais operacional, até porque o estado físico das pessoas se altera. Não querem ser empregado de mesa toda a vida. Não querem estarna copa toda a vida, mas muitas vezes não são revenue managers toda a vida, vão para diretores de marketing e comercial. Portanto, não há qualquer necessidade de regular as profusões no setor do turismo, sem prejuízo como eu digo de formações específicas para determinadas áreas. Portanto, as vantagens serão estas: permitir maior circulação entre profissões (dentro e fora do turismo). Se apontarmos como desvantagens, claramente, como congelar as profissões, limitar o acesso... são profissões com carga... ninguém faz isto em sítio nenhum... quer dizer, as pessoas mudam..., portanto, a vida é longa, ninguém tem a mesma profissão toda a vida e pronto... entre os nossos associados o sentimento é positivo. A hotelaria considera que a formação se faz no hotel e cada vez mais se considera que a formação académica, ou mesmo mais prática das escolas de hotelaria, do turismo é uma base, mas não é nem condição de acesso, nem suficiente e, portanto, é importante, sim senhor, mas falta muita coisa que só cada casa, cada hotel, cada grupo é que pode dar e a prática é fundamental e, portanto, a minha posição é claramente favorável à desregulamentação, sem prejuízo de haver depois condições de exercício de determinadas funções que exigem formação específica. E sem prejuízo também de considerarem que essa formação é que é dada particularmente nas escolas de hotelaria e turismo é, de facto, uma boa base. Tem havido uma boa base, embora precise de ser atualizada e precise de ser refrescada periodicamente.” (P11)

Por fim, um participante (P4) tem uma opinião moderado sobre se a regulamentação / desregulamentação é melhor para a indústria do turismo. A adequação da regulamentação / desregulamentação depende dos cargos (tarefas). A autorregulação é uma abordagem mais adequada para a indústria. Foi dada a seguinte explicação adicional:

“Há profissões que são comuns..., nomeadamente na área da gestão. Há aqui um patamar que é comum a todas as atividades económicas, e nessa base a desregulação relativamente a essas profissões, não parece, nada de negativo. Permite que haja grandes trocas de capacidade de competências... Ao nível do turismo, nas profissões, ao entrarem profissionais de outras áreas – elevou as boas práticas; inovou em processos; etc e isso é benéfico. Todavia, naquilo que está relacionado com a especificidade / natureza do negócio distintos, a desregulação pode criar alguns problemas (ex: diretores de hotéis – era uma profissão que estava regulamentada, quais eram as condições de acesso, competências que deviam ter...contudo ao desregular esta profissão fez com que, aquilo que é o conhecimento específico que é necessário ter nesta atividade, não foi assegurado). Nestas situações, efetivamente, a desregulação não ajudou... As associações (nomeadamente na animação turística) são frágeis. O movimento associativo no nosso país era disperso, desconexo...hoje temos quase uma especialização / estruturação por ramo turístico, mais organizado. Há uma necessidade de maior robustecimento da qualificação e profissionalização das suas estruturas. Este passo procede todo o processo

eventual de autorregulação. Sem as estruturas se encontrarem qualificadas, não aconselharia a passar para a autorregulação. Este caminho, passa necessariamente por estas questões..." (P4)

As influências da desregulamentação nos modelos de trabalho

As influências da desregulamentação nos modelos de trabalho revelaram dois subtemas: (i) autoemprego (P1, P2, P4, P7, P8, P9 e P11) e (ii) acumulação de funções (P2, P5, P7). As perceções do autoemprego como uma influência da desregulamentação nos modelos de trabalho incluem atitude positiva (P1, P9 e P11), atitude negativa (P2, P4 e P8) e moderada (P7).

Quanto à atitude positiva, os participantes (P1, P9 e P11) afirmam que a indústria do turismo é naturalmente adequada para o autoemprego. Explicam ainda que:

"O autoemprego funciona muito bem porque há grupos de pessoas que foram estimulados e conseguem ser altamente motivados...Podem ser freelancers, mas devem trabalhar em equipa e ser associados. Há um grupo de associações. O trabalho perfeito nasce como uma equipa... É válido para todos. As características individuais de cada um ditam. O que temos de exigir é trabalho de qualidade. Temos de ter uma cultura de trabalho onde eu seja feliz e do que eu goste, mas tenho de trabalhar..." (P1)

"O turismo é por natureza um setor / indústria com maior predisposição para a criação do autoemprego. Em muitos casos têm surgido novos modelos de negócio, em particular na animação turística, que cada vez mais oferecem serviços e experiências mais distintivos e porque há uma ligação ao território que o turismo favorece porque e não é fixo. A experiência do território não é algo que se tenha apenas num lugar...mas sim numa complementaridade... A tecnologia aqui é uma ferramenta de apoio..." (P9)

"Não lhe chamo autoemprego. Chamo externalização... Há muitos anos que o hotel tem vindo a externalizar (por exemplo, limpeza e lavandaria). Contrata pessoas individuais como prestadores de serviços (por exemplo, trabalhador informático que é um profissional liberal e trabalha em vários locais) ...O trabalhador independente, legalmente...existe uma relação de serviço. O trabalhador por conta própria é o proprietário do seu próprio negócio, um empresário individual..." (P11)

Por outro lado, vários entrevistados (P2, P4 e P8) têm uma atitude negativa face ao autoemprego na indústria do turismo. As razões que levam à criação de uma equipa de trabalho e a sua associação ao autoemprego (P1) não são possíveis, os membros de algumas profissões (por exemplo, guias turísticos) têm de ser independentes embora não queiram (P2), e isso não irá fortalecer o sector (P4), podendo até criar más condições de trabalho (P8). Os participantes indicam que:

"Os guias interpretes são independentes (a grande maioria) ...Há muitos que preferem ser empregados por conta de outrem (cerca de 30%), ou seja, que preferem estar no mercado de trabalho de uma forma mais regulamentada...Não são independentes por

vontade própria, mas porque tiveram de o fazer. Há alguns, não há números específicos, que preferem trabalhar para várias entidades e serem independentes...” (P2)

“Não tem favorecido... tem racionalizado algumas soluções, mas não creio que seja assim. Não é no autoemprego que o setor se vai reforçar. Estas são situações ocasionais no sector...” (P4)

“No setor do turismo, há muitos trabalhadores independentes... Os aspetos mais negativos são as condições de trabalho que estes trabalhadores independentes têm. O rendimento já é baixo, e eles trabalham por conta própria...Aumento dos impostos; preços do gás; utilização de veículo próprio...O trabalho temporário é também outra limitação. No setor do turismo, é uma realidade muito presente. Os contratos são tripartidos, e nunca se sabe quando irão fazer o trabalho. A mesma empresa que se recruta, não é a mesma que dá orientação...A precariedade salarial e as condições de trabalho aqui também são uma realidade...” (P8)

Note-se que um dos participantes (P7) não tem uma opinião positiva nem negativa sobre o autoemprego porque acredita que o autoemprego não é adequado para todos os subsectores da indústria (isto é, restauração ou alojamento). Salienta ainda: “Para...restauração ou alojamento, é difícil. Exceto numa categoria ou noutra, esta independência é muito difícil. Não é nem positiva nem negativa; é impossível...”.

De acordo com os participantes, a acumulação de funções é outro tópico a considerar. As perceções relativamente à acumulação de funções dividem-se entre a atitude positiva (P7) e moderada (P2 e P5). Dos participantes, P7 é positivo sobre a acumulação de funções porque pode ser interessante, pois permitiria uma visão diferente para um trabalhador que pode ter experiências e trazer essa experiência para o turismo. No entanto, afirma que a acumulação de funções só é possível com oportunidades crescentes de trabalho a tempo parcial no sector. A sua explicação adicional é a seguinte:

“A acumulação de funções pode ser interessante e positiva, dá uma visão diferente a um trabalhador que pode ter experiências e trazer estas experiências para o turismo. Temos um ou outro sector que funciona bem com a questão do part-time, o setor da restauração, que contrata muitos trabalhadores a part-time porque os trabalhadores que procuram estas empresas o querem, e as empresas também tiram partido desta forma de trabalho... Mas penso que poderíamos explorar o part-time... não é trabalho precário ...permite que alguns segmentos de trabalhadores trabalhem - como é o caso dos trabalhadores estudantes. Porque não deveríamos aumentar isso enquanto temos pessoas a estudar...elas podem ter experiências no local de trabalho... Só vejo benefícios nisto porque enquanto estudam, ganham experiência no local de trabalho, podem até compreender como as coisas funcionam, trazendo valor acrescentado... isto não é trabalho precário; pelo contrário, é permitir que os jovens continuem a estudar porque muitos jovens precisam de recursos financeiros para continuar o seu percurso académico... Os próprios empresários têm dificuldades porque precisam de ajustar os seus horários, o que é mais complexo; a gestão

dos horários de trabalho temporários é mais complexa, e devido à falta de formação e gestão, não conseguem compreender como funciona... A associação também tem a responsabilidade, ao tentar ajudar os empresários a criar e implementar a sua organização do tempo de trabalho, acomodando estes fenómenos porque é um fenómeno importante, é um regime de trabalho legal, que tem a ver com a necessidade de ter algum rendimento enquanto estamos a fazer outras coisas. O mesmo se diz dos trabalhadores que têm outras atividades e podem vir a trabalhar no nosso sector..." (P7)

Os resultados ilustram que dois participantes (P2 e P5) não são contra nem apoiam inteiramente a acumulação de funções. Pelo contrário, são moderados porque consideram que esta acumulação de funções não é adequada para todos os subsectores da indústria, por exemplo para os guias intérpretes. As declarações associadas são apresentadas abaixo.

"Articulado com outras profissões? Sim, é possível, mas dessa forma, não se pode dedicar tanto tempo ao trabalho de um guia. Muitos dos seus colegas trabalham em conjunto no ramo imobiliário, e dedicam-se à profissão quando têm tempo livre...A grande maioria dos guias intérpretes profissionais dedicam todo o seu tempo a esta profissão..." (P2)

"Raramente um guia pode ter uma profissão paralela. Eles também gerem a sua própria agenda..." (P5)

Os impactos da desregulamentação do acesso à profissão do turismo

Os resultados mostram que os impactos negativos (P2, P5, P6 e P8) e positivos (P2, P7 e P8) moldam os impactos da desregulamentação no acesso à profissão. Vários participantes afirmam que a desregulamentação no acesso à profissão do turismo tem alguns impactos negativos, tais como (i) a diminuição dos salários (P6), (ii) a diminuição da qualidade do serviço (P5, P6 e P8), (iii) a desvantagem na proteção do consumidor (P2), (iv) diminuindo a importância do conhecimento e educação profissionais (P6), (v) prejudicando a imagem do país (P5), (vi) causando evasão fiscal (P5), e (vii) eliminando a necessidade de conhecimentos e competências necessárias para os empregos (P6 e P7). As declarações dos participantes que salientam estes impactos negativos incluem:

"Os guias intérpretes têm uma opinião diferente... o consumidor não tem forma de apresentar queixa (exercendo os seus direitos como consumidor). Não estão afiliados a uma organização ou associação, nem trabalham/operam através de uma agência de viagens. No que diz respeito à proteção do consumidor, a desregulamentação é também uma grande desvantagem. Por exemplo, não existe um departamento dentro do Turismo de Portugal para receber este tipo de reclamação. O consumidor não está devidamente protegido... É uma profissão muito sazonal..." (P2)

"A maior desvantagem é a diminuição da qualidade. Uma das principais vantagens da regulamentação é manter os registos de qualidade anteriormente observados, tendo em conta que eram considerados os melhores da Europa devido à formação exigente que

apresentavam e que ainda têm. Além disso, prejudica a imagem do país e torna-se vantajoso para a evasão fiscal...” (P5)

“Opinião sobre a desregulamentação, em dois vetores: Não conhecimento das várias categorias profissionais...Consequências do papel que designa como diretor de hotel, como o acesso à função por qualquer pessoa, independentemente da sua formação (também contraditório com o investimento do Estado na formação hoteleira) e uma diminuição do valor do salário... A desregulamentação não deve ser reconhecida pelas qualificações de vários profissionais...Na profissão que é designada como - diretor de hotel - as principais consequências são: uma diminuição dos salários e a concessão do acesso à função a qualquer pessoa independentemente do seu conhecimento - apresenta uma contradição com o investimento feito pelo Estado na criação de escolas superiores (sendo já reconhecido como uma área autónoma de ensino)... “Hoje já não se fala de qualidade, mas sim de quantidade” - qualidade no mercado emergente que existe...” (P6)

“Esta desregulamentação foi muito desfavorável para a qualidade dos serviços prestados. A qualidade dos serviços diminuiu muito. Anteriormente, era obrigatório trabalhar no setor. A carteira profissional - já não é obrigatória, no nosso país, desde 2011, devido à diretiva assim imposta... O que é necessário em algumas profissões - não em todas - mas, na sua maioria, as pessoas têm de estar disponíveis para trabalhar. Em muitas situações, eles perguntam aos trabalhadores se têm experiência...” (P8)

Do outro lado, há também impactos positivos da desregulamentação do acesso às profissões do setor, segundo os decisores políticos em Portugal (P2, P7 e P8): (i) vantajoso para os consumidores (P2), (ii) permitindo a circulação e o empreendedorismo das profissões - a indústria precisa de emprego devido à pandemia COVID-19 (P7), e (iii) facilita a procura de empregados (P8). Quanto aos impactos positivos, os participantes explicam isso:

“Não há vantagens num guia certificado. Do ponto de vista do consumidor, a desregulamentação pode ser uma vantagem. Atualmente, algumas pessoas oferecem os seus serviços como guias a custo zero... a liberalização total do mercado - as chamadas ‘free tours’ - o consumidor, se assim o desejar, pode fazer uma visita guiada sem custos para o utilizador...” (P2)

“Agora não temos trabalhadores, e esta é uma das desvantagens deste processo de regulamentação, porque obviamente, se já é difícil encontrar trabalhadores e estamos bem conscientes da falta de trabalhadores que existe no sector, se vamos exigir burocracia e entropia à entrada, obviamente que vamos ter ainda mais dificuldades. A longo prazo, contribuiremos para a valorização da profissão, mas agora torná-la-á mais difícil... Se aceitarmos o caso de uma profissão regulamentada, se eu quiser exercer fora do país, terei de pedir o reconhecimento das minhas competências; portanto, isto é uma inibição que tenho de ir procurar emprego noutra lugar... Traz vantagens, mas traz também desvantagens, especialmente no momento em que vivemos, que já dura há muitos anos; mesmo antes da pandemia, estas dificuldades já existiam, pelo que, do nosso ponto de vista, existe esta dificuldade, por um lado, ajuda a valorizar a profissão que exigimos

determinados requisitos para o acesso à profissão, mas, por outro lado, dificulta a circulação, o empreendedorismo destas profissões...” (P7)

“...se as pessoas não tiverem uma carteira profissional, se não tiverem passado por uma escola de hotelaria... muitos setores só precisam de pessoas disponíveis, sem critérios. Se não existe tal formação/experiência - no caso da hotelaria e restauração - é um risco, mas existe também a facilitação da inserção em profissões de grande responsabilidade...” (P8)

As respostas dos membros das associações à desregulamentação

Os resultados demonstram que as respostas dos membros das associações à desregulamentação revelaram quatro subtemas: (i) o aumento do número de associados que aderiram às associações (P2), (ii) a formação como estratégia necessária para cobrir os efeitos adversos (P5 e P11), (iii) a parceria de associações com instituições educativas para criar certificações (P6), e (iv) a criação de sindicatos para cargos específicos (por exemplo, diretores de hotelaria) (P6).

As reações dos membros das associações mostram que primeiro, após a decisão de desregulamentação, muitos mais indivíduos aderiram às associações e começaram a utilizar os seus serviços. Nesta linha, dos responsáveis políticos das organizações de turismo a nível regional e nacional em Portugal, P2 sublinha que “Na associação, após a desregulamentação, tivemos muito mais associados, e os próprios organismos do estado (que desregulamentaram) começaram a utilizar os nossos serviços. Havia uma perceção, não só por parte dos guias que tinham a sua carteira profissional, da vantagem de estarem associados, mas também que os interlocutores/intervenientes nacionais e internacionais e mesmo os organismos do estado começaram a utilizar os serviços (anteriormente não era este o caso)...”.

Além disso, P5 e P11 explicam que a formação foi considerada a estratégia necessária para cobrir os efeitos adversos da desregulamentação. Neste aspeto, P5 explicou que “Ao nível da classe, a situação é muito melhor. Os associados apresentam cada vez mais um sentimento de pertença devido à formação realizada, apoio obtido, campanhas online, entre outros, tornando o sentimento da classe diferente do antigo... Acontece que os parceiros associados que se retiraram regressaram, mantendo constante o número de parceiros...concentra-se na formação e monitorização constantes ao longo do ano...”. Além disso, as declarações do P11 têm a seguinte linha de pensamento:

“Vejam... uma coisa é a formação, e outra é o grau de acesso à profissão... há várias questões... pioraria a situação se criássemos condições de acesso, porque isso não traz qualquer vantagem. Assim, para mim, como para outras profissões, aprende-se fazendo; na maioria das profissões, é assim...uma coisa é falar de condições de acesso. As condições de acesso têm de ser, para mim, exceto quando envolvem profissões de maior risco, de maior especialidade, com maior envolvimento, digamos, com o que é informação a ser fornecida ao cidadão e comportamento subsequente em termos de questões jurídicas. Ainda assim, posso também estar a falar de questões de direito do consumidor

e assim por diante. Há informação que tem de ser fornecida por pessoas que sabem, além disso, questões científicas... trabalhar no turismo não é trabalhar num laboratório de medicina nuclear, um hotel não é um laboratório de medicina nuclear... segurança, segurança alimentar, segurança e higiene no trabalho... em que é necessária formação, agora, mais uma vez, não vejo nenhuma profissão, nenhuma, em que é uma condição de acesso, no turismo, ter formação específica no acesso ao turismo. Temos rececionistas com formação em Sociologia e História e fazemos formação específica. Temos *revenue managers* formados em comunicação social e depois fazemos formação específica. A base é qualquer base. Não vejo nenhuma profissão em turismo que não possa vir de nenhuma base, com formação adicional, se necessário..." (P11)

Finalmente, um outro responsável (P6) afirma que a parceria de associações com instituições educativas para criar certificações e a criação de sindicatos para posições específicas (por exemplo, diretores de hotelaria) são necessárias para a desregulamentação – "Houve uma revolta inicial nos primeiros anos após a desregulamentação...Neste momento, eles pretendem obter a sua própria certificação, criada com as escolas superiores de hotelaria, que identifica as características de um diretor de hotel para criar um modelo de curso ideal...Outro objetivo é a criação de um sindicato de diretores de hotel...para que haja pelo menos um regulamento de acesso à função, novamente em colaboração com a educação..."

5. Equilíbrio pessoal e profissional

Neste capítulo serão analisadas algumas das perspetivas relativas ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional no setor do emprego no turismo em Portugal, tendo em consideração o ponto de vista das entidades do setor no país e mercado de trabalho (atual e futuro), nos diversos ramos de atividade auscultados. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

5.1 Contextualização teórica

Atualmente, tendo em consideração os moldes da sociedade em que vivemos, com altos níveis de competitividade e inovação, o trabalho absorve uma grande parte da energia de cada indivíduo, daí a necessidade - cada vez maior - de existir um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional ou "*work-life balance*". A sociedade encontra-se em constante mudança, e as gerações mais jovens, têm diferentes prioridades e perspetivas, que as gerações mais antigas não tinham. A existência de bem-estar na vida profissional é fundamental para o bem-estar físico e psicológico de cada um, não devendo ser retirada a qualidade de vida aos recursos humanos (Perdigão, 2019). Sendo, o turismo um setor de trabalho intensivo, estas questões também têm de ser uma prioridade no seio das organizações. Assim, é preciso conhecer e compreender as

principais motivações e preocupações da Geração Z, sendo estes jovens parte da força de trabalho atual e o futuro do setor do turismo. A COVID-19 veio afetar, especialmente, o setor do turismo, os postos de trabalho e a estabilidade, havendo a necessidade de reavaliação dos objetivos de carreira. Para esta geração, a pandemia reduziu a atratividade do setor, afetando a segurança dos empregos e visão de progressão e carreiras mais estáveis. Com a escassez de mão-de-obra em muitos países que dependem do turismo enquanto atividade, a força de trabalho ficou sobrecarregada, lidando continuamente com inúmeros desafios, onde os aumentos de salário não são suficientes para atrair a mão-de-obra qualificada. A 'Gen Z', dá prioridade a outras variáveis e fatores, para além do salário, que sempre foi uma questão nuclear nas reivindicações dos trabalhadores. É fundamental que as chefias e lideranças estejam cientes destas alterações de comportamento na sociedade de hoje e futuro. É essencial promover e aplicar práticas responsáveis que os jovens colaboradores valorizam que incluem: consciência e prática de comportamento responsável/ético, respeito pelas pessoas (empregados, clientes), diversidade e práticas de inclusão, oportunidades profissionais oferecidas aos jovens no mercado de trabalho e missão e visão da empresa (OMT & Global Tourism Economy Research Centre, 2022).

Uma vez que a precariedade está associada a uma falta de segurança e previsibilidade, a natureza precária do trabalho turístico é uma questão que tem sido discutida na literatura sobre turismo e hospitalidade (Ioannides et al., 2021). Neste sentido, por exemplo, argumenta-se que na indústria do turismo, a falta de respeito e dignidade, as más condições de trabalho e as relações de poder desiguais acabam por se traduzir em emoções negativas para a indústria e, assim, impedir a motivação dos trabalhadores e o sucesso do negócio (Winchenbach et al., 2019). Este estudo salientou os efeitos prejudiciais (ou seja, baixos salários, excesso de trabalho, não existência de promoções) do desejo das empresas de turismo e hospitalidade de aumentar os lucros (Winchenbach et al., 2019). Assim, a sustentabilidade das empresas de turismo e dos destinos pode ser ameaçada, uma vez que o ambiente de trabalho da indústria seria considerado pouco seguro e pouco atrativo para a mão-de-obra potencial (Knollenberg et al., 2021).

É salientado na literatura que a mão-de-obra é um aspeto crucial do sucesso da indústria do turismo (Solnet et al., 2016), porque os colaboradores são indicadores da qualidade do serviço, contribuição para as empresas e imagem de destino (Knollenberg et al., 2021). A eficiência e produtividade dos serviços torna-se um desafio na indústria, com a falta de mão-de-obra no setor (Gričar et al., 2021). O mercado de trabalho do turismo, a segurança do emprego é imprevisível, o que influencia negativamente a sustentabilidade da mão-de-obra no setor (Yıldırım, 2021). Além disso, a natureza mencionada dos empregos do turismo e da hotelaria impede o desenvolvimento profissional na indústria e provoca uma elevada rotatividade do emprego (Baum & Hai, 2019). Assim, permitir o bem-estar dos colaboradores, proporcionando salários satisfatórios e permitir o desenvolvimento de competências através da formação ajudaria as empresas de turismo a diminuir a rotatividade dos empregados e aumentar a produtividade (Knox, 2014). A qualidade e quantidade da mão-de-obra no turismo indica o sucesso dos prestadores de serviços e,

consequentemente, o desempenho dos destinos; no entanto, o stress dos indivíduos que trabalham na indústria pode acabar por afetar negativamente o seu desempenho, algo a evitar o setor (Knollenberg et al., 2021).

Além disso, as questões como os baixos rendimentos, insegurança, precariedade, incerteza, baixo controlo dos trabalhadores sobre os salários e direitos sociais / legais limitados são explicadas pela transformação da cultura e gestão do trabalho, que resultam da concorrência na indústria (Yıldırım, 2021).

Os temas relacionados com a questão laboral no turismo, as experiências de trabalho dos recursos humanos e o impacto destas questões nesta indústria têm sido áreas de estudo significativas em ambiente académico. Assim, a literatura relacionada visa principalmente compreender e revelar os desafios laborais nas empresas de turismo e hotelaria que determinam a qualidade do serviço e as experiências turísticas (Lugosi, 2021).

A sazonalidade⁵⁰ é outra questão do setor do turismo e da hospitalidade que introduz desafios no mercado de trabalho, podendo basear-se em vários indicadores, tais como características naturais (por exemplo, condições meteorológicas), bem como aspetos institucionais (por exemplo, fatores sociais, culturais, religiosos e étnicos), influenciando as receitas das empresas de turismo e hospitalidade e onde a mão-de-obra pode experimentar incerteza porque as empresas podem recrutar sazonalmente (Chiriko, 2021). O estudo de Sun et al. (2020), indicam que o trabalho e vida pessoal não estão divididos; é considerado um estilo de vida, não trabalho. Os fatores que influenciam o equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos empreendedores incluem fatores pessoais e fatores contextuais relacionados aos destinos turísticos (Sun et al., 2020).

De acordo com um estudo da Randstad⁵¹ de 2017, a segurança no trabalho, equilíbrio entre vida profissional e pessoal e ambiente de trabalho são fatores decisivos para os portugueses. Lo et al. (2014), indicam a necessidade de existir mais oportunidades de promoção e progressão na carreira, tornando o trabalho mais digno, reduzindo a carga de trabalho, mantendo o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e aumentando o salário (Lo et al., 2014). É fundamental conhecer a relação 'conflito trabalho – família' e que estratégias podem ser utilizadas para que haja um equilíbrio entre estes dois fatores, onde, para isso acontecer, é fundamental que haja uma boa relação de cooperação e comunicação entre as chefias e colaboradores (Faria & Andrade, 2017). Algumas das causas que podem levar à existência deste conflito entre a vida pessoal e profissional são as seguintes: a pressão no trabalho, a situação familiar e a satisfação das expectativas. Parte das consequências que afetam a saúde dos colaboradores passam por: stress; *burn-out*; irritabilidade; ansiedade; depressão, exaustão emocional, etc, que depois

⁵⁰ A sazonalidade é explicada como um desequilíbrio temporal na indústria do turismo e da hospitalidade que influencia dimensões como o número de empregados necessários, transporte, capacidade, número de turistas, despesas turísticas, etc (Chiriko, 2021).

⁵¹ Link: <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/press/seguranca-no-trabalho-equilibrio-entre-vida-profissional-e-pessoal-e-ambiente/>

acabam por afetar a produtividade e performance no local de trabalho e também a vida pessoal (Perdigão, 2019).

A discussão sobre o equilíbrio entre vida pessoal e profissional (WLB – *Work-life Balance*) está muito em voga entre políticos e líderes empresariais (Maxwell, 2005). As práticas de responsabilidade social, a nível corporativo, estão cada vez mais orientadas para a existência de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Relacionado a este equilíbrio está a qualidade de vida que, nos últimos anos, tem sido uma aposta do setor do turismo & hospitalidade (Diamantis & Puhr, 2022). A gestão dos recursos humanos nas empresas do setor do turismo & hospitalidade, é cada vez mais um elemento nuclear nas organizações, visto que é fundamental reter os talentos nas organizações, utilizando estratégias de conciliação entre vida pessoal e profissional (Rodríguez-Sánchez et al., 2020), utilizando os seguintes modelos de atuação:

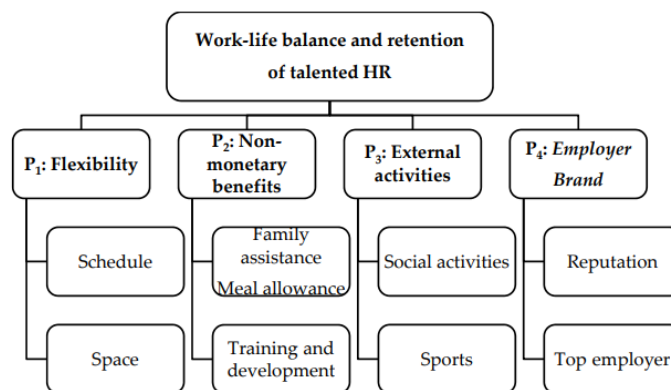


Figura 5.1 - Estratégias para equilíbrio entre vida profissional e pessoal e retenção de RH

Fonte: Rodríguez-Sánchez et al. (2020)

Why does Investing Time and Resources in Managing Work-life Balance Help to Attract and Retain Valuable HR?		
Propositions	Work-life Balance Practices	Results of HR Retention
P1: Schedule and spatial flexibility	Short workday Annual hours Technological advances	Social needs Rest periods Commuting
P2: Non-monetary benefits	Daycare assistance Meal allowances Training programs	Family needs Time saving Career development
P3: External activities	Team activities Internal contests Sports	Integration Stress management Health and well-being
P4: Employer brand	Social marketing Work environment Empowerment	Positive image Young talent Horizontal teams

Figura 5.2 - Proposições, práticas e resultados em relação à gestão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional e suas implicações na retenção de RH

Fonte: Rodríguez-Sánchez et al. (2020)

De acordo com os autores das figuras acima evidenciadas, existem quatro passos para a prática de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional: flexibilidade de horário e espaço; benefícios não

monetários; atividades externas; e “*employer brand*”. Assim é essencial que haja flexibilidade nos dias e horas de trabalho; assistência para filhos e saúde; programas de formação especializada e orientada; atividades de *team building*; empoderamento e a existência de um ambiente de trabalho positivo e capacitador dos talentos. Estas práticas associadas ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, vão ajudar na retenção de talentos, promovendo períodos de descanso; tempo com a família; desenvolvimento e progressão na carreira; integração da saúde e bem-estar / gestão do stress; e aposta em lideranças horizontais e intermédias.

É preciso uma maior aposta e promoção das empresas do setor do turismo no que diz respeito ao “*work-life balance*”. Há ainda um longo caminho a percorrer, onde deve ser dada mais atenção às necessidades dos colaboradores (Perdigão, 2019). A questão psicológica de cada um tem um efeito decisivo na perceção do equilíbrio entre vida profissional, a nível do turismo (Sun et al., 2020).

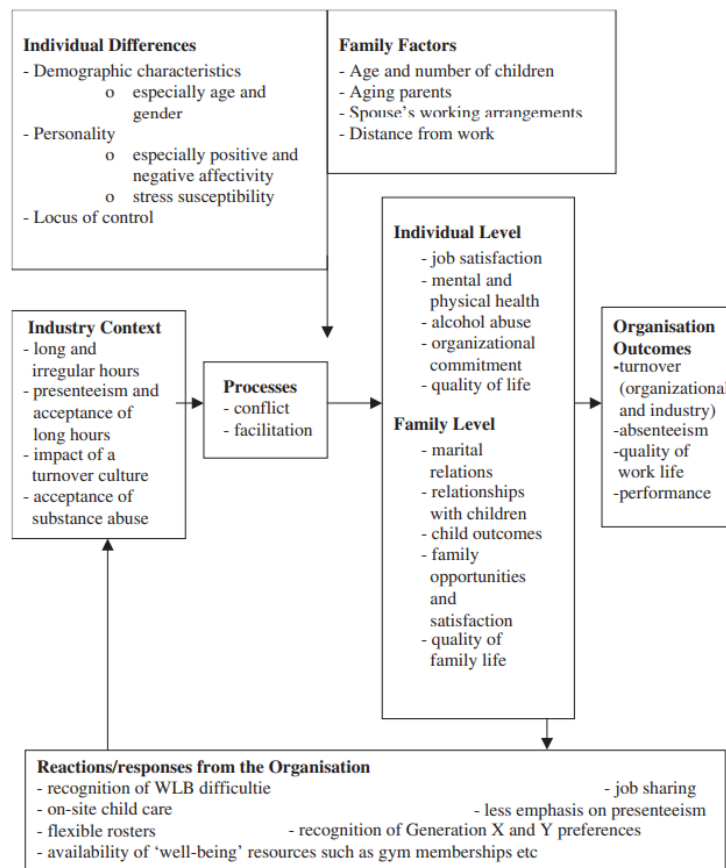


Figura 5.3 - Estrutura para examinar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal na indústria do turismo

Fonte: Deery & Jago (2009)

Como se encontra evidenciado na figura acima, as principais questões identificadas associadas ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal a nível das práticas da indústria do turismo, são: longas horas de trabalho; os níveis de stress associados à insegurança no trabalho; pressão no

trabalho; falta de perceção a nível das funções de trabalho; autonomia no trabalho, são variáveis que afetam negativamente o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Contudo, existem estratégias que podem influenciar positivamente: práticas de trabalho flexíveis, como horários flexíveis, teletrabalho e acesso a licenças remuneradas e não remuneradas. A divisão de tarefas também é uma estratégia que auxilia, assim como um estilo de liderança sólido e claro (Deery & Jago, 2009). Chen & Bright (2008), indicam que as diretrizes para encontrar o equilíbrio no trabalho e na vida pessoal, a nível do turismo: balanço de como as atividades pessoais são distribuídas ao longo da semana; fazer um registo frequente das atividades e eventos que caracterizam cada dia; monitorização das mudanças de atitude e humor; mapeamento dos níveis de bem-estar / depressão; fazer um plano para condicionamento físico; manter um registo das atividades recreativas, de lazer, sociais e de reflexão como referências de sucesso; registo com frequência dos comportamentos de alimentação e sono, etc (Chen & Bright, 2008).

Num estudo realizado por Lo et al. (2014), os estudantes da área do turismo (subsetor agência de viagens) consideram importante: que o trabalho deve ser um que se goste; deve permitir que ter um relacionamento harmonioso com os colegas; deve ter uma carga de trabalho razoável; e deve oferecer boas oportunidades de promoção e um bom salário inicial (Lo et al., 2014).

As lideranças intermédias são o núcleo do WLB, ou seja, são a chave para operacionalizar as práticas de WLB. O WLB parece oferecer benefícios mútuos para empregados e seus empregadores (Maxwell, 2005).

A Ordem dos Psicólogos Portuguesa, apresenta uma lista com recomendações para trabalhadores e famílias / gestores e líderes, tendo em consideração a mudança drástica que a vida de todos os colaboradores teve devido à pandemia de COVID-19 (OPP, 2020) e que podem ser aplicadas aos ao setor do turismo:

Tabela 5.1 - Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (trabalhadores e famílias + gestores e líderes)

Trabalhadores e famílias	Gestores e líderes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicação das necessidades; ▪ Utilizar as opções e benefícios disponíveis no local de Trabalho; ▪ Investir no desenvolvimento de boas relações com os colegas; ▪ Regime de teletrabalho: importante criar uma rotina; ▪ Evitar consultar o e-mail, atender telefonemas ou agendar reuniões fora do horário de trabalho. ▪ Planear o dia de trabalho e momentos de tempo pessoal; ▪ Estabelecer limites para o uso das tecnologias de comunicação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver uma cultura de integração entre a vida pessoal e profissional; ▪ Elaborar políticas de integração entre a vida pessoal e profissional; ▪ Auscultar, regularmente, os trabalhadores sobre as dificuldades sentidas de equilíbrio entre as suas vidas pessoal e profissional, possibilitando a sugestão de propostas; ▪ Permitir a flexibilização do horário de trabalho; ▪ Promover o cumprimento dos períodos de descanso; ▪ Oferecer apoios às famílias, em função das diferentes gerações de trabalhadores e das necessidades específicas do momento do ciclo de vida em que se encontram;

	<ul style="list-style-type: none">▪ Oferecer tempo aos trabalhadores na altura de grandes acontecimentos de vida;▪ Estabelecer parcerias externas que facilitem aos trabalhadores o acesso à informação ou o recurso a medidas de apoio, benefícios e condições mais favoráveis;▪ Incluir, no calendário anual da organização, momentos de convívio e partilha entre os trabalhadores;▪ Proporcionar momentos de lazer aos trabalhadores;▪ Implementar programas de transição progressiva e faseada para a reforma.
--	--

Fonte: OPP (2020)

A indústria do turismo e da hospitalidade está altamente dependente do bem-estar dos seus colaboradores para disponibilizar serviços de alta qualidade aos seus hóspedes, sendo crucial manter a saúde e motivação dos mesmos no ambiente de trabalho (Peterson & DiPietro, 2021). Assim, para a preservação do bem-estar dos trabalhadores, o rendimento e a saúde são dois aspetos críticos (Miret et al., 2017) que são negativamente influenciados pela pandemia de Covid-19. No entanto, esta pandemia, os riscos e preocupações com o aumento do desemprego, rendimentos mais baixos e fatores semelhantes, ameaçam o bem-estar do mercado de trabalho no turismo (McGuire et al., 2021). As preocupações pessoais e de saúde também afetam negativamente o bem-estar dos trabalhadores do turismo (Peterson & DiPietro, 2021).

É fundamental ter trabalhadores motivados, saudáveis e qualificados satisfeitos com os seus empregos e organizações. Além disso, as empresas no setor do turismo não têm a garantia de proporcionar o melhor ambiente de trabalho para a sua mão-de-obra (Peterson & DiPietro, 2021). Assim, o bem-estar do emprego no turismo pode moldar o futuro da indústria.⁵²

5.2 Análise dos resultados

Os resultados do questionário aplicado aos trabalhadores mostram que existe algum descontentamento em relação à sua remuneração, particularmente no que respeita à remuneração extrassalarial. Cerca de 25% dos trabalhadores sente-se infeliz com o valor do salário que recebe. Adicionalmente, apenas cerca de 5% se sente muito feliz com os suplementes salariais que recebe.

⁵² Ver anexo II – Notícia 7 a 18.

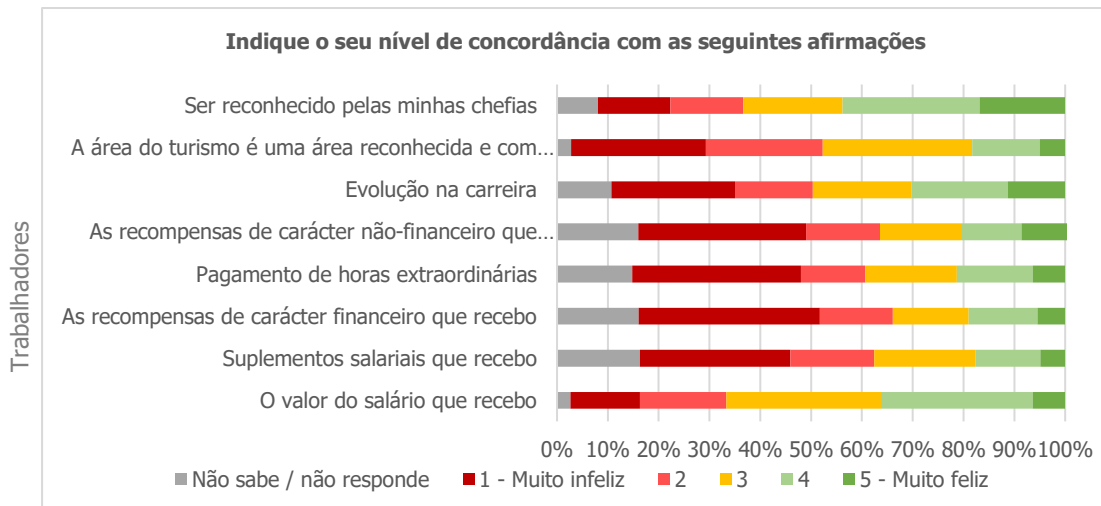


Figura 5.4 - Grau de felicidade com aspetos salariais

O pagamento de horas extraordinárias, as recompensas de carácter não financeiro e as recompensas que carácter financeiro são também negativamente classificadas pelos trabalhadores, já que 46%, 48% e 50% dos participantes, respetivamente, se sentem infelizes ou muito infelizes com as mesmas. No que diz respeito ao prestígio da área em termos sociais e ao reconhecimento por parte das chefias, apenas 18% e 44%, respetivamente, dos inquiridos afirmam sentir-se felizes ou muito felizes.

Das opções consideradas, a evolução na carreira (93%), o valor do salário (90%) e o pagamento de horas extraordinárias (89%) são as que os estudantes mais valorizam. O prestígio da função aos olhos da sociedade é o ponto a que atribuem menos importância, ainda que 44% o considerem muito importante.

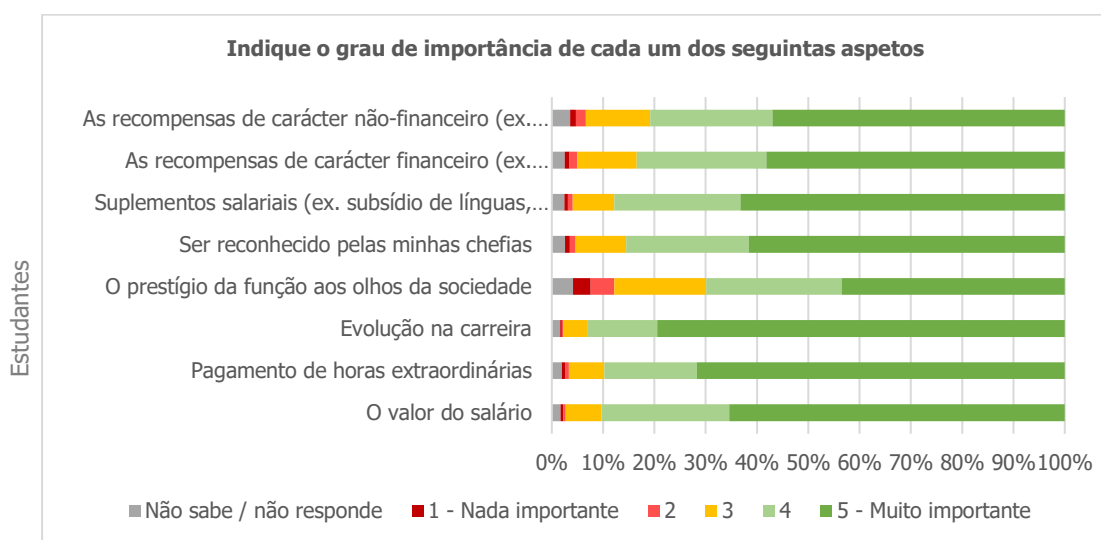


Figura 5.5 - Grau de importância das questões salariais

Globalmente, os trabalhadores sentem-se felizes (35%) ou muito felizes (25%) a trabalhar na sua área, não descurando que 6% se sente muito infeliz e 9% infeliz. Note-se também que, apesar de 78% dos estudantes esperar sentir-se feliz ou muito feliz a trabalhar na área, 5% acredita que se vai sentir infeliz ou muito infeliz a trabalhar em turismo.

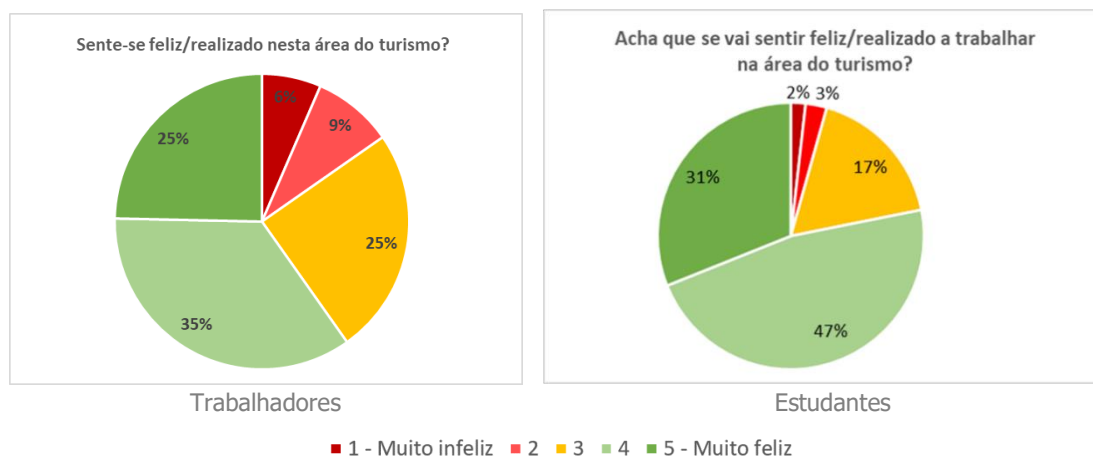


Figura 5.6 - Grau de felicidade sentido pelos trabalhadores e esperado pelos estudantes

Importa também considerar o nível de segurança dos trabalhadores nos seus postos de trabalho, que muito influencia a felicidade. Embora 57% se sinta seguro, 34% dos inquiridos não se sente seguro em termos profissionais no seu atual posto de trabalho.

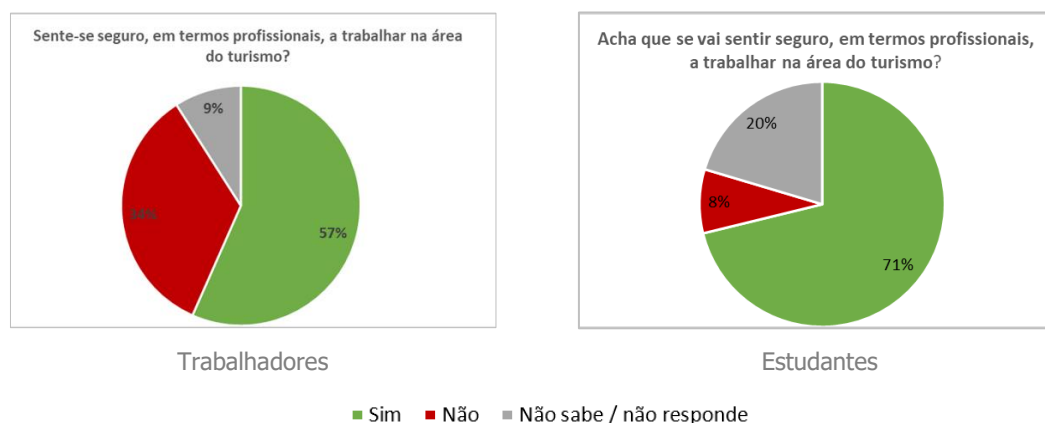


Figura 5.7 - Grau de segurança sentido pelos trabalhadores e esperado pelos estudantes

Não obstante, 55% dos trabalhadores não prevê sair da área do turismo nos próximos cinco anos. Dos 27% dos inquiridos que consideram abandonar a área, a maioria indica o baixo salário como o principal motivo desta decisão, apresentando também relevo a pouca flexibilidade dos horários, a fraca progressão na carreira, a falta de reconhecimento social da área e o facto de considerarem que o turismo é uma área com pouco futuro.

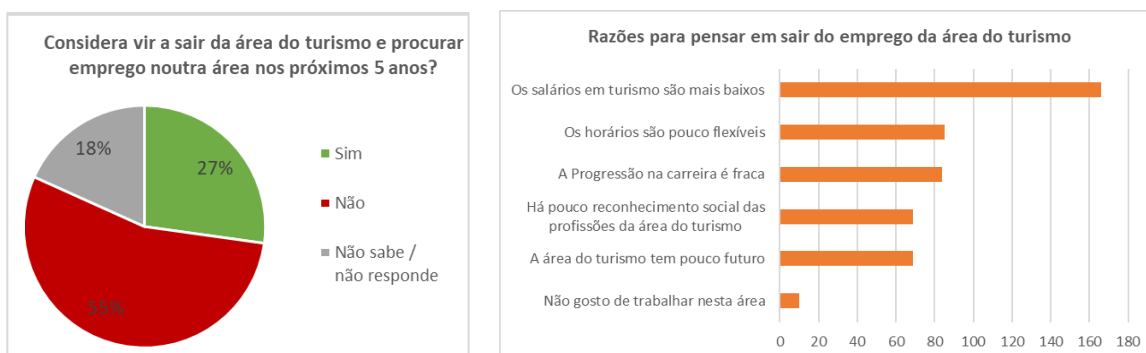


Figura 5.8 - Trabalhadores que pretendem sair da área do turismo e as principais razões

Sendo o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional um dos aspetos mais importantes no mundo do trabalho atual, o questionário procurou compreender a opinião dos estudantes neste sentido, sendo que mais de 25% concordam que este equilíbrio não existe. Mais de 91% dos estudantes considera que o turismo é uma área com futuro e cerca de 95% concorda que o setor é desafiante, destacando-se que 75% acredita ter feito uma boa opção ao escolher esta área.

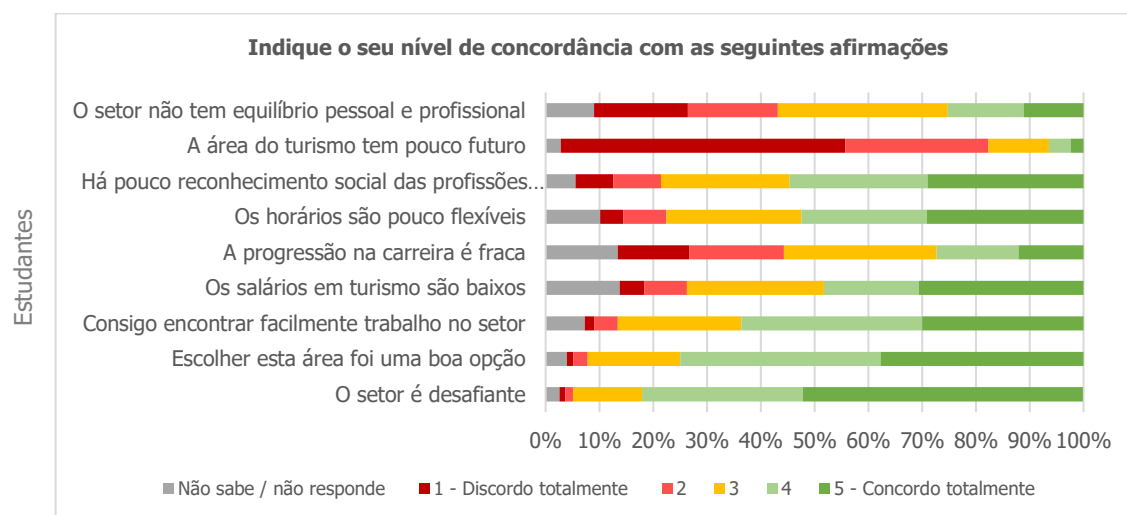


Figura 5.9 - Equilíbrio entre vida pessoal e profissional no turismo

Questões e necessidades críticas em matéria de emprego no turismo

Os resultados revelaram que a categoria de questões e necessidades críticas para o emprego em turismo inclui subdimensões tais como: (i) a falta de estabilidade do emprego (P4), (ii) a dificuldade de equilibrar a vida profissional e pessoal/familiar (P2, P4, P5, P8 e P11), (iii) a necessidade de melhores condições para as mulheres acompanharem as crianças (P3), e (iv) a necessidade de formação contínua (P3, P4, P5, P7, P8 e P9).

Em primeiro lugar, a falta de estabilidade do emprego no setor foi salientada (P4). Uma vez que não existe estabilidade de emprego, os trabalhadores do turismo estão a lutar para assegurar uma carreira. Assim, devem existir iniciativas para obter estabilidade de emprego, para atrair a mão-de-obra. A dificuldade de equilibrar a vida profissional e pessoal/familiar é também extraída

como uma componente de questões e necessidades críticas para o emprego devido ao excesso de horas de trabalho e à sazonalidade. Associado ao equilíbrio trabalho/vida pessoal, a necessidade de melhores condições para as mulheres acompanharem as crianças (P3). As declarações relacionadas são as seguintes:

“É difícil tornar a profissão compatível com a vida familiar. Portanto, os guias trabalham quando todos estão de férias...Dada a característica sazonal da profissão, têm sempre de trabalhar quando há trabalho...para preencher a época que não há. Trabalham 40/50 dias sem parar e estão habituados a este regime de trabalho porque é necessário ter uma ‘almofada financeira’ que permita, no inverno, e quando não há trabalho, fazer face às despesas correntes...” (P2)

“Nas gerações mais novas, é menos perceptível, mas nas gerações mais velhas, ainda existe a família tradicional, e a falta de uma mulher em casa é um problema... Temos de proporcionar condições para que as mulheres acompanhem as crianças... Podemos não ter o ideal, mas estamos a avançar para...” (P3)

“Uma das debilidades que está presente no turismo, dentro daquilo que são os padrões atuais da civilização, a nova geração que está a chegar ao mercado de trabalho tem uma noção bem diferente do que é a ocupação dos tempos, do que é o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, e aqui as organizações vão ter que ter necessariamente isso em conta” (P4)

“Carga de trabalho excessiva, excedendo 40/45h semanais, e acabam por trabalhar 12h ou 16h por dia. O espaço para a vida pessoal depende da própria agenda do indivíduo e requer muita organização. Depende da duração das atividades aceites pelo profissional...” (P5)

“Neste setor, revela-se muito complicado ter este equilíbrio. Muitos trabalhadores acabam por abandonar o sector...” (P8)

“A questão é uma vida pessoal e profissional...os turnos e horários de trabalho são mais pesados, este é um grande fator de desmotivação...Existe um equilíbrio entre trabalho e vida profissional? Existirá, mas a história da nossa profissão é que não... Portanto, existem empregos pesados em que o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional é mais complicado... Portanto, este equilíbrio é muito difícil e não se enaltece com o que tem sido apresentado em muitas profissões para todos. E aqui, haverá uma maior gestão das necessidades de cada um. Não é fácil neste momento... No turismo, temos questões de compatibilização da vida pessoal e profissional devido aos turnos. Não creio que os exemplos da Europa (do Norte) possam ser muito diferentes porque trabalhamos por turnos... Deve haver situações em que seja possível permitir um melhor equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional...” (P11)

A necessidade de formação contínua foi sublinhada por vários decisores políticos (P3, P4, P5, P7, P8 e P9) representantes das organizações de turismo a nível regional e nacional de Portugal.

Consequentemente, indicam que a formação contínua melhoraria a qualidade do serviço e permitiria ter trabalhadores qualificados (P7). Afirmam ainda que:

“A formação contínua é crucial no século XXI; não pode ser uma questão ideológica...A evolução da sociedade, tecnologia, redes de comunicação e informação, tendências e acontecimentos imprevistos são tantos que a formação ao longo da vida é crucial para sermos melhores seres humanos e, consequentemente, melhores profissionais...O pior para um ser humano é parar...O conteúdo da formação é outra questão...” (P3)

“A formação deve ser contínua, ao longo da vida. Em termos empresariais é preciso dar o contributo no sentido em que as empresas valorizam esse esforço. As empresas não podem só pedir valorização/formação contínua se isso não se traduzir nomeadamente em melhores remunerações e nas carreiras (progressão e estabilidade)” (P4)

“A formação é muito importante e eclética. Por esta razão, foram criados vários cursos a nível europeu que começam a ser ministrados em Portugal... exemplo do curso, recentemente iniciado, que prepara profissionais para lidar com pessoas com necessidades especiais, especialmente o nível de aprendizagem - necessidade de saber lidar com este tipo de situações numa visita e representa um nicho de mercado interessante...Além disso, existem cursos sobre como visitar espaços UNESCO, e enoturismo (cujo crescimento continua a crescer muito), entre outros...” (P5)

“Já temos a legislação laboral que exige que os trabalhadores tenham formação contínua, mas penso que poderíamos ir mais longe e melhorar. Porque não está definido que tipo de formação deve ser feita, e os gestores/empresários não têm a formação e não sabem que formação dar aos trabalhadores. E depois temos a mesma formação cinco vezes em dois anos; ou seja, o trabalhador não está interessado, nem beneficiará de forma alguma, nem melhorará as suas competências. Há muito mais a ser feito nesta área. A formação contínua é absolutamente vital, e não teremos um serviço de qualidade se não tivermos pessoas qualificadas. Todas as profissões do setor precisam de ser qualificadas, desde os cargos mais básicos até às chefias. Só assim teremos um serviço de qualidade... se não intensificarmos a formação e não ajustarmos as nossas competências às expectativas dos nossos clientes, não haverá qualidade...” (P7)

“A formação é essencial, e por parte das empresas, não há muitas para fazer formação... a lei exige que os trabalhadores sejam formados anualmente...a formação contínua deve ser realizada pelos trabalhadores...A formação também depende das necessidades de cada setor/empresa...Também deve haver incentivos nesta área de formação...” (P8)

“Os ciclos de vida ativa de longa duração estão a ficar cada vez mais curtos. Hoje em dia ninguém pensa numa profissão a 20 anos. Um estudo internacional da Deloitte mostra que os ciclos de carreira ativa serão na ordem dos 5 anos, por força da tecnologia, globalização, transferência de mercados, transferência de profissões, etc. Se é essa a perspetiva, então significa que a formação é cada vez mais decisiva...A formação é muito importante e inevitável nestes parâmetros...” (P9)

6. Igualdade de oportunidades

Nesta seção serão analisadas algumas das perspectivas relativas à igualdade de oportunidades no setor do emprego no turismo em Portugal, tendo em consideração o ponto de vista das entidades do setor no país e mercado de trabalho (atual e futuro), nos diversos ramos de atividade auscultados. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

6.1 Contextualização teórica

Embora a indústria do turismo e da hospitalidade seja um dos setores mais cruciais que contribui para o crescimento económico e o emprego a nível mundial (Seyitoğlu & Costa, 2022). Inclui também desafios relacionados com mão-de-obra, tais como: más condições de trabalho, baixos níveis de associação, baixos salários, precariedade, desigualdade de género e racial (Robinson et al., 2019). Assim, com salários baixos pode não ser suficiente para se garantir a elevada qualidade dos serviços, dado que isto tem implicações na diminuição da produtividade laboral e na satisfação do cliente (Gričar et al., 2021). Além disso, os salários podem ser mais elevados quando as expectativas do empregador relativamente ao nível de educação do empregado são as mais indicadas (Veselinović et al., 2020).

As práticas de responsabilidade social, estão cada vez mais a ter um papel essencial nas opções de escolha da potencial mão-de-obra do setor. A aposta em fatores como o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, a igualdade de género e oportunidades, e as possibilidades de progressão na carreira são uma tendência (ILO, 2017). No entanto, a mão-de-obra pouco qualificada, não instruída e temporária pode perder os seus empregos e ter dificuldades em encontrar trabalho no setor (UNCTAD, 2020).

No que diz respeito à igualdade de género no mercado de trabalho, ainda se registam fenómenos de desigualdade, no que diz respeito às oportunidades nos vários domínios da sociedade, entre homens e mulheres (Monteiro et al., 2015). O setor do turismo apresenta impactos positivos, quando interligado à igualdade de género, sendo importante para este objetivo de desenvolvimento sustentável, nomeadamente através de oportunidades de emprego e empreendedorismo. (Abou-Shouk et al., 2021; Zhang & Zhang, 2020).

Atualmente, as Nações Unidas fomentam a igualdade de género através dos objetivos de desenvolvimento sustentável e já é perceptível a presença do 'feminino' em algumas áreas maioritariamente dominadas por homens, sendo ainda visível a disparidade salarial existente entre ambos os géneros (Carvalho et al., 2014; Duarte & Pereira, 2018). Atualmente tem-se assistido ao posicionamento das entidades públicas e privadas para a igualdade de género nos diversos setores da sociedade. No setor do turismo não é diferente. De acordo com o Instituto

Europeu para a Igualdade de Género: “[...] a indústria do turismo tem um papel importante a desempenhar no fortalecimento das economias locais. Embora as mulheres constituam uma parte considerável da força de trabalho, os homens continuam a dominar os cargos de gestão e de decisão”⁵³. A WTTC reforça esta questão, evidenciando que 54% do emprego setor das “Viagens e Turismo” era de minorias, jovens e mulheres⁵⁴.

Apesar desta predominância do sexo feminino no setor, continua a ser evidente a existência de desigualdades em muitos locais de trabalho e também a sua progressão na carreira. Os autores também deixam evidenciado que é difícil distinguir a discriminação baseada em género, e que isso torna difícil a sua consciencialização (Costa et al., 2015). Para Santos (2010), “A discriminação e a segregação, tendo por base o género, têm marcado de uma forma mais ou menos constante a carreira das mulheres” (Santos, 2010, p. 100). Há disparidade salarial entre homens e mulheres e há a necessidade de serem aplicados salários mais justos (Carvalho et al., 2014; Freund & Hernandez-Maskivker, 2021; Peña-Sánchez et al., 2020). Em Portugal, a Autoridade para as Condições do Trabalho, é a entidade que verifica o cumprimento das diretrizes estabelecidas para a igualdade de género e não discriminação.

O setor do turismo é importante para o cumprimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável, pois consegue criar emprego, fomentar o empreendedorismo, gerando impacto positivo na igualdade de género (Abou-Shouk et al., 2021; Girard & Nocca, 2017; Jones et al., 2017; Stojanovska-Stefanova et al., 2019; Zhang & Zhang, 2020). Assim, o género acaba por ser um fator influenciador da atividade turística, sendo fundamental compreender e identificar quais as ações necessárias para reduzir as desigualdades de género no setor do turismo. Tanto a ONU quanto a OMT defendem a igualdade de género e oportunidades, sendo fundamental a interligação do género com o setor do turismo (Figueroa-Domecq & Segovia-Perez, 2020).

É fundamental a existência de mudanças nas políticas e cultura organizacionais e integrando o tema de género no turismo, que apoiem a progressão na carreira das mulheres (Gebbers et al., 2020). De acordo com Liu et al. (2021) a independência financeira é o fator de maior motivação identificado para o trabalho árduo das mulheres e à medida que envelhecem aumenta o seu desejo pela progressão na carreira (Liu et al., 2021). É importante que as entidades competências nesta matéria estejam atentas e promovam a igualdade de oportunidades no mercado de trabalho no setor do turismo. É crucial que as empresas do setor estejam atentas e tenham esta consciencialização relativa ao género e às tendências que se vão impondo: interligação de estratégias com o turismo e o género – especialmente o empoderamento feminino (Nwosu, 2014); uma das barreiras mais significativas que dificulta a progressão na carreira feminina ainda é a vida pessoal e familiar (Santos, 2010); os gestores / empresários devem orientar e ajudar as mulheres a atingir os seus objetivos de desenvolvimento de carreira (Liu et al., 2021). Costa et

⁵³ Link: <https://eige.europa.eu/topics/tourism>

⁵⁴ Link: <https://wtcc.org/initiatives/sustainable-growth#Inclusion,%20Diversity%20Social%20Impact>

al. (2015), indicam que “Ao criar em Portugal políticas a nível constitucional que combatam a discriminação baseada no género, a indústria do turismo beneficiará de uma maior igualdade de género no trabalho. Através do aumento da igualdade de género, não apenas os objetivos de maior coesão social serão alcançados, mas também o aumento da produtividade e da eficiência económica” (Costa et al., 2015, p. 102).

A desigualdade no turismo tem sido uma área de investigação de diferentes ângulos (isto é, género, rendimento, discriminação) na literatura. No mercado de trabalho do turismo e da hotelaria, a desigualdade de salários é sentida em relação à discriminação de género (Tian & Guo, 2021).

As desigualdades relacionadas com o género são frequentes no setor, devido à significativa segregação horizontal e vertical das profissões. De acordo com o relatório da OIT (Organização Internacional do Trabalho), as mulheres na indústria do turismo estão frequentemente alocadas a tarefas com salários mais baixos e baixas qualificações. Estão sub-representadas em trabalhos mais qualificados (ex: áreas como a engenharia, segurança, etc) (ILO, 2017). Além disso, para evitar o afastamento das mulheres do mercado de trabalho devido à sobrecarga familiar, e assim reduzir os custos de recrutamento, estão mais presentes em posições associadas ao *housekeeping*, secretarias, etc (Casado-Díaz & Simón, 2016).

Devido à discriminação de género na indústria, o rendimento das mulheres é geralmente inferior ao dos homens (Tian & Guo, 2021). Assim, o salário médio dos trabalhadores masculinos na indústria hoteleira, nos EUA, é superior ao do género feminino (Janta et al., 2011). Além disso, o setor inclui desafios adicionais tanto para mulheres como para homens na conciliação das responsabilidades profissionais e familiares devido a características estruturais (ILO, 2017).

6.2 Análise de resultados

Questionados sobre a igualdade de oportunidades no seu local de trabalho, a maioria dos trabalhadores tem uma opinião positiva (68%), sendo importante identificar algumas nuances. Uma elevada percentagem de profissionais (35%) considera que no seu local de trabalho existem diferentes remunerações para trabalhadores que executam as mesmas funções, havendo outros 35% que consideram que nem todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência, pessoas de outras religiões, etc.) têm oportunidades iguais. Mais de metade dos inquiridos (51%) consideram que as pessoas dos grupos LGBTI+ não são discriminadas na área do turismo, com 58% a considerar também que o seu local de trabalho tem boas condições para atender pessoas com necessidades especiais, embora 14% acredite não ter formação adequadas para atender este segmento.

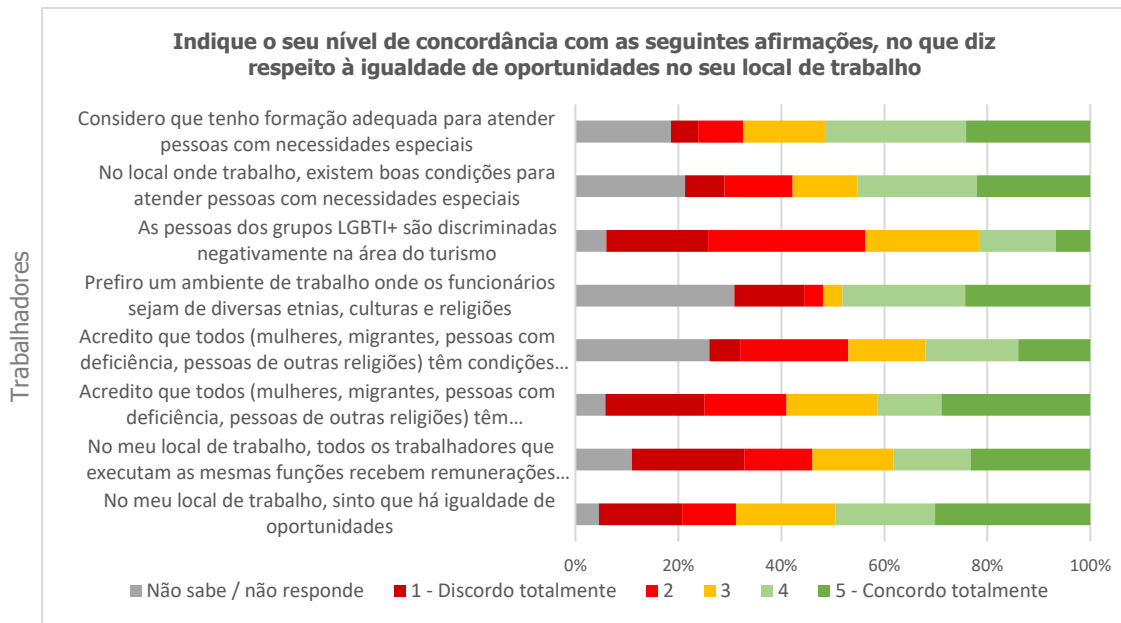


Figura 6.1 - Igualdade de oportunidades no local de trabalho

Os estudantes são ainda muito mais assertivos nas questões da igualdade, com 95% a defender a igualdade de oportunidades entre os trabalhadores, 86% a acreditar que todos os trabalhadores que executam as mesmas funções devem receber o mesmo, 96% a defender que todos devem ter oportunidades iguais e 92% a afirmar que todos devem ter condições de trabalho iguais. Os estudantes declaram também que as pessoas dos grupos LGBTI+ não devem ser discriminadas na área do turismo (93%) e 92% preferirá um ambiente de trabalho onde os funcionários sejam de diversas etnias, culturas e religiões. Por fim, embora 98% dos alunos indique que os locais de trabalho devem possuir boas condições para atender pessoas com deficiência, 20% considera que o curso que está a frequentar não lhe dará formação adequada para as atender.

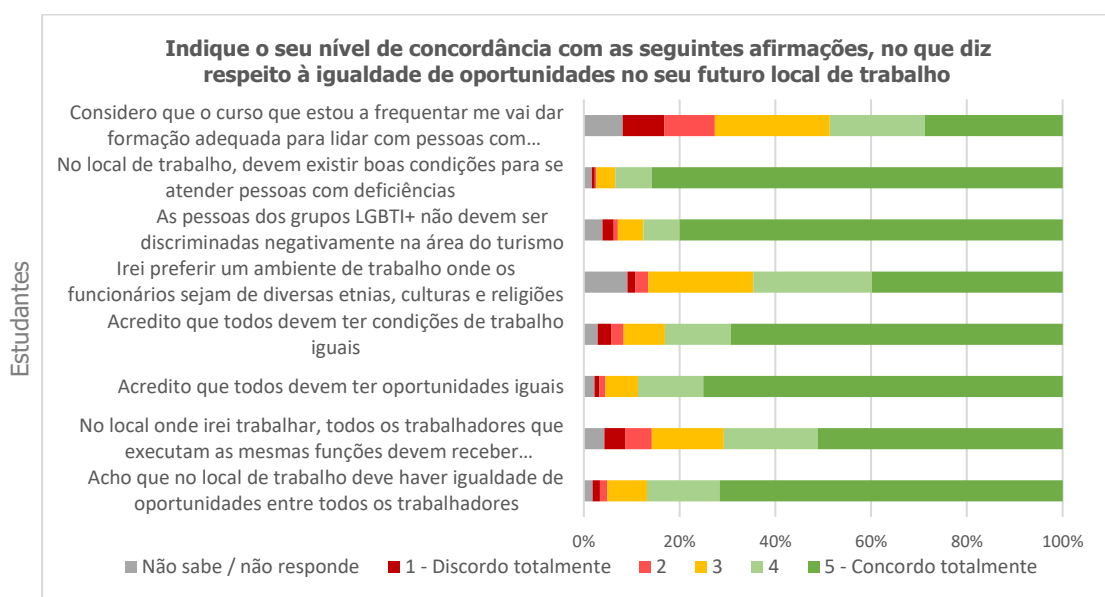


Figura 6.2 - Igualdade de oportunidades no futuro local de trabalho

Igualdade no emprego no setor do turismo

A igualdade no emprego no setor do turismo está sobretudo associada a questões de género, incluindo (i) igualdade parcial de género (P3), (ii) falta de igualdade salarial entre géneros (P4, P7 e P8), (iii) falta de mulheres em cargos superiores (P7, P9 e P4), e (iv) desigualdade entre géneros na progressão na carreira (P8).

Um dos participantes (P3) alegou que existe em parte igualdade de género no que diz respeito ao emprego no sector, afirmando: "O que eu sinto é que...ainda temos uma sociedade sexista. Neste setor, é o mesmo que os outros...Na parte da prestação de serviços, não noto, mas acredito que existe. Não como resultado da profissão, mas da cultura geral...Penso que a percentagem de mulheres em cargos de gestão não deve ser uma preocupação, porque mostra que não é um problema...No nosso setor, muitas direções de eventos já são feitas por mulheres, mas na animação turística, nem tanto. Porque a parte ao ar livre está culturalmente mais ligada ao homem. Começa a haver mais guias femininas do que homens nas caminhadas. A mudança acontece naturalmente...Na direção das empresas de animação turística, continua a ser predominantemente masculina. Mas não há conflito; é uma evolução natural".

Além disso, os participantes acreditam que existe uma falta de igualdade salarial entre géneros (P4, P7 e P8) e uma falta de mulheres em posições mais elevadas (P4, P7 e P9) no que diz respeito ao emprego. As citações diretas abaixo ilustram as opiniões destes participantes:

"...nenhuma carreira no turismo...a progressão e estabilidade da carreira são difíceis...Há ainda muito a fazer sobre estas questões no sector do turismo. No que diz respeito à igualdade de género, o turismo ao nível da gestão de topo e média, neste momento, tem de enveredar por uma via mais rápida. O turismo não pode permanecer ao nível em que se encontra... em comparação com outras atividades económicas e empresariais... A desigualdade salarial também existe! E não se justifica..." (P4)

"...a ideia do projeto era compreender se havia desigualdades salariais entre homens e mulheres para as mesmas funções, mas as associações tinham sempre o receio de que o aumento salarial fosse subjacente...tínhamos técnicos no local de trabalho a tentar perceber se isto estava a acontecer e a analisar as funções. O peso das funções... era um projeto abrangente, pioneiro em toda a UE. Tivemos de dar formação em vários países porque mais ninguém conseguiu envolver as associações patronais com sindicatos...Uma das conclusões do projeto foi que não tínhamos esta desigualdade, mas tínhamos algo mais, o que também é muito preocupante. As mulheres detêm quase 99% das profissões mais baixas, nas profissões de topo, tínhamos uma minoria de mulheres...Eram maioritariamente empregadas de andar..., e aqui tivemos uma enorme discrepância. Não sei se isto pode ser resolvido com quotas...Culpar a estrutura organizacional e empresarial é fácil, mas começa por nós, e temos de saber como contorná-la. Algumas empresas causam obstáculos e não facilitam o avanço das mulheres...Temos falta de mulheres no

topo das organizações, mas para dizer que esta é a responsabilidade das organizações e que elas criam obstáculos ao crescimento das mulheres, tenho algumas dúvidas. Temos de acelerar esta questão; não sei como, porque é uma questão cultural que está profundamente enraizada...” (P7)

“Existem diferenças salariais para a mesma categoria profissional (por vezes o salário base é igual, mas depois para a mesma categoria alguns ganham mais do que outros...)...”

“Nas atividades turísticas, nomeadamente no *housekeeping*, a esmagadora maioria continua a ser constituída por mulheres. Há ainda um caminho a percorrer, mas penso que esta desigualdade entre homens e mulheres está a tornar-se cada vez mais consciente...” (P9)

Finalmente, salientou-se que existe desigualdade entre os géneros na progressão de carreira na indústria - “Embora haja uma progressão nesta matéria, existem diferenças entre homens e mulheres na progressão na carreira...agora existem alguns cargos de gestão ocupados por mulheres (por exemplo, gestão hoteleira, chefes de cozinha) ...” (P8).

7. Novos regimes de trabalho: do teletrabalho ao autoemprego

Neste capítulo serão analisadas algumas das perspetivas relativas aos novos regimes de trabalho que se tornaram mais evidentes com o surgimento da pandemia, teletrabalho e autoemprego no setor do emprego no turismo em Portugal, tendo em consideração o ponto de vista das entidades do setor no país e mercado de trabalho (atual e futuro), nos diversos ramos de atividade auscultados. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

Agravado pela pandemia COVID-19, muitos dos empregos do setor associado às viagens e turismo foram perdidos e muita desta mão-de-obra não regressou. A necessidade de mão-de-obra qualificada, tanto em Portugal, como a nível europeu é uma realidade urgente que o setor enfrenta. Os recursos humanos perdidos na pandemia não voltaram, tendo encontrado alternativas ou melhores condições de trabalho noutros setores de atividade.

7.1 Contextualização teórica

Com o aparecimento da pandemia COVID-19 no início de 2020, o mundo teve de se adaptar a uma nova realidade, em vários setores, um deles o mercado de trabalho. Esta pandemia foi reconhecida como a crise sanitária mais destrutiva já se experienciou (Seyitoğlu & Costa, 2022). Houve uma adaptação ao teletrabalho e ‘layoff’ em muitas das indústrias da economia mundial e portuguesa. O setor do turismo foi muito afetado com a pandemia (McTeigue et al., 2021). A

crise sanitária causou muitos despedimentos na indústria do turismo e da hospitalidade. Contudo, a decisão de redução do emprego pode prejudicar as estruturas organizacionais e operacionais das empresas, especialmente quando se perdem recursos humanos qualificados e especializados (Japutra & Situmorang, 2021). A perda de mão-de-obra foi significativa, e é um desafio reconquistar os recursos humanos que foram embora num curto espaço de tempo, principalmente quando a procura turística aumenta novamente de eles são necessários. Relacionado com esta questão, um estudo recente indica que estratégias como a retenção de empregados qualificados, formação para qualificações e competências, e a necessidade de trabalhadores qualificados são vitais no turismo (pós-)pandémico (Seyitoğlu et al., 2022). As crises externas aumentam os riscos de crescimento e a estabilidade social (Rodrik, 1999). Kaushal e Srivastava (2021) sublinham também que as competências dos trabalhadores são cruciais no turismo (pós)pandémico. Afirmam ainda que a polivalência e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores são necessários para reanimar a indústria do turismo e da hospitalidade (Kaushal & Srivastava, 2021).

Já desde 2003, que existe regulamentação para o teletrabalho em Portugal, através da Lei nº 99/2003 de 27 de Agosto. O artigo 233º indica que “[...] considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa do empregador, e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação.” (p. 5595), onde tendo em consideração o artigo 236º “O teletrabalhador tem os mesmos direitos e está adstrito às mesmas obrigações dos trabalhadores que não exerçam a sua atividade em regime de teletrabalho tanto no que se refere à formação e promoção profissionais como às condições de trabalho.” (p. 5596)⁵⁵. A Lei n.º 83/2021, de 6 de dezembro, modifica o regime de teletrabalho, alterando o Código do Trabalho e a Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro, considera teletrabalho “[...] a prestação de trabalho em regime de subordinação jurídica do trabalhador a um empregador, em local não determinado por este, através do recurso a tecnologias de informação e comunicação.” (p. 3)⁵⁶.

Questões como a flexibilidade, condições ambientais e organizacionais que o teletrabalho disponibiliza, estão associados à produtividade e satisfação que promovem o equilíbrio entre vida profissional e pessoal (Yang et al., 2021). Contudo, o confinamento associado ao teletrabalho afetou de diferentes formas os colaboradores. O bem-estar dos trabalhadores nesta modalidade foi afetado em pessoas com mais qualificações, mais velhas e com filhos pequenos (Schifano et al., 2021).

A opção por um modelo de trabalho híbrido, que implique um ou vários dias de teletrabalho por semana ou por mês, pode ser oferecido a funcionários que tenham as condições adequadas e que prefiram usar essa opção (Lazauskaite-Zabielske et al., 2022). De acordo com um estudo do BNP Paribas e da Nova School of Business & Economics – ‘*Re-imagining Work*’, mais de 86% dos

⁵⁵ Link: <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/99-2003-632906>

⁵⁶ Link: <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/83-2021-175397114>

estudantes e 60% dos profissionais de várias empresas portuguesas e internacionais defende o modelo híbrido como método preferencial de trabalho⁵⁷.

É fundamental que sejam estabelecidas estratégias e criadas medidas, por parte das chefias e gestores responsáveis, que promovam as condições necessárias à prática do teletrabalho para os colaboradores (Lazauskaite-Zabielske et al., 2022). São várias as vantagens e desafios que o teletrabalho veio proporcionar quer aos trabalhadores, quer às organizações que o implementaram / implementam (MMEAP, 2021):

	Potenciais Vantagens	Desafios Emergentes
Trabalhador	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidade de horários; Liberdade para trabalhar a partir de casa, com as condições necessárias: espaço de trabalho, computador, eletricidade, ligação à internet, auscultadores com microfone e VPN (se necessário); Menos interrupções; Mais tempo para a família e o lazer. 	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade em separar a vida pessoal da profissional; Solidão; Diferente tratamento em relação aos colegas que permanecem no escritório; Saúde mental e assegurar uma vida social ativa.
Organização	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhadores mantêm-se mais tempo nas organizações; Flexibilidade das condições altamente apreciada pelos trabalhadores; Redução de custos no escritório; Maior reconhecimento e lealdade institucional da parte dos trabalhadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Medição da produtividade de trabalhadores e dirigentes ; Articular a comunicação entre diferentes departamentos, equipas e trabalhadores; Alinhamento de esforços coletivos; Criação e manutenção de uma cultura organizacional positiva e saudável.

Figura 7.1 – Vantagens e desafios do teletrabalho

Fonte: MMEAP (2021)

Outra temática importante a abordar é o **autoemprego**. Este conceito está muitas vezes associado ao conceito de empreendedorismo, tendo tido uma atenção por parte das entidades governamentais e também da academia e investigação (Hammarstedt, 2009). De acordo com Vieira (2015) “[...] o conceito de empreendedorismo a ter em conta é aquele que origina a criação de emprego, nomeadamente o do próprio, denominando-se autoemprego e eventualmente a criação de mais postos de trabalho, de pessoas em situação de desemprego, com recurso a apoios institucionais.” (Vieira, 2015, p. 2).

⁵⁷ Link: <https://blog.exed.novasbe.pt/artigos/estudo-da-nova-sbe-e-do-bnp-paribas-conclui-que-maioria-dos-trabalhadores-prefere-o-modelo-de-trabalho-hibrido>

O estudo de Andringa et al. (2016) analisa os impactos que o autoemprego apresenta no setor do turismo. Assim, os fatores motivacionais identificados no estudo dos empreendedores do setor do turismo & hospitalidade de sucesso foram: família, equilíbrio entre vida profissional e pessoal, saúde e stress, idade, saída planeada, estagnação e intuição (Andringa et al., 2016). O autoemprego é considerado um dos fatores 'pull' para as motivações empreendedoras, a par com o sucesso financeiro, gestão e flexibilidade de tempo, etc. (Dayour & Adam, 2022). O autoemprego é um dos veículos para o empoderamento das mulheres (Vukovic et al., 2021). Contudo, constata-se que as mulheres em modalidade de autoemprego, ganham menos que os homens (Hammarstedt, 2009).

Para Antunes (2013), há várias designações que caracterizam o autoemprego - trabalho quer por conta própria e independente (Antunes, 2013). O caso dos guias-intérpretes (certificados): são considerados trabalhadores independentes. De acordo com o "Novo regime dos trabalhadores independentes - guia prático" do Instituto da Segurança Social, em Portugal, trabalhadores independentes são:

"[...] as Pessoas Singulares que exercem atividade profissional sem sujeição a contrato de trabalho ou a contrato legalmente equiparado, ou se obriguem a prestar a outrem o resultado da sua atividade e não se encontrem por essa atividade abrangidos pelo Regime Geral de Segurança Social dos Trabalhadores por Conta de Outrem." (p.4)⁵⁸.

O nosso país tem apostado em várias iniciativas para o mercado de trabalho, da qual o PAECPE (Programa de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego), faz parte (Antunes, 2013). É importante que existam, a nível de políticas públicas, estratégias e programas que sejam capazes de auxiliar os trabalhadores independentes, criando oportunidades dignas no empreendedorismo e autoemprego (Hammarstedt, 2009; Vieira, 2015).

"[...] a situação em que o empreendedorismo, como forma de criação de emprego, é um recurso cada vez mais relevante no combate ao desemprego, na inclusão social e no desenvolvimento económico. Neste sentido, políticas públicas de apoio ao empreendedorismo e à criação do próprio emprego têm sido desenvolvidas" (Vieira, 2015, p. 9).

7.2 Análise dos resultados

A larga maioria dos trabalhadores (81%) trabalha a tempo completo e, destes, 67% não preferia trabalhar em *part-time*.

⁵⁸ Link: <https://www.seg-social.pt/documents/10152/15974914/1009%20Trabalhador%20independente%20-%20novo%20regime/87b6e00c-523d-4718-8a88-942ea804c18a>

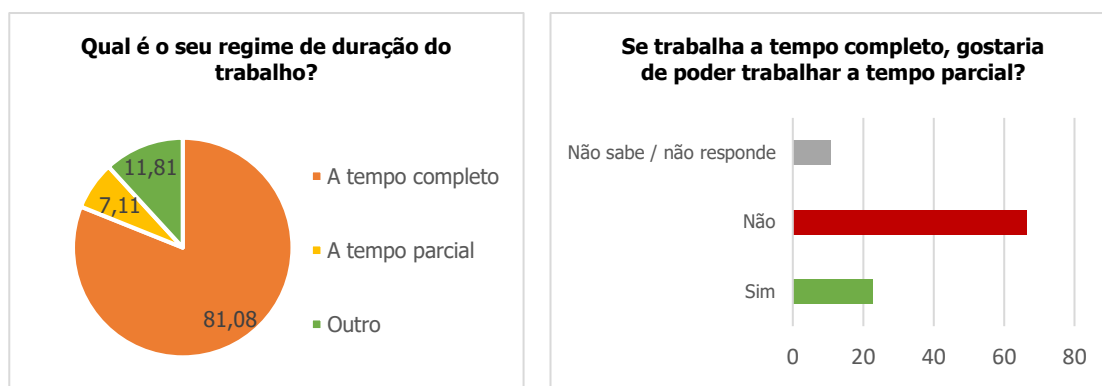


Figura 7.2 - Regime de trabalho

Não obstante, 42% dos trabalhadores gostariam de poder trabalhar na área do turismo e noutra área ao mesmo tempo, embora 46% afirme não ter interesse nessa opção. A perspetiva dos estudantes é similar, com 47% a considerar a possibilidade de trabalhar na área do turismo e noutra área ao mesmo tempo, sendo o número daqueles que não têm interesse bastante inferior (31%).

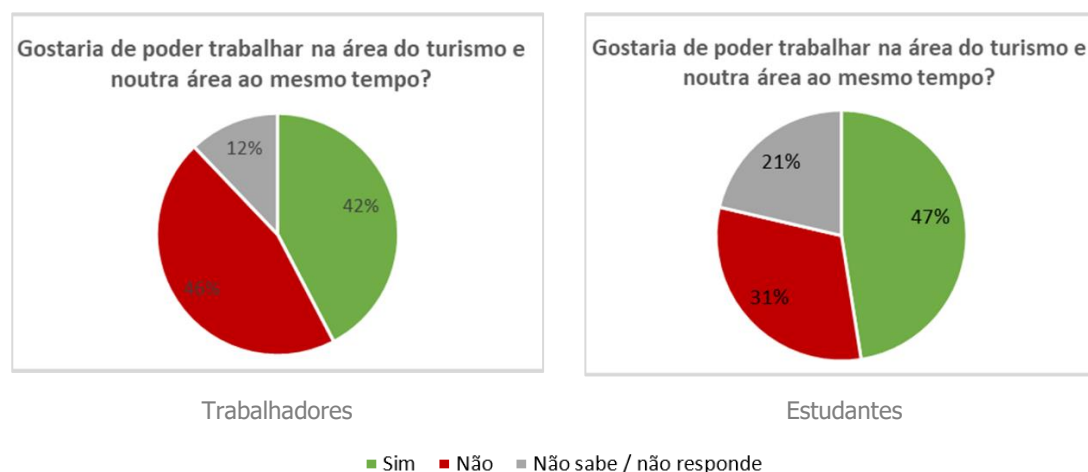


Figura 7.3 - Possibilidade de trabalhar em turismo e noutra área ao mesmo tempo

Considerando a repartição das horas de trabalho, 36% dos trabalhadores preferem manter as 8 horas de trabalho/5 dias por semana, embora 33% afirme preferir trabalhar 10 horas por dia/4 dias por semana. Analisando as respostas dos estudantes, percebe-se que 55% prefere manter as 8 horas/5 dias de semana e 29% preferia trabalhar 10 horas por dia/4 dias por semana. De referir, ainda, que 14% dos trabalhadores e 12% dos estudantes gostariam de ter a possibilidade de trabalhar 10/12 horas por dia, incluindo fim de semanas, feriados e horários repartidos, durante a época alta e poder gozar essas horas durante a época baixa.

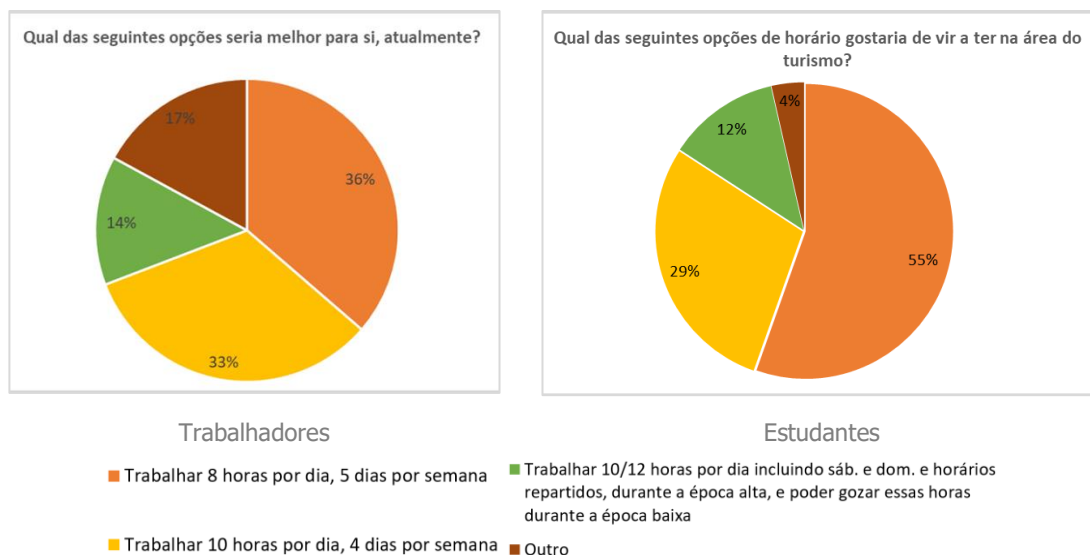


Figura 7.4 - Repartição das horas de trabalho

Por fim, 56% dos trabalhadores afirma preferir trabalhar por conta de outrem, em oposição a 32% que prefere trabalhar por conta própria. No caso dos estudantes, as opiniões são mais divididas, com 36% a preferir trabalhar por conta própria, outros 36% a preferir trabalhar por conta de outrem e 27% sem uma opinião formada sobre esta matéria.

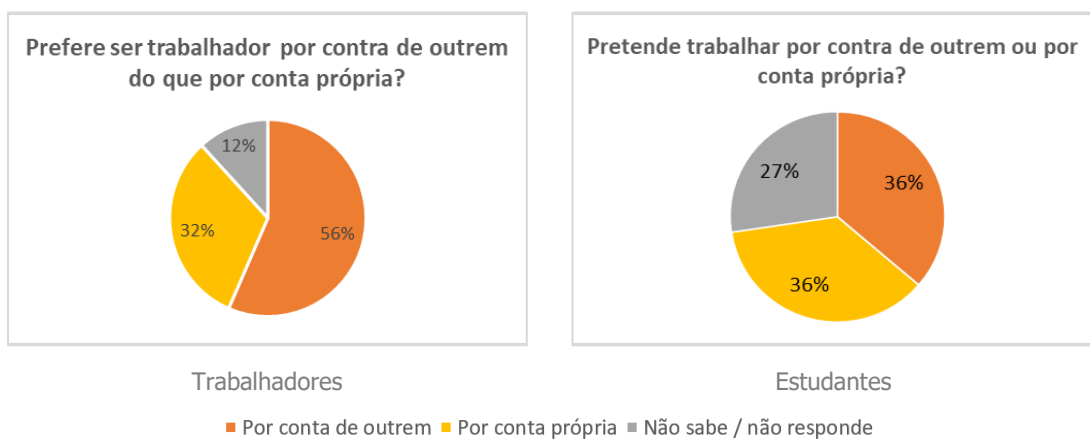


Figura 7.5 - Trabalho por conta própria/conta de outrem

A evolução do emprego no turismo com a pandemia em Portugal

A evolução do emprego no turismo com a pandemia em Portugal compreende os seguintes subtemas: (i) o acesso ao apoio (apoio a guias turísticos, apoio a pequenos e médios empresários, oportunidades de formação gratuita), (ii) a necessidade de melhorias económicas (para apoiar a manutenção da mão-de-obra no sector, melhoria dos salários), (iii) os danos na capacidade prática, (iv) os desafios de encontrar mão-de-obra qualificada e experiente, (v) o desafio de atrair

os trabalhadores de volta ao setor, e (vi) a necessidade de mão-de-obra estrangeira e condições adequadas para os atrair.

O acesso ao apoio é considerado um aspeto significativo da evolução do emprego no turismo com a pandemia por dois participantes (P2 e P8), especialmente para manter o emprego no setor. Por exemplo, P2 mencionou que, uma vez que os guias intérpretes profissionais são na sua maioria independentes, necessitam de um apoio extraordinário numa crise. Em relação ao acesso ao apoio, existem alguns desafios em Portugal. A este respeito, P8 explicou que os pequenos e médios empresários não conseguiram ter acesso ao apoio governamental durante a pandemia da COVID-19, afirmando que "... o apoio deveria ter sido dado diretamente aos trabalhadores e não às empresas... porque os pequenos e médios empresários não têm a capacidade de aceder a estes fundos (não têm estrutura para tal). Quem recorreu ao layoff foram os grandes hotéis / cadeias nacionais e internacionais... Muitas destas pequenas empresas fecharam, e muitos trabalhadores foram despedidos"

A necessidade de melhorias económicas foi extraída da análise como outro aspeto significativo que é afirmado como sendo vital para manter a mão-de-obra no setor. Relativamente ao apoio económico, dois participantes (P2 e P8) afirmam que para manter os trabalhadores do turismo dentro da profissão, o apoio económico foi útil durante a pandemia. Além disso, P8 sublinhou a necessidade de melhorar os salários para atrair os trabalhadores que deixaram a indústria durante a pandemia da COVID-19. A pandemia também implicou evoluções no emprego, por vezes prejudicando a sua capacidade. Sobre esta matéria, P3 afirmou que:

"Em termos de emprego, as empresas não têm uma rotina... Têm menos pessoas e perderam a sua rotina de trabalho, e gastam muito mais energia para produzir o mesmo. Como têm menos pessoas, exigem ainda mais; falta-lhes a capacidade de trabalho" (P3)

Um dos participantes referiu os desafios de encontrar mão-de-obra qualificada e experiente (P3). Explicou que, porque trabalhadores experientes e qualificados deixaram o sector durante a pandemia e não querem voltar devido às fracas condições de trabalho, a indústria está a enfrentar desafios na procura de trabalhadores qualificados e experientes. Além disso, P3 indicou que há falta de pessoas com competências de gestão e falta de técnicos versáteis na área dos eventos. As declarações relacionadas são apresentadas abaixo:

"Quando querem contratar, os profissionais já foram embora e não querem voltar...impõem condições que são muitas vezes insuportáveis. Os 'bons' que chegam hoje e amanhã já são produtivos, já deixaram praticamente de existir ou são muito caros. Os 'novos' estão muito atrasados em termos de competência do que estavam antes... exceto os 'Ronaldos', que são tão evidentes que serão bons que gastaremos mais para os ter... Este setor específico vive de freelancers, pessoas que trabalham fora da economia formal. No setor dos eventos, temos muitas pessoas qualificadas que fazem a tempo parcial e depois não podem ser pagas (apenas por subterfúgios)...Na área dos eventos, há falta de

“pessoas com capacidades de gestão, que possam coordenar vários tipos de eventos, e no entretenimento turístico, há falta de técnicos versáteis” (P3).

Relacionado com os desafios de encontrar mão-de-obra qualificada e experiente, o desafio de atrair trabalhadores de volta ao setor revelou-se uma questão crítica. A este respeito, P7 afirmou que durante a pandemia, quase 25 % da mão-de-obra se tinha perdido em Portugal; no entanto, é difícil atraí-los de volta devido às características da indústria do turismo, tais como não serem estáveis e livres de riscos. Os participantes declaram que:

“Em 2021, perdemos cerca de ¼ da mão-de-obra que tínhamos, e isto aconteceu porque as empresas do sector estiveram fechadas durante muito tempo e, portanto, alguns trabalhadores foram para o subsídio de desemprego, mas outros procuraram outros setores para trabalhar, mais estáveis e garantindo mais segurança... Houve uma enorme transferência de trabalhadores para outros sectores, e agora não somos capazes de os atrair porque o sector não é atrativo. É muito difícil recuperar esta mão-de-obra que perdemos...” (P7)

“Durante a pandemia, milhares de trabalhadores foram despedidos... algumas empresas fecharam e outras entraram em layoff... Especialmente os restaurantes... e também a indústria hoteleira foi gravemente afetada... A perceção é que muitos trabalhadores deixaram o sector...” (P8)

P7 argumentou que o problema demográfico em Portugal é uma barreira à manutenção da mão-de-obra necessária na indústria do turismo. Explicou ainda que há necessidade de proporcionar melhores condições para atrair trabalhadores estrangeiros para a indústria do turismo em Portugal. Além disso, P8 salientou a necessidade de mão-de-obra estrangeira a fim de cobrir o fosso de emprego que a pandemia causou. As declarações dos participantes são as seguintes:

“...problema demográfico...não temos pessoas, temos dificuldade em contratar trabalhadores estrangeiros, não somos ágeis, e não criamos condições para que os trabalhadores estrangeiros possam vir trabalhar no país (não temos alojamento, transporte, facilidade de inclusão familiar, os protocolos não se traduzem em nada). Há anúncios e intenções, mas depois, na prática, nada se concretiza... Não temos trabalhadores suficientes no país, em todos os sectores.” (P7)

“...Depois de a situação ter melhorado, já não voltaram...A evolução do emprego ‘pós-COVID’ pode estar a evoluir agora com a chegada dos emigrantes), mas até agora, o número de trabalhadores em falta no sector ainda não foi possível atingir novamente.” (P8)

Estratégias e novos modelos de trabalho para enfrentar a pandemia

Os resultados demonstram que a categoria intitulada “Estratégias e novos modelos de trabalho para o emprego no setor do turismo para enfrentar a pandemia” compreende quatro

subdimensões, nomeadamente (i) medidas de segurança (P8 e P9), (ii) *layoff* (P4 e P8), (iii) teletrabalho (P1, P2, P3, P4, P7, P8 e P9), e (iv) trabalho híbrido (P2, P3, P4 e P8).

Em primeiro lugar, os responsáveis políticos afirmam que as medidas de segurança foram estratégias imediatas críticas para enfrentar a pandemia em prol do emprego no setor. Ficou evidente que “É uma área que dá muita relevância à segurança no trabalho. Quanto ao seguro de acidentes de trabalho, este é obrigatório, mas neste momento, não há necessidade de qualquer mudança...Um trabalhador que apanhou COVID-19 já é considerado uma “doença profissional”...Durante a pandemia, recorreram à “segurança no trabalho” (preocupação dos sindicatos) ...Em relação ao despedimento - tiveram muitos casos...” (P8)

Segundo os participantes na investigação (P4 e P8), o *layoff* foi outra estratégia crucial para enfrentar a pandemia. O *layoff* ajudou muitas empresas a sobreviver (P4). Assim, “Houve adaptações e que são transversais a todas as atividades económicas – *layoff* (suportou muitos empregos e ajudou muitas empresas) ... houve muito recurso ao orçamento do Estado, para o sector do turismo... foi pago pelo setor (Turismo de Portugal). O turismo tem um modelo de autofinanciamento...O Estado acaba por intervir e apoiar outras atividades económicas utilizando o orçamento do Estado. Quando se trata de apoiar o turismo, utiliza o “modelo de autofinanciamento” - principalmente os fundos de concessão das zonas de jogo...” (P4).

O teletrabalho foi referido como um novo modelo de trabalho para enfrentar a pandemia. Contudo, enquanto alguns participantes pensam que o teletrabalho não é um modelo de trabalho conveniente para todas as tarefas ou subsectores (P4), outros consideram o teletrabalho adequado meramente para tarefas administrativas e de *back-office* (P7, P8 e P9). Finalmente, o modelo de trabalho híbrido é também considerado benéfico para enfrentar a pandemia. Neste aspeto, afirma-se que as tarefas/serviços administrativos podem continuar num modelo híbrido de trabalho (P8). Além disso, o modelo híbrido será o futuro do emprego, para o trabalho administrativo (P3). Os participantes expressaram as suas opiniões da seguinte forma:

“Temos uma mentalidade positiva; vimos uma oportunidade na pandemia. Não podíamos fazer visitas técnicas, formação, etc., em pessoa, por isso reinventamo-nos. Demos a formação online, com muito mais frequência. O teletrabalho foi uma mais-valia. Desenvolvemos um pacote de ensino e demos a formação online... O teletrabalho foi ótimo nesta vertente. O equilíbrio é muito importante. Mais criterioso, mais objetivo. Como vou cuidar da minha equipa se não cuidar dos clientes?” (P1).

“Modelo híbrido (época alta vs época baixa) - teletrabalho, pode ser importante? Sim! Especialmente nos colaboradores mais jovens, que têm um maior interesse e apetência pela tecnologia...” (P2).

“O teletrabalho tem de entrar em geral...No setor dos eventos, muito pode ser feito por teletrabalho, como era antes...O teletrabalho deu às pessoas uma dimensão diferente da vida e deve ser valorizado...O modelo híbrido será o futuro e dependerá dos projetos...” (P3).

“Há situações em que o teletrabalho ou um modelo híbrido é possível, e outras não o são. No entanto, no setor do turismo, continua, em muitos casos, a ser necessário o trabalho presencial/físico...Há áreas do setor que podem ser quase todas feitas em teletrabalho... em grandes organizações...marketing e contabilidade...pode ser feito em teletrabalho...ou um modelo híbrido...Ao levar estes modelos para algumas operações, isto não é possível (por exemplo, animação turística)...Na área hoteleira, algumas funções podem ser realizadas através do teletrabalho (por exemplo, análise de dados). No entanto, quanto às operações e receção, restaurante na indústria hoteleira? Não há como ser feito por teletrabalho” (P4)

“Teletrabalho é impossível para nós, apenas para algumas categorias administrativas e back-office é que é possível...” (P7)

“A COVID-19 foi um acelerador de algumas práticas na atividade turística... teletrabalho na área do turismo, por necessidade, com o encerramento obrigatório dos restaurantes, foram substituídos por Delivery... O teletrabalho ajudou a resolver questões burocrático-administrativas (reuniões, etc.) ...” (P9)

8. Tecnologia

Neste capítulo serão analisadas algumas das perspetivas relativas às novas tecnologias que estão em crescimento no setor do emprego no turismo em Portugal, tendo em consideração o ponto de vista das entidades do setor no país e mercado de trabalho (atual e futuro), nos diversos ramos de atividade auscultados. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

8.1 Contextualização teórica

A pandemia COVID-19, veio acelerar a transição e transformação digital em inúmeros setores da economia portuguesa e mundial, sendo uma delas o turismo. Esta transformação tecnológica tem vindo a revolucionar e a alterar os papéis na indústria do turismo, desde organizações, produtos, até às próprias experiências, descobrindo novos modelos de negócios, onde as empresas podem inovar modificando a sua proposta de valor e estratégias, adequando-se às novas realidades do mercado (Ansari et al., 2022; Dredge et al., 2019). O setor está a passar por uma mudança devido ao desenvolvimento de novas tecnologias. É fundamental perceber de que forma é que as inovações tecnológicas afetam o mercado turístico. Assim, o nível de difusão da tecnologia depende de fatores como a troca de informação entre pares, e a atitude e perceção partilhada entre os colaboradores (Bolici et al., 2020). Muitos dos destinos turísticos a nível mundial já estão a incorporar cada vez mais tecnologias inovadoras em muitas das operações entre os diferentes *stakeholders* (Özgit & Adalier, 2022).

O turismo apresenta duas vertentes importantes – a procura e a oferta – ou seja, os turistas (que desfrutam dos benefícios do turismo) e os trabalhadores do setor (que utilizam o turismo como para gerar rendimentos) (Erceg et al., 2020). A utilização das TIC e das novas tecnologias, por um lado leva ao aparecimento de turistas mais interligados e conectados ao mundo tecnológico em todas as fases do processo da viagem – antes, durante e após, os chamados “turistas inteligentes” (Rejeb & Rejeb, 2019). Por outro lado, temos as “*smart destinations*”. As plataformas virtuais imersivas, são cada vez mais associadas a ferramentas estratégicas de marketing de destinos (Varelas, 2022). Assim, o desenvolvimento deste tipo de plataformas de realidade virtual, quando associadas ao turismo, devem estimular as respostas cognitivas e afetivas dos turistas – mudança de atitudes face à imagem do destino e intenção de visita (Chang & Chiang, 2022). Um dos principais benefícios para o lado da procura é a pesquisa de informação e ajuda a tomar decisões. Contudo, há uma sobrecarga de informação muito elevada. Para o lado da indústria do turismo, a tecnologia (internet) permitiu aos fornecedores distribuir os seus produtos diretamente a partir dos seus próprios websites e em OTAs (Önder & Gunter, 2022). Portanto, há uma maior dependência das novas tecnologias, que são cada vez mais importantes para o setor do turismo, visto que há uma maior comunicação e conexão. É essencial perceber os impactos económicos, organizacionais, operacionais e sociais que estas tecnologias têm no setor (Valeri & Baggio, 2021).

A adoção de novas tecnologias, como a BCT (Blockchain); TIC (tecnologias de informação e comunicação); a inteligência artificial (IA); a Big Data ou a IoT (Internet of Things); Cloud Computing, etc estão a conseguir transformar modelos de negócio e geração e partilha de informação entre os diferentes agentes da indústria do turismo (Adamashvili et al., 2020; Rana et al., 2022):

- **IA:** A tecnologia, especificamente a inteligência artificial, facilita a recolha e transmissão de informação no setor do turismo, permitindo às empresas poupar dinheiro em operações e manutenção. Acaba por impulsionar as previsões do turismo, a qualidade, a capacidade de gestão administrativa dos negócios, e a organização de conhecimento, entre outras aplicações (Ansari et al., 2022). A inteligência artificial está a ter cada vez mais importância na indústria 4.0 (Chang et al., 2022).
- **Big Data:** A utilização de grandes dados permite aos profissionais de turismo obter uma melhor compreensão dos seus clientes, e quanto mais souberem, melhor experiência podem proporcionar (Ansari et al., 2022).
- **Blockchain:** A implementação da tecnologia Blockchain é vista como como uma solução para a desintermediação, rastreabilidade e transparência (Boissieu et al., 2021). A adoção da Blockchain nos negócios do setor do turismo permite melhorar o processo de lidar diretamente com os fornecedores de serviços (menos custos com intermediários tanto para os consumidores como para os fornecedores) (Irannezhad & Mahadevan, 2021). Prevê-se que a tecnologia Blockchain revolucione a indústria do turismo e da hotelaria

através de reservas de hotéis *peer-to-peer* com pouca ou nenhuma participação de intermediários (Strebinger & Treiblmaier, 2022). Devido à sua natureza tecnológica distinta e diferentes configurações, a blockchain tem o potencial de criar e formar novos cenários e novos mercados com novas regras e lógicas institucionais (Tham & Sigala, 2020).

Recentemente, tem sido mais evidente que a tecnologia influencia o mercado de trabalho ao substituir alguns tipos de emprego. Desenvolvimentos tecnológicos, especialmente inteligência artificial, automação, *machine learning*, robótica, a Internet das Coisas, impressão 3D e Blockchain têm transformado as oportunidades do mercado de trabalho. Estas mudanças estão a levar à criação de indústrias, bens e serviços totalmente novos, empregos, e um aumento da produtividade. Os desenvolvimentos tecnológicos podem também influenciar os mercados de trabalho e serão mais benéficos para os países com uma base tecnológica sólida (ILO, 2020).

As novas tecnologias podem ser vantajosas para alguns trabalhadores, enquanto que esta situação pode prejudicar outros. Por exemplo, o risco de automatização é maior entre os jovens nos países da OCDE, principalmente porque os jovens de ambos os sexos são mais propensos a ocupar profissões elementares, que têm a maior probabilidade de automatização (Nedelkoska & Quintini, 2018). O rápido desenvolvimento de novas tecnologias ameaça cada vez mais postos de trabalho nas indústrias. Especialmente as tarefas menos complexas podem ser facilmente substituídas por novas tecnologias, o que prejudicaria o emprego pouco qualificado (World Economic Forum, 2021).

A tecnologia pode ser a solução para alguns países que necessitam de populações mais jovens para as indústrias de serviços. Assim, países que precisam de populações mais jovens como o Japão, requerem soluções porque as taxas de natalidade estão a diminuir e é difícil encontrar mão-de-obra qualificada para setores como o alojamento; assim, o governo japonês começou a fornecer um novo visto para trabalhadores qualificados em 2019, com o objetivo de apoiar indústrias que enfrentam escassez de mão-de-obra, como é o caso do turismo (Nagai et al., 2021).

A utilização de novas tecnologias nos serviços requer novas competências para a sua utilização. Portanto, as pessoas especializadas com estas novas competências são necessárias. Contudo, nem todos os empregados podem ser influenciados de forma semelhante, uma vez que o nível de competências dos indivíduos pode variar. Enquanto alguns empregados consideram as novas tecnologias uma ameaça aos seus empregos, outros podem achar as novas tecnologias benéficas, uma vez que obterão cargos melhor remunerados se forem suficientes e tiverem as competências necessárias para utilizar estas tecnologias. Algumas das tarefas podem ser controladas por tecnologia, o que eliminaria alguns trabalhadores do mercado de trabalho. Por exemplo, nas últimas décadas, a mudança tecnológica em grande parte centrada nas competências aumentou

o valor de trabalhadores mais qualificados ao substituir tarefas executadas por mão-de-obra menos qualificada (World Economic Forum, 2021)⁵⁹.

8.2 Análise dos resultados

A opinião dos trabalhadores e dos estudantes no que diz respeito ao uso de tecnologia no setor do turismo, tende a ser unânime, já que 90% dos trabalhadores a considera benéfica para o setor e 93% dos estudantes está de acordo. A grande maioria dos inquiridos afirma que a tecnologia facilitará a vida profissional dos trabalhadores da área do turismo (95% dos trabalhadores e 94% dos estudantes), com 65% dos trabalhadores e 40% dos estudantes a considerar que não existirá uma competição injusta entre humanos e máquinas.

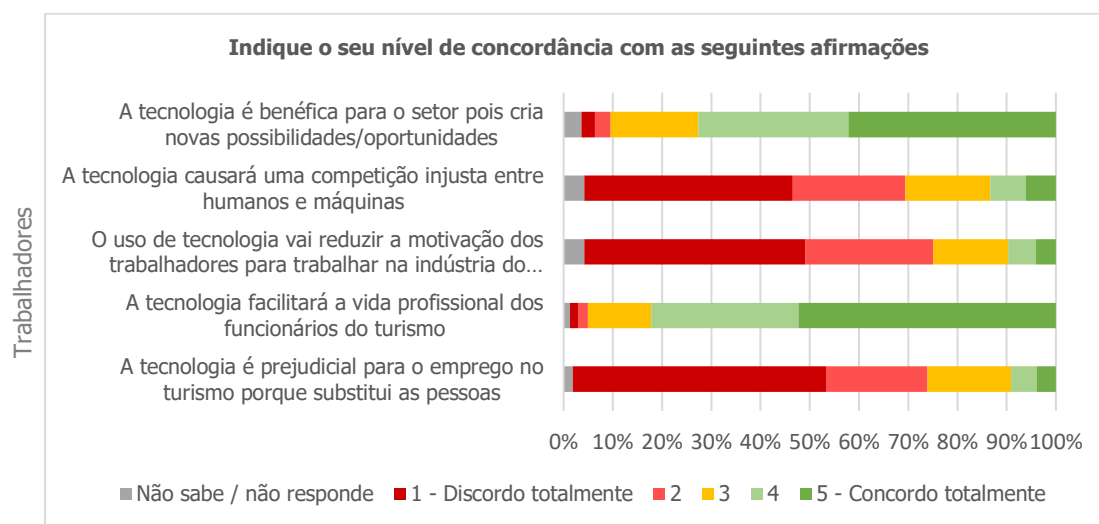


Figura 8.1 - Uso de tecnologia no setor do turismo (perspetiva trabalhadores)

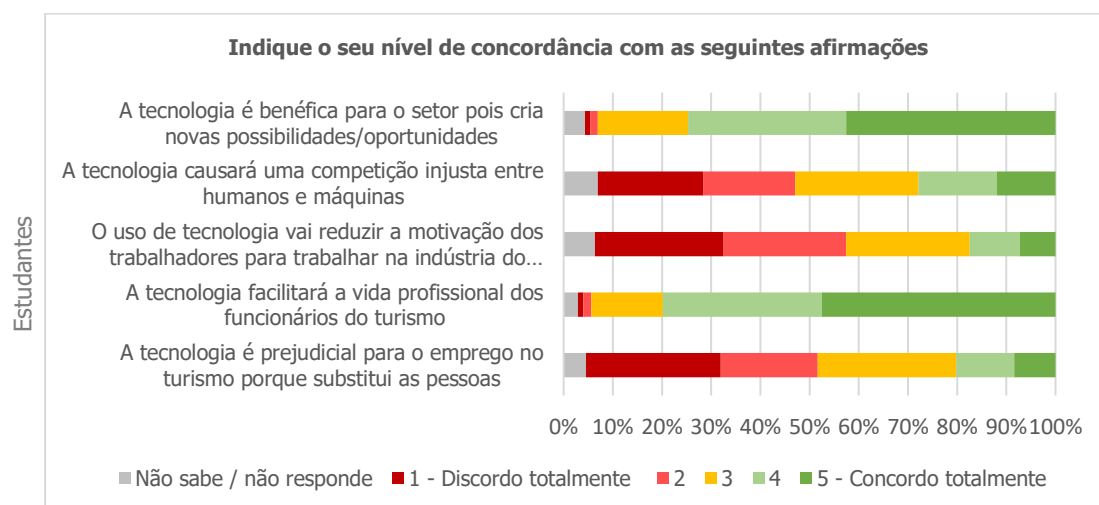


Figura 8.2 - Uso de tecnologia no setor do turismo (perspetiva estudantes)

⁵⁹ Ver anexo II – Notícia 23.

Globalmente, os trabalhadores e os estudantes também acreditam que o uso de tecnologia não irá reduzir a motivação dos profissionais para trabalhar no setor do turismo (71% e 51%, respetivamente), com 71% dos trabalhadores a afirmar que a tecnologia não irá substituir as pessoas, sendo os estudantes um pouco mais céticos nesta questão, já que apenas 47% partilha desta opinião.

Impacto do uso da tecnologia no emprego do setor do turismo e hospitalidade

Os membros do painel que foram entrevistados avaliaram o impacto da utilização da tecnologia no emprego. Embora tenham sido principalmente salientadas as vantagens da utilização da tecnologia, alguns inconvenientes foram também indicados pelos participantes.

Quanto às vantagens dos impactos da tecnologia no emprego no turismo, em primeiro lugar, segundo P2, o uso da tecnologia facilita o desenvolvimento profissional, porque a tecnologia é considerada benéfica na preparação de visitas guiadas. As declarações associadas são de que “A tecnologia tem ajudado muito os guias. É uma ferramenta fundamental na preparação de visitas guiadas...Os guias não devem ver a tecnologia como uma ameaça, mas utilizá-la como uma oportunidade para o desenvolvimento profissional”. Além disso, os resultados mostram que o uso da tecnologia permite aos trabalhadores facilitar o seu trabalho, permitindo a gestão do tempo, ajudando-os a aumentar a qualidade do serviço, e apoiando em atividades turísticas. Além disso, revela-se que devido à criação de novos modelos de trabalho e competências e à redução dos custos laborais, a utilização da tecnologia tem impactos positivos no emprego. As declarações indicadas pelas associações, sindicatos e outras organizações do turismo a nível nacional são apresentadas abaixo:

“A tecnologia tem de evoluir neste setor. Ela dá poder às pessoas. A tecnologia tornará a vida das pessoas mais fácil, e os humanos ficarão com os trabalhos onde não se consegue aplicar a tecnologia...” (P1)

“A tecnologia é muito boa... torna o trabalho mais fácil...” (P3)

“A perceção é que a tecnologia ajuda no trabalho no setor... e não para eliminar empregos. A tecnologia vai criar novas empresas, profissões, empregos e competências...” (P4)

“Temos falado muito sobre isto. Para nós, a transição digital nas nossas empresas é fundamental, mas obviamente na criação de valor para as nossas equipas e clientes...” (P7)

“A digitalização será um instrumento poderoso para apoiar a atividade turística (sem desumanizar). A atividade turística é, por natureza, uma atividade que envolve o contato com as pessoas e isso não é substituível...A tecnologia é fundamental nos instrumentos básicos de promoção e divulgação da atividade turística...Criação de cadeias de distribuição e venda online que permitiram o fluxo e expansão do mercado para produtos

e produtores que não tiveram acesso aos mercados globais (uma evolução que a tecnologia trouxe, o que foi muito positivo)...A tecnologia apoia a atividade turística uma vez que o contato com as pessoas não é substituível (serviço personalizado)” (P9)

“A tecnologia permite sensações mais envolventes...O jogo (casinos) online pode levar-nos a outras situações. Óculos 3D para simular o casino com os profissionais do casino. Mas terá sempre de haver pessoas que apoiem esta tecnologia”. (P10)

“Desde o momento em que as pessoas se apercebem que existem instrumentos que foram desenvolvidos de um ponto de vista tecnológico, que permitem a gestão do tempo, sem comprometer os resultados. Mas esta gestão do tempo não implica necessariamente uma presença física no local de trabalho... No caso da hotelaria, apresenta vantagens, tais como a facilitação do processo de check-in, a gestão financeira e a facilidade de ação no contato com clientes ou colegas. Redução da mão-de-obra...a era da automatização - que também ajudará a reduzir outras despesas...Exemplo de criação de uma chave digital para entrada nas salas, como nos aeroportos - orçamento reduzido em cartões e papéis normalmente colocados nas salas...” (P6)

Como desvantagens, apenas foram notados como impactos negativos da utilização da tecnologia no emprego os seguintes aspetos:

- Afetar o serviço personalizado (P4) e eliminação de alguns empregos (cargos) (P8). Neste aspeto, em primeiro lugar, afirmou-se que a tecnologia tem uma desvantagem, uma vez que afeta os serviços personalizados no turismo (P4). O serviço personalizado refere-se aos pedidos especiais dos consumidores ou aos serviços VIP. Em segundo lugar, a utilização da tecnologia na indústria eliminaria alguns empregos na indústria, o que causaria um aumento do desemprego (P8).

9. Qualificação e formação contínua

Neste capítulo serão analisadas algumas das perspetivas relativas à qualificação e formação contínua no setor do emprego no turismo em Portugal, tendo em consideração o ponto de vista das entidades do setor no país e mercado de trabalho (atual e futuro), nos diversos ramos de atividade auscultados. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

9.1 Contextualização teórica

De acordo com Fernandes (2005), a ‘formação’ é “dirigida à prossecução de objetivos específicos e à obtenção de capacidades específicas. Corresponde ao processo de educação orientado para

as empresas. Capacitação prática para o exercício de determinada atividade com resultados visíveis a curto prazo” (Fernandes, 2005, p. 71). Para Silva (2010), “A formação, no sentido lato da palavra, diz respeito ao ato ou efeito de formar, dar forma, modelar, no entanto quando nos referimos à formação de pessoas deverá traduzir-se em conhecimento, metodologias e valores, para uma intervenção fundamentada.”(Silva, 2010, p. 27). De acordo com a Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro, o artigo nº 131, dá a indicação do que se deve fazer relativamente à formação contínua. O ponto 2 indica que “O trabalhador tem direito, em cada ano, a um número mínimo de quarenta horas de formação contínua ou, sendo contratado a termo por período igual ou superior a três meses, a um número mínimo de horas proporcional à duração do contrato nesse ano”. O ponto 5 e 6 “O empregador deve assegurar, em cada ano, formação contínua a pelo menos 10 % dos trabalhadores da empresa” e “O empregador pode antecipar até dois anos ou, desde que o plano de formação o preveja, diferir por igual período, a efetivação da formação anual a que se refere o n.º 2, imputando-se a formação realizada ao cumprimento da obrigação mais antiga”, respetivamente⁶⁰.

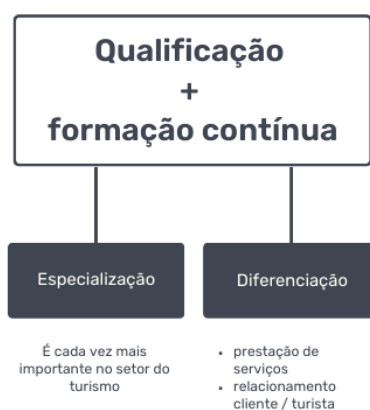


Figura 9.1 – Importância da formação e qualificação para o setor do turismo

Fonte: Elaboração própria com base em Martins (2011)

A formação e especialização (Figura 9.1) são cada vez mais importantes no setor, enquanto elementos de diferenciação, na qualidade de prestação dos serviços e no relacionamento entre os turistas (Martins, 2011). A formação está associada ao investimento a nível de aprendizagem, atualização de conhecimento e, também valorização profissional, sendo um fator positivo quer para o colaborador, quer para as organizações (Martins, 2021).

“[...] o desenvolvimento da educação e formação em turismo no nosso país não acompanhou o crescimento intensivo do sector, facilmente concluiremos que o sector padece de um problema grave: a procura de profissionais de turismo é

⁶⁰ Código do Trabalho (CT) - Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>

maior que a quantidade e, principalmente, que a qualidade dos profissionais que o sistema educacional actualmente é capaz de produzir.” (Fernandes, 2005, p. 45).

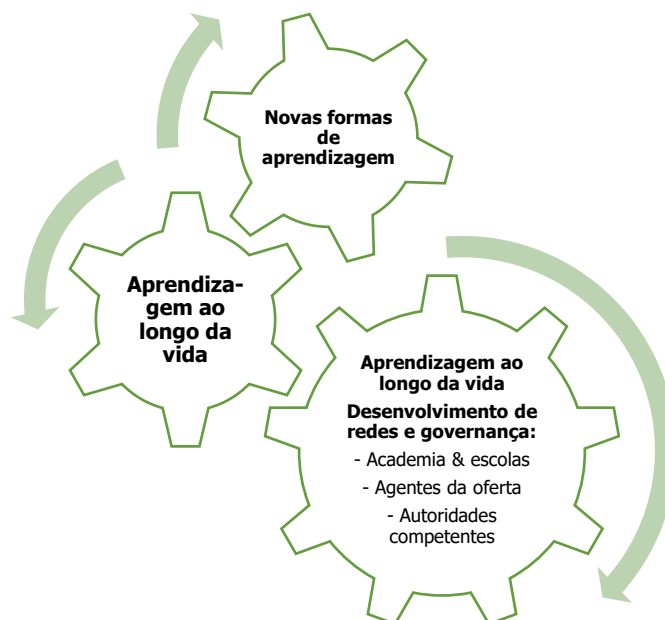


Figura 9.2 – Formação ao longo da vida

Fonte: Elaboração própria com base em Turismo De Portugal⁶¹

Para o turismo um dos fatores mais importantes é a qualificação dos trabalhadores porque, a existência de mão-de-obra qualificada no mercado de trabalho é fundamental. Esta situação é particularmente importante após a pandemia causada pelo Covid-19, dado que a partir desta fase houve uma rápida aceleração da transformação digital. Torna-se, pois, fundamental investir na digitalização e nas competências digitais dos trabalhadores.

Manter uma mão-de-obra turística bem formada e qualificada está a tornar-se um desafio cada vez maior (Knollenberg et al., 2021), especialmente após crises tais como a causada pelo Covid-19; a indústria do turismo pode vir a ter dificuldade em encontrar uma mão-de-obra adequada que possa satisfazer as expectativas dos seus serviços e tarefas. É fundamental apostar nos recursos humanos e na sua formação em contexto de trabalho (Silva, 2010). De acordo com o Turismo de Portugal, esta formação “deve passar pela articulação da oferta entre os diversos agentes de formação do setor, uma aproximação da Escola às empresas com uma formação mais adaptada às necessidades do mercado de trabalho e por realizar e potenciar a inovação e a investigação de suporte à melhoria contínua da formação em turismo.”⁶¹ (Figura 9.2). De acordo com Fernandes (2005), “A nova era do turismo pressupõe qualidade, um sistema educativo flexível e eficiente, conteúdos multidisciplinares e planos curriculares adaptados às necessidades

⁶¹ Turismo de Portugal (2021) http://www.turismodeportugal.pt/pt/Media/Notas_Imprensa/Paginas/o-futuro-da-formacao-em-turismo.aspx

das entidades empregadoras e expectativas dos futuros profissionais.” (Fernandes, 2005, p. 46). Ter mão-de-obra bem qualificada é significativo porque aumenta a qualidade dos serviços na indústria (Knollenberg et al., 2021). Assim, a mão de obra deve ser bem gerida em prol do turismo e do futuro da indústria.

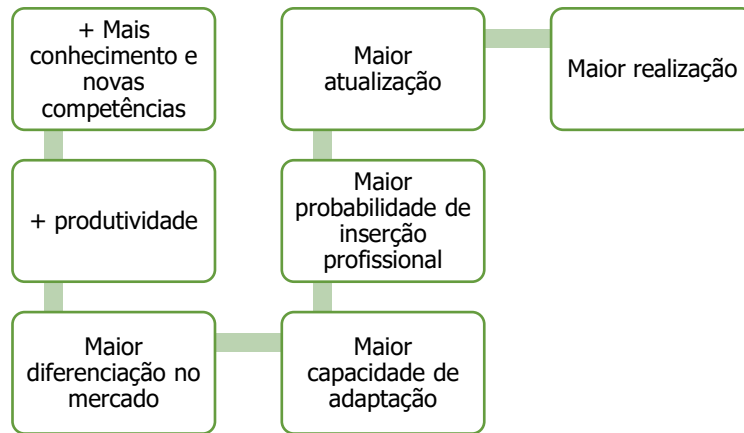


Figura 9.3 -A importância da formação profissional
Fonte: Elaboração própria com base em Martins (2021)

A formação (Figura 9.3) traz consigo maior realização; mais conhecimento e novas competências aos trabalhadores; mais produtividade e uma maior diferenciação no mercado de trabalho; maior atualização do conhecimento adquirido e aprendizagem constante; maior probabilidade de inserção profissionais e uma maior capacidade de adaptação aos cenários (Martins, 2021)⁶²

O Turismo de Portugal tem um acordo de cooperação com o IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional). O plano de ação estabelecido, assenta em vários pilares:



Figura 9.4 – Plano de ação TP e IEFP
Fonte: Turismo de Portugal⁶³

⁶² ver anexo II – Notícia 7 a 22.

⁶³ Turismo de Portugal (2019) - <https://escolas.turismodeportugal.pt/novidade/turismo-de-portugal-assina-acordo-de-cooperacao-com-instituto-do-emprego-e-formacao-profissional/>

Há a necessidade de reestruturação do sistema educativo, como o conhecemos: “Esta reestruturação passa pela definição clara de objetivos e planos de ação coerentes com a estratégia de desenvolvimento turístico adotada por cada destino, de forma a satisfazer a necessidade crescente de profissionais qualificados. Se por um lado a super segmentação do mercado pressupõe uma maior especialização dos recursos humanos, por outro a flexibilidade exigida subentende currículos abrangentes e uma formação contínua ao longo da vida.” (Fernandes, 2005, pp. 45–46).

A formação e desenvolvimento profissional estão refletidos na forma como a qualidade do serviço e a sua personalização são entregues ao cliente / turista, onde o desempenho e motivação acabam por aumentar. Assim, é essencial investir nos colaboradores, disponibilizando formações que devem estar adequadas às expectativas e realidades das organizações do setor do turismo (Bahçelerli, 2018). Em termos de formação, existe grande necessidade e urgência de melhorar a oferta e a qualidade dos programas, ou seja, muitas vezes não estão ajustados, não promovendo a devida aprendizagem. É fulcral que estes programas estejam orientados para especialização de carreira (competências específicas); formação profissional (para o desenvolvimento de carreira); formação on-the-job/off-the-job; formação de curta duração; seminários; workshops; certificação formal e informal (Cuffy et al., 2012). Por exemplo, Singapura tem feito investimentos consideráveis na requalificação dos trabalhadores no setor do turismo através de formação e concentração no desenvolvimento de competências em comércio eletrónico e marketing digital (ILO, 2021).

9.2 Análise dos resultados

De acordo com os trabalhadores inquiridos, a maioria das entidades para as quais trabalham disponibilizam formações (64%), havendo uns preocupantes 30% que afirmam que as suas entidades patronais não disponibilizam formação.

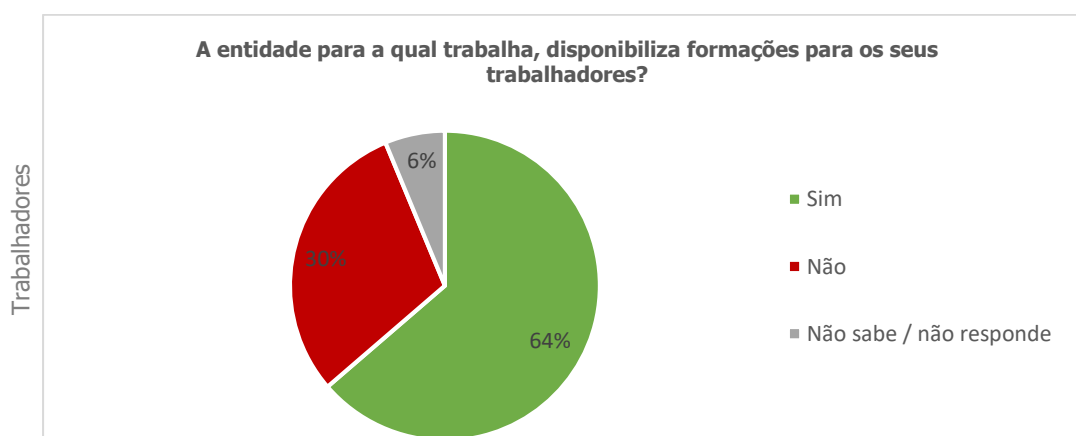


Figura 9.5 - Disponibilização de formação por parte das entidades empregadoras

Na ótica de 96% dos trabalhadores e 89% dos estudantes, as entidades empregadoras, o estado e as associações da área devem fornecer cursos de formação contínua adequados aos seus trabalhadores.

Acha que as entidades empregadoras, as associações da área ou o estado devem fornecer cursos de formação contínua adequados aos seus trabalhadores?

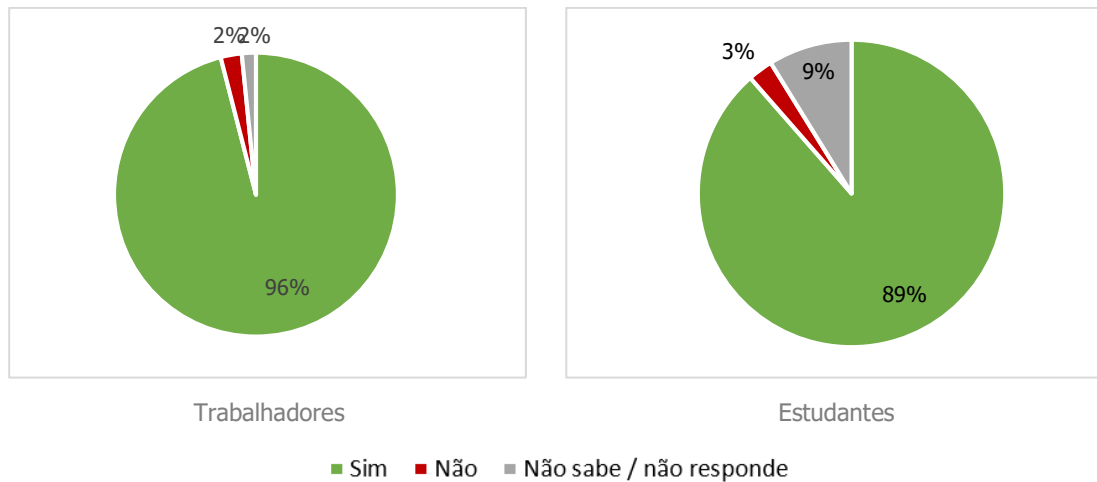


Figura 9.6 - As entidades competentes devem disponibilizar formação contínua?

Existe a necessidade de valorização profissional e exigência de maior qualificação e formação por parte dos trabalhadores. As entidades empregadoras devem apostar na formação contínua para os seus colaboradores, e estas formações devem estar direcionadas para as necessidades de cada trabalhador e também das chefias. É importante providenciar incentivos nesta vertente.

Especialmente na hotelaria, há a necessidade de os trabalhadores serem “polivalentes”, o que leva a que desempenhem mais do que uma função, o que muitas vezes não se reflete no salário e nas condições de trabalho. Os trabalhadores acabam por trabalhar cada vez mais, com vários empregos e horários desgastantes e inflexíveis e, muitas vezes, com salários precários. Esta realidade é mais acentuada em emigrantes.

10. Cultura de grupo e associativismo

Neste capítulo serão analisadas algumas das perspetivas relativas à cultura de grupo e associativismo no setor do emprego no turismo em Portugal, tendo em consideração o ponto de vista das entidades do setor no país e mercado de trabalho (atual e futuro), nos diversos ramos de atividade auscultados. Numa fase inicial é apresentado o referencial teórico, seguido da análise de resultados.

10.1 Contextualização teórica

A globalização do setor do “Turismo e Viagens”, tem ajudado as economias mundiais desenvolverem-se (Machado, 2019), umas mais do que outras. No relatório da OCDE «*The Impact of Culture on Tourism (2009)*⁶⁴», é mencionada a ligação entre o turismo e a cultura e a forma como, quando interligados, promovem o crescimento, atratividade e competitividade nos destinos. Perante isto, a presença da cultura de grupo nas organizações para o turismo é fundamental. A existência de uma cultura nos grupos, principalmente que envolvem organizações é essencial para o bom funcionamento da mesma. A cultura de grupo consegue reunir todas as crenças valores e também atitudes que estão definidas em cada organização que compõem a atividade turística.

No estudo de Nikolskaya et al. (2021), a cultura organizacional desempenha um papel fundamental no desenvolvimento estratégico das empresas de turismo e hospitalidade. A cultura organizacional é a alavanca que garante o sucesso a longo prazo de uma empresa a operar neste setor (Nikolskaya et al., 2021). Noonan (2017) identificou uma série de questões no setor do «Travel & Tourism», sendo uma delas “Qual a cultura atual da organização?”. O mesmo indica que “[...] os líderes frequentemente lutam para descrever o que impulsiona a cultura da sua empresa, ou se a cultura atual apoia ou funciona contra as prioridades estratégicas do negócio. [...] A cultura é a culminação dos valores, crenças e pressupostos compartilhados que moldam o comportamento da organização. Essas “regras não escritas” orientam as milhares de decisões que os funcionários de toda a empresa tomam todos os dias.” (Noonan, 2017, p. 23). Para Schein (1995) “A cultura organizacional, então, é o padrão de suposições básicas que um determinado grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender a lidar com os seus problemas de adaptação externa e integração interna – um padrão de suposições que funcionou bem o suficiente para ser considerado válido e, portanto, para ser ensinado aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas.” (Schein, 1995, p. 222).

A utilização da cultura organizacional é uma das soluções encontradas que ajuda na resolução de problemas como a adaptação ambiental ou a integração comportamental (Enea, 2009). Ankrah et al. (2009) identificam as dimensões da cultura organizacional, tendo em consideração (Ankrah et al., 2009):

- Compromisso com o cliente (Comunicação, educação, respeito e sensibilidade para com as necessidades do cliente; monitorização da satisfação do cliente);

⁶⁴ Link: https://www.mlit.go.jp/kankocho/naratourismstatisticsweek/statistical/pdf/2009_The_Impact.pdf

- Trabalho em equipa (Comunicação, participação, trabalho colaborativo, abertura, conflito, subcontratação, parceria);
- Qualidade (Aprendizagem e inovação, ênfase na qualidade, medição do desempenho e melhoria contínua, cumprimento do cronograma);
- Bem-estar dos colaboradores (Saúde e segurança, organização do local, respeito e ajuda aos colaboradores, formação, retenção, compromisso com as pessoas, reconhecimento do desempenho);
- Distribuição de poder/liderança (Liderança, controlo, profissionalismo, participação (tomada de decisão), comunicação, exercício da autoridade).

A «Directiva 89/391/CEE, de 12 Junho de 1989⁶⁵», é considerada um importante documento, no que diz respeito às questões da política de segurança e saúde no trabalho (Guerreiro, 2011). Esta Diretiva, tem como principal objeto (Artigo 1º): “[...] a execução de medidas destinadas a promover o melhoramento da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho”, incluindo ainda “[...] princípios gerais relativos à prevenção dos riscos profissionais e à proteção da segurança e da saúde, à eliminação dos fatores de risco e de acidente, à informação, à consulta, à participação, de acordo com as legislações e/ou práticas nacionais, à formação dos trabalhadores e seus representantes, assim como linhas gerais para a aplicação dos referidos princípios”. Aos trabalhadores, no caso deste estudo, associados ao turismo, têm de estar devidamente protegidos no seu local de trabalho. Esta diretiva também indica que (Artigo 5º): A entidade patronal é obrigada a assegurar a segurança e a saúde dos trabalhadores em todos os aspetos relacionados com o trabalho. As medidas necessárias à defesa da segurança e da saúde dos trabalhadores, incluindo as atividades de prevenção dos riscos profissionais, de informação e de formação, bem como à criação de um sistema organizado e de meios necessários, que deverão ser aplicadas são (Artigo 6º):

- Evitar os riscos;
- Avaliar os riscos que não possam ser evitados;
- Combater os riscos na origem;
- Adaptar o trabalho ao homem, especialmente no que se refere à conceção dos postos de trabalho, bem como à escolha dos equipamentos de trabalho e dos métodos de trabalho e de produção, tendo em vista, nomeadamente, atenuar o trabalho monótono e o trabalho cadenciado e reduzir os efeitos destes sobre a saúde;
- Ter em conta o estágio de evolução da técnica;
- Substituir o que é perigosa pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;

⁶⁵ Directiva 89/391/CEE, de 12 Junho de 1989 - https://www.iasaude.pt/Saude_trabalho/Diretivas/Diretiva-89-391-CEE.pdf

- Planificar a prevenção com um sistema coerente que integre a técnica, a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações sociais e a influência dos fatores ambientais no trabalho;
- Dar prioridade às medidas de proteção coletiva em relação às medidas de proteção individual; e
- Dar instruções adequadas aos trabalhadores.

Esta diretiva comunitária em âmbito europeu, foi transposta para a legislação nacional - Lei nº 102/2009, de 10 de setembro⁶⁶.

"A presente lei regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho, de acordo com o previsto no artigo 284.º do Código do Trabalho, no que respeita à prevenção"

A lei transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 89/391/CEE, do Conselho, de 12 de Junho, relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho, alterada pela Diretiva n.º 2007/30/CE, do Conselho, de 20 de Junho⁶⁷.

De acordo com o Turismo de Portugal, *"Uma norma é um referencial que serve para atestar a conformidade de um serviço, processo ou produto. A certificação de acordo com a norma, corresponde ao processo de emissão de um Certificado de Conformidade, através do recurso a uma entidade externa e independente."* E para o setor estão disponíveis (Turismo de Portugal, 2022a):

- Normas Portuguesas (NP) que constituem referenciais desenvolvidos no âmbito das Comissões Técnicas previstas no Sistema Português da Qualidade (SPQ), nomeadamente a NP 4552 (2016) – Conciliação entre Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal⁶⁸;
- Normas Europeias (EU);
- Normas Internacionais (ISO), nomeadamente a ISO 45001 (2018) – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacionais; ISO 26000 (2010) – Responsabilidade Social (orientações); e SA8000:2014 – Gestão da Responsabilidade Social;
- EMAS | Eco-Management and Audit Scheme.

⁶⁶ Lei nº 102/2009, de 10 de setembro - <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-56365341>

⁶⁷ Directiva n.º 2007/30/CE, do Conselho, de 20 de Junho - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007L0030&from=PT>

⁶⁸ Link: <https://revmanager.pt/higiene-seguranca-saude-trabalho-hsst-hotelaria-turismo/#fn4>

10.2 Análise dos resultados

Questionados sobre o associativismo, apenas 44% dos trabalhadores afirmam ser associados de um sindicato/associação profissional. Também nos estudantes a predisposição para integrar uma associação ou sindicato é baixa, já que apenas 12% pretende inscrever-se, e 30% declara mesmo que não se pretende inscrever.

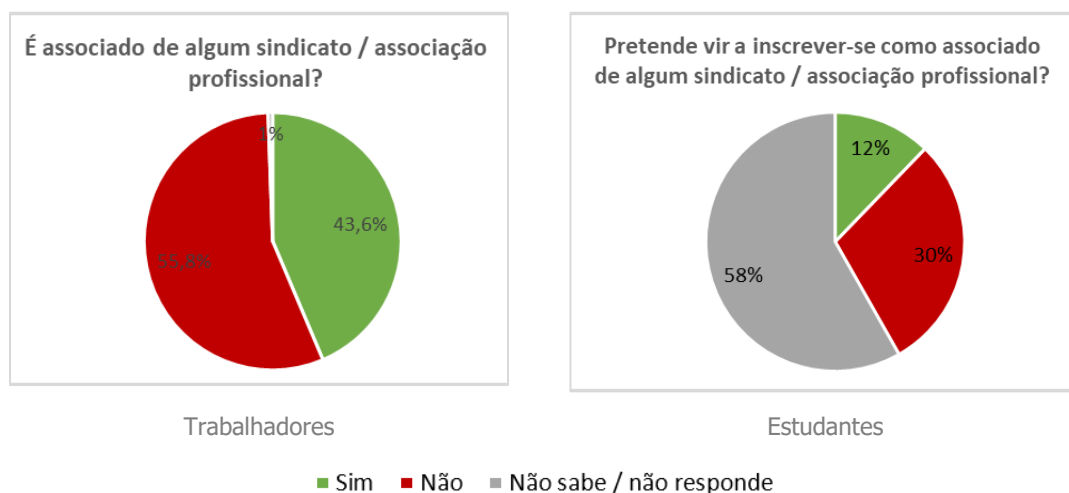


Figura 10.1 – Associativismo

Não obstante, 75% dos trabalhadores afirma que as associações podem ajudar a criar um espírito de grupo mais forte na área do turismo e, conseqüentemente, melhorar o setor.

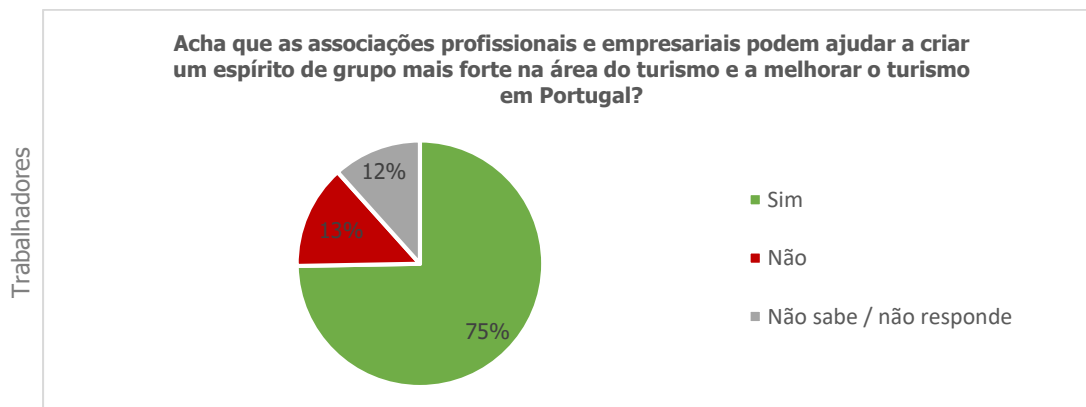


Figura 10.2 - Podem as associações ajudar a criar espírito de grupo?

As associações defendem que, particularmente desde a desregulamentação das profissões, o número de associados tem crescido (P2 e P6) e que é fundamental ter a formação como estratégia para encobrir os efeitos adversos desta desregulamentação (P5 e P11). Nesse sentido, P5 explicou que "A nível de classe, a situação encontra-se bastante melhor. Os associados apresentam cada

vez um sentimento de pertença devido às formações realizadas, apoios obtidos, campanhas online, entre outros, tornando o sentimento da classe diferente de antigamente”.

É ainda referido que “atualmente há muita ação individualista” (P6) no setor, e que é fundamental interligar os diversos atores para atingir melhores resultados. Adicionalmente, os entrevistados defendem a parceria entre as associações e as instituições de ensino para, por exemplo, desenvolvimento de certificação própria (P3, P4 e P6).

11. Perspetivas e tendências do emprego no setor do turismo

Neste capítulo são apresentadas as perspetivas e tendências do emprego no setor do turismo, apresentando modelos de gestão e organização do trabalho, novas competências e políticas, novas profissões e novas atividades face às tendências.

11.1 Tendências e novos modelos de gestão e de organização do trabalho

Tendo em consideração o impacto que a COVID-19 teve no setor do turismo, expondo diversas fragilidades do setor do turismo, e todas as alterações de mercado da oferta e procura, é fundamental existir uma mudança de paradigma, nomeadamente em termos de políticas aplicadas no turismo, que envolvam as infraestruturas de suporte (Vumbunu et al., 2022). As crises afetam a confiança e o sentimento de segurança e futuras perspetivas de carreira no local de trabalho, como se pode observar na Figura 11.1.

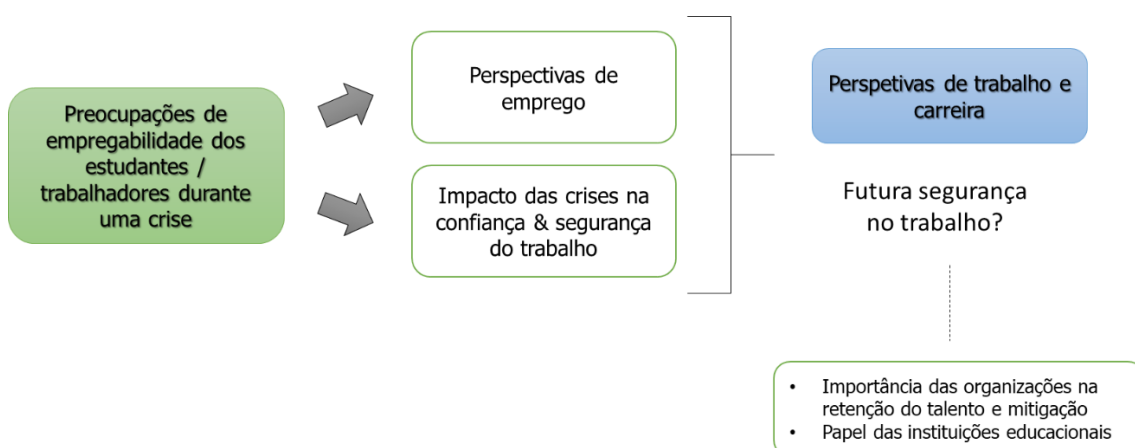


Figura 11.1 – Preocupações da questão da empregabilidade durante uma crise

Fonte: Elaboração própria com base em Tan et al. (2022) e OMT (2019)

Tendo em consideração este contexto, quer o sentimento de segurança do emprego, quer as perspetivas de carreira a longo prazo, levaram a uma necessidade cada vez maior de existência de formação contínua e aposta na aprendizagem por parte dos trabalhadores e também dos jovens estudantes (Tan et al., 2022). É fundamental o suporte das organizações, fomentando uma cultura de grupo e que valorize os colaboradores. As instituições de ensino são essenciais para ajudar na orientação dos seus alunos para o futuro.

A OMT⁶⁹, em 2020, elencou um conjunto de ações para mitigar o impacto socioeconómico da COVID-19 e acelerar a recuperação, que passavam por três fases: mitigação dos impactos; estimular e promover a recuperação e a preparação para o futuro com os próximos passos, apresentando algumas das indicações a seguir:

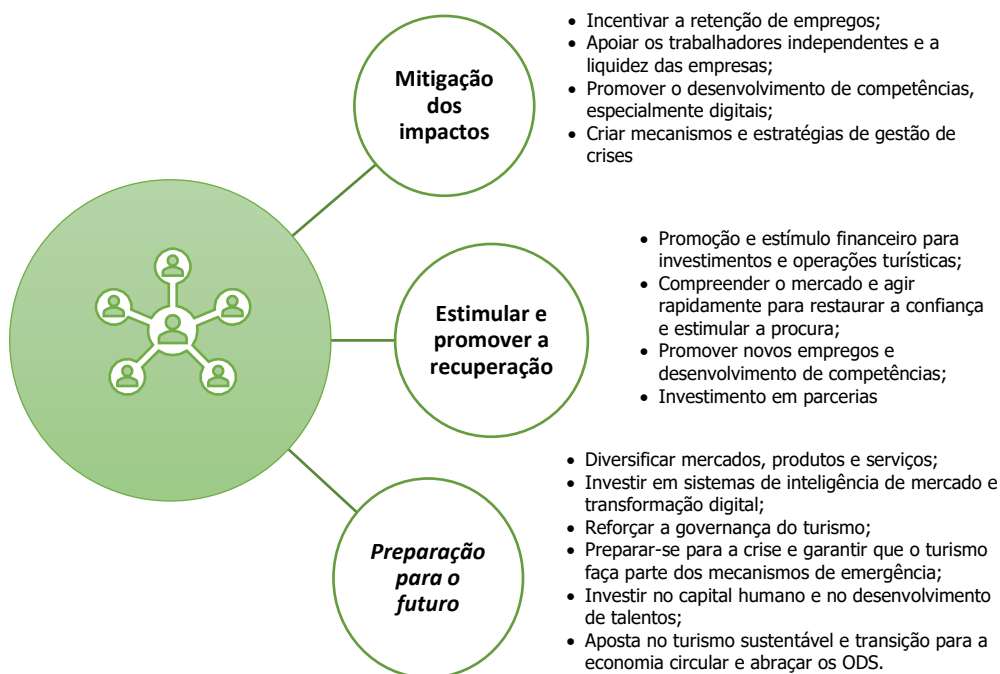


Figura 11.2 - Ações para mitigar o impacto socioeconómico da COVID-19 e acelerar a recuperação

Fonte: OMT (2020)⁷⁰

De acordo com a figura acima, a preparação para o futuro, passará muito por diversificar mercados, produtos e serviços; investir em sistemas de inteligência de mercado e transformação digital; reforçar a governança do turismo; preparar-se para a crise e garantir que o turismo faça parte dos mecanismos de emergência; investir no capital humano e no desenvolvimento de talentos; aposta no turismo sustentável e transição para a economia circular e abraçar os ODS.

⁶⁹ Link: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421633>

⁷⁰ Link: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421633>

De acordo com o estudo da Deloitte (2018) " *The evolution of work New realities facing today's leaders*"⁷¹, são sete as realidades emergentes do mundo do trabalho:

- 1) Organizações exponenciais (ExOs);
- 2) Regulação da inovação;
- 3) Organizações ágeis;
- 4) Liberalização do mercado de trabalho;
- 5) Reinvenção contínua;
- 6) Tecnologia, talento e transformação
- 7) Ética do trabalho e da sociedade.

De acordo com a ILO, a Organização Mundial do Trabalho, no relatório " *The future of work in the tourism sector: Sustainable and safe recovery and decent work in the context of the COVID-19 pandemic*" de 2022 (ILO, 2022) e a OCDE " *Preparing the Tourism Workforce for Digital Future*"(OCDE, 2021) de 2021 as 'megatrends' e os impulsionadores da mudança do setor são os seguintes:

- Globalização;
- Digitalização e avanços tecnológico;
 - Inteligência artificial; Realidade aumentada; Realidade virtual; tecnologia blockchain; Big Data; Internet of things; robôs etc;
- Demografia: Uma força de trabalho diversificada e multigeracional
- Alterações climáticas e a transição para a sustentabilidade ambiental.

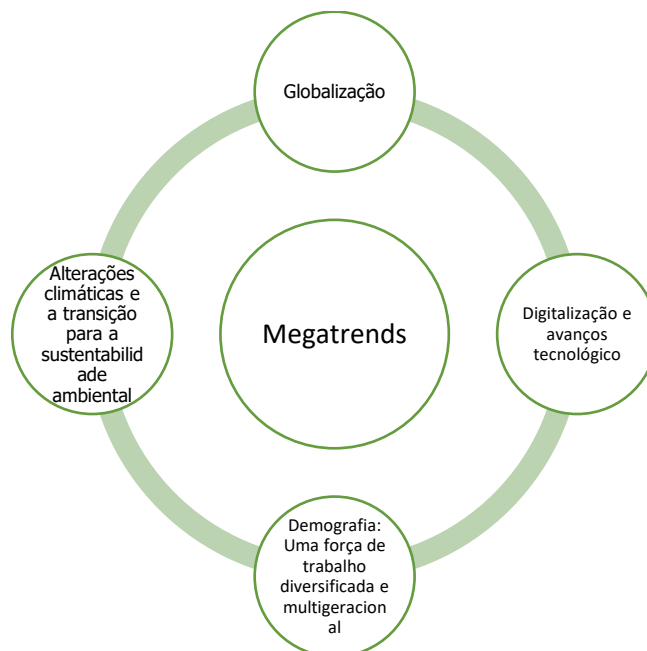


Figura 11.3 - 'Megatrends' e os impulsionadores da mudança do setor

Fonte: ILO (2022) e OCDE (2021)

⁷¹ <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/technology-and-the-future-of-work/evolution-of-work-seven-new-realities.html>

De acordo com a OMT (2019), no relatório “*The Future of Work and Skills Development in Tourism – Policy Paper*”

- Os *stakeholders* consideram o digital/TI e o foco no cliente como os perfis com maior nível de exigência nos próximos anos.
- Os trabalhadores e estudantes consideram que o setor público é fundamental no apoio ao emprego enquanto outros grupos (setor privado, setor público e instituições de ensino) consideram mais relevante o apoio às empresas e ao empreendedorismo.
- A qualidade do trabalho é considerada como o elemento mais importante para a promoção do emprego seguida da tecnologia.
- Foco no cliente, criatividade e inovação são consideradas competências chave no futuro do trabalho no setor de turismo para trabalhadores e estudantes, órgãos públicos e organizações educacionais.
- A formação online ainda não é muito procurada por trabalhadores e estudantes nem pelo setor privado que valoriza mais a formação presencial; Big data e análise de dados, juntamente com tecnologias relacionadas ao meio ambiente, surgem como as tecnologias mais valiosas a serem consideradas em termos de desenvolvimento de competências futuras.

É evidente que a tecnologia e as novas tendências estão a transformar a forma como as pessoas trabalham e a prejudicar as abordagens tradicionais relacionadas com o mercado de trabalho. A transformação tecnológica levou à automatização de tarefas repetitivas, mas o trabalho humano continua a ser preferível, especialmente para as tarefas que requerem pensamento sistémico, criatividade, empatia, etc. Assim, a adaptação do trabalho com as competências e formação necessárias é crucial para este processo de transformação (OMT, 2019). O avanço tecnológico e a utilização da automatização, inteligência artificial e robótica podem criar novas posições, mas esta será uma oportunidade apenas para a força de trabalho que possui as competências necessárias para trabalhar com estas tecnologias.

11.2 Novas competências e políticas

A importância do setor do turismo para o emprego, desenvolvimento económico, cultural, social, ambiental entre outros (Higgins-Desbiolles, 2006), faz com que seja necessária uma constante evolução de novas competências e políticas. Este setor contribui para o desenvolvimento sustentável, promovendo e potencializando os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) (Girard & Nocca, 2017). O setor do turismo tem uma forte presença nestes objetivos (Alarcón & Cole, 2019), tendo uma maior evidência nos ODS 8, 12 e 14, que incluem metas específicas para o turismo.

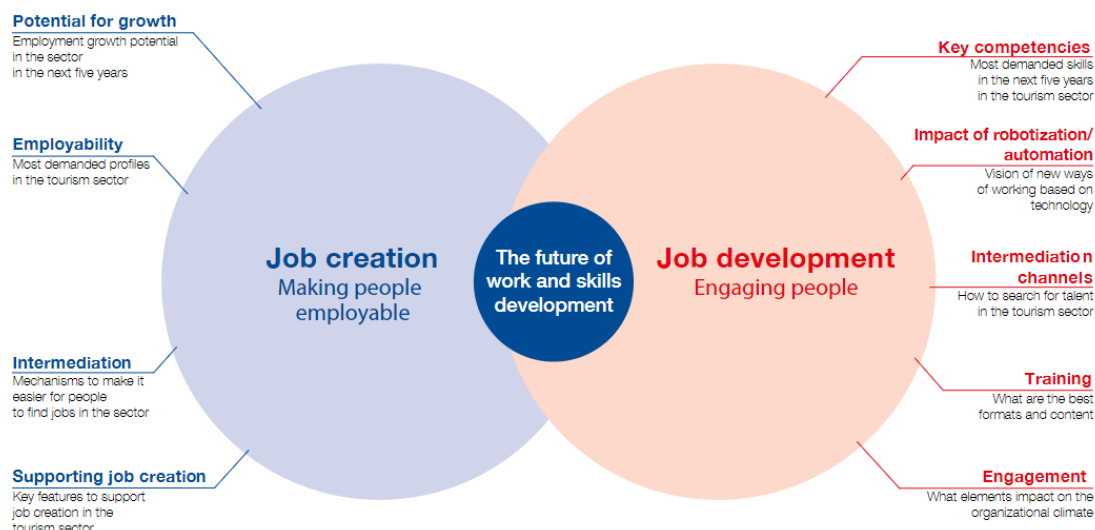


Figura 11.4 – O futuro do trabalho e o desenvolvimento de competências no Turismo
Fonte: OMT (2019)⁷²

De acordo com a figura acima, é fundamental apostar em políticas de promoção do emprego (que permitem a empregabilidade dos trabalhadores no mercado de trabalho e promovem a criação de emprego; e o desenvolvimento do emprego (uma vez que os trabalhadores estão inseridos no mercado de trabalho). O futuro do emprego passa pela criação de emprego, mas também providenciar o desenvolvimento dos indivíduos no seu emprego. Há um **potencial de crescimento do emprego** no setor nos próximos cinco anos, contudo é preciso ter em consideração as variáveis como as pandemias, guerras e crises económicas. Há uma **procura muito grande de mão-de-obra** no setor do turismo, sendo necessário que haja **intermediação e mecanismos** para facilitar a entrada de pessoas no setor. É fundamental **apoiar a criação de emprego** no setor do turismo, promovendo: **competências chave; novas formas de trabalhar** utilizando novas tecnologias (impacto da **robotização/automação**); canais de intermediação, na procura por **talentos e sua retenção** no setor do turismo; **formação** (quais os melhores formatos e conteúdos adequados); e que elementos são importante no **clima organizacional** e cultura de grupo (OMT, 2019).

De acordo com o relatório da OCDE "Tourism Trends and Policies"⁷³ em 2022, as políticas-chave de implementação passam por três grandes pilares: Promover políticas integradas, ágeis e voltadas para o futuro; construir resiliência no ecossistema do turismo; e promover a recuperação do "green tourism". Assim, é fundamental fortalecer a governança do turismo para responder e apoiar a recuperação, através do envolvimento com o setor privado:

⁷² <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421213>

⁷³ <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/a8dd3019-en.pdf?expires=1672834834&id=id&acname=quest&checksum=52213B21380EC4847F4B8902C3CC7C4E>

Box 1.2. Taking forward public-private sector co-operation – selected country approaches

Estonia: The Tourism Advisory Board consists of the Ministry of Economic Affairs and Communications and Ministry of Culture, the Tourism Board, professional tourism associations, destinations and major gateways, which will meet twice annually. It was developed after the success of a regular roundtable during COVID-19, which has also been continued as an informal meeting style.

Finland: A High-Level Working Group on Tourism was established in September 2021. Chaired by the Ministry of Economic Affairs and Employment, it comprises relevant ministries, regional councils, state administrations, regional tourism organisations, travel companies, research and educational institutions and organisations. The Working Group will serve as an expert advisory body on strategy related to tourism development through 2028. It will also monitor and assess the sector's operating environment and current phenomena and support the preparation of tourism policy measures.

Ireland: The Hospitality and Tourism Forum was created in October 2020 to provide structured engagement between the private sector and relevant government departments. Its purpose is to allow key issues of relevance to the sector to be discussed, with a view to identifying practical (national or local) government and private sector action.

Netherlands: A national taskforce on leisure and tourism was formed to strengthen the co-operation between national government and industry stakeholders. The short-term objective of the task force was to respond to the COVID-19 crisis and restart tourism. Medium and long-term objectives include a robust co-operation for a resilient and sustainable tourism and hospitality sector. The Taskforce is also responsible for progressing the joint action agenda on Perspective 2030, the national tourism strategy.

Poland: The Tourism Experts Council is a continuation of the Council of Experts, developed in 2021. Council tasks are to: identify and provide advice on tourism issues; propose systemic solutions; present proposals and provide advice on legislative initiatives; and initiate activities to enhance sustainable development, competitiveness and innovation. It will also provide inputs for the new medium and long-term programmes related to the transformation and development of tourism.

Switzerland: An advisory group consisting of tourism stakeholders, entrepreneurs, government officials, tourism associations, the cantons and the academic community will oversee the implementation of Switzerland's federal tourism strategy. This will ensure the tourism strategy is implemented in a targeted and group-oriented manner.

Figura 11.5 - Cooperação do setor público-privado

Fonte: OCDE (2022)

11.3 Novas profissões e novas atividades face às tendências

Grande parte das novas profissões e atividades estão muito direcionadas para as novas tecnologias, e o setor do turismo, devido à sua polivalência de funções, precisa cada vez mais de ter um contacto próximo com outros setores de atividade, havendo a necessidade de cooperação e contratação de ativos que tenham know-how nessas componentes que também acabar por participar na indústria do turismo. As áreas de especialização associadas à tecnologia e ao marketing são cada vez mais procuradas, como se pode constatar do seguinte relatório (OCDE, 2022):

- Análise e gestão de dados;
- Analistas de sistemas de computador:
 - Administradores de bases de dados e programadores
 - Engenheiros de software, engenheiros de sistema, UX writers, PHP developers e especialistas front-end
- Analistas de pesquisa de mercado e profissionais de inovação;

- Webmasters;
- Yield managers;
- Space brand manager;
- Designer de sistema de viagens inteligente (realidade virtual e aumentada);
- Designer de turismo;
- Arquitetos de turismo;
- Operadores e gestores de turismo personalizados.

Para o turismo, estas mudanças introduziram novos tipos de emprego, tais como anfitriões Airbnb, condutores de Uber, guias locais, bloggers, e influenciadores, que não são garantidos e não têm condições de trabalho explícitas ou normais (Ioannides et al., 2021).

Para além do recrutamento de profissionais de outras áreas fora do universo do turismo, é essencial que haja competências digitais para melhorar a qualidade da experiência turística, sendo dado o exemplo do que acontece na Letónia (OCDE, 2021):

- Competências digitais transferíveis entre sectores: Análise de dados científicos e de dados turísticos; especialistas em inteligência artificial e *machine learning*; gestores de projetos e processos; analistas e *developers* de software e aplicações; profissionais e analistas de Big data; e especialistas em transformação digital.
- Competências digitais específicas do turismo: profissionais de vendas de marketing turístico digital; especialistas em novas tecnologias e inovações turísticas; gestores de desenvolvimento de negócios no turismo; e serviços de tecnologias de informação turística.

Além disso, os avanços tecnológicos mudaram a vida das pessoas, as estruturas das empresas, e os estilos de trabalho. O desenvolvimento da tecnologia e a digitalização criaram novas formas de empresas ou serviços. Relativamente à indústria do turismo e da hotelaria, os serviços peer-to-peer (por exemplo, alojamento P2P de curto prazo, visitas guiadas locais, produtos e serviços) permitiram a formação de novas estruturas de emprego na indústria (Ioannides et al., 2021).

Os processos que impulsionam a digitalização no setor do turismo: evolução do cliente, onde existe uma crescente informação disponibilizada online, e; a otimização dos processos de negócio, onde a digitalização responde à procura dos clientes (OCDE, 2021):

- Competências gerais em Microsoft Office: Aplicação genérica (MS Word, Excel, MsPowerpoint, etc.), software associado e aplicações incorporadas a processos empresariais e interações com clientes;
- Comunicações on-line: Utilização de sistemas de comunicação via Internet e intranet, correspondência eletrónica e outras comunicações on-line, incluindo reuniões on-line;

- Compras digitais: Processamento e administração de pontos de venda eletrónicos (EPS) e outros sistemas de compras digitais;
- Literacia de dados: introdução, recuperação, análise básica, relatórios de rotina e apresentação utilizando bases de dados (em servidor ou em nuvem), incluindo CRMs;
- Big data: Gerar, recodificar e dar sentido aos dados da plataforma (por exemplo, plataformas como Booking.com, Expedia e do Facebook Twitter, Trip Advisor, e outros meios de comunicação);
- Criação de conteúdos: desenvolvimento, integração e reelaboração de conteúdos para sistemas e utilizadores digitais, e gestão de direitos de autor e licenças relacionadas com conteúdo;
- Segurança de dados e sistemas: conformidade com a privacidade dos dados, segurança dos dados e protocolos e regulamentos de ciber segurança;
- Software de gestão de viagens e reservas: utilizando sistemas e software de distribuição global (por exemplo Amadeus, Sabre, Travelport/Galileo, Worldspan), outros sistemas de reserva online, e software especializado de gestão de agências de viagens (por exemplo DCS).

Competências digitais identificadas que são necessárias em alguns dos países (OCDE, 2021):

- Colômbia: Competências comerciais e de marketing utilizando sistemas digitais;
- Croácia: Competências em IA e realidade aumentada e virtual; e a falta de oferta de competências digitais em geral é mais acentuada nas zonas rurais com infraestruturas de TI mais pobres;
- República Checa: falta geral de competências no sector dos serviços (incluindo o turismo) para as pessoas com literacia digital;
- Alemanha: conhecimento digital em processos e tecnologias digitais; sistemas de dados abertos; marketing e vendas digitais; orientação para o cliente; lidar e operacionalizar com sistemas de software; competências de ação sustentável;
- Grécia: Escassez de tratamento de reservas através de motores de reserva; manutenção de software (todos os sectores); tratamento e segurança de dados, e competências de segurança (nomeadamente segurança digital para transportadoras aéreas); marketing digital e competências a nível de vendas; gestão e análise de dados e conteúdos digitais; e gestão do rendimento utilizando sistemas digitais;
- Eslovénia: gestão de receitas utilizando sistemas digitais; integração das redes sociais e gestão de conteúdos; gestão da distribuição online; e especialistas em segurança digital e proteção de dados pessoais;
- Suíça: empregados que interligam competências digitais com *soft skills*; as zonas rurais e particularmente nas PME têm carências de competências.

11.4 Imagem do trabalho e emprego na área do turismo

Quando questionados sobre os **aspetos positivos** que associam ao trabalho em turismo, tanto os atuais trabalhadores quando os estudantes destacam o contacto com diferentes pessoas e culturas, a interação e comunicação com o público, o desafio e dinamismo que o setor apresenta e a possibilidade de viajar e estabelecer relações internacionais. Esta interação social e a imagem positiva a ela associada, são uma das mais-valias do mercado do trabalho no setor do turismo.



Figura 11.6 - Imagem positiva associada ao trabalho no setor do turismo

São ainda valorizados aspetos como a polivalência (desenvolvimento pessoal e profissional, trabalho em equipa, dinamismo da profissão) e o nível de empregabilidade que o setor oferece. Não obstante, existem também diversos **aspetos negativos** a considerar. O valor dos salários e os horários são os aspetos que mais negativamente impactam tanto os trabalhadores como os estudantes. Para além disso, o cansaço/stress, a instabilidade, a falta de reconhecimento e a sazonalidade são também apontados por ambos os grupos como críticos. É então necessário melhorar as condições de trabalho no setor, para que estes aspetos negativos possam ser ultrapassados.

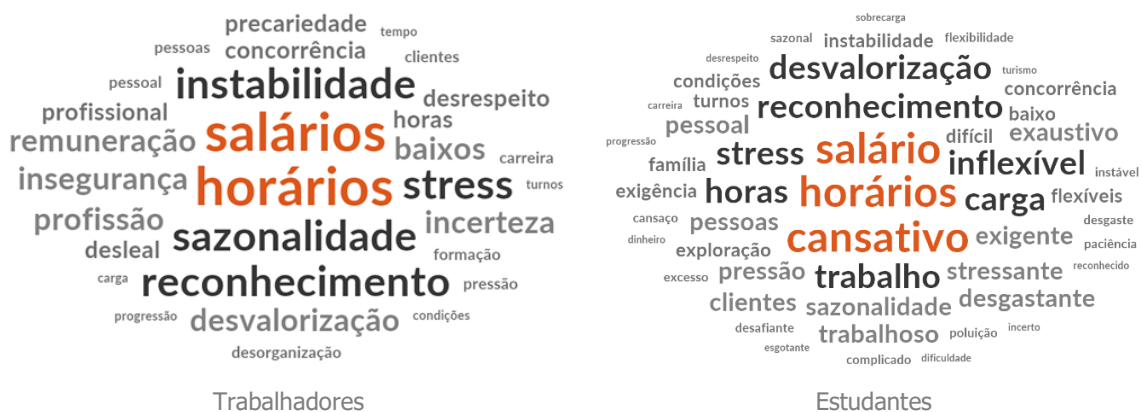


Figura 11.7 - Imagem negativa associada ao trabalho no setor do turismo

Um dos aspetos apontados pelas organizações/associações do setor no decorrer das entrevistas, que se considera que podia ajudar a colmatar alguns destes aspetos negativos, tem que ver com a designação das profissões. Diversos atores argumentam que as designações não estão adequadas aos tempos atuais, e que uma atualização das mesmas traria benefícios aos trabalhadores, nomeadamente no que diz respeito ao reconhecimento social.

Quando questionados sobre a adequação da designação da sua profissão ou futura profissão, 77% dos trabalhadores e 81% consideram que a mesma é adequada aos dias de hoje.

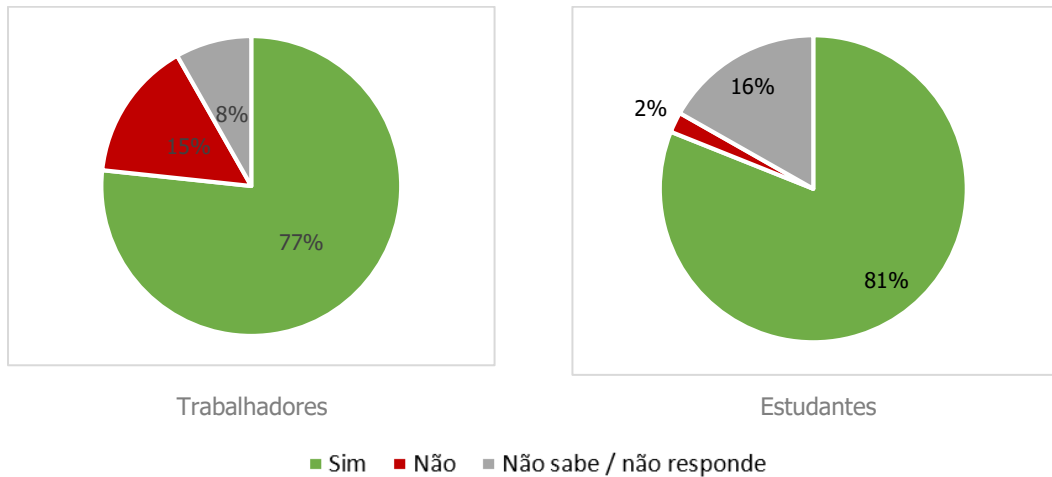


Figura 11.8 -Adequação da designação da profissão aos dias de hoje

Foi ainda testada uma possível relação entre a resposta a esta questão e a área de atuação dentro do setor do turismo, não tendo sido encontrada qualquer tipo de relação. Adicionalmente, pediu-se aos trabalhadores e aos estudantes que indicassem a designação da profissão em que trabalham ou pretendem trabalhar.

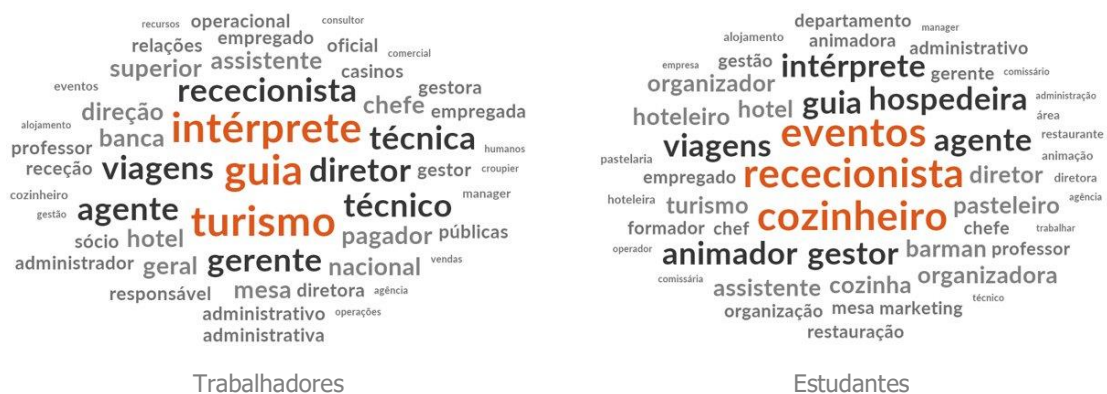


Figura 11.9 Designação da profissão em que trabalha/pretende trabalhar

12. Conclusão

Este relatório encontra-se estruturado em duas Partes: Na Parte I apresenta-se o **Sumário Executivo, Políticas e Estratégias de Ação**, e na Parte II os **Estudos de Base, que** inclui as análises detalhadas e justificadas deste estudo.

O objetivo deste relatório é apresentar uma análise da situação do Mercado de Trabalho para o Setor do Turismo, e propor medidas de política e de estratégia para o futuro. Nos quadros que se apresentam de seguida elencam-se um conjunto de treze grupos de Medidas de Política que nos parece serem convenientes virem a ser implementadas no futuro.

Citando Andreas Faludi, nos processos de gestão e planeamento há duas dimensões que importa considerar: o *Decision-making process*, e o *Decision-taking process*. Este relatório insere-se no âmbito de um trabalho técnico-científico ('decision-making'), cabendo agora aos órgãos políticos decidirem sobre os caminhos a seguir nesta área ('decision-taking').

Súmula das Propostas de Política e de Estratégia de Ação:

Política 1 – Reposicionar o turismo como fenómeno social e civilizacional

- O Turismo deverá evoluir de uma atividade sazonal e de lazer, para um setor indutor da melhoria da qualidade de vida das pessoas, e de catalisação de outros setores da economia.
 - O turismo deve crescer, para outras áreas, na vertente da hospitalidade, nomeadamente nas áreas hospitalar, administração pública, atendimento na indústria transformadora, etc.
 - O Turismo deve alinhar-se de forma mais efetiva com o Objetivo de Política 4 da Comissão Europeia, no que concerne à construção de uma Europa Mais Social, valorizando na interface criada através das relações humanas.
-

Política 2 – Tornar o turismo num instrumento de desenvolvimento e coesão dos territórios

- Deve-se estender o turismo dos setores do lazer e recreio para os restantes setores que compreendem os tempos de subsistência e existência, e fazer com que o turismo interaja lateralmente com a restante economia.
 - É importante estender a logística do turismo aumentando a sua interação horizontal em termos setoriais, e alargar mais efetivamente as operações do turismo em termos territoriais.
 - O turismo deve ser utilizado como um instrumento de coesão social e territorial.
-

Política 3 – Posicionar o turismo como impulsionador da sustentabilidade e dos ODS

- O Turismo deve desenvolver-se de forma a se assumir como um setor chave na preservação da natureza e dos ODS.
 - O Turismo deve ser utilizado para estimular e preservar os ecossistemas locais, nomeadamente em termos das produções e ofícios tradicionais, da agricultura e deve promover o envolvimento das populações.
-

Política 4 – Felicidade, segurança e perspectivas de abandono do turismo

- Os trabalhadores atuais e futuros do turismo evidenciam graus de felicidade elevados por trabalharem no setor.
 - Contudo, devem ser tomadas medidas que melhorarem os níveis de segurança no emprego e que evitem que possam existir abandonos de trabalhadores.
-

Política 5 – Imagem do mercado de trabalho

- Existe uma **imagem positiva** do mercado de trabalho do turismo por parte dos trabalhadores e dos estudantes, associada ao facto de lidar e interagir com pessoas, com culturas e civilizações, e do turismo ser valorizado como fenómeno social, mas menos como profissão.
 - A **imagem negativa** encontra-se associada à inflexibilidade de horários e de incompatibilidade com a vida pessoal e familiar, aos salários, e com a progressão na carreira.
 - Necessidade de **fixar talentos**.
 - Importante melhorar a **política de comunicação** sobre salário base e salário ganho.
-

Política 6 – Condições de Acesso às profissões

- Os **princípios de igualdade de oportunidades** e livre acesso às profissões do turismo, devem ser considerados em paralelo com a necessidade de que se assegurem **padrões elevados de qualidade** em termos das competências adquiridas pelos trabalhadores que irão exercer as profissões do turismo.
 - A criação de formas indiretas de controlo de qualidade, tais como de **autorregulação**, certificação, incentivos e apoios à I&D são exemplos de como se pode intervir nesta área.
-

Política 7 – Designação das profissões da área do turismo

- Deverá ser feita uma reflexão cuidada acerca dos atuais nomes das profissões da área do turismo.
 - Devem-se procurar novas designações de forma a se melhorar a imagem e o *branding* das profissões.
-

Política 8 – Possibilidade de trabalhar noutras áreas, tipo de regime de trabalho, e emprego por conta própria ou de outrem

- Existe uma percentagem elevada de trabalhadores e de estudantes que manifestam interesse em terem uma **outra profissão em paralelo com a do turismo**, de terem **regimes de trabalho e laboral diferenciados**, e de **trabalharem por conta própria**.
 - Esta situação deverá ser analisada com potencial para se colmatar alguns dos problemas do setor do turismo relacionados com a **inflexibilidade dos horários**, **incompatibilidades com a vida pessoal e familiar**, e com a **sazonalidade**.
-

Política 9 – Novo paradigma para a formação contínua

- A formação contínua deve ser uma prioridade e deve chegar a todos os trabalhadores.
 - A formação deve ser desenhada envolvendo as associações com o ensino superior, Escolas do Turismo de Portugal, escolas secundárias e centros de formação do IIEFP, seguindo princípios de proximidade, de racionalização de recursos, de ajustamento e adequação das ações de formação à diversidade regional do turismo.
-

Política 10 – Igualdade e necessidades especiais

- Existe ainda uma perceção de que subsistem problemas de desigualdade no setor do turismo.
 - A questão da Igualdade é uma área muito sensível, em particular no setor do turismo, pelo facto deste se caracterizar por fortes interações sociais.
 - Torna-se fundamental que se desenvolvam políticas proativas orientadas para a igualdade e para melhorar as condições ao nível da receção de pessoas com necessidades especiais (Plano para a Igualdade no Turismo, cooperação com CIT e CIG)
-

Política 11 – Investir na qualificação tecnológica do mercado de trabalho

- A inovação tecnológica é um fator chave para a **capacitação** dos recursos humanos,
 - O investimento na área da tecnologia é fundamental para a fixação de **talentos** e do aumento da **produtividade** no turismo.
 - Deverá ser feito um esforço que compreenda: (i) formação e capacitação tecnológica dos trabalhadores; (ii) aquisição de ferramentas tecnológicas que permitam aos trabalhadores aumentarem a sua capacidade de evoluírem tecnologicamente e cocriar experiências mais marcantes com os consumidores; (iii) no apoio às empresas para evoluírem e diferenciarem-se na gestão dos produtos, dos destinos e da sua própria gestão; (iv) na criação de redes empresariais que aumentem a conectividade empresarial e organizacional.
-

Política 12 – Papel no futuro das associações empresariais, organizacionais e sindicatos

- A estrutura organizacional do turismo necessita de desenvolver uma relação mais próxima com as empresas e organizações do setor.
 - O Governo poderá vir a utilizar as associações e organizações da área para desenvolver uma maior proximidade ao tecido empresarial e organizacional.
-

Política 13 – Governância: formação, investigação e autorregulação

- **Racionalização de recursos:** A educação, formação e capacitação do mercado de trabalho deverá ser feita a partir da articulação das instituições, a racionalização de recursos, a **orientação para as necessidades dos mercados, e as necessidades de I&D para o futuro.**
 - **Coordenação ministerial:** a nível nacional deverá ser procurada uma maior coordenação entre os 4 Ministérios com competências na área do turismo (**MEM, MCTES, ME, MTSSS**).
 - **Ao nível regional** deverá ser equacionada a **criação, informal ou formal, de plataformas apoiadas em parcerias estratégicas, e em rede, entre as instituições de ensino e as empresas e as organizações, articuladas com a regiões e municípios.**
 - **Área de investigação:** é fundamental a criação de uma área de investigação específica para o turismo, no âmbito da FCT.
 - **Coordenação com a Agenda de Inovação e Investigação:** é fundamental que as estratégias de inovação e investigação sejam coordenadas com a Agenda de Inovação e Investigação para a área do turismo, criada no âmbito da FCT.
-

Referências bibliográficas

- Abou-Shouk, M. A., Mannaa, M. T., & Elbaz, A. M. (2021). Women's empowerment and tourism development: A cross-country study. *Tourism Management Perspectives*, 37, 1–11. DOI:10.1016/j.tmp.2020.100782
- Adamashvili, N., Fiore, M., Contò, F., & la Sala, P. (2020). Ecosystem for Successful Agriculture. Collaborative Approach as a Driver for Agricultural Development. *European Countryside*, 12(2), 242–256. DOI:10.2478/euco-2020-0014
- Aksoy, C., Şengül, H. İ., & Yilmaz, Y. (2018). Examination of the Relationship between Job Satisfaction Levels and Organizational Commitments of Tourism Sector Employees: A Research in the Southeastern Anatolia Region of Turkey. *Electronic Journal of Social Sciences*, 17(65), 356–365. DOI:10.17755/esosder.343032
- Alarcón, D. M., & Cole, S. (2019). No sustainability for tourism without gender equality. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 903–919. DOI:10.1080/09669582.2019.1588283
- Andringa, S., Poulston, J., & Pernecky, T. (2016). Hospitality entrepreneurship: a link in the career chain. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 717–736. DOI:10.1108/IJCHM-05-2014-0247
- Ankrah, N. A., Proverbs, D., & Debrah, Y. (2009). Factors influencing the culture of a construction project organisation. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 16(1), 26–47. DOI:10.1108/09699980910927877
- Ansari, N., Tyagi, S., Mehrwal, N., Rastogi, N., Chibber, S., Memoria, M., Kumar, R., & Gupta, A. (2022). A Critical Insight into the Impact of Technology in Transformation of Tourist Business into Smart Tourism. *2022 International Conference on Machine Learning, Big Data, Cloud and Parallel Computing (COM-IT-CON)*, 832–837. DOI:10.1109/COM-IT-CON54601.2022.9850779
- Antunes, M. I. (2013). *O empreendedorismo e os apoios ao autoemprego: uma aplicação ao Programa de Apoio ao Empreendedorismo e Criação do Próprio Emprego* [Universidade de Coimbra]. https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/22667/1/RE_Final.pdf
- APAVT. (2010). Directiva Bolkestein: Consequências e Impacto. *Revista APAVT*, 1–2. <http://apavt.net.pt/upload/30-31-22.pdf>
- Bahçelerli, N. M. (2018). Strategy for lifelong learning in vocational schools of tourism education. *Quality & Quantity*, 52, 43–58. DOI:10.1007/s11135-017-0586-4

- Barron, P., & Anastasiadou, C. (2009). Student part-time employment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(2), 140–153. DOI:10.1108/09596110910935642
- Baum, T., & Hai, N. T. T. (2019). Applying sustainable employment principles in the tourism industry: righting human rights wrongs? *Tourism Recreation Research*, 44(3), 371–381. DOI:10.1080/02508281.2019.1624407
- Boissieu, E., Kondrateva, G., Baudier, P., & Ammi, C. (2021). The use of blockchain in the luxury industry: supply chains and the traceability of goods. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(5), 1318–1338. DOI:10.1108/JEIM-11-2020-0471
- Bolici, F., Acciarini, C., Marchegiani, L., & Pirolo, L. (2020). Innovation diffusion in tourism: how information about blockchain is exchanged and characterized on twitter. *The TQM Journal*. DOI:10.1108/TQM-01-2020-0016
- Brandão, A. F. (2014). *Inovação em Turismo: O Papel dos Sistemas Regionais de Inovação* [Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/handle/10773/12608>
- Brito, L. M. (2020). The consequences of guiding profession deregulation for the status and training of tourist guides: a Portuguese overview. *International Journal of Tour Guiding Research*, 1(1), 34–44.
- Carvalho, I. (2020). A profissão de guia-intérprete e o impacto da COVID-19. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 34, 209–222. DOI:10.34624/rtd.v0i34.22414
- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N., & Torres, A. (2014). An Analysis of Gendered Employment in the Portuguese Tourism Sector. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(4), 405–429. DOI:10.1080/15332845.2014.888509
- Casado-Díaz, J. M., & Simón, H. (2016). Wage differences in the hospitality sector. *Tourism Management*, 52, 96–109. DOI:10.1016/j.tourman.2015.06.015
- Chang, H. H., & Chiang, C. C. (2022). Is virtual reality technology an effective tool for tourism destination marketing? A flow perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 13(3), 427–440. DOI:10.1108/JHTT-03-2021-0076
- Chang, M., Walimuni, A. C. S. M., Kim, M., & Lim, H. (2022). Acceptance of tourism blockchain based on UTAUT and connectivism theory. *Technology in Society*, 71, 102027. DOI:10.1016/j.techsoc.2022.102027
- Chen, B. T., & Bright, L. K. (2008). Renewing Professorial Role Model Vitality. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 3(3), 69–80. DOI:10.1080/15313220801909551

- Chiriko, A. Y. (2021). How hotels suffer from and deal with the economic effects of tourism seasonality: A case study of Aksum, Ethiopia. *Research in Hospitality Management*, 11(2), 137–143. DOI:10.1080/22243534.2021.1917751
- Costa, C., Bakas, F., Durão, M., & Breda, Z. (2015). Medidas de promoção da igualdade de género no turismo: consciencialização e estratégias organizacionais. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 23, 91–103. DOI:10.34624/rtd.v0i23.11033
- Cuffy, V., Tribe, J., & Airey, D. (2012). Lifelong learning for tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1402–1424. DOI:10.1016/j.annals.2012.02.007
- Dayour, F., & Adam, I. (2022). Entrepreneurial motivations among COVID-19 induced redundant employees in the hospitality and tourism industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 21(1), 130–155. DOI:10.1080/15332845.2022.2015239
- Deery, M., & Jago, L. (2009). A Framework for Work-Life Balance Practices: Addressing the Needs of the Tourism Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97–108. DOI:10.1057/thr.2009.4
- Diamantis, D., & Pühr, R. (2022). Corporate social responsibility and work–life balance provisions for employee quality of life in hospitality and tourism settings. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(3), 207–209. DOI:10.1108/WHATT-02-2022-0026
- Dias, Á., Ferreira, R. R., & Garrido, F. M. (2021). Exploratory study on the professional situation of hotel directors. *International Journal of Services, Economics and Management*, 12(2), 129–148. DOI:10.1504/IJSEM.2020.10036272
- Dredge, D., Phi, G. T. L., Mahadevan, R., Meehan, E., & Popescu, E. (2019). *Digitalisation in Tourism: In-depth analysis of challenges and opportunities*. <https://vbn.aau.dk/en/publications/digitalisation-in-tourism-in-depth-analysis-of-challenges-and-opp>
- Duarte, D., & Pereira, A. (2018). O papel da mulher no turismo rural: um estudo no circuito Rajadinha de Planaltina - Distrito Federal. *Brazilian Journal of Tourism Research*, 12(3), 81–103. DOI:10.7784/rbtur.v12i3.1446
- Edwards, R., & Holland, J. (2013). What do the key terms used about qualitative interviews mean? In *What is qualitative interviewing?* (pp. 1–10). Bloomsbury Academic. DOI:10.5040/9781472545244.ch-001
- Enea, C. (2009). MANAGERIAL Culture – “Mental Equipment” at the Employees Disposal in the Tourism Units. *Management and Marketing Journal*, 7(1), 144–150. <https://ideas.repec.org/a/aio/manmar/vviiy2009i1p144-150.html>

- Erceg, A., Damoska Sekuloska, J., & Kelić, I. (2020). Blockchain in the Tourism Industry—A Review of the Situation in Croatia and Macedonia. *Informatics*, 7(1), 5. DOI:10.3390/informatics7010005
- Eurostat. (2022). *Tourism industries - employment*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries
- Eusébio, C., Marujo, N., Borges, M. do R., Serra, J., Milheiro, E., & Dinis, G. (2012). *Quadro Metodológico para a Elaboração da Conta Satélite do Turismo para a Região do Alentejo* (N. Marujo, M. do R. Borges, & J. Serra, Eds.). RVJ-Editores.
- Faria, J., & Andrade, C. (2017). Experiências de conciliação da vida profissional e familiar no setor hoteleiro e na restauração: Um estudo exploratório. *Exedra: Revista Científica*, 2, 21–33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6491104>
- Fernandes, M. R. (2005). *Educação e Formação em Turismo* [Universidade de Aveiro]. <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/4788/1/2007001203.pdf>
- Figueroa-Domecq, C., & Segovia-Perez, M. (2020). Application of a gender perspective in tourism research: a theoretical and practical approach. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*, 27(2), 251–270. DOI:10.1108/JTA-02-2019-0009
- Freund, D., & Hernandez-Maskivker, G. (2021). Women managers in tourism: Associations for building a sustainable world. *Tourism Management Perspectives*, 38, 1–12. DOI:10.1016/j.tmp.2021.100820
- Gebbels, M., Gao, X., & Cai, W. (2020). Let's not just "talk" about it: reflections on women's career development in hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(11), 3623–3643. DOI:10.1108/IJCHM-05-2020-0385
- Girard, L., & Nocca, F. (2017). From linear to circular tourism. *AESTIMUM*, 70, 51–74. DOI:10.13128/Aestimium-21081
- Gričar, S., Šugar, V., & Bojnec, Š. (2021). The missing link between wages and labour productivity in tourism: evidence from Croatia and Slovenia. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 732–753. DOI:10.1080/1331677X.2020.1804427
- Guerreiro, S. (2011). *Clima de segurança no sector hoteleiro – Os estabelecimentos hoteleiros do Litoral Alentejano*. Instituto Politécnico de Setúbal.
- Hammarstedt, M. (2009). Predicted earnings and the propensity for self-employment. *International Journal of Manpower*, 30(4), 349–359. DOI:10.1108/01437720910973043
- Harvey, D. (2005). *A Brief History of Neoliberalism*. Oxford University Press.

- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an “industry”: The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism Management*, 27, 1192–1208. DOI:10.1016/j.tourman.2005.05.020
- Homafar, F., Honari, H., Heidary, A., Heidary, T., & Emami, A. (2011). The role of sport tourism in employment, income and economic development. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 2(3), 34–37. <https://academicjournals.org/journal/JHMT/article-full-text-pdf/8AF515F2541>
- IEFP. (2022). *Informação Mensal do Mercado de Emprego*. <https://www.iefp.pt/documents/10181/11323699/Informa%C3%A7%C3%A3o+Mensal+o+utubro+2022.pdf/d2395a8f-7650-4e99-8f10-5ed4bb606748>
- ILO. (2017). *ILO guidelines on decent work and socially responsible tourism*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546337.pdf
- ILO. (2020). *Global Employment Trends for Youth 2020: Technology and the future of jobs*. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_737648/lang--en/index.htm
- ILO. (2021). *COVID-19 and employment in the tourism sector in the Asia–Pacific region*. https://www.ilo.org/asia/publications/issue-briefs/WCMS_827495/lang--en/index.htm
- ILO. (2022). *The future of work in the tourism sector: Sustainable and safe recovery and decent work in the context of the COVID-19 pandemic*.
- INE. (2021). *VAB gerado pelo Turismo terá diminuído 48,2 em 2020*. https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=503947847&att_display=n&att_download=y
- Ioannides, D., Gyimóthy, S., & James, L. (2021). From Liminal Labor to Decent Work: A Human-Centered Perspective on Sustainable Tourism Employment. *Sustainability*, 13(2), 851. DOI:10.3390/su13020851
- Irannezhad, E., & Mahadevan, R. (2021). Is blockchain tourism’s new hope? *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(1), 85–96. DOI:10.1108/JHTT-02-2019-0039
- Ivanov, S. (2020). The impact of automation on tourism and hospitality jobs. *Information Technology & Tourism*, 22(2), 205–215. DOI:10.1007/s40558-020-00175-1
- Janta, H., Ladkin, A., Brown, L., & Lugosi, P. (2011). Employment experiences of Polish migrant workers in the UK hospitality sector. *Tourism Management*, 32(5), 1006–1019. DOI:10.1016/j.tourman.2010.08.013

- Japutra, A., & Situmorang, R. (2021). The repercussions and challenges of COVID-19 in the hotel industry: Potential strategies from a case study of Indonesia. *International Journal of Hospitality Management*, *95*, 102890. DOI:10.1016/j.ijhm.2021.102890
- Jiménez, I. V. (2012). The interview in the qualitative research: trends and challengers. *Revista Calidad En La Educación Superior*, *31*(1), 119–139. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2017). The Sustainable Development Goals and the tourism and hospitality industry. *Athens Journal of Tourism*, *4*(1), 7–18. DOI:10.30958/ajt.4.1.1
- Kaushal, V., & Srivastava, S. (2021). Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic: Perspectives on challenges and learnings from India. *International Journal of Hospitality Management*, *92*. DOI: 10.1016/j.ijhm.2020.102707
- Knollenberg, W., Brune, S., Harrison, J., & Savage, A. E. (2021). Identifying a community capital investment portfolio to sustain a tourism workforce. *Journal of Sustainable Tourism*, *30*(12), 2806–2822. DOI:10.1080/09669582.2021.1890094
- Knox, A. (2014). Human resource management (HRM) in temporary work agencies: Evidence from the hospitality industry. *The Economic and Labour Relations Review*, *25*(1), 81–98. DOI:10.1177/1035304613517454
- Lazauskaite-Zabielske, J., Ziedelis, A., & Urbanaviciute, I. (2022). When working from home might come at a cost: the relationship between family boundary permeability, overwork climate and exhaustion. *Baltic Journal of Management*, *17*(5), 705–721. DOI:10.1108/BJM-12-2021-0491
- Lewis, A., & Airey, D. (2001). Tourism Careers in Trinidad and Tobago: Perceptions of Secondary School Students. *Tourism and Hospitality Research*, *3*(1), 7–20. DOI: 10.1177/146735840100300102
- Liu, T., Gao, J., Zhu, M., & Qiu, Y. (2021). How career expectations influence advancement: evidence from women in the hospitality industry. *Tourism Review*, *76*(6), 1228–1242. DOI:10.1108/TR-12-2019-0513/FULL/PDF
- Lo, A. S., Mak, B., & Chen, Y. (2014). Do Travel Agency Jobs Appeal to University Students? A Case of Tourism Management Students in Hong Kong. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, *14*(1), 87–121. DOI:10.1080/15313220.2014.872908
- Lugosi, P. (2021). Exploring the hospitality-tourism nexus: Directions and questions for past and future research. *Tourist Studies*, *21*(1), 24–35. DOI:10.1177/1468797620985778
- Machado, A. (2019). *Culture-Oriented Approach in Tourism and Hospitality* [Instituto Politécnico do Porto].

https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/15988/1/Anabela%20Machado_2170150%C2%A D_MISB.pdf

- Mamatzakis, E., Pegkas, P., & Staikouras, C. (2022). Labour market regulations and efficiency in tourism industry. *Tourism Economics*, 135481662210815. DOI:10.1177/13548166221081522
- Marques Santos, A., Madrid González, C., Haegeman, K., & Rainoldi, A. (2020). *Behavioural changes in tourism in times of Covid-19*. DOI:10.2760/00411
- Martins, E. (2021). *A importância da formação profissional na sociedade atual*. <https://escolas.turismodeportugal.pt/novidade/a-importancia-da-formacao-profissional-na-sociedade-atual/>
- Martins, L. S. (2011). *Turismo, investigação e formação – tendências e desafios em tempos de mudança* (Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Ed.). Faculdade de Letras da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/56672/3/luispauloturismoinvest000134791.pdf>
- Maxwell, G. A. (2005). Checks and balances: the role of managers in work–life balance policies and practices. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 12(3), 179–189. DOI:10.1016/j.jretconser.2004.06.002
- Mbatha, F., Harilal, V., & Tichaawa, T. M. (2021). Tourist guides, COVID 19 and survival mechanisms in South Africa. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 39(4 supplement), 1461–1472. DOI:10.30892/gtg.394spl17-790
- McGuire, D., Germain, M.-L., & Reynolds, K. (2021). Reshaping HRD in Light of the COVID-19 Pandemic: An Ethics of Care Approach. *Advances in Developing Human Resources*, 23(1), 26–40. DOI:10.1177/1523422320973426
- McTeigue, C., Sanchez, C., Santos, E., Walter, C. E., & Au-Yong-Oliveira, M. (2021). A Strategy for Tourism Growth, Rebound, and Revival: Promoting Portugal as a Destination Post-COVID-19. *Sustainability*, 13(22), 12588. DOI:10.3390/su132212588
- Miret, M., Caballero, F. F., Olaya, B., Koskinen, S., Naidoo, N., Tobiasz-Adamczyk, B., Leonardi, M., Haro, J. M., Chatterji, S., & Ayuso-Mateos, J. L. (2017). Association of experienced and evaluative well-being with health in nine countries with different income levels: a cross-sectional study. *Globalization and Health*, 13(1), 65. DOI:10.1186/s12992-017-0290-0
- Misrahi, T., & Jus, N. (2021). *Staff shortages*. <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/WTTC-Staff-Shortages.pdf>
- MMEAP. (2021). *Novos Modelos de Organização de Trabalho - Kit de Ferramentas para trabalhadores da Administração Pública*. <https://www.portugal.gov.pt/download->

[ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3D%3DBQAAAB%2BLCAAAAAAABAAzNLO0sgQAifs7iwUAAAA%3D](https://www.ficheiros/ficheiro.aspx?v=%3D%3DBQAAAB%2BLCAAAAAAABAAzNLO0sgQAifs7iwUAAAA%3D)

- Monteiro, R., Agostinho, L., & Daniel, F. (2015). Um diagnóstico da desigualdade de gênero num município em Portugal: estruturas e representações. *Revista de Administração Pública*, 49(2), 423–446. DOI:10.1590/0034-7612130497
- Mota, L. F. (2013). Turismo, Património e Territórios: O papel dos enquadramentos legislativos nos desempenhos profissionais. *Newsletter Do Centro de Estudos Politécnicos Da Golegã (CESPOGA)*, 1–3.
- Nagai, H., Saito, H., Aliperti, G., & Ritchie, B. (2021). Tourism Disaster Risk Communication: Foreign Employees' Preparedness and Involvement in the Japanese Accommodation Industry. *Tourism Planning & Development*, 1–10. DOI:10.1080/21568316.2021.2001038
- Nedelkoska, L., & Quintini, G. (2018). Automation, skills use and training. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, 202, 1–125. DOI:10.1787/2e2f4eea-en
- Nikolskaya, E. Y., Fedorchukova, S. G., Kulgachev, I. P., Simonyan, T. v., Tretyakova, G. v., & Feoktistov, S. v. (2021). The Impact of Organizational Culture on the Strategic Development of Tourism and Hospitality Enterprises. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(4). <https://www.abacademies.org/articles/The-impact-of-organizational-culture-on-the-strategic-development-of-tourism-and-hospitality-enterprises-1939-6104-20-4-799.pdf>
- Noonan, J. (2017). Culture and strategy in the Travel & Tourism sector. *Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues*. https://www.spencerstuart.com/-/media/pdf-files/research-and-insight-pdfs/culture-and-strategy-in-the-travel-and-tourism-sector-wttc_033017.pdf
- Nwosu, B. (2014). Hospitality education: sustainable empowerment opportunities for Nigerian women. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 6(1), 62–76. DOI:10.1108/WHATT-10-2013-0039
- OCDE. (2021). *Preparing the tourism workforce for the digital future*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9258d999-en.pdf?expires=1673545788&id=id&accname=guest&checksum=5BDC9EC9182C75F159527905606A20EF>
- OCDE. (2022). *OECD Tourism Trends and Policies 2022*. https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/oecd-tourism-trends-and-policies-2022_a8dd3019-en
- OMT. (2019). *The Future of Work and Skills Development in Tourism – Policy Paper*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421213>
- OMT, & Global Tourism Economy Research Centre. (2022). *A Youth-led Recovery of Global Tourism. Priorities and Recommendations*. DOI:10.18111/9789284423705

- Önder, I., & Gunter, U. (2022). Blockchain: Is it the future for the tourism and hospitality industry? *Tourism Economics*, 28(2), 291–299. DOI:10.1177/1354816620961707
- OPP. (2020). *COVID-19 Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional*. https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/doc_covid_19_equilibrio_vida_pessoalprofissional.pdf
- Özgit, H., & Adalier, A. (2022). Can Blockchain technology help small islands achieve sustainable tourism? A perspective on North Cyprus. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(4), 374–383. DOI:10.1108/WHATT-03-2022-0037
- Peña-Sánchez, A., Ruiz-Chico, J., Jiménez-García, M., & López-Sánchez, J. (2020). Tourism and the SDGs: An analysis of economic growth, decent employment, and gender equality in the European Union (2009–2018). *Sustainability*, 12(13), 1–24. DOI:10.3390/su12135480
- Perdigão, J. (2019). *Equilíbrio entre a Vida Profissional e a Vida Pessoal: Um estudo exploratório* [Instituto Universitário da Maia]. <http://hdl.handle.net/10400.24/1240>
- Perestrelo, C., & Santos, N. (2021). O guia-intérprete – perspetivas e papel na dinamização turística do património cultural da Alta de Coimbra. *Cadernos de Geografia*, 41, 99–116. DOI:10.14195/0871-1623_44_7
- Peterson, R. R., & DiPietro, R. B. (2021). Exploring the impact of the COVID-19 pandemic on the perceptions and sentiments of tourism employees: evidence from a small island tourism economy in the Caribbean. *International Hospitality Review*, 35(2), 156–170. DOI:10.1108/IHR-10-2020-0063
- Rabotic, B. (2010). Tourist guides in contemporary tourism. *ICTE 2010 - International Conference on Tourism and Environment*, 353–364.
- Rana, R. L., Adamashvili, N., & Tricase, C. (2022). The Impact of Blockchain Technology Adoption on Tourism Industry: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 14(12), 7383. DOI:10.3390/su14127383
- Rejeb, A., & Rejeb, K. (2019). Blockchain Technology in Tourism: Applications and Possibilities. *World Scientific News*, 137, 119–144. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3480457
- Robinson, R. N. S., Martins, A., Solnet, D., & Baum, T. (2019). Sustaining precarity: critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1008–1025. DOI:10.1080/09669582.2018.1538230
- Rodríguez-Sánchez, J.-L., González-Torres, T., Montero-Navarro, A., & Gallego-Losada, R. (2020). Investing Time and Resources for Work–Life Balance: The Effect on Talent Retention.

- International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6), 1920.
DOI:10.3390/ijerph17061920
- Rodrik, D. (1999). Where Did All the Growth Go? External Shocks, Social Conflict, and Growth Collapses. *Journal of Economic Growth*, 4(4), 385–412. DOI:10.1023/A:1009863208706
- Roegiers, X., & Ketele, J.-M. de. (1999). *Metodologia da Recolha de Dados: Fundamentos dos Métodos de Observação, de Questionários, de Entrevistas e de Estudo de Documentos*. Instituto Piaget.
- Santos, G. G. (2010). Gestão, trabalho e relações sociais de género. In Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (Ed.), *A Igualdade de Mulheres e Homens no Trabalho e no Emprego em Portugal – Políticas e Circunstâncias* (pp. 99–138). <https://observatorio-lisboa.eapn.pt/ficheiro/A-igualdade-de-mulheres-e-homens-no-trabalho-e-no-emprego-em-Portugal.pdf>
- Schein, E. H. (1995). The Role of the Founder in Creating Organizational Culture. *Family Business Review*, 8(3), 221–238. DOI:10.1111/j.1741-6248.1995.00221.x
- Schifano, S., Clark, A. E., Greiff, S., Vögele, C., & D'Ambrosio, C. (2021). Well-being and working from home during COVID-19. *Information Technology & People*. DOI:10.1108/ITP-01-2021-0033
- Seyitoğlu, F., & Costa, C. (2022). A scenario planning framework for (post-)pandemic tourism in European destinations. *European Planning Studies*, 30(12), 2554–2574. DOI:10.1080/09654313.2022.2045571
- Seyitoğlu, F., Costa, C., & Malta, A. M. (2022). Dimensions of (post-)viral tourism revival: actions and strategies from the perspectives of policymakers in Portugal. *European Planning Studies*, 30(4), 608–626. DOI:10.1080/09654313.2021.2010662
- Silva, M. (2010). *Modelos de formação em turismo e desporto de natureza* [Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril]. https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2448/1/2010.04.021_.pdf
- Solnet, D., Baum, T., Robinson, R. N. S., & Lockstone-Binney, L. (2016). What about the workers? Roles and skills for employees in hotels of the future. *Journal of Vacation Marketing*, 22(3), 212–226. DOI:10.1177/1356766715617403
- Songshan, H., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3–33. DOI:10.1177/1096348009349815

- Stojanovska-Stefanova, A., Dimitrov, N. v., & Magdinceva-Sopova, M. (2019). The significant role of the tourism in achieving the United Nations Sustainable Development Goals. *KNOWLEDGE – International Journal*, 34(5), 1259–1264. DOI:10.35120/kij34051259S
- Strebinger, A., & Treiblmaier, H. (2022). Cultural roadblocks? Acceptance of blockchain-based hotel booking among individualistic and collectivistic travelers. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 13(5), 891–906. DOI:10.1108/JHTT-10-2021-0293
- Sun, X., Xu, H., Köseoglu, M. A., & Okumus, F. (2020). How do lifestyle hospitality and tourism entrepreneurs manage their work-life balance? *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102359. DOI:10.1016/j.ijhm.2019.102359
- Tan, E., Mwangabi, F., Lim, T., & Lim, A. (2022). Graduate employability concerns amidst a crisis: Student perspectives from Singapore on COVID-19. *Industry and Higher Education*. DOI:10.1177/09504222221126420
- Teixeira, A. (2016). *Ajustamento do emprego no Setor do Turismo em Portugal – análise dos fluxos de emprego entre 2008 e 2012* [FEP]. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/86097/2/157621.pdf>
- Tham, A., & Sigala, M. (2020). Road block(chain): bit(coin)s for tourism sustainable development goals? *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(2), 203–222. DOI:10.1108/JHTT-05-2019-0069
- Tian, J., & Guo, W. (2021). A study of the income difference between tourism formal and informal employment in China. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 414–422. DOI:10.1016/j.jhtm.2020.09.007
- Turismo de Portugal. (2022a). *Normas de qualidade*. <http://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/normas-qualidade/Paginas/default.aspx>
- Turismo de Portugal. (2022b). *População Empregada (3.º trimestre 2022) - Alojamento, Restauração e Similares*. <https://travelbi.turismodeportugal.pt/emprego/popula%C3%A7%C3%A3o-empregada-3%C2%BA-trimestre-2022/>
- UNCTAD. (2020). *Covid-19 and Tourism: Assessing the Economic Consequences*. https://unctad.org/system/files/official-document/ditcinf2020d3_en.pdf
- UNWTO. (2019). *The Future of Work and Skills Development in Tourism*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421213>
- UNWTO. (2022). *UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, September 2022*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2022.20.1.5>

- Valeri, M., & Baggio, R. (2021). A critical reflection on the adoption of blockchain in tourism. *Information Technology & Tourism*, 23(2), 121–132. DOI:10.1007/s40558-020-00183-1
- Varelas, S. (2022). Virtual Immersive Platforms as a Strategic Innovative Destination Marketing Tool in the COVID-19 Era. *Sustainability*, 14. DOI:10.3390/su141912867
- Veal, A. J. (2006). *Research methods for leisure and tourism*. Pearson Education Limited.
- Veselinović, L., Mangafić, J., & Turulja, L. (2020). The effect of education-job mismatch on net income: evidence from a developing country. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 33(1), 2648–2669. DOI:10.1080/1331677X.2020.1723427
- Vieira, A. I. (2015). *Empreendedorismo e autoemprego: medidas e proposta de negócio* [Universidade de Aveiro]. https://ria.ua.pt/bitstream/10773/15518/1/Empreendedorismo%20e%20autoemprego_medidas%20e%20proposta%20de%20neg%c3%b3cio.pdf
- Vukovic, D. B., Petrovic, M., Maiti, M., & Vujko, A. (2021). Tourism development, entrepreneurship and women’s empowerment – Focus on Serbian countryside. *Journal of Tourism Futures*. DOI:10.1108/JTF-10-2020-0167
- Vumbunu, T., Viviers, P.-A., & du Plessis, E. (2022). Trends and Development of Tourism Product Diversification in Botswana: Lessons Learned. *Journal of Environmental Management and Tourism*. DOI:10.14505/jemt.v13.4(60).09
- Williams, C. C., & Horodnic, I. A. (2020). *Tackling undeclared work in the tourism sector*. <https://www.ela.europa.eu/sites/default/files/2021-09/UDW%20SSS%20Tackling%20undeclared%20work%20in%20the%20tourism%20sector.pdf#page=15&zoom=100,109,94>
- Winchenbach, A., Hanna, P., & Miller, G. (2019). Rethinking decent work: the value of dignity in tourism employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1026–1043. DOI:10.1080/09669582.2019.1566346
- World Economic Forum. (2021). *Positive AI Economic Futures*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Positive_AI_Economic_Futures_2021.pdf
- WTTC. (2021). *Government policies enabling Travel & Tourism recovery during COVID-19*.
- WTTC. (2022a). *Economic Impact Reports*. <https://wttc.org/research/economic-impact/moduleid/704/itemid/186/controller/downloadrequest/action/quickdownload>
- WTTC. (2022b). *Portugal 2022 Annual Research: Key Highlights*. https://wttc.org/DesktopModules/MVC/FactSheets/pdf/704/186_20220613165852_Portugal2022_.pdf

Yang, E., Kim, Y., & Hong, S. (2021). Does working from home work? Experience of working from home and the value of hybrid workplace post-COVID-19. *Journal of Corporate Real Estate*. DOI:10.1108/JCRE-04-2021-0015

Yıldırım, M. (2021). Tracing the consent, adaptation and resistance practices of an 'unsustainable' workforce: The governmentality of workplaces in tourism industry. *Tourism Management*, 84. DOI:10.1016/j.tourman.2020.104260

Zhang, J., & Zhang, Y. (2020). Tourism and gender equality: An Asian perspective. *Annals of Tourism Research*, 85, 103067. DOI:10.1016/j.annals.2020.103067

Zirnstien, E., & Franca, V. (2016). Professions in Tourism: Regulation vs. Deregulation. *MIC - Management International Conference*, 459–466.

13. Anexos

Anexo I

A análise dos dados mostra que os resultados incluem dez temas principais (ver Tabela 13.1): a evolução do emprego no turismo com a pandemia em Portugal, as expectativas e tendências futuras para o emprego no setor, o impacto da utilização da tecnologia no emprego no setor do turismo, estratégias e novos modelos de trabalho em relação ao emprego no setor do turismo para enfrentar a pandemia, a igualdade no emprego no setor, questões e necessidades críticas para o emprego, as atitudes em relação à regulação/desregulação das profissões, as influências da desregulação nos modelos de trabalho, os impactos da desregulação do acesso à profissão na indústria do turismo, e as respostas dos membros das associações à desregulação. As citações diretas relacionadas são também apresentadas indicando os números dos participantes. Para as citações, "P" refere-se a um participante.

Tabela 13.1 - As perceções dos *policymakers* de turismo em Portugal face ao mercado de emprego no setor

Temas	Subtemas
<p>A evolução do emprego no turismo com a pandemia em Portugal</p>	<p>(i) Acesso ao apoio (apoio a guias turísticos, apoio a pequenos e médios empresários, oportunidades de formação gratuita) (ii) A necessidade de melhorias económicas (para apoiar a manutenção da mão-de-obra no sector, melhorar os salários) (iii) Os danos na capacidade prática (iv) Os desafios de encontrar uma mão-de-obra qualificada e experiente - <i>Exemplos: (1) trabalhadores experientes e qualificados deixaram o sector e não querem voltar devido às fracas condições de trabalho (2) na área dos eventos, há falta de pessoas com capacidades de gestão, que possam coordenar vários tipos de eventos, e na animação turística, há falta de técnicos versáteis.</i> (v) O desafio de atrair o emprego de volta ao setor (vi) Escassez de mão-de-obra nacional no turismo devido ao problema demográfico (vii) A necessidade de mão-de-obra estrangeira e condições adequadas para a atrair</p>
<p>Expetativas futuras e tendências para o emprego em T&H</p>	<p>(i) novos modelos de gestão e de trabalho <i>Visitas e tours online e trabalhadores independentes</i> <i>Para guias interpretes, "tours de assinatura" (ou seja, tours de turismo literário)</i> (ii) Digitalização e robotização <i>Mudará os sistemas de prestação de serviços - algumas áreas de trabalho serão substituídas por tecnologia (receção de hotel, limpeza, tarefas administrativas, bartender)</i> (iii) As competências esperadas para o emprego de T&H <i>Competências de gestão, analíticas, uso de tecnologia, marketing digital, especializações em análise de comportamento do cliente</i></p>
<p>Impacto do uso da tecnologia no emprego de T&H</p>	<p><u>Vantagens</u> (i) facilitar o desenvolvimento profissional <i>Benéfico na preparação de visitas guiadas</i> (ii) capacita o emprego de T&H <i>Facilitar o trabalho dos colaboradores, permitir a gestão do tempo, ajudar os colaboradores a aumentar a qualidade do serviço e apoio nas atividades turísticas</i></p>

	<p>(iii) criar novos modelos de trabalho e competências (iv) redução de custos de mão de obra <u>Desvantagens</u> (i) prejudicar o atendimento personalizado (ii) eliminando alguns empregos (cargos)</p>
Estratégias e novos modelos de trabalho em relação ao emprego no setor do turismo para enfrentar a pandemia	<p>(i) Medidas de segurança (ii) <i>Layoff</i> (iii) Teletrabalho <i>Não conveniente para todas as tarefas ou subsectores, conveniente apenas para algumas tarefas administrativas e de back-office</i> (iv) Trabalho híbrido <i>Adequado para tarefas administrativas</i></p>
Igualdade no emprego no setor do turismo	<p>(i) Existência (parcial) de igualdade de género (nem todos os subsectores têm igualdade de oportunidades) (ii) Falta de igualdade salarial entre os géneros (iii) Falta de mulheres em cargos superiores (iv) Desigualdade entre géneros na progressão na carreira</p>
Questões e necessidades críticas para o emprego no setor do turismo	<p>(i) Falta de estabilidade no emprego (ii) A dificuldade de equilibrar a vida profissional e pessoal/familiar devido a horários de trabalho excessivos e sazonalidade, a mão de obra acaba por abandonar o sector (iii) A necessidade de melhores condições para os trabalhadores com acompanharem as crianças (iv) A necessidade de formação contínua <i>- Razões: irá melhorar a qualidade do serviço, irá permitir trabalhadores qualificados</i></p>
As atitudes perante a regulamentação/desregulamentação das profissões do setor do turismo	<p>(i) Contra a desregulamentação <i>- Regulamentação / regulação é necessária para a indústria de T&H</i> <i>Motivo: a qualificação é necessária</i> <i>- Regulamentação / regulação é necessária para ter certas (determinadas) qualificações (min. qualificações requeridas)</i> <i>- Regulamento é necessário</i> <i>Motivo: é necessária uma licença profissional</i> (ii) Contra a regulamentação <i>- Regulamentação / regulação é prejudicial</i> <i>Motivo: funcionários qualificados, formados e multifacetados são possíveis com a desregulamentação</i> <i>- Não há necessidade de regulamentação na indústria de T&H</i> <i>Motivo: a formação específica para certas áreas é suficiente; a vantagem é que permite a circulação entre profissões (setores)</i> (iii) Moderado <i>- A adequação da regulação ou desregulação depende das posições (tarefas)</i> <i>- Autoregulação como uma abordagem adequada</i></p>
As influências da desregulamentação nos modelos de trabalho	<p>(i) Trabalho por conta própria <i>- Atitude positiva</i> <i>- Atitude negativa</i> <i>- Moderado</i> <i>Motivo: não adequado para todos os subsectores (por exemplo, restauração ou alojamento)</i> (ii) Acumulação de funções <i>- Atitude positiva</i> <i>- Moderado</i> <i>Motivo: não adequado para todos os subsectores; não adequado para guias turísticos</i></p>
Os impactos da desregulamentação do acesso à profissão no setor do turismo	<p>(i) Impactos negativos <i>Motivo: diminuição dos salários, diminuição da qualidade do serviço, desvantagem na proteção do consumidor, diminuição da importância do conhecimento profissional e da educação, prejuízo da imagem do país, evasão fiscal, eliminação da necessidade de conhecimentos e competências necessárias para os empregos</i> (ii) Impactos positivos <i>Motivo: vantajoso para os consumidores, permitindo a circulação e o empreendedorismo das profissões - a indústria precisa de emprego</i></p>

	<i>devido à pandemia COVID-19 e outros fatores, facilita a procura de emprego</i>
As respostas dos membros das associações à desregulamentação	(i) O aumento do número de associados que aderiram a associações (ii) Formação como estratégia necessária para cobrir os efeitos adversos (iii) A parceria de associações com instituições educativas para a criação de certificações (iv) A criação de ordem para cargos específicos (por exemplo, diretores hoteleiros)

Fonte: Elaboração própria

Anexo II

Tabela 13.2 – Identificação e caracterização das notícias analisadas

Notícia e link	Características
1) Notícias ao Minuto "Diretores de Hotéis apreensivos com falta de mão de obra qualificada" – 31/03/2022 ⁷⁴	<ul style="list-style-type: none"> ADHP preocupada com a <u>falta de mão-de-obra qualificada no setor do turismo</u>, havendo a necessidade de se criarem condições para fixar jovens qualificados. Aposta na <u>qualificação e formação</u> <u>Atratividade no recrutamento</u> para o setor: melhores salários; gestão de expectativas de carreira nos jovens; Necessidade de <u>renovação da tabela de classificação dos hotéis com a introdução da valorização dos recursos humanos</u>. <u>Desregulamentação das profissões</u>: afastamento do mercado do trabalho no nosso setor
2) Hotelaria e Saúde: "Entrevista a Raul Ribeiro Ferreira, presidente da Associação dos Diretores de Hotéis de Portugal" – 14/11/2017 ⁷⁵	<ul style="list-style-type: none"> <u>Norma específica para a acreditação dos hotéis</u>: não existe específica, optando pelas normas ISO, mas também existe uma norma inglesa de certificação de funcionários (relacionado com o funcionamento e bem-estar).
3) Diário de Notícias: "Dos 100 aos zero: o trabalho dos guias desapareceu em plena época alta" – 22/04/2020 ⁷⁶	<ul style="list-style-type: none"> Grande parte dos <u>guias que são certificados, são trabalhadores independentes</u> que prestam serviços a agências de viagens (90% do trabalho é feito com estas agências). Têm acesso ao programa de apoio aos recibos verdes (recebendo um valor máximo de 658 euros). E a alteração legislativa que dá acesso aos apoios a sócios-gerentes sem trabalhadores a cargo acabou por abarcar muitos casos entre os guias de percursos turísticos. Contudo, existem muitos profissionais que ficam fora do apoio do Estado já que fecham atividade nos meses de inverno.
4) Dinheiro Vivo: "Guias intérpretes veem em 2021 "um ano perdido" e pedem que os apoios continuem" – 21/05/2021 ⁷⁷	<ul style="list-style-type: none"> Os <u>guias-intérpretes</u> - que trabalham sobretudo com estrangeiros que visitam o território - e <u>correios de turismo</u>, que tipicamente trabalham nas viagens de grupo de nacionais para o estrangeiro. AGIC: estima que em Portugal existam cerca de <u>1200 guias certificados</u>, embora nem todos nesta associação. COVID-19: Apoio Extraordinário à Redução da Atividade Económica, que esteve ativo entre março e agosto do ano passado. O mesmo não aconteceu com o <u>Apoio Extraordinário à Proteção Social a Trabalhadores</u>.
5) Observador:	<ul style="list-style-type: none"> <u>Falta de mão-de-obra no setor</u> (acelerada pela pandemia)

⁷⁴ Link: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/turismo---lazer/detalhe/diretores-de-hoteis-mantem-se-apreensivos-com-falta-de-mao-de-obra-qualificada>

⁷⁵ Link: <http://www.hotelariaesaude.pt/noticias/entrevista-raul-ribeiro-ferreira/>

⁷⁶ Link: <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/22-abr-2020/dos-100-aos-zero-o-trabalho-dos-guias-desapareceu-em-plena-epoca-alta-12100511.html>

⁷⁷ <https://www.dinheirovivo.pt/economia/guias-interpretes-veem-em-2021-um-ano-perdido-e-pedem-que-os-apoios-continuem-13781677.html>

<p>“«Há uma tempestade perfeita» para escassez de trabalhadores, diz diretores de hotéis” – 12/12/2021⁷⁸</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Fuga de trabalhadores especializados e qualificados para outras áreas</u> – abandono das profissões do setor do turismo ▪ <u>Baixos salários e exigência por mais qualificações</u> ▪ <u>Desregulamentação das profissões</u> - fim das carteiras profissionais ▪ <u>Progressão na carreira</u> – Mais e melhores oportunidades no exterior do país
<p>6) Dinheiro Vivo: “Hotelaria. Gestores exigem valorização das carreiras” – 12/04/2019⁷⁹</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ADHP: quer ver <u>reconhecida publicamente a carreira de gestor hoteleiro</u> que foi alvo de desregulamentação. É essencial reconhecer as competências dos profissionais. ▪ A <u>desregulamentação iniciou-se pela carreira de diretor de hotel e estendeu-se a todos os profissionais do turismo</u> (ex: cozinheiros, empregados de mesa, etc), acabando também as carteiras profissionais. ▪ Assim, ADHP criou a sua <u>própria certificação de qualidade do diretor de hotel</u>, tendo feito um trabalho com as escolas superiores de turismo para identificar o perfil do gestor. ▪ <u>Academia</u>: cursos superiores da área do turismo tenham uma base mais técnica e direcionada para o mercado de trabalho.
<p>7) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: AP Hotels & Resorts considera urgente «dignificar as profissões na hotelaria»” – 08/08/2022⁸⁰</p>	<p><u>Práticas responsáveis na AP Hotels & Resorts</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espaços para o convívio entre colaboradores; ▪ Aposta em novo fardamento; ▪ Ajustes nos salários; ▪ Flexibilidade de horários: horários e dias de descanso contínuos; ▪ Investimento em planos de formação profissional contínuos e definição de métricas para a produtividade (reconhecimento e recompensas por objetivos); ▪ Comunicação transparente com os colaboradores (ex: newsletters com informações de oportunidades de emprego, formação e atividades extralaborais, etc); <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoio financeiro em formação superior Voucher de aniversário Prémios por objetivos Cartão em compras nas lojas Sonae Programas de Estágios remunerados Descontos no alojamento, restaurantes e bares dos hotéis Apoio à natalidade Oportunidades de progressão na carreira Formação profissional <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais</u>: nível da cozinha, restaurante, limpeza, receção e manutenção. A falta de transportes públicos adaptados aos horários de trabalho e o défice de alojamento ou os preços “exorbitantes” pedidos, como fatores desmotivadores ou inibidores de mobilidade geográfica. ▪ Mobilidade de pessoas oriundas de outros países ▪ Captação de colaboradores de outras áreas profissionais ▪ Tendência para redefinir as categorias profissionais
<p>8) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: O ambiente de trabalho no Dolce Campo Real” constitui em si um atrativo a valorizar” – 24/08/2022⁸¹</p>	<p><u>Práticas responsáveis no Dolce Campo Real</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formação dos colaboradores (o resort dá preferência à predisposição e aptidão para a aprendizagem em detrimento da experiência). Depois da contratação, o colaborador é submetido a um processo de acolhimento. ▪ Perspetivas de carreira/segurança no trabalho e melhores condições salariais e de horários ▪ Aposta na formação e mão-de-obra qualificada

⁷⁸ Link: <https://observador.pt/2021/12/12/ha-uma-tempestade-perfeita-para-escassez-de-trabalhadores-diz-diretores-de-hotéis/>

⁷⁹ Link: <https://www.dinheirovivo.pt/empresas/hotelaria-gestores-exigem-valorizacao-das-carreiras-12786015.html>

⁸⁰ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-ap-hotels-resorts-considera-urgente-dignificar-as-profissoes-na-hotelaria/>

⁸¹ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-o-ambiente-de-trabalho-no-dolce-camporeal-constitui-em-si-um-atrativo-a-valorizar/>

	<p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> Refeições no hotel; possibilidade de alojamento no resort; parcerias com descontos em empresas locais (ginásios, escolas, creches...) <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Vagas operacionais</u>: cozinha, <i>housekeeping</i>, F&B e mesmo receção. Muitos profissionais abandonaram o setor e é pouco atrativo para as camadas mais jovens.
<p>9) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: Pestana trabalha «com as equipas de forma próxima» para valorizar «as nossas pessoas»” – 17/08/2022⁸²</p>	<p><u>Práticas responsáveis no Pestana</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valorização e desenvolvimento dos colaboradores – retenção Projeto “<i>Pestana Academy</i>” que dá acesso a programas de formação e desenvolvimento de competências-chave Benefícios: seguro de saúde, a condições privilegiadas nas unidades Pestana e aposta no apoio psicológico Opção de teletrabalho – tendo em consideração a função e solicitação do colaborador Aposta na formação – das funções de base às chefias e liderança (desenvolvimento dos colaboradores ao longo da sua carreira com programas personalizados de experiências em diferentes departamentos, funções e geografias (programa de Trainees, <i>Pestana World</i> para dar a conhecer o grupo, <i>Pestana Mobility</i> que promove a mobilidade dentro do grupo ou o <i>Growing Together</i>, que tem como objetivo desenvolver novas chefias nas operações + aprendizagem em vários formatos (presencial, online, blended ou on-the-job) + partilha de conhecimento e melhores práticas, para fortalecimento da cultura da organização). Promoção de mobilidade funcional e geográfica Parcerias escolas nacionais e internacionais (maior ligação entre a academia e o mundo do trabalho) → Atração de talentos → áreas de futuro - e-commerce, <i>Revenue Management</i>, <i>Business Intelligence</i> e Digital. <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguro de saúde; cartão Staff (descontos em estadias, restaurantes e spas para colaboradores e família; descontos (em parceiros); formação profissional; plataforma interna para candidatura a vagas existentes dentro do grupo.
<p>10) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: “A construção de uma equipa e de um grupo coeso é essencial” para a Jase Hotels” – 22/08/2022⁸³</p>	<p><u>Práticas responsáveis no Jase Hotels</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recrutamento de novos colaboradores (importância da experiência, dinâmica, proatividade, espírito de equipa e empatia com o projeto) Acompanhamento dos colaboradores (tarefas diárias e disposição emocional) <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Vagas operacionais</u>: áreas de housekeeping e Restaurante/Bar Problema da escassez de mão-de-obra qualificada; Estímulo através de incentivos Formação tem de ser ajustada à realidade e necessidades do mercado - falta de preparação real dos formandos <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconhecimento do colaborador; possibilidade de progressão de carreira; seguro de saúde; parcerias (descontos) com entidades locais.
<p>11) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: Belmond promove “local de trabalho inclusivo,</p>	<p><u>Práticas responsáveis no Belmond Reid’s Palace</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Excelente cultura de trabalho – colaboradores são um ativo fundamental. Importância de estabelecer relações de confiança com os colaboradores

⁸² Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-pestana-trabalha-com-as-equipas-de-forma-proxima-para-valorizar-as-nossas-pessoas/>

⁸³ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-a-construcao-de-uma-equipa-e-de-um-grupo-coeso-e-essencial-para-a-jase-hotels/>

<p>diversificado e colaborativo” – 10/08/2022⁸⁴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivo do “walk the talk” - Cultura de alto desempenho – alinhamento dos valores da empresa aos valores pessoais. ▪ Promoção de local de trabalho inclusivo, diversificado e colaborativo. ▪ Promoção da conciliação e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, evitar horários repartidos, etc. <p>Escassez de mão-de-obra no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais</u>: nível de restaurante, bar e cozinha. <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Progressão na carreira internamente; acesso a seguro de saúde privado; Programa «<i>Discovering Belmond</i>» – cortesias e descontos nos produtos do grupo para os colaboradores que visitam a coleção em lazer
<p>12) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: Azoris defende “cultura de empresa em que os colaboradores se revejam” – 12/08/2022⁸⁵</p>	<p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais</u>: F&B, cozinha/pastelaria e mesa/bar, housekeeping. ▪ Formação de novos profissionais não acompanha as necessidades do setor ▪ Atrair pessoas com as competências certas e com potencial de desenvolvimento – potencialização das competências físicas e emocionais ▪ Importância da capacidade de liderança das equipas ▪ Remuneração e os horários de trabalho e falta de valorização profissional ▪ Fata de atratividade do setor – ‘setor de passagem’ <p>Oferece: oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional; formação contínua; qualificação profissional; garantias de boas condições de trabalho.</p>
<p>13) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: No São Lourenço do Barrocal “há sempre tempo e oportunidade para aprender e ensinar” – 19/08/2022⁸⁶</p>	<p><u>Práticas responsáveis no São Lourenço do Barrocal</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboradores são essenciais – privilegiar os talentos locais. ▪ Gestão de carreiras e a criação de um plano de crescimento pessoal e profissional ▪ Colaboradores terem direito a tirar férias em época alta, um fator que nem sempre é viável na hotelaria ▪ Tem uma política salarial que assenta na meritocracia e que prevê reavaliações regulares ▪ Disponibiliza alternativas de habitação para quem pretende trabalhar no hotel ▪ Vai disponibilizar transporte laboral comunitário, dando resposta a uma dificuldade identificada entre os colaboradores. ▪ Não tem horários repartidos. <p>Soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Importância da formação – necessidade de formação mais prática e operacional. <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguro de saúde para trabalhadores efetivos; sessões de formação; sorteios para trabalhadores usufruírem dos serviços do hotel.
<p>14) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: Martinhal aposta em manter uma equipa estável e competente” – 29/08/2022⁸⁷</p>	<p><u>Práticas responsáveis no Martinhal Family Hotels and Resorts</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manter uma equipa equilibrada na sua dimensão e competências é a política adotada. ▪ Esforços orçamentais para permitir revisões salariais (maior impacto nas categorias mais operacionais) ▪ Prémios por objetivos ▪ Aumentar a capacidade de alojamento dos trabalhadores

⁸⁴ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-belmond-promove-local-de-trabalho-inclusivo-diversificado-e-colaborativo/>

⁸⁵ <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-azoris-defende-cultura-da-empresa-em-que-os-colaboradores-se-revejam/>

⁸⁶ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-no-sao-lourenco-do-barrocal-ha-sempre-tempo-e-oportunidade-para-aprender-e-ensinar/>

⁸⁷ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-martinhal-aposta-em-manter-uma-equipa-estavel-e-competente/>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aposta na formação (feita em contexto real de trabalho) ▪ Estimula a presença em conferências, workshops, etc. ▪ Grupo tem protocolos com escolas profissionais e universidades para estágios dos alunos. <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais</u>: cozinha e pastelaria, receção ▪ Instituições de formação são fundamentais e devem contribuir para a atratividade do setor e aumentar a capacidade para dar resposta às necessidades das empresas hoteleiras. <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorização profissional; bom ambiente e ferramentas de trabalho; salário competitivo; alojamento durante o contrato; plano de incentivos com antiguidade superior a um ano e sujeito ao cumprimento de objetivos; qualidade e diversidade de alimentação nas cantinas.
<p>15) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: No The Fladgate Partnership “nunca foi tão crucial trabalhar competências de liderança das nossas chefias”” – 02/09/2022⁸⁸</p>	<p><u>Práticas responsáveis no The Fladgate Partnership</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investimento no desenvolvimento de competências de liderança de quadros e chefias com o objetivo de dotar os gestores de ferramentas de comunicação e assim estimular o crescimento das equipas, contribuindo para a retenção e captação de talentos. ▪ Aposta numa série de regalias para os colaboradores e pacote de benefícios. ▪ Locais de aprendizagem “on job” e diferentes tipologias de horários. <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais</u>: empregados de mesa e cozinheiros ▪ Estabilidade e ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional, mais facilmente conseguidos noutras áreas. ▪ Crucial trabalhar competências de liderança das nossas chefias e gerir a informação, a comunicação, o stress e os conflitos nas equipas ▪ Aproximação academias e mercado de trabalho <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Staff Houses (espaços a preços acessíveis e gratuitos para estagiários); seguro de saúde; subsídio de transporte; salário mínimo superior ao salário mínimo nacional; promoção interna e perspectivas de carreira.
<p>16) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: Academia Vila Galé é aposta para manter talento e produtividade” – 06/09/2022⁸⁹</p>	<p><u>Práticas responsáveis na Academia Vila Galé</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Academia de formação interna que apoia todos os colaboradores com formações comportamentais, técnicas e linguísticas - Programa de Desenvolvimento Pessoal (avaliação 360º) ▪ Retenção de talentos e aumento de produtividade - programa de benefícios internos ▪ Aposta na formação: academia interna garante formações em quatro áreas distintas: identidade corporativa, postura e atendimento ao cliente, formações técnicas e na área da liderança. <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais</u>: housekeeping e de manutenção hoteleira ▪ Constante comunicação com academia, havendo necessidade de aposta em formação operacional. ▪ Aposta no equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, oportunidades de aprendizagem e progressão na carreira <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descontos até 65% nos hotéis e serviços para colaboradores e familiares; seguro de saúde; prémios anuais e de produtividade; parcerias com empresas (educação, cultura, serviços) que se traduzem em descontos e vantagens exclusivas; noites gratuitas consoante a antiguidade na empresa; Bolsas de estudo para colaboradores e filhos (tickets para pagamento de estabelecimento

⁸⁸ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-no-the-fladgate-partnership-nunca-foi-tao-crucial-trabalhar-competencias-de-lideranca-das-nossas-chefias/>

⁸⁹ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-academia-vila-gale-e-aposta-para-manter-talento-e-productividade/>

	de ensino, bolsas de mérito escolar); ofertas no aniversário dos colaboradores.
<p>17) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: No PortoBay a “satisfação das nossas equipas” é o caminho para “uma boa experiência” dos hóspedes” – 09/09/2022⁹⁰</p>	<p><u>Práticas responsáveis na PortoBay</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolos com diferentes instituições académicas; ▪ Aposta na formação – área prioritária; ▪ Valorização e reconhecimento do talento dos colaboradores. <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rotatividade em excesso – problema na produtividade ▪ Grau de especialização e qualificação é cada vez maior. <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Salário mínimo PortoBay; pagamento acima das convenções coletivas no vencimento e subsídio de alimentação; bónus mensal associado à satisfação dos clientes; seguro de saúde PortoBay; protocolos com outras entidades; soluções de flexibilização de horários; formação das equipas
<p>18) Ambitur: “#Osmelhoreshotéisparasetrabalhar: Nos Montebelo Hotels, “os colaboradores são o principal impulsionador de sucesso” – 12/09/2022⁹¹</p>	<p><u>Práticas responsáveis na Montebelo Hotels</u>, para a melhoria das condições de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retenção de talentos e segurança no trabalho (contratos de trabalho mais estáveis e duradouros) ▪ Possibilidade de progressão na carreira, valorizando a sua antiguidade na empresa e promovendo medidas que visem algum equilíbrio entre a vida profissional e pessoal ▪ Aposta na cultura de feedback e a formação (pilares estratégicos: formação sobre a região e contexto de cada unidade, formação de pessoas e equipas com motivação e ambição, desenvolvimento permanente de competências orientadas para a inovação, construção de oportunidades apostando na criatividade, manutenção dos quadros focados na competitividade, valorização de uma estrutura pautada por um elevado dinamismo e contínuo acolhimento de jovens quadros e investimento na sua evolução como principal garantia do futuro. ▪ Valorização dos colaboradores – retenção do talento <p>Escassez de mão-de-obra e soluções no setor hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Vagas operacionais:</u> f&b, housekeeping ▪ Falta de mão-de-obra especializada ▪ Elemento-chave: flexibilização dos regimes laborais. O salário nas gerações mais jovens, não é prioridade. <p>Oferece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos de trabalho mais estáveis e duradouros; possibilidade de progressão na carreira; valorização da antiguidade do colaborador na empresa; medidas que visam equilíbrio entre vida profissional e pessoal; cultura de feedback; formação; preocupação em empregar localmente; protocolos exclusivos para colaboradores e familiares.
<p>19) Observador: “Jovens formados em turismo parecem “salta-pocinhas”” – 26/09/2022⁹²</p>	<p>Jovens formados no setor do turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiências em projetos nacionais / internacionais; ▪ Há uma limitação para a progressão das carreiras, em Portugal; ▪ Fenómeno: inverno demográfico ▪ Salários não são o único motivo para captação de talentos ▪ Benefícios no trabalho: flexibilidade de horários; recompensas de carácter financeiro e não financeiro
<p>20) Jornal de Notícias: “Trabalhadores no turismo do Norte fogem do setor como “diabo foge da cruz”” – 26/09/2022⁹³</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Sindicato dos Trabalhadores da Indústria de Hotelaria, Turismo, Restaurantes e Similares do Norte: trabalhadores estão a fugir do setor, por causa dos salários baixos. ▪ Necessidade cada vez maior da existência de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e flexibilização de horários.

⁹⁰ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-no-portobay-a-satisfacao-das-nossas-equipas-e-o-caminho-para-uma-boa-experiencia-dos-hospedes/>

⁹¹ Link: <https://www.ambitur.pt/osmelhoreshoteisparasetrabalhar-nos-montebelo-hotels-os-colaboradores-sao-o-principal-impulsionador-de-sucesso/>

⁹² Link: <https://observador.pt/2022/09/26/jovens-formados-em-turismo-parecem-salta-pocinhas/>

⁹³ Link: <https://www.jn.pt/economia/trabalhadores-no-turismo-do-norte-fogem-do-setor-come-diabo-foge-da-cruz--15198616.html>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sindicato fez propostas: às associações patronais de “aumentos salariais de 100 euros a partir de janeiro de 2023”; propôs às empresas que o trabalho ao fim de semana seja pago com um acréscimo remuneratório de 25%; propostas feitas para acabar com os horários repartidos ou, no caso de continuarem esses horários repartidos. ▪ Necessidade de aposta de programas para acolher a mão-de-obra estrangeira.
<p>21) Dinheiro Vivo/Lusa: “Empresários querem repensar a formação dos profissionais do turismo nos Açores” – 13/08/2022⁹⁴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repensar toda a qualificação e formação ▪ Redução da fiscalidade para as empresas do setor do turismo (para evitar dois turnos diários) ▪ Aposta na conciliação entre vida pessoal e profissional
<p>22) Expresso: “Qualidade do serviço: atrair, formar e pagar melhor” – 12/08/2022⁹⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escassez dos recursos humanos ▪ Qualidade do serviço afetada ▪ Melhores salários ▪ Maior flexibilidade nos horários laborais ▪ Mais formação
<p>23) Observador: “Soft skills: a chave-mestra do lado humano da Tecnologia”⁹⁶ – 10/01/2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soft skills cada vez mais importantes face às hard skills. ▪ Negócios tradicionalmente B2B ou B2C, estão a apostar em H2H – <i>Human to human</i> ▪ Solução para combater a falta de soft skills no setor tecnológico é através da formação. Especialmente a formação online. ▪ Os recursos humanos são fundamentais. Os líderes têm um papel central na capacitação dos seus trabalhadores promovendo o desenvolvimento em soft skills

⁹⁴ Link: <https://www.dinheirovivo.pt/economia/empresarios-querem-repensar-toda-a-formacao-dos-profissionais-do-turismo-nos-aco-res-15090328.html>

⁹⁵ Link: <https://expresso.pt/premio-nacional-turismo/2022-08-12-Qualidade-do-servico-atrair-formar-e-pagar-melhor-a8bd0418>

⁹⁶ Link: <https://observador.pt/opiniao/soft-skills-a-chave-mestra-do-lado-humano-da-tecnologia/>

Apêndices

Apêndices I

Guião para a formulação das entrevistas semiestruturadas

Duração média prevista para a entrevista: 60 minutos

Parte I - Acesso à profissão

1. Sabe quais são as condições de acesso à profissão na sua área de atividade?
2. A União Europeia tem vindo a implementar algumas iniciativas tendentes a uma desregulação no acesso às profissões no setor do turismo – Exemplo da Diretiva Bolkenstein (Diretiva 2006/123/CE). Na sua opinião, qual considera ser o impacto desta situação?
 - Quais as vantagens desta desregulamentação?
 - Quais as desvantagens de se desregular as atividades e as profissões?
 - Qual o sentimento que existe entre os vossos associados em relação a esta matéria?
 - Em termos práticos acha que o acesso às profissões do turismo deve ser regulado? Regulamentado? De que forma?

Parte II - Evolução do emprego no turismo em Portugal

- 3.1. Qual a sua perceção relativamente à evolução do emprego no turismo em Portugal na sua área de atividade.
 - Antes da COVID-19
 - Após a COVID-19
- 3.2. Quais as perspetivas e tendências que se preveem para o emprego na sua área de atividade para o futuro?
 - Profissões que podem desaparecer
 - Profissões que podem surgir
 - Novos modelos de gestão e de organização do trabalho
 - Novas competências que devem ser desenvolvidas (ensinadas)
- 3.3. Qual a sua opinião sobre o uso da tecnologia no setor do turismo e o seu impacto no emprego?
 - No futuro, se o uso da tecnologia (tecnologias de automação, como robôs de serviço) se tornar mais amplo, como é que considera que o emprego no turismo será afetado? Por favor, explique.
 - Considera que esta ampla gama de tecnologia será benéfica ou disruptiva para o emprego no setor do turismo? Porquê?

Parte III - Responsabilidade social

A existência de políticas de responsabilidade social ao nível das práticas laborais no setor do turismo é cada vez mais essencial:

4. Em termos de políticas de saúde e segurança no trabalho na vossa instituição, o que precisaram de alterar para fazer face à pandemia? (Ex: seguros de acidentes de trabalho; layoff; teletrabalho, etc.).

4.1. No seu entender, como percebe a incorporação das novas tendências como o teletrabalho? Considera que o futuro do emprego no setor é, para a realidade que conhece, a existência de um modelo híbrido?

5. No setor do turismo, relativamente ao recrutamento feito pelas instituições, existe igualdade de oportunidades? Progressão na carreira? % de mulheres em cargos de topo. Plano de carreira, estabilidade do posto de trabalho (...)

5.1. Na sua opinião, considera que existe equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional (ex: flexibilidade nos horários, etc.) no setor do turismo?

5.2. Tem consciência se a existência da 'cultura de grupo' promove uma maior responsabilidade social ao nível das práticas laborais no setor do turismo?

6. A formação contínua permite que haja uma atualização do conhecimento e promove a obtenção de novas competências que são necessárias cada vez mais pela alta competitividade do mercado de trabalho.

6.1. Tendo em consideração a sua realidade, como percebe a questão da formação contínua e da necessidade de existência de mão-de-obra qualificada?

7. As tendências que tem percecionado indicam que no setor do turismo há a presença do autoemprego. Com a desregulamentação esta foi uma realidade possível (Antes da Diretiva Bolkestein estava vedado o exercício a pessoas singulares).

7.1. Qual a sua perceção (positiva ou negativa) relativamente a este assunto.

7.2. E relativamente à acumulação das funções no turismo com outros setores de atividade económica?

Apêndice II

Questionários Trabalhadores

O questionário esteve ativo entre 06/06/2022 e 07/09/2022

Este questionário faz parte de um estudo sobre as condições do atual mercado de trabalho do turismo em Portugal. É realizado pela Universidade de Aveiro para o Turismo de Portugal e Secretaria de Estado do Turismo.

O preenchimento do questionário demora cerca de 10 minutos

Ao preencher este questionário estará a contribuir para a melhoria das condições de trabalho e das profissões da área do turismo.

Para dúvidas ou informações, por favor, contactar: Ana Malta (a.mariavieira@ua.pt) ou Mariana Martins (marianasantosmartins@ua.pt)

Agradecemos desde já a sua preciosa colaboração,

O coordenador do Estudo:

Carlos Costa, Professor Catedrático da Universidade de Aveiro

Os dados recolhidos serão tratados ao abrigo da Lei da Proteção de Dados Pessoais das Pessoas Singulares - Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho e serão usados, única e exclusivamente, para este estudo. A informação recolhida será tratada pela Universidade de Aveiro (DEGEIT) e guardada em local seguro e fi dedigno. Estes dados não serão cedidos a terceiros.

Início:

A.1) Trabalha no setor do turismo? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

A1.1) Se sim, em que área do Turismo trabalha? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Alojamento
- Restauração (ex. cozinha, pastelaria, restaurante, bar, etc.)
- Agências de viagens e rent-a-car
- Eventos e animação turística

- () Informação turística
- () Saúde e bem-estar
- () Cultura
- () Casinos
- () Administração
- () Transportes
- () Educação/Formação
- () Outro: _____

A) Condições do emprego e realização:

A.2) Já trabalhou noutras áreas que não o turismo? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
- () Não
- () Não sabe / não responde

A.2.1) Se sim, qual(is)? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

A.3) Há quanto tempo se encontra no atual posto de trabalho? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Menos de 1 ano
- () Entre 2 e 5 anos
- () Entre 6 e 10 anos
- () Mais de 11 anos

A.4) Sente-se feliz/realizado nesta área do turismo? (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Muito infeliz e 5 – Muito feliz):

1	2	3	4	5
Muito infeliz				Muito feliz

A.5) Considera vir a sair da área do turismo e procurar emprego noutra área nos próximos 5 anos? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
- () Não
- () Não sabe / não responde

A.5.1) Se sim, qual(is) as razões para pensar em sair do emprego da área do turismo? (Por favor, selecionar no **máximo 2 respostas**):

- () Os salários em turismo são mais baixos
- () A progressão na carreira é fraca
- () Os horários são pouco flexíveis
- () Há pouco reconhecimento social das profissões da área do turismo
- () A área do turismo tem pouco futuro

- Não gosto de trabalhar nesta área
 Outro: _____

A.6) Sente-se seguro, em termos profissionais, a trabalhar na área do turismo? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
 Não
 Não sabe / não responde

A.7) Qual a designação da profissão em que trabalha? (ex. rececionista, cozinheiro, guia intérprete, etc.). Por favor, escreva aqui a sua resposta:

A.7.1) Acha que a designação da sua profissão está adequada aos dias de hoje? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
 Não
 Não sabe / não responde

A.7.2) Se lhe pedissem para dar um nome mais apelativo à sua profissão, qual daria? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

B) Atratividade do setor

B.1) Indique três palavras que mostrem as razões porque gosta mais de trabalhar no setor do turismo.

B.2) Indique três palavras que mostrem as razões porque gosta menos de trabalhar no setor do turismo.

B.3) Gostaria de poder trabalhar na área do turismo e noutra área ao mesmo tempo? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
 Não
 Não sabe / não responde

B.4) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito às condições de acesso à profissão no seu local de trabalho. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente)

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
Não devem ser precisos pré-requisitos para se trabalhar na área do turismo						
Para se trabalhar na área do turismo as pessoas deveriam ter um curso na área						
As pessoas devem ter uma carteira profissional para trabalhar em turismo						
As pessoas devem ter experiência em turismo para trabalhar na área						
As pessoas devem fazer / ter formação na área do turismo						

C) Educação ao longo da vida

C.1) A entidade para a qual trabalha, disponibiliza formações para os seus trabalhadores? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

C.2) Acha que as entidades empregadoras, as associações da área ou o estado devem fornecer cursos de formação contínua adequados aos seus trabalhadores? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

D) Igualdade de oportunidades

D.1) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito à igualdade de oportunidades no seu local de trabalho. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente)

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
No meu local de trabalho, sinto que há igualdade de oportunidades						
No meu local de trabalho, todos os trabalhadores que executam as mesmas funções recebem remunerações iguais						
Acredito que todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência, pessoas de outras religiões) têm oportunidades iguais						

Acredito que todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência, pessoas de outras religiões) têm condições de trabalho iguais						
Prefiro um ambiente de trabalho onde os funcionários sejam de diversas etnias, culturas e religiões						
As pessoas dos grupos LGBTI+ são discriminadas negativamente na área do turismo						
No local onde trabalho, existem boas condições para atender pessoas com necessidades especiais						
Considero que tenho formação adequada para atender pessoas com necessidades especiais						

D.2) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito ao grau de felicidade no seu local de trabalho. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Muito infeliz e 5 – Muito feliz)

	1 Muito infeliz	2	3	4	5 Muito feliz	Não sabe / não responde
O valor do salário que recebo						
Suplementos salariais que recebo (ex. subsídio de línguas, abono de falhas)						
As recompensas de carácter financeiro que recebo (ex. prémios de assiduidade/produktividade)						
Pagamento de horas extraordinárias						
As recompensas de carácter não-financeiro que recebo (ex. seguro de saúde, subscrição em ginásios, oferta de vouchers, atribuição do dia de aniversário, etc.)						
Evolução na carreira						
A área do turismo é uma área reconhecida e com prestígio aos olhos da sociedade						
Ser reconhecido pelas minhas chefias						

E) Regime de trabalho

E.1.) Qual é o regime de duração do trabalho? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () A tempo completo
 () A tempo parcial
 () Outro: _____

E.1.1) Se trabalha a tempo completo, gostaria de poder trabalhar em part-time / a tempo parcial? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
 () Não
 () Não sabe / não responde

E.2) Qual das seguintes opções seria melhor para si, atualmente? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Trabalhar 8 horas por dia, 5 dias por semana
- Trabalhar 10 horas por dia, 4 dias por semana
- Trabalhar 10/12 horas por dia incluindo sábados e domingos e horários repartidos, durante a época alta, mas depois poder gozar essas horas durante a época baixa
- Outro: _____

E.3) Prefere ter um contrato com uma empresa e ser trabalhador por contra de outrem do que profissional liberal (Por conta própria / freelancer)? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

E.4) É associado de algum sindicato / associação profissional? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

E.5) Acha que as associações profissionais e empresariais podem ajudar a criar um espírito de grupo mais forte na área do turismo e a melhorar o turismo em Portugal? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

F) Licenças de Parentalidade

F.1) Já alguma vez usufruiu da licença de maternidade/paternidade? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

F.1.1) Se respondeu sim à pergunta anterior, a empresa em que trabalha/trabalhava colocou algum entrave ou não viu com bons olhos que gozasse essa licença? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

G) Tecnologia

G.1) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito à utilização da tecnologia no seu local de trabalho. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente)

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
A tecnologia é prejudicial para o emprego no turismo porque substitui as pessoas						
A tecnologia facilitará a vida profissional dos funcionários do turismo						
O uso de tecnologia vai reduzir a motivação dos trabalhadores para trabalhar na indústria do turismo						
A tecnologia causará uma competição injusta entre humanos e máquinas						
A tecnologia é benéfica para o setor pois cria novas possibilidades /oportunidades						

H) Perfil e Formação Base

H.1) Tem filhos? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

H.1.1) Tem filhos menores à sua guarda? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

H.2) Estado Civil

- () Solteiro / Separado / Divorciado / Viúvo
() Casado / União de facto
() Não responde

H.3) Género

- () Feminino
() Masculino
() Não responde
() Outro: _____

H.4) Idade

- () < 18 anos
() 18 – 24 anos
() 25 – 34 anos
() 35 – 44 anos
() 45 – 54 anos
() 55 – 64 anos
() + de 64 anos

H.5) Tendo em consideração os intervalos abaixo, qual seria a sua remuneração (salário bruto)?
(Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

-) Abaixo de 705 euros
-) 705 euros (Salário mínimo nacional)
-) 706 – 900 euros
-) 901 – 1100 euros
-) 1101 – 1300 euros
-) 1301 – 1500 euros
-) 1501 – 1700 euros
-) 1701 – 1900 euros
-) 1901 - 2100 euros
-) 2101 – 2300 euros
-) 2301 – 2500 euros
-) 2501 – 2700 euros
-) 2701 – 2900 euros
-) 2901 - 3100 euros
-) Mais de 3101 euros
-) Não quero responder

H.6) Qual o seu nível de escolaridade? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

-) Ensino Básico (4 anos de escolaridade)
-) Ensino Básico (6 anos de escolaridade)
-) Ensino Básico (9 anos de escolaridade)
-) Ensino secundário
-) Ensino pós-secundário (CTeSP / TESP / CETs)
-) Ensino Superior (Licenciatura)
-) Ensino Superior (Mestrado)
-) Ensino Superior (Doutoramento)

H.7) Qual o nome da última instituição de ensino que frequentou? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

H.8) Qual foi a via frequentada ao nível do ensino secundário ou equivalente? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

-) Cursos científico-humanísticos
-) Cursos profissionais
-) Cursos artísticos especializados
-) Cursos de ensino secundário na modalidade de ensino recorrente
-) Cursos de ensino vocacional
-) Cursos da Rede de Escolas do Turismo de Portugal

H.9) A formação que tem, foi feita fora da área do turismo? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

-) Sim
-) Não
-) Não sabe / não responde

H.9.1) Se sim, qual a área? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

H.10) Em que distrito trabalha? (Por favor, selecione todas as que se aplicam):

- Aveiro
- Beja
- Braga
- Bragança
- Castelo Branco
- Coimbra
- Évora
- Faro
- Guarda
- Leiria
- Lisboa
- Portalegre
- Porto
- Região Autónoma da Madeira
- Região Autónoma dos Açores
- Santarém
- Setúbal
- Viana do Castelo
- Vila Real
- Viseu

Obrigada pela sua colaboração!

Apêndice III

Questionários Estudantes

O questionário esteve ativo entre 29/09/2022 e 21/11/2022

O questionário faz parte de um estudo sobre as condições do atual mercado de trabalho do turismo em Portugal, e sob a forma como o trabalho em turismo deverá ser no futuro. É realizado pela Universidade de Aveiro para o Turismo de Portugal e para a Secretaria de Estado do Turismo.

O preenchimento do questionário demora cerca de 10 minutos

Ao preencher este questionário estará a contribuir para a melhoria das condições de trabalho e das profissões da área do turismo que irá ter no futuro.

Para dúvidas ou informações, por favor, contactar: Ana Malta (a.mariavieira@ua.pt) ou Mariana Martins (marianasantosmartins@ua.pt)

Agradecemos desde já a sua preciosa colaboração,

O coordenador do Estudo:

Carlos Costa, Professor Catedrático da Universidade de Aveiro

Os dados recolhidos serão tratados ao abrigo da Lei da Proteção de Dados Pessoais das Pessoas Singulares - Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho e serão usados, única e exclusivamente, para este estudo. A informação recolhida será tratada pela Universidade de Aveiro (DEGEIT) e guardada em local seguro e fi dedigno. Estes dados não serão cedidos a terceiros.

A) Condições do emprego e realização profissional

A.1) Em que setor do turismo gostaria de trabalhar depois de concluir o atual curso? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Alojamento
- () Restauração (ex. cozinha, pastelaria, restaurante, bar, etc.)
- () Agências de viagens e rent-a-car
- () Eventos e animação turística
- () Informação turística
- () Saúde e bem-estar
- () Cultura
- () Casinos
- () Transportes
- () Educação/Formação
- () Administração (ex. Câmaras Municipais, Postos de Turismo, etc.)

- () Não sabe / não responde
() Outro: _____

A.2) Acha que se vai sentir feliz/realizado a trabalhar na área do turismo? (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Muito infeliz e 5 – Muito feliz)

1					5
Muito infeliz	2	3	4	5	Muito feliz
[]	[]	[]	[]	[]	[]

A.3) O que o fez escolher a formação na área do turismo? (Por favor, seleccionar no máximo 3 respostas):

- () Turismo é uma área com futuro
() O Turismo é uma área bonita / atrativa
() Gosto de viajar/fazer turismo
() Gosto de trabalhar com pessoas
() Gosto do turismo porque este setor lida com diferentes culturas
() Pretendo abrir um negócio/empresa na área
() Não sabia que curso escolher
() Não foi a minha primeira opção
() Outro: _____

A.4) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 - Discordo Totalmente e 5 - Concordo Totalmente)

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
O setor é desafiante						
Escolher esta área foi uma boa opção						
Consigo encontrar facilmente trabalho no setor						
Os salários em turismo são baixos						
A progressão na carreira é fraca						
Os horários são pouco flexíveis						
Há pouco reconhecimento social das profissões da área do turismo						
A área do turismo tem pouco futuro						
O setor não tem equilíbrio pessoal e profissional						

A.5) Acha que se vai sentir seguro/a, em termos profissionais, a trabalhar na área do turismo? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

A.6) Indique o nome da profissão em que pretende trabalhar (ex. rececionista, cozinheiro, guia intérprete, etc.). Por favor, escreva aqui a sua resposta:

A.6.1) Acha que a designação dessa profissão está adequada aos dias de hoje? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

A.6.1.1) Que designação considera que seria adequada? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

B) Atratividade do setor

B.1) Indique três palavras positivas sobre o trabalho na área do turismo:

B.2) Indique três palavras negativas sobre o trabalho na área do turismo:

B.3) Gostaria de poder trabalhar na área do turismo e noutra área ao mesmo tempo? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

B.4) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito às condições de acesso às profissões do turismo. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente)

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
Não devem ser precisos pré-requisitos para se trabalhar na área do turismo						
Para trabalhar na área do turismo as pessoas devem ter um curso/formação na área do turismo						
As pessoas devem ter uma carteira profissional para trabalhar em turismo						
As pessoas devem ter experiência em turismo para trabalhar na área						

C) Educação ao longo da vida

C.1) Acha que as entidades empregadoras, as associações da área e/ou o Estado devem disponibilizar cursos de formação contínua aos seus trabalhadores depois destes concluírem os seus estudos? (Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim

- () Não
() Não sabe / não responde

D) Igualdade de oportunidades

D.1) Indique o seu nível de concordância com as seguintes afirmações, no que diz respeito à igualdade de oportunidades no seu futuro local de trabalho. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Discordo totalmente e 5 – Concordo totalmente)

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
Acho que no local de trabalho, deve haver igualdade de oportunidades entre todos os trabalhadores						
No local onde irei trabalhar, todos os trabalhadores que executam as mesmas funções devem receber remunerações iguais						
Acredito que todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência, pessoas de outras religiões) devem ter oportunidades iguais						
Acredito que todos (mulheres, migrantes, pessoas com deficiência, pessoas de outras religiões) devem ter condições de trabalho iguais						
Irei preferir um ambiente de trabalho onde os funcionários sejam de diversas etnias, culturas e religiões						
As pessoas dos grupos LGBTI+ não devem ser discriminadas negativamente na área do turismo						
No local de trabalho, devem existir boas condições para se atender pessoas com deficiências (necessidades especiais)						
Considero que o curso que estou a frequentar me vai dar formação adequada para lidar com pessoas com deficiência (necessidades especiais)						

D.2) Qual é para si o grau de importância de cada uma das seguintes questões. (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1 – Nada importante e 5 – Muito importante)

	1 Nada importante	2	3	4	5 Muito importante	Não sabe / não responde
O valor do salário						
Pagamento de horas extraordinárias						
Evolução na carreira						
O prestígio da função aos olhos da sociedade						
Ser reconhecido pelas minhas chefias						
Suplementos salariais (ex. subsídio de línguas, subsídio de alimentação)						
As recompensas de carácter financeiro (ex. prémios de assiduidade / produtividade)						
As recompensas de carácter não-financeiro (ex. seguro de saúde, subscrição em ginásios, oferta de vouchers, atribuição do dia de aniversário, etc.)						

E) Regime de trabalho

E.1.) Gostaria de poder trabalhar na área do turismo em part-time (a tempo parcial)? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

E.2) Qual das seguintes opções de horário gostaria de vir a ter na área do turismo? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Trabalhar 8 horas por dia, 5 dias por semana
() Trabalhar 10 horas por dia, 4 dias por semana
() Trabalhar 10/12 horas por dia incluindo sábados e domingos e horários repartidos, durante a época alta, mas depois poder gozar essas horas durante a época baixa
() Outro: _____

E.3) Pretende trabalhar por contra de outrem ou por conta própria? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Por conta de outrem
() Por conta própria
() Não sabe / não responde

E.4) Pretende vir a inscrever-se como associado de algum sindicato /associação profissional? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- () Sim
() Não
() Não sabe / não responde

E.4.1) Tem ideia de qual? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

G) Tecnologia

	1 Discordo totalmente	2	3	4	5 Concordo totalmente	Não sabe / não responde
A tecnologia é prejudicial para o emprego no turismo porque substitui as pessoas						
A tecnologia facilitará a vida profissional dos funcionários do turismo						
O uso de tecnologia vai reduzir a motivação dos trabalhadores para trabalhar na indústria do turismo						
A tecnologia causará uma competição injusta entre humanos e máquinas						
A tecnologia é benéfica para o setor pois cria novas possibilidades / oportunidades						

H) Perfil e Formação Base

H.1) Estado Civil

- Solteiro / Separado / Divorciado / Viúvo
- Casado / União de facto

H.2) Género

- Feminino
- Masculino
- Não responde
- Outro: _____

H.3) Idade

- < 15 anos
- 15 – 18 anos
- 19 – 24 anos
- 25 – 29 anos
- 30 – 34 anos
- 35 – 44 anos
- + de 45 anos

H.4) Tendo em consideração os intervalos abaixo, qual seria a sua expectativa salarial (salário bruto) nos próximos 3 anos? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Abaixo de 705 euros
- 705 euros (Salário mínimo nacional)
- 706 – 900 euros
- 901 – 1100 euros
- 1101 – 1300 euros
- 1301 – 1500 euros
- 1501 – 1700 euros
- 1701 – 1900 euros
- 1901 - 2100 euros
- 2101 – 2300 euros
- 2301 – 2500 euros
- 2501 – 2700 euros
- 2701 – 2900 euros
- 2901 - 3100 euros
- Mais de 3101 euros

H.5) Qual o nível de escolaridade que se encontra a frequentar? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Ensino Básico (9 anos de escolaridade)
- Ensino secundário
- Ensino pós-secundário (CTeSP / TESP / CETs)
- Ensino Superior (Licenciatura)
- Ensino Superior (Mestrado)
- Ensino Superior (Doutoramento/Pós-doutoramento)

H.6) Qual o nome da instituição de ensino que frequenta? Por favor, escreva aqui a sua resposta:

H.7) Qual a via de ensino que frequenta/frequentou no ensino secundário (ou equivalente)? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Cursos científico-humanísticos
- Cursos profissionais
- Cursos artísticos especializados
- Cursos de ensino secundário na modalidade de ensino recorrente
- Cursos de ensino vocacional
- Cursos da Rede de Escolas do Turismo de Portugal

H.8) O curso que frequenta tem estágio integrado? (Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções):

- Sim
- Não
- Não sabe / não responde

H.8.1) Se sim, já realizou o estágio?

- Sim
- Não

H.9) Em que medida considera que os estágios são importantes para uma boa aprendizagem e uma melhor integração no mercado de trabalho? (Selecione a opção que lhe parecer mais indicada, onde 1- Nada Importantes e 5 - Extremamente Importantes)

1				5
Nada importantes	2	3	4	Extremamente importantes

Obrigada pela sua colaboração!