



Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

Ana Cristina Miranda Vasco

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TURISMO:
CARACTERIZAÇÃO DA OFERTA DE UMA ESCOLA
PROFISSIONAL E PERCEÇÃO DOS EMPREGADORES**

Dissertação de Mestrado em Gestão da Formação e Administração Educacional

Orientação: Professor Doutor Joaquim Luís Medeiros Alcoforado

Coorientação: Professor Doutor António Gomes Ferreira

Coimbra, 2014

Ao meu avô, José Correia Vasco, que me ensinou o valor da amizade e do amor incondicional.

À minha mãe, Raquel Miranda, um exemplo de coragem, por quem nutro uma profunda admiração.

Ao meu irmão gêmeo, Luís Vasco, que sempre me acompanha na partilha de risos e afetos.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Professor Doutor Joaquim Luís Medeiros Alcoforado, pelos caminhos que me foi mostrando, pelo saber empírico, pela confiança, pelo incentivo e pela disponibilidade revelados.

Ao meu coorientador, Professor António Gomes Ferreira, pela troca de ideias e confiança depositada.

À Escola Profissional da Figueira da Foz, nomeadamente aos seus dirigentes, que me possibilitaram a continuidade de estudos e permitiram o uso de dados relativos à entidade e ao ensino profissional, e aos colegas de trabalho responsáveis pela recolha e compilação de informação relevante, nomeadamente a que consta do Projeto Educativo de Escola e do Observatório de Escola.

Aos empresários da restauração da Figueira da Foz, cidade que não me viu nascer mas que me viu crescer, que prontamente acederam a colaborar nas entrevistas e sem os quais esta investigação não seria possível: Mário Esteves, Vítor Almeida, Miguel Gonçalves, Rui Azevedo, Paulo Figueiredo, Jorge Simões, Renato Oliveira e Elísio Mendes.

A todos os agentes do setor que contribuem para a discussão e partilha de ideias com vista à construção e ao desenvolvimento de novos modelos e paradigmas.

Aos meus amigos e colegas de trabalho Rui Almeida e Elsa Caramelo, pelos momentos de partilha e de cumplicidade e por estarem sempre a meu lado quando mais precisei.

À Joana Rico, à Lígia Bugalho, ao Eduardo Antunes e ao Carlos Lagoa, pelo apoio prestado nos aspetos mais formais desta investigação. Ao Paulo Mesquita, pela cedência da imagem de capa. À Inês Rodrigues, pelo incentivo durante os últimos dois anos.

À minha família – aos que partiram e deixaram saudades, aos que me acompanham e me dão alento, aos que ainda estão para vir e que espero de braços abertos.

RESUMO

Este trabalho é o resultado de uma investigação desenvolvida pela autora para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Educacionais, na Universidade de Coimbra.

Com este projeto, pretendeu-se avaliar o papel da formação profissional inicial no desempenho das profissões na área da hotelaria e restauração.

Através de uma metodologia qualitativa, e baseada na pesquisa bibliográfica, na análise documental e em entrevistas semiestruturadas, procurou-se analisar a relação entre a educação e o mundo do trabalho, numa área e território específicos, e verificar se as competências evidenciadas pelos alunos estagiários após um curso profissional Nível IV correspondiam às necessidades sentidas pelas empresas desse território.

O estudo divide-se em três capítulos: o primeiro, onde é exposta uma revisão da literatura sobre o ensino e a formação profissionais; o segundo, dedicado ao turismo, à sua importância na economia e à escola, enquanto elemento chave do projeto educativo local; e o último, referente ao estudo empírico, onde se apresenta a metodologia, os procedimentos, o objeto de estudo e os resultados da investigação.

Este trabalho de investigação permitiu concluir que, embora haja mudanças a implementar com vista à atualização dos objetivos educacionais e à adaptação ao mundo do trabalho em constante mudança, a formação profissional inicial em foco tem um impacto positivo no desenvolvimento de um turismo e restauração de maior qualidade, indo de encontro às necessidades reais das empresas.

PALAVRAS-CHAVE: formação profissional, ensino profissional, escola profissional, competências, turismo, restauração, recursos humanos, formação em contexto de trabalho.

ABSTRACT

This work is the outcome of a research conducted by the author in order to fulfill the requirements of the Degree in Educational Sciences, in the University of Coimbra.

With this project, we intended to assess the role of the initial vocational education in the performance of jobs in the tourism and hospitality area.

By using a qualitative approach, and based on the bibliography, documentary analysis and semi-structured interviews, we wanted to study the relation between education and the world of work, in a specific area and territory and to check if the competences showed by the trainees in their vocational training at the end of the vocational course – Level IV answered the needs felt by the enterprises managers of that territory.

The study is divided into three chapters: the first, where it is presented a review of the literature about vocational teaching and training; the second, dedicated to tourism, its importance to the economy and to the school as a key-element of the local educational project; the third, about the school in focus and the territory in which it is located; and the last, where it is presented the methodology, the procedures, the object of the study and the results of the investigation.

This research investigation allowed to conclude that, although there is always changes to make in order to bring up-to-date educational aims and to cope with the changing world of work, the initial vocational education in focus has a positive impact on the development of a better quality in the tourism and hospitality sector, meeting the real needs of the enterprises.

KEY-WORDS: professional formation, vocational teaching, vocational school, competencies, tourism, hospitality, human resources, vocational training.

SIGLAS E ABREVIATURAS

AEP – Associação Empresarial de Portugal

ANQ - Agência Nacional para a Qualificação

ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.

CEE – Comunidade Económica Europeia

CET – Curso de Educação Especial Tecnológica

CIOET – Comissão de Orientação Estratégica para o Turismo

CNQ - Catálogo Nacional de Qualificações

DL – Decreto-Lei

EE – Encarregado de Educação

EPFF – Escola Profissional da Figueira da Foz

ERASMUS+ - *European Region Action Scheme for the Mobility of University Students*

EUROSTAT – Serviço de Estatística da União Europeia

FCT – Formação em Contexto de Trabalho

FSE – Fundo Social Europeu

IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional

INE – Instituto Nacional de Estatística

INFTUR – Instituto de Formação Turística

IPDT – Instituto de Desenvolvimento do Turismo

LDV – Leonardo da Vinci

LBSE – Lei de Bases do Sistema Educativo

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos

OMT – Organização Mundial do Turismo

PAA – Plano Anual da Atividades

PAP – Prova de Aptidão Profissional

PE – Projeto Educativo

PENT - Plano Estratégico Nacional do Turismo

PIB – Produto Interno Bruto

PRODEP – Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal

QEP - Quadro Europeu de Qualificações

QNQ - Quadro Nacional de Qualificações

QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional

RI – Regulamento Interno

SNQ - Sistema Nacional de Qualificações

TAP – Transportadora Aérea Portuguesa

THR - *Asesores en Turismo Hotelería y Recreación, S.A.*

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UEFA - *Union of European Football Associations*

UNESCO – *The United Nations Educational Scientific and Cultural Organization*

WEF - *World Economic Forum*

WTTC – *World Travel and Tourism Council*

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS.....	5
RESUMO	7
ABSTRACT.....	9
SIGLAS E ABREVIATURAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS.....	15
ÍNDICE DE GRÁFICOS	15
ÍNDICE DE TABELAS	15
INTRODUÇÃO	19
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	23
CAPÍTULO I.....	25
1. HISTÓRIA DA FORMAÇÃO E DO ENSINO PROFISSIONAIS	25
1.1 A formação profissional como fator de desenvolvimento.....	25
1.2 Evolução da formação e do ensino profissionais	26
2. O ENSINO PROFISSIONAL DESDE A LEI DE BASES.....	33
PARTE II – FORMAÇÃO, TURISMO E DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL	39
CAPÍTULO II	41
3. O TURISMO EM PORTUGAL.....	41
3.1. O turismo em Portugal nos tempos modernos – breve introdução.....	41
3.2. A evolução do turismo em Portugal: compreender o passado para perspetivar o futuro .	43
3.3. O turismo e o crescimento económico	46
3.4. O turismo na Região Centro.....	49
4. A ESCOLA E A CIDADE: PROJETOS COMPLEMENTARES	52
4.1. O Projeto Educativo Local	52
PARTE III – METODOLOGIA E RESULTADOS	55
CAPÍTULO III.....	57
5. METODOLOGIA	57
5.1. Procedimentos	57
6. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA E DO MEIO.....	61

6.1. Historial.....	65
6.2. Características da comunidade educativa.....	66
6.3. Projetos emblemáticos.....	73
6.4. Objetivos estratégicos e metas	73
6.5. Oferta formativa	74
6.6. Perfil dos alunos.....	76
6.7. Evolução do número de alunos no quinquénio 2009/2014	79
6.8. Contributo para o desenvolvimento local.....	79
7. ENTREVISTAS	83
7.1. Caracterização dos participantes	84
7.2. Resultados	86
8. REFLEXÃO.....	103
CONSIDERAÇÕES FINAIS	107
BIBLIOGRAFIA.....	115
WEBGRAFIA	118
ANEXOS.....	119
LISTA DE ANEXOS	121
ANEXO 1.....	123
Legislação	124
ANEXO 2.....	127
Perfil do Curso Técnico de Restauração, variante Restaurante-Bar.....	128
ANEXO 3.....	129
Perfil do Curso Técnico de Restauração, variante Cozinha-Pastelaria	130
ANEXO 4.....	131
Formação em Contexto de Trabalho (FCT) - 2011 a 2013	132
Curso Técnico de Restauração (Figueira da Foz)	132
ANEXO 5.....	133
Guião de Entrevista.....	134
ANEXO 6.....	135
Entrevistas	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1 - Mapa das entidades regionais de turismo.	49
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gráfico da repartição da população ativa por setores no concelho da Figueira da Foz.	62
Gráfico 2 - Gráfico da população residente, segundo o nível de escolaridade, no concelho da Figueira da Foz.	63
Gráfico 3 - Distribuição por escalão etário e por género.	68
Gráfico 4 - Distância da residência à escola.	68
Gráfico 5 - Escolaridade dos Pais/EE.	69
Gráfico 6 - Categorias socioprofissionais dos Pais/EE.	69
Gráfico 7 - Repetências dos alunos por ciclo de ensino.	70
Gráfico 8 - Opção pelo ensino profissional.	70
Gráfico 9 - Objetivos no final do curso.	71
Gráfico 10 - Conhecimento da EPPF.	71
Gráfico 11 - Opção pela EPPF.	72
Gráfico 12- Evolução do número total de alunos no quinquénio 2009/2014.	79

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Dados caracterizadores da EPPF.	67
Tabela 2- Oferta formativa do ano letivo 2013-2014.	75
Tabela 3 - Taxa de conclusão e média final de curso (Triénio 2010-2013).	77
Tabela 4 - Taxa de candidatura e colocações no Ensino Superior em 2013.	77
Tabela 5 - Situação profissional dos alunos que concluíram o Curso de Ensino Profissional em 2012/2013.	78
Tabela 6 – Perfil dos entrevistados.	85
Tabela 7 – Síntese dos pontos fortes e fracos do setor do turismo, hotelaria e restauração da Figueira da Foz, de acordo com a opinião dos entrevistados.	86
Tabela 8 – Competências gerais e específicas valorizadas pelas entidades recetoras no âmbito da FCT.	91

Tabela 9 – Valores atribuídos pelos entrevistados quanto à imagem da EPFF e formação ministrada.	95
---	----

Só existe competência na ação.

Le Boterf



INTRODUÇÃO

No âmbito do Mestrado em Gestão da Formação e Administração Educacional e a partir da revisão bibliográfica realizada, bem como da recolha da opinião dos profissionais locais que desenvolvem a sua ação na área do turismo e da restauração, apresentamos uma reflexão sobre a importância da formação profissional e a sua adequação às necessidades sentidas pelo território.

Desta forma, em termos gerais, procurámos saber em que medida, na perspetiva dos empregadores locais, a formação profissional responde às carências evidenciadas e de que modo o trabalho desenvolvido por uma escola profissional pode contribuir para o crescimento de um território.

Estarão os jovens preparados para enfrentar o mundo do trabalho? As competências demonstradas serão devidamente valorizadas pelos profissionais da área? Que contributo esperar da escola, das unidades hoteleiras e do território para o desenvolvimento sustentável local? Procurámos responder a estas questões, bem como a outras mais específicas que ajudassem à sua compreensão. As linhas orientadoras da investigação centraram-se em vários aspetos, tais como a forma como se desenvolveram a formação e o ensino profissionais em Portugal, a relação entre a formação e o mercado de trabalho, as competências necessárias no contexto atual para fazer face às necessidades sentidas pelos responsáveis das empresas do setor, a adequação da formação face ao mercado de trabalho com vista a favorecer a empregabilidade dos jovens que frequentam os cursos profissionais de nível IV e o contributo da escola para o desenvolvimento integrado no território.

Atualmente, com o desenvolvimento tecnológico e com a evolução das economias, verifica-se por todo o mundo a necessidade de formar capital humano que funcione como alavanca para o crescimento e desenvolvimento do mundo do trabalho. A partir de 2002, os estados europeus reforçaram os processos de cooperação no que diz respeito à formação profissional, revendo as políticas de formação na perspetiva de um melhor aproveitamento dos recursos humanos, que serviriam de motor para o crescimento da economia, através de uma proposta relevante, certificada e coerente entre a oferta e a procura nas diferentes áreas profissionais. Num mundo em mudança constante, as organizações procuram novos espaços e apoios, rompendo com modelos

organizacionais isolados, perspetivando as suas estratégias de acordo com uma realidade social que se pauta, cada vez mais, pela interação entre diversos agentes, numa rede que procura promover a comunicação, a confiança, a otimização de recursos, com o objetivo final de criar valor.

Para dar resposta às questões enunciadas, primeiramente, apresentaremos uma breve dissertação sobre a história da formação e do ensino profissionais. De seguida, abordaremos a evolução do ensino profissional no nosso país, em concreto a partir da Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE), e a criação das escolas profissionais.

Na segunda parte da investigação, apresentaremos uma evolução do setor do turismo em Portugal, em particular, na Região Centro, e abordaremos a sua importância para a economia do país, nomeadamente a relevância que assume na estratégia de desenvolvimento do território em estudo, bem como a importância da formação como produtora de capital humano.

O terceiro momento é dedicado ao estudo e à apresentação dos resultados da investigação. Através do estudo da realidade de uma escola e do território no qual exerce a sua ação, neste caso da Escola Profissional da Figueira da Foz (EPFF) e da cidade que a acolhe, procurámos compreender a interação entre a escola e o contexto no qual se encontra inserida, os diversos elementos que a influenciam e o desafio de formar com a qualidade esperada. Da escola passámos para o terreno e, tendo em conta uma abordagem qualitativa, através da realização de entrevistas, foram auscultados profissionais experientes de modo a obtermos a perceção da qualidade da formação prestada, no sentido de melhor compreendermos e ajustarmos os processos educativos às expectativas do mundo atual.

De forma a caminharmos todos pela mesma estrada e na mesma direção, ambicionamos, no final deste trabalho de investigação, chegar a considerações importantes no que concerne à qualidade da formação profissional, ao reconhecimento de competências e qualificações e à necessidade de realizar ajustes mútuos no que diz respeito ao desenvolvimento da formação e ao acolhimento dos jovens no seio das empresas, para benefício de um território específico.

Numa última fase, esperamos que seja possível transferir as conclusões da investigação para o processo de ensino-aprendizagem, com o intuito de melhorar as competências dos jovens formandos e facilitar a sua inserção profissional. A médio prazo, este será o nosso contributo para a melhoria da economia local e, conseqüentemente, do bem-estar da sua população.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO



1. HISTÓRIA DA FORMAÇÃO E DO ENSINO PROFISSIONAIS

1.1 A formação profissional como fator de desenvolvimento

Falemos, primeiro, de educação e formação como faces de uma mesma moeda. Sumariamente, os dois termos incluem-se no quadro da aprendizagem, mas podemos referir a educação numa perspetiva mais abrangente, enquanto a formação se restringe a um espaço mais específico. Avanzini (1996) admite que os dois conceitos podem ser ambíguos, no entanto distingue *educação* como uma prática que se exerce sem um objetivo limitativo, desenvolvendo a polivalência da pessoa, enquanto a *formação* diz respeito à atividade que tem como objetivo conferir ao sujeito uma competência, precisa, limitada e predeterminada, sendo o seu uso previsto desde o começo. Atualmente, assiste-se a uma redefinição do conceito de *formação*, já que a formação é entendida não só como um instrumento para atingir determinadas qualificações, mas também como ferramenta de aquisição de dimensões sociais e culturais, ou seja, revela uma preocupação pelo saber, saber fazer e saber ser, numa perspetiva integradora e multidimensional.

Acredita-se, cada vez mais, que o sucesso de uma organização depende das pessoas que nela trabalham. Para a sustentabilidade de uma unidade, é necessário desenvolver as pessoas, através de uma aprendizagem e atualização constantes, pois os novos modelos de produção assentam numa base de confiança, responsabilização e especificidade de funções. Por outro lado, a escassez de mão-de-obra qualificada continua a ser um problema a ter em conta, tornando a empregabilidade uma questão na ordem do dia. Assim, a aquisição de competências específicas que possibilitem os comportamentos e as práticas inerentes a uma determinada profissão pode ser moldada através da formação profissional e assume múltiplas configurações assim que o indivíduo entra no mercado de trabalho.

De acordo com Fialho *et al.* (2013) e segundo a Organização Internacional do Trabalho, o conceito de *formação profissional* reporta-se à “atividade direcionada para identificar e desenvolver capacidades humanas para uma vida ativa, satisfatória e produtiva. Aqueles que recebem formação profissional devem ser capazes de compreender e

aperfeiçoar as competências profissionais permitindo uma melhoria do desempenho das funções exercidas ou a exercer”. Estes autores defendem que a formação profissional apresenta benefícios que não se restringem à aquisição de conhecimentos, sendo extensíveis às organizações e à sociedade em geral. Os autores reconhecem que, numa sociedade marcada pela mudança e pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, a formação é “cada vez mais importante e fundamental na qualidade do emprego”, estando ligada ao aumento da competitividade das organizações. Silvestre (2003) adianta que a formação profissional possui objetivos pedagógicos bem definidos, desenvolvidos por entidades reconhecidas, que promovem o desenvolvimento pessoal dos indivíduos, bem como a cidadania e a empregabilidade dos mesmos e, conseqüentemente, o crescimento das organizações. Azevedo (1998) acrescenta, ainda, que a formação profissional dirige-se a um conjunto específico de utentes, reveste-se de metodologias apropriadas e estrutura-se de modo mais flexível.

Segundo Pereira (2009), a formação inicial dos jovens, em especial os do ensino profissional, assume uma importância estratégica determinante, já que, com a escassez atual de empregos, a sociedade exige dos jovens profissionais muito maior capacidade competitiva no emprego. Assim, “cumprir à escola a função de promover um vasto conjunto de competências transferíveis, que para além do desempenho de uma profissão, possibilitem o desenvolvimento integral do indivíduo enquanto pessoa, bem integrada, numa sociedade com contornos socioprofissionais cada vez mais moldados pela incerteza e mudança permanente”.

1.2 Evolução da formação e do ensino profissionais

“Pois sendo pobres os habitantes não têm com que pagar os salários aos Mestres e não mandam os filhos aos Estudos pelo que se perdem muitos talentos que seriam úteis à Pátria se tivessem aplicação.”

D. Tomás de Almeida, 23 de setembro de 1763

Fazendo uma retrospectiva, podemos referir que, no decurso da Idade Média, a transmissão de saberes inerentes às profissões começou a estruturar-se de forma mais

consistente: os aprendizes de sapateiros, marceneiros, carpinteiros asseguravam a transmissão de saberes de geração em geração no quadro das profissões. Verificava-se que até ao século XIX a família era a base de toda a formação profissional. Até à data de 1820, altura da Revolução Liberal, o ensino profissional era, também, assegurado pelas corporações de artes e ofícios e outras associações de caráter religioso e caridoso.

A partir da segunda metade do século XVIII, o poder político interessou-se por este tipo de ensino, tendo sido o Marquês de Pombal o seu impulsionador, procurando, segundo Pereira (2009), “colmatar as deficiências profundas que existiam ao nível da mão-de-obra e empresariado de que o comércio e indústria careciam”. Assim, foram criadas as primeiras instituições de fomento do ensino técnico, nomeadamente no setor do comércio, assentes numa lógica de aulas. Surgiu a Aula de Comércio, em Lisboa, no ano de 1759, com o objetivo de corrigir os saberes deficientes dos mercadores portugueses. Constituiu-se o primeiro estabelecimento de ensino europeu de verdadeira matriz técnica. O curso tinha a duração de três anos e nele se estudavam aritmética, pesos e medidas internacionais, câmbios, seguros ou escrituração comercial.

Em 1836-1837, foram criados os Conservatórios de Lisboa e o Conservatório Portuense de Artes e Ofícios, por ação de Passos Manuel, com o intuito de ligar o ensino às necessidades tecnológicas da indústria e divulgar as evoluções técnicas da época. Contudo, a instabilidade que se seguiu a esse período não permitiu a consagração desta iniciativa.

Segundo Carvalho (1987), Costa Cabral foi promotor de uma nova reforma geral do ensino, promulgada em 1844. Diz o autor que “Costa Cabral, ao reduzir o ensino científico nos Liceus, revelava o seu pendor tradicionalista definindo-se na luta entre os que defendiam as virtudes formativas das Humanidades, dando-lhes preferência nos currículos escolares, e os progressistas que viam no estudo da Ciência e da Técnica o apetrechamento indispensável para integrar os jovens no mundo moderno.”

Em 1948, ocorreu uma reforma educativa com a publicação do Decreto-Lei 37.029 de 25 de agosto, com o qual se definiu o Estatuto do Ensino Técnico Profissional e do Ensino Liceal. Coexistiram, desta forma, duas vias de escolarização bem diferenciadas, quanto ao estatuto e prestígio social.

Pereira (2009) proclama que o ensino manteve-se pouco funcional até à data de 1852, com a criação do ensino técnico industrial, que se firmou no Instituto Industrial de Lisboa, sob a tutela do Ministério das Obras Públicas, Comércio e Indústria. Este tipo de ensino era vocacionado para uma formação tecnológica profissionalizante, constituindo uma relação mais próxima entre as necessidades da indústria e os currículos escolares numa perspetiva de diferenciação. Carvalho (1987) salienta também o decreto de 30 de dezembro de 1852, de Fontes Pereira de Melo, como o marco da instituição do ensino técnico industrial em Portugal. O autor explica que este se dividia em três graus – elementar, secundário e complementar, e que as escolas passaram a comportar oficinas de forjar, fundir e modelar, de serralharia, de tornear e de modelar, bem como de manipulações químicas. A par do Instituto Industrial de Lisboa foi criada a Escola Industrial do Porto. Em 1869, incluiu-se o ensino comercial no Instituto Industrial, passando a chamar-se Instituto Industrial e Comercial de Lisboa. De acordo com o autor, “a legislação sobre Escolas Técnicas (industriais, agrícolas e comerciais) é a contribuição mais notável de Fontes Pereira de Melo para o progresso do nosso ensino”. Em 1880, nasceu em Portugal uma rede escolar de ensino técnico, com uma grande quantidade de alunos, que chegou a ultrapassar os 3000. Nesta década, criaram-se, ainda, as Escolas Práticas em diferentes regiões do país. Nesse momento, contavam-se doze Escolas Industriais e dezasseis Escolas de Desenho Industrial.

Já entre a Monarquia e 1902 foi criado um curso de indústria hoteleira, promovido pela Sociedade de Propaganda de Portugal. No entanto, os resultados não foram os esperados e o referido curso não durou mais de um ano.

Com a 1.^a República, proclamada em 1910, renovou-se o ensino, tendo-se reestruturado e o ensino técnico e secundário e tendo-se procurado a abrangência de um maior número de alunos. A 1.^a República (1910-1926) marcou de forma importante o crescimento da formação profissional. Foram os Republicanos que vieram defender novas perspetivas pedagógicas para a educação e fortalecer o ensino técnico profissional. Propunham reformar a mentalidade portuguesa por diversas vias, nomeadamente pela via da instrução e da educação. Em 1911, o decreto de 23 de maio determinou o desdobramento do então existente Instituto Industrial e Comercial de Lisboa em duas escolas autónomas: o Instituto Superior Técnico e o Instituto Superior do Comércio. No I Congresso Hoteleiro, em 1917, vários participantes destacaram a importância da formação. Em particular, a Sociedade de Propaganda de Portugal

defendeu que “a ideia de criar escolas de empregados de hotéis é uma novidade, apenas para aqueles que ignoram o que se pratica em toda a parte, onde a indústria hoteleira deixou de ser uma coisa imprecisa, para que todos se julgam habilitados, sem preparo algum, de qualquer natureza que seja” (Brito, 2011). Segundo Carvalho (1987), o governo de Sidónio Pais procurou reorganizar o ensino técnico industrial e comercial, num decreto datado de 1 de dezembro, através da criação de Escolas de Artes e Ofícios nos focos mais importantes e, para maior especialização, existiriam as Escolas Industriais. Durante a 1.^a República, a população escolar nas modalidades de ensino profissional duplicou, sendo de 14 714 alunos à data de 1926. O golpe militar de 28 de maio pôs termo à 1.^a República.

A formação profissional, propriamente dita, surgiu nos anos 30. Tratava-se de um ensino orientado para uma camada etária jovem com vista ao mercado de trabalho operário. A partir dos anos 40, o público-alvo passou a ser mais abrangente. Todavia, durante o Estado Novo assistiu-se a um distanciamento em relação às políticas educativas da 1.^a República, visto que o principal objetivo da escola era a promoção da “virtude”, estando esta acima dos conhecimentos adquiridos ou da formação profissional. Podemos considerar que o Estado Novo incentivou o pendor elitista do ensino.

Carvalho (1987) acrescenta que foi com Pires de Lima na pasta da Educação Nacional que o Governo da Ditadura prestou maior atenção ao Ensino Técnico. Em 1947, com a reforma do mesmo, estabeleceram-se dois graus, um com a duração de dois anos e outro com a duração máxima de quatro anos. Em 1948, o “Estatuto do Ensino Profissional” veio definir a composição estrutural e os currículos do ensino técnico profissional, com o Decreto-Lei n.º 37.028 e com o n.º 30.029. De acordo com Grácio (1986), a reestruturação do ensino técnico, que ocorreu nesse ano, baseou-se em dois princípios que residiam na adaptação das escolas às exigências do tecido económico, desenvolvendo a qualificação de mão-de-obra, assim como o seu enquadramento e a confirmação da procura de ensino e do desejo de promoção social. Em 1958, foi criada a Escola Profissional da Indústria Hoteleira de Lisboa.

Nos anos 60, através de novas condições económicas e sociais, verificou-se uma acentuada insuficiência quantitativa da formação profissional resultante do sistema educativo. Em 1962, surgiu o Instituto de Formação Profissional Acelerada, cuja missão

era aumentar o nível de qualificação dos trabalhadores portugueses, e em 1968, através do Decreto-Lei 48275 de 14 de março, foi criado o Serviço de Formação Profissional, que agregava todos os serviços relativos à formação profissional. No entanto, estas intervenções debateram-se com limitações graves ao nível do financiamento, impedindo a expansão do sistema de formação profissional no nosso país.

Em 1970, com Veiga Simão, deu-se a primeira grande transformação do ensino comercial e industrial. Foi nesta altura que foram criados os cursos gerais do ensino secundário técnico (agricultura, mecânica, eletricidade, administração e comércio, entre outros). Era seu objetivo corrigir o início prematuro da formação profissional sem apoio numa cultura geral mínima. Os referidos cursos tinham a duração de dois anos e possibilitavam o acesso ao ensino superior. De acordo com Caetano (2012), entre 1976 e 1986, Portugal assistiu a uma crescente estabilização, o que possibilitou que se desenvolvessem algumas atividades experimentais, que permitiram reorientar o sistema educativo e da formação profissional. Segundo este autor, a escola, mesmo com as suas vias profissionalizantes, não conseguia dar resposta, com qualidade técnica, ao mercado de trabalho. Não eram formados alunos suficientes, nem com a preparação profissional adequada, para a ocupação de quadros médios nas empresas. Pereira (2009) evidencia que a partir do ano letivo 1975/1976 se iniciou a unificação do ensino, imbuída da ideologia da igualdade para todos. Desapareceu o ensino técnico diurno, em nome da igualdade de oportunidades, tendo-se posto fim à divisão de dois tipos de estabelecimentos, os liceus e as escolas comerciais e industriais. O autor salienta dois aspetos positivos desta unificação: a captação massiva de jovens para a escola e o alargamento da escolaridade obrigatória para os nove anos. Contudo, destaca também os pontos negativos deste sistema: as elevadas taxas de abandono e insucesso escolar, já que a escola funcionava em função do ensino superior. Fracassou, portanto, a ideia de uniformidade formativa. Azevedo (1988) destaca também aspetos positivos e negativos do que apelida de *licealização* do ensino secundário: por um lado, reforçou-se a desenvolvimento de aspirações de realização de percursos escolares mais longos; por outro, ao retirar à escola secundária um papel na formação técnica e profissional, aumentou-se o fosso entre a educação escolar e o mundo do trabalho.

Em 1979, surgiu o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), pelo DL 519-A2/79 de 29 de dezembro, tutelado pelo Ministério do Trabalho. Foi a partir deste momento que se verificou a grande alteração estrutural, pois com este instituto

pretendia-se encontrar uma solução integrada para a gestão e execução das políticas de emprego e formação profissional (Alcoforado, 2000).

Nos anos oitenta, peritos internacionais identificavam como principal lacuna na política de formação dos nossos jovens a ausência de um ensino técnico e profissional. Internamente, segundo Azevedo (1988), houve também fatores de pressão relevantes, tais como o desemprego juvenil e o enorme afluxo de jovens ao mundo do trabalho – cerca de 500 000 no grupo etário dos 15-19 anos – sem qualquer qualificação profissional. O autor salienta que os empregadores acusavam sistematicamente o sistema de ensino de ineficácia e de incapacidade de preparação para a vida, quadro que resultou do chamado “12.º ano – via profissionalizante”. Alcoforado (2008) refere que, na década de oitenta, houve lugar a um “claro predomínio das necessidades de produção, o qual acabou por influenciar a educação, no seu todo” e que as atividades educativas foram-se deslocando de “uma lógica da oferta para uma lógica da procura”.

Assim, através do Despacho Normativo 194-A/83 de 19 de outubro, o ensino técnico voltou a fazer parte do ensino regular. Este despacho criou dois tipos de cursos, que se designariam por cursos técnico-profissionais e por cursos profissionais. Tinham como pré-requisito o 9.º ano de escolaridade, uma duração de três anos e o seu objetivo era a qualificação de profissionais de nível intermédio. Conferiam um diploma académico, com equivalência ao 12.º ano, um diploma de formação profissional e permitiam o acesso ao ensino superior. Deste modo, oferecia-se mais cedo aos alunos outras saídas profissionais que não passassem apenas pela universidade e marcavam-se as linhas orientadoras que aspiravam a que o ensino profissional fosse conduzido para as profissões mais técnicas, devendo ser apoiado “numa base cultural e humanista”. Por outro lado, criaram-se os cursos profissionais, com a duração de um ano, que se completavam com um estágio profissional de seis meses.

Na sequência da adesão à Comunidade Económica Europeia (CEE), em 1986, sentiu-se a necessidade de investir fortemente na formação de recursos humanos, através do apoio do financiamento comunitário, tal era o abismo que separava Portugal dos restantes países nesta matéria. Mas foi apenas em 1991, através do DL 401/91 de 16 de outubro, que foi feita a distinção entre a formação profissional inserida no mercado de trabalho, tutelada pelo Ministério do Emprego e Segurança Social, e a formação profissional inserida no sistema educativo, à tutela do Ministério da Educação. Caminhava-se,

portanto, no sentido de formar uma mão-de-obra qualificada, promovendo-se a elevação dos níveis educativos e profissionais e esperando que estas políticas facilitassem a empregabilidade, a circulação dos trabalhadores, a adaptação a diferentes contextos e a valorização da formação ao longo da vida, dando resposta às qualificações requeridas pelo mercado de trabalho.

2. O ENSINO PROFISSIONAL DESDE A LEI DE BASES

Segundo Caetano (2012), o ensino técnico-profissional apareceu e desenvolveu-se, em Portugal, em resposta às necessidades das empresas. De acordo com Azevedo (1991), na primeira metade da década de oitenta, motivado por pressões internas e internacionais (OCDE, UNESCO e Banco Mundial) reintroduziu-se o ensino técnico no segmento do ensino secundário, como forma de preparar Portugal para a adesão à Comunidade Económica Europeia (CEE). Nesta altura, começou-se a constatar a influência que as organizações internacionais já tinham na definição das políticas educativas para o nosso país, reforçada através de programas de apoio financeiro e técnico.

A profissionalização dos sistemas educativos surge como grande referência das políticas educativas da década de 80, como uma nova forma de perspetivar a educação, materializada na introdução de fileiras de cariz profissionalizante, tendo como pressuposto a preparação do aluno para o mundo do trabalho, através da incidência sobre as competências requeridas pela indústria, competências de natureza fundamentalmente técnica (Fonte, 2012). Pereira (2009) considera que, comparativamente a outros países europeus, os portugueses apresentavam índices de escolaridade e qualificação abaixo da média e que, face a esta realidade, a atenção recaiu sobretudo na formação de nível secundário. Em 1983, assistiu-se, então, em Portugal, à introdução do ensino técnico-profissional nas escolas secundárias, mas é no final desta década que as Escolas Profissionais surgem, no âmbito da Reforma do Sistema Educativo, sob proposta e orientação de Roberto Carneiro, Ministro da Educação, com o objetivo de preparar e aproximar os jovens do mercado de trabalho. Tais escolas seriam o resultado de iniciativas autónomas, locais ou de carácter associativo, no sentido de intervir na qualificação dos recursos humanos (autarquias, cooperativas, associações empresariais, entre outros).

Assim, em 1986, tiveram lugar dois eventos de grande importância para a evolução do sistema de ensino: a aprovação da Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE), Lei n.º 46/86 de 14 de outubro; e a integração de Portugal na Comunidade Económica Europeia

(CEE). Azevedo (1988) considera que a LBSE criou um novo quadro global para o sistema educativo português” e “um novo ensino secundário e novas modalidades de educação escolar”. A escola passou a ter um papel decisivo para aumentar as competências e a qualidade da mão-de-obra. Tendo como fundamento a ideia de que o ensino, ao conferir conhecimentos e competências técnicas, contribuiria para a produtividade económica, os Estados investiram claramente na educação, com vista à formação de recursos humanos qualificados que potenciassem o progresso económico. A formação profissional passou a assumir um papel mais relevante, tendo um *boom* significativo, fundamentalmente através das atividades financiadas pelo Fundo Social Europeu (FSE). De acordo com o mesmo autor, houve dois fatores que contribuíram para esse *boom*: o alargamento do número máximo de alunos por turma, que passou de 15 para 26; e o aumento significativo da oferta de cursos.

Com a integração e o surgimento dos programas comunitários na área da educação verifica-se um impacto direto e visível do que Pereira (2009) chama de “europeização da educação”, nomeadamente no que se refere ao ensino profissional. Salienta, como positivo, uma maior articulação entre a escola e o mercado de trabalho, assim como a recuperação dos jovens, reconciliando-os com a escola. Já Fialho *et al.* (2013) salientam que houve um crescimento quantitativo, mas que este não foi acompanhado por uma correspondência qualitativa, evidenciando as fragilidades existentes nas práticas formativas.

Criado em 1988, o Gabinete para o Ensino Tecnológico, Artístico e Profissional veio ter uma ação decisiva na génese das Escolas Profissionais. Foi a LBSE que veio possibilitar a existência de Escolas Profissionais, sendo a sua criação deliberada pelo Decreto-Lei 26/89 de 21 de janeiro (posteriormente revogado pelo Decreto-Lei 79/93 de 10 de março). O seu objetivo era criar um ensino secundário técnico nas diferentes regiões do país. Em 1989, a formação profissional foi incluída no sistema educativo, promovida pelo Ministério da Educação e operacionalizada pelo Ministério de Trabalho e da Solidariedade, bem como por outras entidades responsáveis pela criação deste tipo de escolas. Surge, assim, pelo ministro Roberto Carneiro, uma rede de Escolas Profissionais, como subsistema de formação não regular de ensino, com base em *parcerias* com agentes locais e disseminadas ao longo do território nacional. A criação das Escolas Profissionais era viabilizada e financiada pelo PRODEP (Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal) que incluía entre os seus objetivos a

criação e o desenvolvimento do ensino profissional de nível secundário e qualificação profissional de nível III.

Podemos adir que, ao longo dos anos 80, a diversificação da educação foi defendida no contexto de um conjunto de propostas de política educativa que se assumia como a realização dos “imperativos de modernização”. A modernização aparece, assim, como um processo de negação de um país avesso à inovação. Esta perspetiva foi defendida tendo como referencial os países industrializados, fruto da integração europeia. Constatava-se, também, grandes mudanças ao nível do mercado de trabalho, num contexto de desemprego. A qualificação dos recursos humanos era fortemente enfatizada como o contributo da educação para a modernização e o desenvolvimento do país. O investimento em educação surge associado à globalização, como condição indispensável ao processo de modernização, de forma a garantir a adesão a novos padrões de vida e organização social. Por outro lado, defendia-se uma aliança entre o sistema educativo e o sistema produtivo no sentido de uma maior adequação do primeiro ao segundo e uma maior intervenção e influência dos empresários, técnicos e gestores na orientação e definição dos conteúdos da educação.

De acordo com Marques (1990), as Escolas Profissionais vieram redefinir o papel do Estado na educação, uma vez que com a sua criação o Estado estava como que a corresponsabilizar também a sociedade pelo seu sucesso, ou seja, os diferentes promotores (autarquias, empresas, associações empresariais, entre outros). Foi através do Decreto-Lei n.º 401/91 de 16 de outubro que se estabeleceu o enquadramento legal da formação profissional inserida no sistema educativo e no mercado de emprego. Este propunha uma formação estruturada em módulos e em ligação com os contextos de trabalho. Com a Portaria n.º 423/92 de 22 de maio, definiu-se o regime de avaliação nas Escolas Profissionais. O Decreto-Lei n.º 70/93 de 10 de março introduziu algumas alterações ao regime de criação e funcionamento das Escolas Profissionais (que foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 4/98 de 8 de janeiro). Os cursos profissionais funcionavam exclusivamente nas Escolas Profissionais. O Despacho Normativo 338/1993 veio trazer a reforma curricular do ensino secundário e a criação dos cursos tecnológicos deste nível de ensino.

No ano de 2003, ocorreu uma revisão curricular nos cursos profissionais, cuja matriz era composta por uma componente de formação sociocultural, igual para todos os cursos,

uma componente de formação científica e uma componente de formação técnica. A Formação em Contexto de Trabalho (FCT) passou a ser uma disciplina autónoma. Esta divisão subsiste até aos dias de hoje. Em 2004 e 2005 foram implementadas medidas que pareciam apontar para grandes alterações ao nível do ensino tecnológico e profissional. Assistiu-se a uma revisão curricular, segundo o Documento Orientador da Revisão Curricular do Ensino Profissional (construção de um perfil de formação e de referenciais de formação). Agruparam-se os cursos por famílias profissionais, através da Portaria 550-C/2004 de 21 de maio, extinguindo-se cursos mais especializados. Neste contexto, era primordial o desenvolvimento de parcerias entre as escolas e o mercado de trabalho, de forma a criar estratégias que melhorassem a qualidade da formação e do próprio ensino técnico profissional. Segundo Azevedo & Fonseca (2007), “ganham-se etapas e acelera-se o processo de integração e socialização antecipada dos jovens estudantes se existirem parcerias activas e interessadas entre a escola e o mundo empresarial, sinergias estas potencializadoras de aprendizagens e vivências consistentes, ricas e variadas”.

A Portaria 550-C/2004 de 21 de maio, bem como o Despacho n.º 14 758/2004, 2.ª série de 23 de julho, definiram a introdução dos cursos profissionais nas escolas secundárias. Em novembro de 2007, através da reforma da formação profissional publicada no Diário da República n.º 214, SÉRIE I, introduziram-se alterações significativas no sistema de formação profissional português. De acordo com Antunes (1998), o ensino profissional na escola pública constituiu o foco de sucessivas medidas de política educativa, tendo sido objeto privilegiado de atenção e de avultados investimentos por parte dos responsáveis políticos pela educação ao longo dos anos 80. Teve um consenso notável entre forças políticas e sociais no que respeita quer à sua validade quer à sua premente necessidade. Na sua defesa estava implícita a ideia de um “novo” instrumentalismo ou um “novo” economicismo na tutela do Estado face à relação entre sistema educativo e o mercado de trabalho.

De Quadro Comunitário para Quadro Comunitário, foram notórios os ajustamentos em termos das práticas de implementação de ações de formação profissional. Segundo Fialho *et al.* (2013), o processo de formar pessoas nos nossos dias é totalmente diferente de há trinta anos atrás. A sociedade apresenta-se dinâmica e necessita de aprender para responder a necessidades constantes. Há, pois, que formar pessoas que estejam

capacitadas para dar respostas eficazes e eficientes às mudanças que ocorrem. É preciso abrir caminho que aproxime a quantidade e a qualidade.

A partir de 1986, a formação profissional foi enquadrada pela Lei de Bases do Sistema Educativo e em 1989, o Decreto-Lei n.º 26/89 de 21 de janeiro determinava a disciplina jurídica das Escolas Profissionais. Foram criadas as Escolas Profissionais como uma alternativa ao sistema formal de ensino para os jovens que tivessem concluído o 9.º ano de escolaridade. O principal objetivo era aumentar as qualificações profissionais dos jovens, bem como ir ao encontro das necessidades das empresas, principalmente na formação de mão-de-obra que pudesse integrar os seus quadros técnicos. As Escolas Profissionais surgem, assim, como uma opção de formação que oferece simultaneamente formação académica, técnica, tecnológica e profissional.

Com o aparecimento das Escolas Profissionais notou-se uma clara definição do papel do Estado na educação. Passou a haver uma articulação entre o Estado e o poder local. A criação e o funcionamento dos cursos passaram a depender muito mais estritamente das realidades circundantes, nomeadamente das empresariais. Segundo Antunes (1998), o ensino profissional correspondia a uma proposta de modelo de escola pós-básica diversificada através da separação de currículos/cursos e escolas capazes de proporcionar opções e empregos aos jovens e trabalhadores qualificados às empresas. Este modelo de escola é, pois, defendido como resposta à necessidade de adequação de identidades, aspirações e percursos às oportunidades realmente oferecidas pelo sistema educativo, económico e social, assim como às pressões internas (necessidade das empresas de qualificações e profissionais específicos e desemprego maciço de jovens) e pressões externas (de organizações internacionais, tais como a OCDE e o Banco Mundial). A ênfase é colocada na qualificação, na valorização da existência de projetos locais autónomos, na concertação com outros parceiros sociais e corresponde também a uma maior prestação de contas à comunidade envolvente e a uma maior racionalização de recursos humanos e imateriais. Marques (1991) acrescenta que se visava um novo equilíbrio apontando para modalidades mais explícitas de colaboração e cooperação entre o sistema educativo e o sistema económico e social, numa perspetiva de interação. Esta colaboração é associada à participação dos atores e à defesa de interesses cooperantes e negociáveis. Ainda, segundo Azevedo (1991), as escolas profissionais adquiriram um papel de destaque porque são uma ocasião de realização pessoal e de inclusão social para muitos adolescentes e jovens, constituindo uma oportunidade de

qualificação profissional, qualificação esta que representa um verdadeiro passaporte para o emprego. Por outro lado, é possível juntar vontades de instituições locais, públicas e privadas, e estabelecer parcerias ativas e duradouras, mobilizando recursos e energias em prol de uma formação ao serviço de dinâmicas sociais locais de desenvolvimento.

Ao longo dos tempos, começou-se a atribuir mais importância às necessidades de reconhecimento, validação e certificação de competências, que corresponde a uma resposta mais adequada face às qualificações escolares e profissionais da população, no seu todo. Através da criação da Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) - agora designada por Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. (ANQEP) – pretendeu-se coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos, promovendo-se a transparência e a comparabilidade de qualificações ao nível nacional e internacional. Aquando da declaração de Bolonha, surgiu o Quadro Europeu de Qualificações (QEQ), comum ao ensino superior e à formação profissional, com o objetivo de reforçar a mobilidade dos estudantes e trabalhadores no espaço europeu. Este permitiu uma melhor adequação dos sistemas educativos e formativos às necessidades do mercado de trabalho. Com o QEQ, surgiram conceitos como o de qualificação, aptidão e competência, que desenvolveremos posteriormente. A Recomendação entrou formalmente em vigor em abril de 2008. Fixou o ano de 2010 como a data recomendada até à qual os países deveriam referenciar os respetivos sistemas nacionais de qualificação e o QEQ, devendo assegurar que, em 2012, os certificados de qualificações individuais contivessem uma referência ao nível correspondente do QEQ. O Decreto-Lei n.º 396/2007 de 31 de dezembro revogou o modelo de organização da formação profissional em Portugal e definiu os descritores para a caracterização dos níveis de qualificação nacionais a aplicar ao ensino básico, secundário e superior, bem como aos processos de reconhecimento de competências no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). Foi criado o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), introduzido pela Portaria n.º 782/2009 de 23 de julho, um importante instrumento estratégico de gestão que regula a oferta de formação de dupla certificação. Este foi estruturado em oito níveis, tendo entrado em vigor a partir de outubro de 2010.

**PARTE II – FORMAÇÃO, TURISMO E DESENVOLVIMENTO
TERRITORIAL**



3. O TURISMO EM PORTUGAL**3.1. O turismo em Portugal nos tempos modernos – breve introdução**

Portugal está situado no extremo sudoeste da Europa e inclui os arquipélagos da Madeira e dos Açores no Oceano Atlântico. No continente europeu, o território português ocupa uma área de 88.889 Km² (com 218 km de largura, 561 km de comprimento, 832 km de costa atlântica e 1.215 km de fronteira terrestre com Espanha).

Segundo o último Censos efetuado em 2011, Portugal tem uma população de 10.562.178 habitantes. Os maiores índices de densidade populacional registam-se em Lisboa, a capital do país, e nos seus arredores, onde vivem cerca de 1.9 milhões de pessoas. A segunda maior cidade de Portugal é o Porto, localizada no norte do país. De um modo geral, as localidades junto ao litoral têm maior ocupação humana do que o interior do país.

O clima em Portugal varia significativamente de região para região e é influenciado pelo relevo, latitude e proximidade do mar. No Norte e Centro, os invernos são mais frios, apesar de as temperaturas serem moderadas quando comparadas com o resto da Europa. Regista-se alguma queda de neve, que é mais frequente na Serra da Estrela, onde se situa o ponto mais alto de Portugal continental (1991m) e se podem encontrar condições para a prática de ski. Os verões são quentes e secos, sobretudo nas regiões do interior, e no litoral o calor é moderado pela influência marítima. Durante o outono, registam-se frequentemente dias soalheiros com temperaturas amenas.

Portugal é uma das economias da Zona Euro que mais ganha com o setor do turismo. Os dividendos da vinda de visitantes do exterior são colhidos sobretudo no verão: o Produto Interno Bruto (PIB) quase sempre cresce, o desemprego melhora relativamente à estação anterior e as exportações disparam. Em 2010, o último ano para o qual já há dados comparáveis, Portugal conseguiu exportar cerca de seis mil milhões de euros de turismo, o que corresponde a cerca de 3,6% do PIB.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), a maior parte dos turistas vem de Espanha (cerca de 10%), seguida imediatamente pelo Reino Unido e pela Alemanha. As dormidas começam a aumentar em fevereiro e atingem um pico em agosto.

Portugal foi eleito pela revista internacional *Condé Nast Traveller* como o melhor destino do mundo para se viajar em 2013. Paisagem, gastronomia e praias foram os aspetos que mais pesaram na escolha, tendo sido ainda dado especial destaque à simpatia do povo português. A prestigiada revista fala do "especial encanto que é visível nas tradições do país, com cidades que combinam a modernidade com o peso visível da história, paisagens e praias que nos reconciliam com a Natureza".

Em 2013, a nível mundial, Portugal voltou a ser distinguido pelos *World Travel Awards* com cinco prémios:

- Melhor Destino de Golfe do Mundo (*World's Leading Golf Destination*);
- Melhor Hotel de Design do Mundo (*World's Leading Design Hotel*): The Vine Hotel, Madeira;
- Melhor Companhia de Conservação do Mundo (*World's Leading Conservation Company*): Parques de Sintra - Monte da Lua;
- Melhor Resort & Spa de Luxo do Mundo (*World's Leading Luxury Leisure Resort & Spa*): Conrad Algarve;
- Melhor Hotel Boutique do Mundo (*World's Leading Boutique Resort*): Vila Joya, Algarve.

No mesmo ano, num inquérito conduzido pelo IPDT, Instituto de Desenvolvimento do Turismo, concluiu-se que especialistas estrangeiros do setor já não apontam o sol e o mar como o produto-chave do país. O maior potencial turístico de Portugal e o produto que deve ser divulgado a nível internacional para vender o país como destino é o vinho. De acordo com o referido inquérito, 37% dos operadores estrangeiros questionados dizem que este é o melhor argumento de promoção do país fora de portas; e 31% dizem mesmo que associam o vinho ao turismo nacional; 32% dos especialistas que já estiveram no país escolheram-no por ser “agradável e especial”; cerca de 28% vieram pelas “cidades, história e cultura”.

Segundo o *Relatório de Competitividade em Viagens & Turismo*, de 2013 (*World Economic Forum – WEF*), Portugal apresenta oportunidades de crescimento no que diz respeito aos recursos naturais, associado a uma exploração sustentada. O mesmo relatório aponta como falhas a pouca eficácia do *marketing* e do *targeting*, as políticas de contratação e gestão do pessoal e uma fraca formação disponibilizada às equipas que recebem e servem os turistas.

Neste contexto, impõe-se apostar no capital humano, visto como elemento estratégico que promova um desenvolvimento sustentado, definindo-se perfis adequados, que englobem o conhecimento, a experiência e competências técnicas e pessoais. A formação deverá assentar em modelos de apoio ao desempenho da função no sentido de criar valor. Através da especialização técnica, mas também de uma remuneração adequada, poder-se-á aumentar o reconhecimento social das funções de tão importante setor.

3.2. A evolução do turismo em Portugal: compreender o passado para perspetivar o futuro

De um modo resumido, pode-se efetuar uma retrospectiva histórica da evolução verificada no setor do turismo no nosso país, referindo pontos importantes e que marcaram avanços e retrocessos, nomeadamente desde o século passado até aos dias de hoje, de forma a compreender-se a realidade atual e, em particular do território que se pretende analisar.

Milheiro e Santos (2005) referem que “se a nível mundial se aponta o século XX como o século do turismo, em Portugal tal é particularmente verdade, uma vez que anteriormente as correntes turísticas para o nosso país eram muito reduzidas. Foi neste século que o turismo conheceu a sua expansão e se transformou numa atividade com um significativo peso económico e capaz de proporcionar uma dinâmica regional particularmente atrativa para regiões carenciadas de outros serviços e indústrias”. Salientemos, pois, alguns marcos de desenvolvimento que nos parecem interessantes no sentido de entendermos o percurso do setor turístico:

- No ano de 1911, Lisboa foi anfitriã do IV Congresso Internacional de Turismo. Foi inaugurado o primeiro organismo oficial de turismo, o Conselho de Turismo.

Foi editada a *Revista do Turismo*, bem como folhetos promocionais e o *Guia do Viajante de Portugal e Suas Colónias*.

- Nos anos 20, Lisboa recebeu o seu primeiro campo de golfe e no Estoril começou a praticar-se o ski aquático. A partir de 1926, com a instauração da ditadura militar, muita coisa se alterou. Os hotéis foram obrigados a informar a polícia da presença de estrangeiros.
- Em 1929, foi recriado o Conselho Nacional de Turismo, passando a ter funções no campo da propaganda turística externa. Entre 1920 e 1929, apertado com o aparecimento da censura e das novas diretrizes da ditadura militar, o incremento do turismo nacional ficou aquém do que seria de esperar.
- Na década de 30, o Secretariado de Propaganda Nacional concretizou um projeto para a difusão da imagem de Portugal (participação nas Exposições Universais Internacionais, promoção de quinzenas culturais em cidades europeias). As praias ganharam relevo. No Centro, a Figueira da Foz recebia milhares de portugueses e espanhóis. Com o avanço dos transportes aéreos Lisboa ficou ligada a várias capitais europeias. O Instituto Nacional de Estatística (INE) passou a contabilizar a entrada de estrangeiros.
- A II Grande Guerra veio interromper os fluxos de turistas para Portugal. Uma vez que Portugal tinha de continuar a apostar no turismo foi criada a Rede Nacional de Pousadas. Em 1942, foi inaugurado o aeroporto internacional da Portela e, dois anos depois, foi criada a TAP (Transportadora Aérea Portuguesa).
- Nos anos 50, surgiram as Escolas Profissionais da Indústria Hoteleira. Em 1956, foi criado o Fundo de Turismo, que tinha como principal missão o fomento do turismo. Em 1958, nasceu a Escola Profissional da Indústria Hoteleira de Lisboa. Ainda durante esta década, foram inaugurados os emblemáticos Grande Hotel da Figueira da Foz, o Infante de Sagres, no Porto, e o Ritz, em Lisboa. Contudo, aplicavam-se formalidades policiais aos estrangeiros e uma elevada carga de impostos a pagar durante a sua permanência no país.
- Na década de 60, Portugal padeceu de graves problemas orçamentais, agravados pelo esforço de guerra, pelo que Salazar levantou muitos dos entraves ao desenvolvimento turístico. Verificou-se a afluência de um número cada vez maior de visitantes estrangeiros e no III Plano de Fomento (1968-1973) o turismo foi considerado como “sector estratégico do crescimento económico”.

Contudo, não se pode falar de articulação de uma estratégia coerente para o setor, aos níveis nacional e regional.

- Em 1965, foi criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira. Surgiram novas unidades hoteleiras e foram criados os primeiros aldeamentos turísticos. O INE começou a publicar regularmente dados sobre este ramo de atividade.
- Nos anos 70, verificou-se novo retrocesso devido à grave crise energética mundial. Após a Revolução de Abril, o turismo desceu drasticamente, mas a partir de 1977 o número de visitantes estrangeiros recomeçou a subir, assim como o turismo interno. Para isso contribuíram as regalias sociais conquistadas e o fim do regime opressivo da ditadura. A década terminou com a aposta na formação de profissionais qualificados para o setor, com o surgimento do curso de Assistentes e Intérpretes e a elevação do Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira à categoria de Instituto Nacional de Formação Turística (INFTUR).
- Na década de 80, começou-se a confirmar uma maior preocupação com o turismo de qualidade, assinalada pela existência de sistemas de apoio financeiro ao investimento turístico, pela criação de treze Regiões de Turismo. Com a entrada na CEE em 1986, reforçou-se a posição de Portugal como destino turístico no seio europeu, verificando-se uma melhoria do nível de vida de uma parte considerável da população.
- Os anos 90 iniciaram-se com a celebração do Ano Europeu do Turismo. Em 1995, foi criada a Confederação do Turismo Português, que aglutinou todas as associações empresariais da atividade turística. Em 1992, Portugal investiu na participação na Exposição Mundial de Sevilha. Em 1994, Lisboa foi *Capital Europeia da Cultura*, uma iniciativa da União Europeia que tem por objetivo a promoção de uma cidade da Europa, por um período de um ano, durante o qual a cidade possui a hipótese de mostrar à Europa a sua vida e o seu desenvolvimento cultural. Em 1998 abriram-se as portas da Exposição Mundial de Lisboa, a EXPO'98. Este evento conduziu à renovação do parque hoteleiro e à promoção do turismo cultural.
- Em 2000, foi criado o Conselho Sectorial do Turismo, órgão de consulta e aconselhamento estratégico do Ministério da Economia nas matérias relacionadas com o turismo.

- Em 2001, o Porto foi *Capital Europeia da Cultura*.
- Em 2004, foi criado o Instituto de Turismo de Portugal, que agregou as funções de apoio ao investimento e as funções de promoção externa.
- No mesmo ano teve lugar no nosso país o *Euro2004*. O Campeonato Europeu de Futebol decorreu entre 12 de junho e 4 de julho, sendo considerado pela UEFA, na época, como o melhor e mais bem organizado Europeu de Futebol de sempre. Cerca de um milhão de turistas visitaram Portugal neste período, aos quais se juntaram mais de 2 000 voluntários e 10 000 jornalistas de todo o mundo.
- Em 2012, Guimarães foi *Capital Europeia da Cultura*.
- Em 2013, a 4 de dezembro, a dieta mediterrânica foi classificada como *Património Imaterial da Humanidade* pela UNESCO. A candidatura foi apresentada por Portugal, Croácia, Chipre, aliados a Espanha, Itália, Grécia e Marrocos, que já tinham os seus nomes inscritos nos bens patrimoniais da UNESCO em 2010, associando-se numa candidatura transnacional, renovada e mais abrangente.

Podemos concluir que, a nível internacional, acontecimentos como os atentados terroristas, o conflito no Iraque, as tragédias naturais e o aumento dos preços do petróleo têm contribuído nos últimos anos para alguma instabilidade no setor. Em Portugal, o turismo passou por várias fases de evolução, acompanhando a conjuntura mundial. Salientamos a preocupação, sobretudo a partir da década de 80, de fomentar um turismo de qualidade e as ações de promoção realizadas na década de 90.

3.3. O turismo e o crescimento económico

Segundo dados da Organização Mundial de Turismo (OMT) de 2013, no que diz respeito ao fenómeno turístico a nível mundial, constata-se que houve um crescimento relativo às chegadas de turistas internacionais de 4,0% em 2012, comparando com o ano anterior, correspondente a 39 milhões de turistas, sendo que foi a Europa a acolher mais de metade dos turistas internacionais (51,6%). Por outro lado, as receitas relativas ao turismo cresceram 4,1%. Este crescimento foi, contudo, inferior a 2011, de 4,8%, indicando algum abrandamento da atividade. Em 2012, a Europa deteve 43% das receitas internacionais. De acrescentar, também, que na Europa 74,9% dos turistas

internacionais tiveram como destino os países da União Europeia. Não obstante algum abrandamento, a Europa tem vindo a atrair turistas de longa distância, sobretudo de mercados como o Brasil, a Rússia, a Índia, a China e o Médio Oriente.

Portugal ocupa a 35^a posição no que concerne aos principais países recetores de turistas, subindo uma posição em relação ao ano anterior, sendo a estatística liderada pela França, pelos Estados Unidos e pela China. Os seus mercados emissores são o Reino Unido, a Alemanha, a Espanha, a França, os Países Baixos, o Brasil, a Irlanda e a Itália.

Hoje em dia, o turismo continua a ser dos setores económicos com maior peso em Portugal. Segundo o estudo do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC, na sigla inglesa), que analisa o impacto económico do setor em 184 países com base em dados de 2013, o turismo vale mais para a economia, o emprego, as exportações e o investimento em Portugal do que no resto da Europa e mesmo no mundo. O estudo avança que enquanto o contributo para o PIB é de 5,8% em Portugal, na Europa é de 3,1%, e no mundo de 2,9%. No emprego direto, o contributo do turismo é de 7,2% sobre o total, acima dos 3,1% que se registam em média nos países europeus e dos 3,4% em termos globais. Já nas exportações, medidas através dos gastos dos visitantes (incluindo as despesas com transportes), o contributo é de 19,6% face ao total do comércio internacional. Uma percentagem superior à que se verifica na Europa (5,3%) e no mundo (5,4%). O estudo revela ainda que a relevância deste setor para o investimento é quase três vezes superior aos contributos médios registados no mundo: 12,5% em Portugal, contra 4,6% na Europa e 4,4% em termos globais.

Se Portugal se propusesse a aumentar em 1% a sua quota em três dos seus principais mercados – Reino Unido, Alemanha e França –, o número de turistas que nos visitaríamos aumentaria 1,4 milhões. Tendo em conta que a maior parte do turismo internacional é de proximidade, dever-se-ia apostar no mercado europeu, que em média dista três horas e que apresenta boas perspetivas de crescimento. De referir que estes países europeus encontram-se entre aqueles cujo PIB apresenta melhores perspetivas de crescimento (com estimativas superiores a 1%).

Segundo Adolfo Mesquita Nunes, secretário de Estado do Turismo, “O contributo do turismo para o PIB, para as exportações, para o investimento e para a criação de emprego é de tal forma relevante (...) que é um dos principais setores, senão o

principal, da nossa economia” e lamenta que a “relevância mediática” seja “desproporcionalmente inferior ao seu peso na economia”.

De acordo com César Gonçalves, *Partner* do setor do Turismo da PwC Portugal, o turismo é um setor estratégico para a economia, não só pela contribuição relevante em termos de PIB, mas também por se apresentar como um dos setores que mais contribui para as exportações (cerca de 14%) e para a Balança Comercial Portuguesa (cerca de 46% das exportações de serviços).

As previsões da OMT estimam que o turismo crescerá a nível mundial até 2030, a um ritmo de 3,3% ao ano, com mais 40 a 43 milhões de turistas por ano até essa data. Nesta era global, Portugal concorre com todos os destinos mundiais e, mais particularmente, com os países da bacia do Mediterrâneo: França, Espanha, Itália, Turquia, Grécia, Croácia, Egito, Tunísia e Marrocos. Ainda de acordo com o barómetro OMT do Turismo Mundial (outubro de 2013), em 2012, Portugal era o nono destino turístico do Mediterrâneo em chegadas internacionais e o sexto com maiores receitas turísticas. Desde 2000, segundo dados do Turismo de Portugal, o nosso país aumentou a quota de proveitos, ou seja, registou uma melhoria da *performance* da receita por turista. No entanto, devido a um difícil enquadramento macroeconómico, do qual se destaca o elevado desemprego (15,4% em dezembro de 2013), os níveis de confiança dos consumidores e das empresas são descritos como baixos, levando a que a atividade turística se ressentisse. Os proveitos resultantes das dormidas em estabelecimentos hoteleiros e similares reduziram 2,6%, o que expressa a redução das dormidas de residentes do país, já que os não residentes apresentam uma evolução favorável (+4,8%).

Em março de 2013, o Governo comunicou a criação de uma Comissão Interministerial de Orientação Estratégica para o Turismo (CIOET), com a finalidade de responder à dispersão de responsabilidades do turismo por vários Ministérios e Secretarias de Estado. Esta preocupação traduz a necessidade do turismo ganhar mais peso na agenda política nacional, numa atuação concertada, com vista a dar resposta aos desafios com que o setor se depara, correspondente à importância que tem para a economia do país.

3.4. O turismo na Região Centro



Fig. 1 - Mapa das entidades regionais de turismo.

Fonte: Turismo de Portugal (2013)

Segundo o Turismo de Portugal, Lisboa, Algarve e Madeira representaram em 2012 cerca de 84% das dormidas de estrangeiros em Portugal, sendo os destinos nacionais com maior reconhecimento internacional. No entanto, constata-se um peso crescente de outras regiões, nomeadamente “Porto com Douro” e Fátima, que surgem como polos de atração turística inseridos em programas alargados. As restantes regiões, Norte (exceto Porto com Douro), Centro e Alentejo são regiões relevantes como complementaridade estratégica e como dinamizadoras do turismo interno. A sua posição geográfica permite beneficiar do efeito de *spill over* (efeito difusor) de outras regiões, em especial dos segmentos de *touring* e gastronomia para alavancar o seu produto.

Nas deslocações em território nacional, a Região Centro foi a que recebeu um maior número de dormidas (27,1%), embora com um decréscimo de dois pontos percentuais relativamente a 2011, seguida da Região Norte (22,9%) e do Algarve (21, 5%). De salientar que o alojamento fornecido gratuitamente por familiares ou amigos foi o meio preferido pelos residentes aquando das suas deslocações em 2012.

Importa igualmente referir a oferta dos estabelecimentos hoteleiros em Portugal, bem como o número de pessoas ao serviço. Assim, em julho de 2012, existiam 2 028 estabelecimentos hoteleiros e 296 321 camas, que espelharam um aumento em relação a

2011 de +0,4% e +2,5%, respetivamente. O número de pessoas ao serviço era de 44 490, menos 0,8% do que no ano anterior. A estada média foi de 2,9 noites, superando ligeiramente a de 2011 (2,8). Em termos de receitas, estas mantiveram-se em crescimento relativamente ao ano anterior (+5,6%), ou seja, 8 606 milhões de euros. Podemos concluir que se manteve a tendência de estabilidade relativamente à oferta hoteleira, uma vez que os desvios são pouco significativos.

Na Região Centro, a capacidade de alojamento, nomeadamente em relação à oferta de camas, cresceu ligeiramente (+1,6% do que em 2011). A maior capacidade de alojamento é oferecida pelos hotéis de três estrelas, seguido dos de quatro estrelas, sendo o número de camas do conjunto de estabelecimentos hoteleiros de 41 375. O pessoal ao serviço é de 5 326 pessoas. Em relação à capacidade de alojamento, a Região Centro situa-se atrás do Algarve, de Lisboa e da Região Norte, sendo seguida da Região Autónoma da Madeira, da Região do Alentejo e da Região Autónoma dos Açores. Quanto ao número de pessoal ao serviço, a situação é idêntica, sendo que é ultrapassada pela Região Autónoma da Madeira relativamente a este item (5 774).

Em 2012, a Região Centro recebeu 3 767, 9 milhares de turistas, repartindo-se por 2 288, 4 residentes e 1 479, 6 não residentes. Destes, 1 194, 9 milhares foram europeus, sendo os principais emissores a Espanha (420, 7), a França (193, 4) e a Itália (112, 9). A estada média situou-se em 1,8, sendo de 2,9 a nível nacional. Os meses que concentraram mais hóspedes foram agosto (43,7%), setembro (34,4%), julho (32,6%) e junho (28,7%).

Podemos concluir que será essencial que os vários intervenientes do setor (os chamados *players*) apostem numa integração de esforços de modo a implementar uma estratégia conjunta, que passe também pela comunicação a uma só voz. A atuação de promoção e inovação deverá ser concertada, indo ao encontro do que procuram os turistas que nos visitam, analisando o que se oferece e o que se poderá oferecer, numa perspetiva de melhoria global da eficiência operacional e da consequente competitividade no mercado. Associado a um turismo de “Sol e Praia”, a região terá de se posicionar positivamente fomentando outras tipologias de turismo, tais como turismo de cidade (ex. Coimbra, Aveiro), turismo gastronómico, enoturismo (Bairrada e Dão), turismo ligado à natureza e desportivo (desportos náuticos e *surf*). Das montanhas destaca-se a Serra da Estrela, com paisagens a perder de vista e lagoas glaciares, ou as Serras da

Lousã, Açor e Caramulo, onde os trilhos pedestres e de bicicleta abrem caminho à descoberta da natureza. O mar no litoral atlântico encerra locais bem conhecidos dos surfistas de todo o mundo. A gastronomia e os bons vinhos completam uma oferta de serviços turísticos de qualidade, seja para um fim de semana ou para umas férias mais prolongadas. Destaque para alguns lugares que possuem tanta importância para a Humanidade que foram incluídos pela UNESCO na lista de património mundial: é o caso dos Mosteiros de Alcobaça e da Batalha, do Convento de Cristo em Tomar e da Universidade de Coimbra. Mas há outros com características únicas como, por exemplo, as Aldeias Históricas e os castelos que defenderam as fronteiras da nação, as Aldeias do Xisto e as vilas de casas brancas, como Óbidos, e as cidades, onde a modernidade se alia à tradição – Coimbra dos estudantes, Aveiro, entre a Ria e o Mar, Viseu, Guarda e Castelo Branco, em que a arquitetura da pedra mantém traços de um passado imemorial.

Numa altura em que o país continua a sofrer políticas de austeridade e de elevados níveis de fiscalidade, com efeitos negativos no rendimento das famílias portuguesas, a política do país, em particular da Região Centro, não poderá ter por base o mercado interno, tendo que apostar na internacionalização. A variável-chave passa pela inovação, isto é, implementar novas soluções para atrair clientes e procurar a sua satisfação, potenciando o *networking*, dentro e fora do país. A gestão das redes sociais é hoje em dia, também, uma realidade incontornável.

Como projeto inovador destaca-se, por exemplo, o *Healthy'n Portugal* – “Expansão do Mercado dos Cuidados Médicos e Turismo de Saúde em Portugal”- um projeto cofinanciado pelo Sistema de Apoio a Ações Coletivas do Programa COMPETE (QREN), desenhado pela AEP – Associação Empresarial de Portugal - e o *Health Cluster Portugal*, a 8 de maio de 2012, e projetado para se concretizar em dois anos. A ideia assenta no desenvolvimento e operacionalização de uma parceria para o Turismo de Saúde em Portugal, estruturada numa solução colaborativa que articula operadores relevantes desta cadeia de valor. Pela adequada integração de valências médicas de elevado desempenho, com uma oferta qualificada ao nível da hoteleira, do termalismo, das atividades culturais, desportivas e de lazer, ambiciona-se competir no mercado internacional, posicionando o nosso país como um destino reputado, competitivo e atrativo neste mercado em franco crescimento.

O setor de Saúde e Bem-Estar é relativamente recente, contudo, de acordo com o estudo realizado pela THR (Asesores en Turismo Hotelería y Recreación, S.A.) para o Turismo

de Portugal, I.P., publicado em 2006, este setor cresceu cerca de 50% entre os anos 2000 e 2004, prevendo-se que a procura continuasse a crescer nos anos seguintes a um ritmo anual que oscilaria entre os 5% e os 10%. Estimava-se que, dentro de uma década, o mercado iria quase duplicar, atingindo um volume próximo dos 6 milhões de viagens anuais. A maioria das viagens de Saúde e Bem-Estar na Europa tem uma duração superior a 4 noites (87,1%). Em termos de mercado, a Alemanha destaca-se como o principal emissor de turistas de Saúde e Bem-Estar na Europa, concentrando 63% do total de viagens de Saúde e Bem-Estar realizadas no conjunto dos consumidores europeus. Se se considerar a procura secundária de Saúde e Bem-Estar, que corresponde aos turistas que viajam por outras motivações mas que realizam alguma atividade de Saúde e Bem-Estar no destino, estima-se que cerca de 7 milhões de viagens têm uma componente complementar de Saúde e Bem-Estar, o que não deixa de ser um dado relevante na medida em que, tal como o estudo refere, oferece aos destinos a possibilidade de desenvolver uma oferta de Saúde e Bem-Estar mais atrativa e de captar um número elevado de segmentos de clientela, provenientes de outros setores turísticos.

4. A ESCOLA E A CIDADE: PROJETOS COMPLEMENTARES

4.1. O Projeto Educativo Local

“Compreender os processos de inserção socioprofissional é, antes de mais, compreender o contexto social em que esta se dá.”

Joaquim Azevedo

As exigências ao nível do turismo são cada vez maiores, quer pelo aumento da população, quer pela introdução de novos equipamentos e novas tecnologias. As dificuldades do turismo nacional assentam mais numa base estrutural. É consensual entre alguns académicos que estes problemas se centram nas características e na prática do setor privado, fragmentado em empresas de reduzida dimensão, geridas pelos respetivos proprietários numa lógica familiar, sem formação adequada e pouco recurso ao *know how*, nomeadamente no que se refere às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Atualmente, o turismo continua a enfrentar o desafio de se adaptar aos fatores de competitividade, dada a globalização dos mercados. Assume, por isso, especial importância o investimento no capital humano, uma vez que este pode ser o principal fator de diferenciação e de criação de valor. Nesta perspectiva, a formação em hotelaria e turismo constitui uma chave para o sucesso de qualquer organização inserida neste setor. Contudo, nem sempre a formação nesta área conseguiu acompanhar o desenvolvimento do setor (Caetano, 2012). Nos anos 60/70, quando se assistiu a uma evolução do setor turístico, praticamente não existiam profissionais formados, o que limitava a qualidade do serviço prestado ao cliente. A formação existente na área da hotelaria e turismo não conseguia dar resposta às enormes necessidades de recursos humanos qualificados.

O Projeto Educativo Local parte do desenvolvimento da ideia de uma identidade territorial como princípio de base de toda a requalificação territorial no quadro dos projetos de desenvolvimento local. A premissa é de que o território possui uma “profundidade” histórica que lhe é própria. Importa considerar que, enquanto expressão das sociedades urbanas, a cidade é um todo que é necessário analisar nos seus diferentes componentes, tratados de forma integrada e mostrando as interdependências de cada componente. Os atores não podem apropriar-se de territórios que não tenham sido refletidos com e para eles. De acordo com Martins (2009), a relação dos municípios com a educação tem sido marcada, ao longo dos últimos anos, pela responsabilização crescente dos municípios pelo “bem comum educativo local”, embora não haja um padrão uniforme, coexistindo diferentes formas de apropriação das responsabilidades educativas por parte dos municípios e dos atores locais. Edificar um projeto de transformação, a longo prazo, do território, no sentido de um desenvolvimento sustentável, implica visionar ações segundo um modelo-projeto que assente num trabalho colaborativo e participativo.

Desde o final do século XX, os municípios passaram a assumir um papel mais formal como responsáveis educativos, já que foram remetidas para a administração local funções secundárias de manutenção, nomeadamente na educação pré-escolar e nas escolas do primeiro ciclo do ensino básico, e também a constituição e promoção das escolas profissionais, a constituição de conselhos locais de educação (após a LBSE) e a territorialização das políticas educativas na sequência da legislação sobre a autonomia, administração e gestão das escolas. Martins (2009) salienta, ainda, a importância de

estratégias de liderança e de aliança das escolas e autarquias, num quadro de maior responsabilização social dos dirigentes locais. Segundo Marques (1991), um dos objetivos da criação de escolas profissionais é a formação de técnicos intermédios altamente qualificados de forma coerente com as prioridades e estratégias do desenvolvimento local e regional. Trata-se, antes de mais, no entender de Antunes (1998), de construir um projeto educativo, com um corpo de formadores orientado para novas práticas educativas, capaz de redefinir e aplicar objetivos pedagógicos, fomentar a ligação aos contextos de trabalho e preparar as condições para uma inserção socioprofissional bem-sucedida.

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TURISMO:
CARACTERIZAÇÃO DA OFERTA DE UMA ESCOLA
PROFISSIONAL E PERCEÇÃO DOS EMPREGADORES**

PARTE III – METODOLOGIA E RESULTADOS



5. METODOLOGIA**5.1. Procedimentos**

De acordo com Freixo (2011), a fase conceptual inicia-se quando o investigador trabalha uma ideia. Esta ideia pode ter origem numa observação da realidade, numa teoria ou também num conceito, podendo estar associada a preocupações educativas, clínicas ou sociais. A investigação terá mais qualidade científica e fará avançar mais o conhecimento quando se refere a um problema mais concreto e mais delimitado, melhor definido e estruturado. Pode tratar-se, entre outros problemas, de descrever as características de uma situação particular, de explicar a natureza de fenómenos ou ainda prever comportamentos desejáveis.

Grosso modo, podemos olhar para a investigação nas áreas da Psicologia e Educação sob duas perspetivas: uma de teor empírico-analítico, que visa explicar os fenómenos através de procedimentos objetivos e quantificáveis, e outra de carácter mais humanista e naturalista, com recurso à perspectiva dos sujeitos e, por isso, mais dinâmica e contextual, associada ao que apelidamos de *investigação qualitativa*.

Existe ainda hoje a discussão sobre quais os métodos que melhor servem aquilo que se denomina cientificidade, *i. e.*, do ser científico. O método reporta às técnicas utilizadas para fazer a recolha, o tratamento e a análise da informação. Os métodos estão tradicionalmente incorporados na perspectiva qualitativa ou quantitativa, sendo que ambos têm vantagens e desvantagens. Consoante o problema que se estude, assim se determina o tipo de pesquisa e os processos que lhe estão associados. Segundo Silvestre (2012), o enfoque qualitativo fundamenta-se em processos indutivos, o que significa que explora, descreve e tenta compreender e explicar com maior profundidade fenómenos sociais complexos que de outra forma dificilmente seriam percebidos (vai do particular para o geral). Os aspetos sociais que justificam a escolha do tópico de pesquisa recaem sobre: o contributo para a solução de um problema social; a ajuda a um

grupo, uma comunidade, ou uma organização a atingir as suas metas; o contributo para a tomada de decisão no setor público ou privado.

Como consequência de um maior recurso à investigação qualitativa, e segundo Almeida e Freire (2008), surgiu uma subdivisão assente em objetivos mais específicos, designada por *investigação-ação*, que reflete a ligação estreita entre investigação e prática profissional. Assim, a *investigação-ação* pode ser definida como “o estudo de uma situação social com o fim de melhorar a qualidade da ação dentro da mesma”, tendo como principais objetivos a transformação da realidade, a autoconsciência dos indivíduos ou o desenvolvimento social mais lato, envolvendo a mudança de pessoas e instituições e a busca de melhores condições de vida. De facto, de acordo com estes autores, a realidade psicoeducativa induz para o uso de um modelo mais interpretativo-qualitativo, já que o método experimental, só por si, não chega para atingir a essência deste género de fenómenos.

Dentro dos métodos qualitativos, o mais recorrente é a análise de conteúdo, que pode ser realizada através de dados provenientes de entrevistas e documentos. O propósito da abordagem qualitativa consiste em obter descrições detalhadas de uma realidade que permitam a interpretação de uma situação ou de um contexto. Para tal, os métodos de recolha de dados como as entrevistas e a observação direta são importantes para obter informação que possibilite a construção de teorias que descrevam um determinado contexto ou expliquem um fenómeno.

No que diz respeito a esta investigação, antes de avançar para o terreno, propriamente dito, foi necessário dedicar tempo às leituras de publicações relacionadas com o tema e de documentos vários que ocuparam uma significativa parte de toda a investigação, mas que permitiram concluir que as técnicas mais adequadas para a obtenção dos dados seriam as seguintes:

1. Fase A: Análise documental (escola profissional e meio);
2. Fase B: Entrevista (aos profissionais, com análise de conteúdo).

A análise documental permitiu a caracterização da oferta formativa da escola, tendo em conta o território em que se encontra localizada, nomeadamente através de documentos de escola.

A entrevista possibilitou avaliar o impacto dessa oferta formativa na perspectiva dos empregadores.

De salientar que a entrevista, sendo uma técnica de caráter qualitativo, é utilizada para compreender as realidades concretas de cada caso, em particular. O termo *entrevista* é construído a partir de duas palavras, *entre* e *vista*, onde “vista” se refere ao ato de ver, ter preocupação de algo. A entrevista, como técnica de recolha de dados, dá oportunidade à obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais, a partir dos sujeitos de pesquisa, e que se querem relevantes e significativos, proporcionando uma compreensão mais rica e matizada das situações. De acordo com Fonte (2012), a utilização de entrevistas é quase uma regra em investigação qualitativa. Neste tipo de investigação, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspetos do mundo. Neste sentido, a relação entre o ator local e o investigador funciona como um tonificante para a investigação.

No que concerne à diferenciação de entrevistas segundo o grau de liberdade, como refere Danielle Ruquoy (*in* Albarello, 2011), as entrevistas podem ser classificadas num *continuum*: num dos polos, o entrevistador favorece a expressão mais livre do seu interlocutor, intervindo o menos possível; no outro, é o entrevistador quem estrutura a entrevista a partir de um objeto de estudo estritamente definido. Optámos por utilizar a entrevista semiestruturada, que permite uma maior flexibilidade ao entrevistador para introduzir variações ao guião, de acordo com a interpretação das respostas obtidas e a clareza das mesmas. Por um lado, permite que o próprio entrevistado estruture o seu pensamento em torno do objeto perspectivado, daí o aspeto parcialmente “não diretivo”. Por outro lado, elimina-se do campo de interesse diversas considerações para as quais o entrevistado se deixa naturalmente arrastar, ao sabor do seu pensamento, daí o aspeto parcialmente “diretivo” das intervenções do entrevistador.

No desenvolvimento do guião da entrevista (anexo 5), foram planeadas as perguntas a incluir, agrupando-as por temas, tendo como referência as seguintes questões de investigação:

- A. Caracterizar a oferta de uma escola profissional;
- B. Compreender as perceções dos empregadores sobre a formação ministrada;
- C. Refletir criticamente.

O guião foi estruturado em tópicos, sendo que cada tópico abrangeu uma breve lista de temas, que correspondiam a uma série de objetivos específicos. Determinou-se a duração, o momento e o lugar da mesma. Para a construção do guião, a investigadora procurou o parecer de profissionais especializados na área de estudo e contou com o apoio do seu orientador.

Após a realização das entrevistas, que tiveram lugar durante os meses de julho e agosto, a metodologia utilizada implicou a transcrição fiel das palavras dos entrevistados, dando conta das realidades descritas e analisadas. Seguiu-se a organização, classificação e articulação dos dados. Por fim, foi preciso comparar as convergências e divergências dos diferentes participantes. Os objetivos foram analisar os possíveis contributos deste estudo para a melhoria da qualidade da formação na EPPF. Julga-se que os resultados obtidos, tendo como ponto de partida as dificuldades encontradas nas situações vividas, poderão definir novas maneiras de fazer, novos modos de intervenção, quer do ponto de vista teórico, com a associação dos resultados às decisões no que concerne à organização e ao desenvolvimento da formação, quer do ponto de vista da ação, com a criação de novas ferramentas em contexto de trabalho, com vista a uma melhor integração e a um melhor desempenho dos jovens nas empresas recetoras. O ponto de vista adotado foi o de uma atividade de pesquisa “informada e implicada”. Tratámos de procurar promover uma mudança, sobre as situações e sobre os meios, a partir de uma realidade do interior, *in situ*. Uma ação “informada e implicada” que é preciso compreender no seu contexto histórico e ambiental, como um processo facilitador do reconhecimento, da validação e da valorização das iniciativas, desenvolvidas formal ou informalmente pelos indivíduos e pelos grupos. Procurámos uma reflexão coletiva sobre os saberes que lhe são próprios e sobre as atividades situadas num contexto local, tanto ao nível do espaço como do tempo. A apresentação de resultados visou a tomada de decisões no sentido de alcançar a melhoria das práticas pedagógicas e, conseqüentemente, das situações relacionadas com o setor.

6. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA E DO MEIO

A estrutura de qualquer organização deve também ser estudada e compreendida tendo em conta as suas redes de relações, quer internas, quer externas. De acordo com Fialho *et al.* (2013), as redes organizacionais são estruturas “cujo funcionamento das actividades produz mais valias para as partes”, nomeadamente no que diz respeito a simples trocas de informações, mas também de expectativas, havendo “necessidade das organizações se associarem, unirem esforços, delinearem estratégias comuns de actuação, rumo a objectivos individuais e colectivos”.

Para apresentar a caracterização da Escola Profissional da Figueira da Foz (EPFF), em cuja ação centrámos toda a investigação, recorremos ao documento de referência desta escola, o seu Projeto Educativo (PE). Nele, a Escola assume como visão “o reconhecimento do seu Projeto Educativo como uma referência no domínio da educação e formação profissional ao nível local e regional”. Como missão, a EPFF pretende “prestar uma educação de qualidade, formando cidadãos autónomos, responsáveis, criativos, competentes e empreendedores, procurando constantemente o reconhecimento da formação ministrada pela comunidade em que está inserida”. Tal como em outras escolas, o PE constitui-se como o núcleo de ação da mesma. Enquanto instrumento de autonomia, o seu conteúdo traduz a orientação educativa da escola e explicita os princípios, os valores, as metas e as estratégias a médio prazo, em ciclos de três anos, segundo os quais a escola se propõe cumprir a sua função educativa. Constituindo-se como obra coletiva, fruto da participação e do envolvimento da comunidade, o PE emerge como um documento estruturante da orientação e ação da escola, que deve adequar-se às características do contexto, nomeadamente dos alunos e das respetivas famílias, bem como do meio. O PE serve, ainda, de referência à elaboração do Plano Anual de Atividades (PAA), definindo prioridades e calendarizando iniciativas que proporcionem os benefícios educativos desejados, sendo igualmente um referencial subjacente à elaboração do Regulamento Interno (RI) da escola.

A EPFF é uma escola do concelho da Figueira da Foz, pertencente ao distrito de Coimbra, na área do Baixo Mondego, com referência à NUT III, fazendo fronteira com os concelhos de Soure, Montemor-o-Velho e Cantanhede. Dista 200 km de Lisboa, 140 do Porto e 45 km de Coimbra, capital de distrito.

Com referência aos dados do Censos 2011, salientamos que a Figueira da Foz comporta uma população de 62.125 habitantes, tendo uma densidade populacional de 163,2 indivíduos por Km², numa superfície de 379 Km². A proporção de jovens cifra-se nos 12,9%, sendo que o índice de envelhecimento (181,3) reflete uma população claramente envelhecida. A taxa de atividade atinge, aproximadamente, os 45%, situando-se a taxa de desemprego nos 12,7% e nos 28,7% a taxa de desemprego que afeta diretamente os jovens. Reportando a 2011, os beneficiários em idade ativa do subsídio de desemprego foram 57,5 indivíduos por 1000, e usufruíram de Rendimento Social de Inserção 47 em cada 1000 indivíduos. A repartição da população ativa por setores de atividade revela uma concentração no setor primário, sendo o setor secundário o menos relevante em termos de empregabilidade, conforme gráfico abaixo. O turismo, as pescas e o setor da celulose são atividades preponderantes na criação de valor. O tecido empresarial da Figueira da Foz apresenta uma predominância de empresas com menos de 10 pessoas (96,3%), havendo cerca de 17,5 empresas por Km², com um volume médio de negócios situado nos 374,5 milhares de euros.

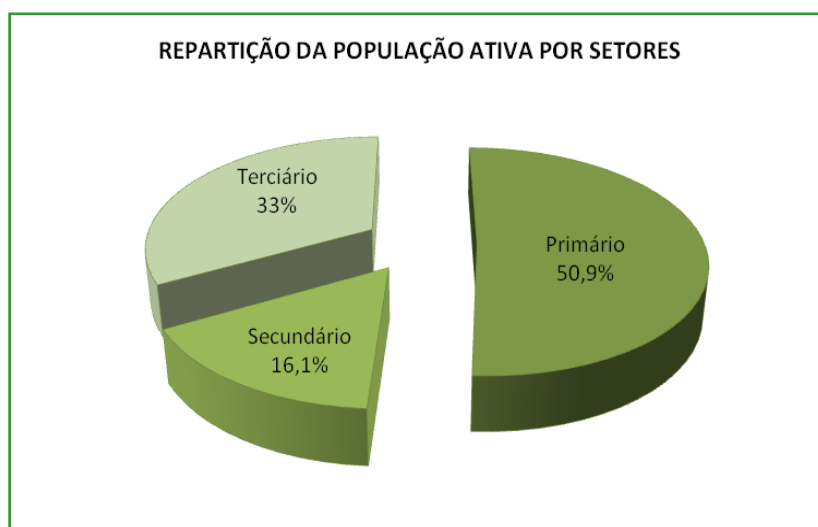


Gráfico 1 - Gráfico da repartição da população ativa por setores no concelho da Figueira da Foz.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Relativamente aos níveis de escolaridade da população da Figueira da Foz, os dados do último Censos realizado apontam para uma taxa de analfabetismo de cerca de 6% e para 8,3% de indivíduos sem escolaridade. A repartição da população residente pelos diversos ciclos de ensino consta do diagrama abaixo:

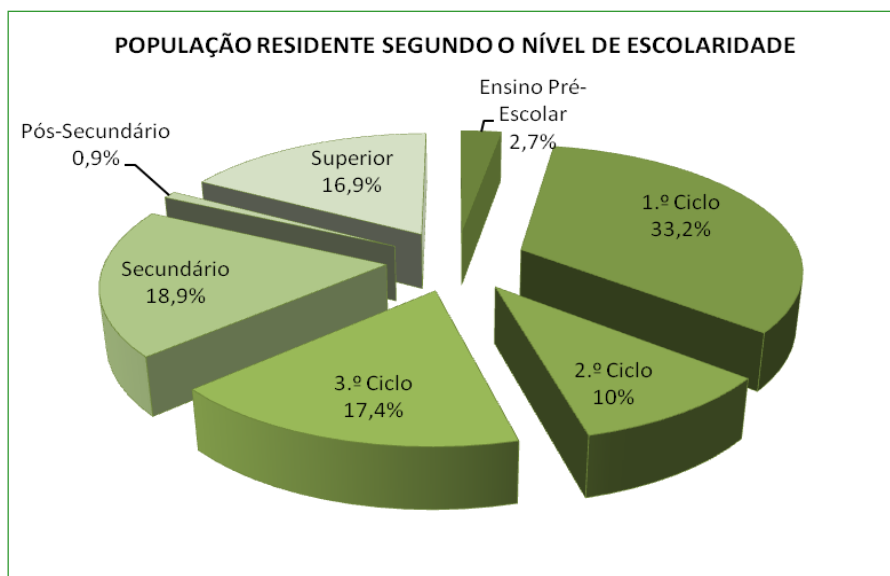


Gráfico 2 - Gráfico da população residente, segundo o nível de escolaridade, no concelho da Figueira da Foz.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Podemos afirmar que a Figueira da Foz é uma cidade moderna, nascida em 1882, aquando da visita régia de D. Luís e Dona Maria Pia, que inauguraram a chegada da linha férrea. Antes disso, foi elevada a vila em 1630, quando possuía 2 300 habitantes, tendo-se renovado tal elevação em 1771, pelo Marquês de Pombal. A Figueira da Foz é internacionalmente reconhecida pelas suas praias e pelo turismo, tendo este setor um peso bastante relevante na economia local. Desde o século XIX tornou-se uma estância balnear. Já Ramalho Ortigão afirmava:

Nenhuma outra praia em Portugal possui as condições desta para tornar agradável a estação de banhos.

(in As Praias de Portugal, 1876)

De facto, a cidade apresenta ciclos de turismo desde o início do século XX. A sua fama deve-se à sua praia e à afluência de banhistas e, também, ao Casino, que surgiu em 1885, com o nome de Teatro Circo Saraiva de Carvalho, e que, até aos dias de hoje, congrega muita da atividade lúdica e cultural. Com a chegada da linha férrea, que ligou a cidade à linha do Oeste e a Espanha, incrementou-se a vinda de banhistas espanhóis, já que era a praia mais próxima. Nos anos 30, devido à Guerra Civil, muitos foram os espanhóis que aqui chegaram. A alta burguesia de todo o país era também fiel à cidade, num tempo em que Cascais, Estoril e a Região do Algarve ainda não constituíam

atrações. Estes factos conduziram ao aparecimento, ao longo dos anos, de diversos equipamentos, quer ao nível do turismo de massas, quer ao nível de um turismo mais especializado, como é o caso do turismo ligado ao desporto, à natureza e à cultura.

No que concerne à oferta turística, podemos posicionar, em primeiro lugar, as atrações naturais, tais como as praias, o mar, a Serra da Boa Viagem, o Cabo Mondego, as salinas, o estuário e as lagoas. A cidade não tem muitos atrativos históricos, mas tem um conjunto arquitetónico distinto, sobretudo de *arte nova* e *art deco*. Salienta-se, também, a Casa do Paço, que detém a maior coleção de azulejos *Delft* conhecida, o Palácio Sotto Mayor, de estilo francês, a Casa das Olaias, o Forte de Santa Catarina, o Bairro Novo, criado pelo urbanista Bernardo Lopes, entre outros edifícios religiosos como igrejas e pelourinhos. O Museu Municipal Dr. Santos Rocha apresenta um valioso património arqueológico e o Centro de Artes e Espetáculos também é uma importante atração na história recente da cidade. Em termos de equipamentos turísticos é de realçar o atual Casino Figueira, a Doca de Recreio, o Coliseu Figueirense, o Museu do Mar e o Ecomuseu do Sal. Também são apreciados outros aspetos, como a gastronomia (à base do peixe e do arroz) e grandes eventos, como o Carnaval, as Festas de São João, a Passagem de Ano e, mais recentemente, o *RFM SOMNII – O Maior Sunset de Sempre!* (festival de música), em julho, e o *FUSING Cultural Experience* (festival de verão dinamizado por jovens figueirenses, numa fusão entre música, arte, desporto e gastronomia), em agosto.

No que se refere à capacidade de alojamento, a cidade possui cerca de 20 estabelecimentos hoteleiros, com capacidade para 2 020 camas. Os principais mercados emissores são Portugal (64%), Espanha (14%) e França (10%) (dados INE, 2011). Quanto ao número de noites, a estada média situa-se em 2,6. A procura turística continua a ser marcada pela sazonalidade, atingindo o seu pico em agosto.

É essencial focarmo-nos nos aspetos associados à qualidade, que levam à satisfação e consequente fidelização do cliente. Assim, no que concerne à Figueira da Foz, segundo Cardoso (2011), os atributos mais positivos relacionam-se com o jogo, as paisagens naturais, a hospitalidade, a gastronomia e as praias não sobrelotadas. Com pior desempenho, destacam-se os transportes, as atividades e os eventos desportivos, a oferta de estacionamento, os pontos de informação e as tradições locais. O autor sugere a diversificação da oferta sol e mar, a diversificação dos mercados emissores, a melhoria da acessibilidade interna, a requalificação das atrações naturais e a valorização e

promoção de produtos endógenos. Por sua vez, João Ataíde, atual Presidente da Câmara Municipal, afirmou:

A Figueira da Foz hoje é um espaço simpático com qualidade de vida e um potencial de crescimento e desenvolvimento em que a Câmara intervém para criar condições de forma sustentável. A cidade tem de apostar nos seus ativos e na sua imagem de marca.

(in Figueira da Foz entre a Terra e o Mar, 2010)

6.1. Historial

A EPFF foi criada em 7 de outubro de 1992, tendo como principal objetivo dar resposta às necessidades de formação nas áreas de Hotelaria e Turismo, setores em franco desenvolvimento desde finais do século XIX. Foi precisamente nesta época que a Figueira da Foz se vulgarizou como estância balnear, fruto da prosperidade material que envolveu a vila figueirense nesses tempos e a promoveu a cidade em 20 de setembro de 1882. Na segunda década do século XX, assistiu-se a outro surto de desenvolvimento económico e social que favoreceu a afluência das classes médias ao litoral procurando, sobretudo, o lazer. Posteriormente, com a afirmação do Algarve como destino turístico, a Figueira da Foz assistiu a um decréscimo de turistas de elite, em favor do turismo massificado, situação que se tem procurado inverter, dotando a cidade de diversificados e qualificados equipamentos turísticos, hoteleiros e culturais. Nos dias que correm, a Figueira da Foz pretende assumir-se como destino turístico de eleição, o que requer uma maior aposta na formação e qualificação profissional nas áreas de Hotelaria e Turismo, no sentido de dotar a região de profissionais competentes, que promovam e dignifiquem as unidades hoteleiras.

A qualidade da formação ministrada na EPFF exige uma maior abertura e permanente interação com o meio envolvente, conseguidas, essencialmente, através do estabelecimento de parcerias e protocolos, bem como do diálogo frequente com o tecido económico e social da região. A escola presta serviços para empresas e clientes institucionais, tais como serviços de *coffee break* e *caterings*, no âmbito de congressos,

inaugurações de estabelecimentos e exposições, bem como serviços de almoços e jantares por ocasião de dias festivos. A escola abre-se à comunidade, no sentido mais lato, através da dinamização de *workshops* para público com interesse na área da gastronomia e dos vinhos (*workshops* de cozinha e jantares vínicos), demonstrações em feiras de formação e emprego, aquando da realização das Provas de Aptidão Profissional (PAP) e também convidando as escolas do concelho a participar em festas temáticas, concursos artísticos, almoços no Restaurante Pedagógico ou por ocasião das suas jornadas culturais. O desafio da escola consiste em dar resposta às necessidades do setor, formando profissionais com empregabilidade e que contribuam para tornar o território nacional num destino de excelência. Porém, nos últimos anos, alguns alunos que acabam os seus cursos optam por desenvolver as suas carreiras no estrangeiro, lutando contra as dificuldades económicas que o país atravessa, ou aceitam um emprego noutra área para o qual não foram formados, em busca de uma maior estabilidade ou melhor remuneração.

6.2. Características da comunidade educativa

A Escola possui um corpo docente estável e qualificado, sendo a generalidade dos professores profissionalizados, exceto os da área técnica, bem como um corpo não docente com formação adequada às funções que desempenha. Há um esforço por parte da escola, dos docentes em particular, em moldar o aluno para que se aproxime, o mais possível, do perfil adequado às funções que irá desempenhar na profissão para a qual está a ser preparado a fim de que desenvolva as qualidades desejadas para o seu exercício. De um modo geral, apesar dos conteúdos serem referenciados pela ANQEP, as Escolas Profissionais são dotadas de autonomia, que se reflete numa liberdade dada ao docente, com o intuito de cada um, na medida das necessidades sentidas, poder adotar a metodologia adequada.

No ano letivo 2013/2014, os alunos estão distribuídos pelos cursos de Nível IV de Técnico de Restauração, nas variantes Restaurante-Bar e Cozinha-Pastelaria. Sendo a EPPF uma escola situada no centro da Figueira da Foz, os alunos que frequentam este estabelecimento de ensino provêm essencialmente dos concelhos da Figueira da Foz e limítrofes, sendo maioritariamente oriundos de meios sociais economicamente

desfavorecidos. O quadro abaixo apresenta alguns dados caracterizadores da comunidade educativa:

Tabela 1- Dados caracterizadores da EPFF

	Número
Pessoal Docente	11
Formadores Externos	8
Pessoal Administrativo	2
Pessoal Auxiliar	2
Turmas	6
Alunos	137

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

No que concerne à caracterização dos alunos, propriamente dita, através do Observatório de Escola, realizado anualmente no início do ano letivo a partir do documento de caracterização de turma (IMP.EPFF.039-01), a escola consegue obter um conjunto de dados referentes aos alunos, bem como aos respetivos agregados familiares, que lhe são úteis para caracterizar a sua população escolar, adequar o projeto educativo ao público-alvo, de forma a obter o sucesso pretendido na formação inicial ministrada, e analisar a evolução da escola através da comparação dos resultados ao longo dos anos.

Assim, apresentamos nos quadros seguintes alguns aspetos que nos parecem importantes para caracterizar os alunos que frequentam a escola (dados obtidos em setembro do ano letivo 2013/2014):

No que respeita à repartição por géneros, verifica-se a predominância de alunos do sexo feminino, num total de 73 (53,3%), para apenas 64 (46,7%) efetivos do sexo masculino. Relativamente à distribuição por escalões etários, é de notar que, globalmente, os mais representados são os dos 17 (26,3%), 18 (22,6%) e 16 anos (17,5%), sendo os escalões mais jovens e os mais velhos representados em menor escala.

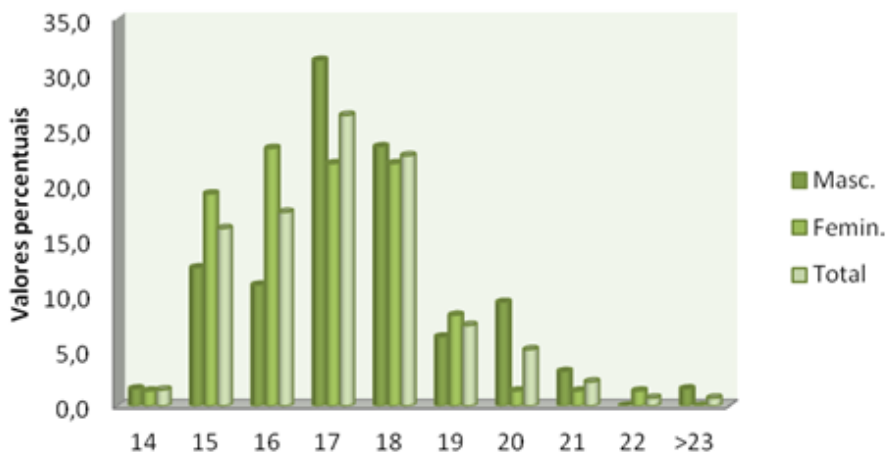


Gráfico 3 - Distribuição por escalão etário e por género.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

No que respeita à distância da residência dos alunos relativamente à escola, salienta-se que 21,1% dos alunos reside a uma distância compreendida entre 5 e 9,9 Km, 20,3% vive a uma distância situada entre 15 e 19,9 Km, e 17,3% reside a uma distância da escola compreendida entre 1 e 4,9 Km.

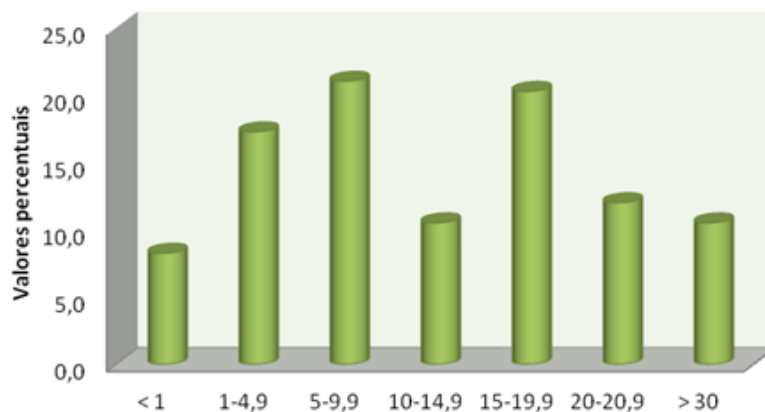


Gráfico 4 - Distância da residência à escola.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Relativamente à escolaridade dos pais dos alunos, regista-se que a maioria, tanto dos pais como das mães, têm o 4.º ano, ambos com 26,3% do total de respostas apuradas. Segue-se a escolaridade ao nível do 9.º ano (25,9% do total), com 24,4% para os pais e 27,3% para as mães. Destaca-se ainda que, embora sendo um valor residual, foram

registados casos de pais e mães que não sabem ler nem escrever (2,4 % e 0,8%, respetivamente).

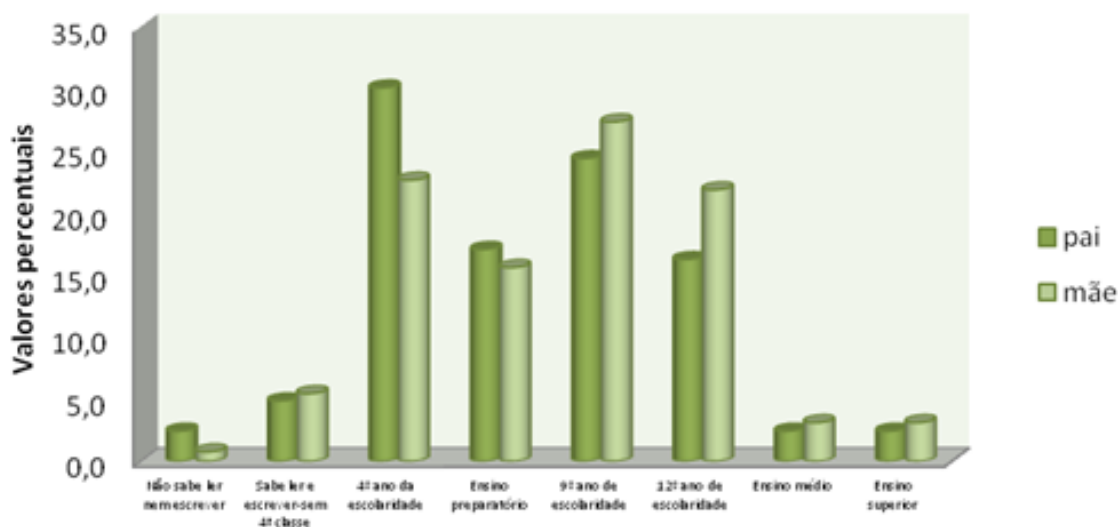


Gráfico 5 - Escolaridade dos Pais/EE.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Refira-se ainda que, tendo em conta as respostas dadas pelos alunos, as categorias profissionais dos Pais/EE mais referidas são as de empregados de comércio e serviços, com 16,7% do total de respostas, pessoal de serviços domésticos, com 15,5%, e trabalhadores da produção, com 13,9% das manifestações dos inquiridos. Contudo, outras categorias profissionais não especificadas representam 34,7% das respostas.

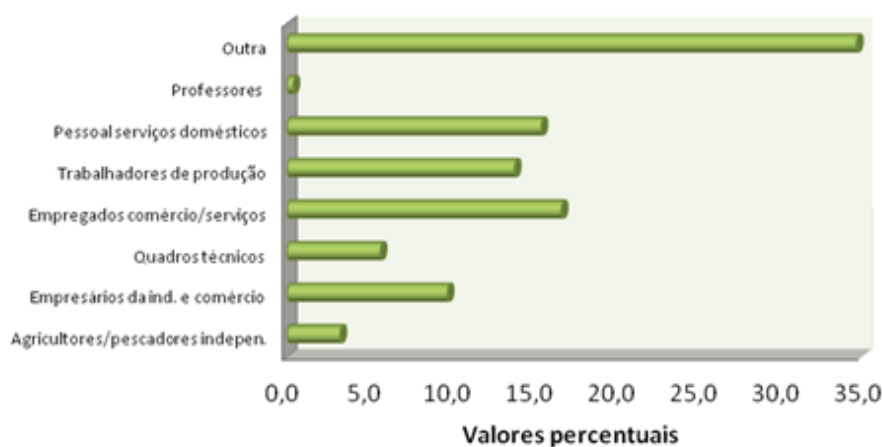


Gráfico 6 - Categorias socioprofissionais dos Pais/EE.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

No que respeita às repetências dos alunos, regista-se uma forte incidência ao nível do 1.º e do 3.º ciclo (33,3%), seguindo-se uma percentagem igualmente significativa de repetências ao nível do ensino secundário regular (20,3%). Registe-se ainda 13,0% de repetências ao nível do 2.º ciclo.

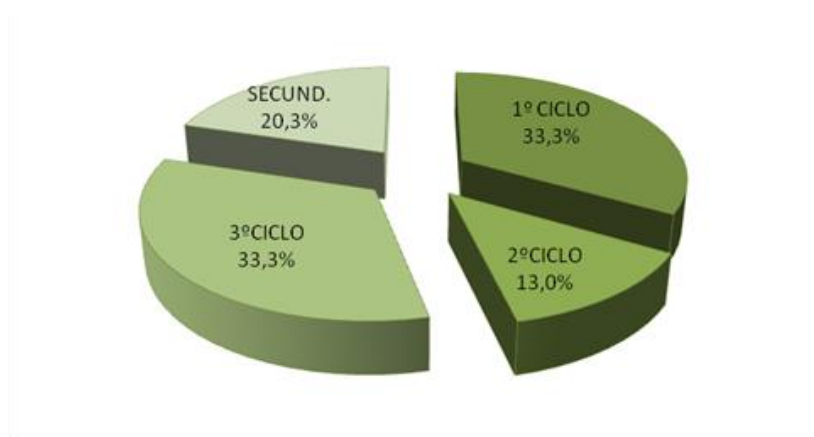


Gráfico 7 - Repetências dos alunos por ciclo de ensino.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Os alunos registam que a opção pelo ensino profissional se deve, na maior parte dos casos (30,5%), ao facto de este proporcionar cursos na área profissional que os alunos desejam exercer futuramente, sendo a opção por decisão pessoal igualmente importante, com 28% de respostas, bem como o facto de o ensino profissional proporcionar uma maior facilidade de acesso ao mercado de trabalho (18,5%).

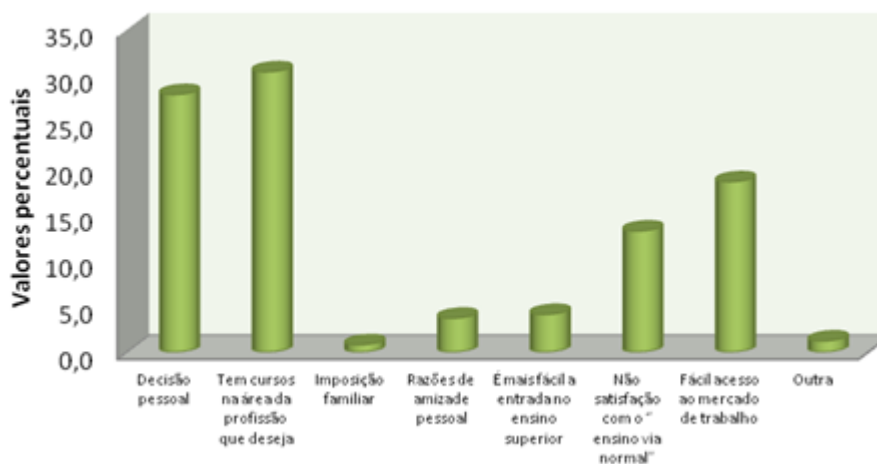


Gráfico 8 - Opção pelo ensino profissional.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Quando questionados sobre o que tencionam fazer após a conclusão do curso, a maior parte dos alunos (52,7%), manifesta pretender encontrar um emprego na área do curso, 26,3% tencionam prosseguir estudos ao nível do ensino superior e 19,8% tem por objetivo encontrar um emprego, independentemente de ser ou não na área do curso.

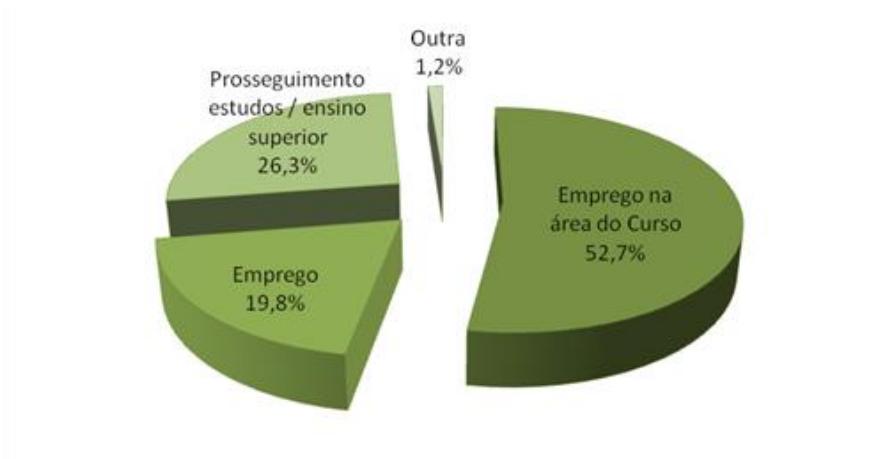


Gráfico 9 - Objetivos no final do curso.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Uma percentagem significativa de alunos refere que teve conhecimento da EPFF através de amigos (37,9%), seguindo-se o conhecimento por ações dinamizadas pela escola (29,0%) e através de familiares (20,1%).

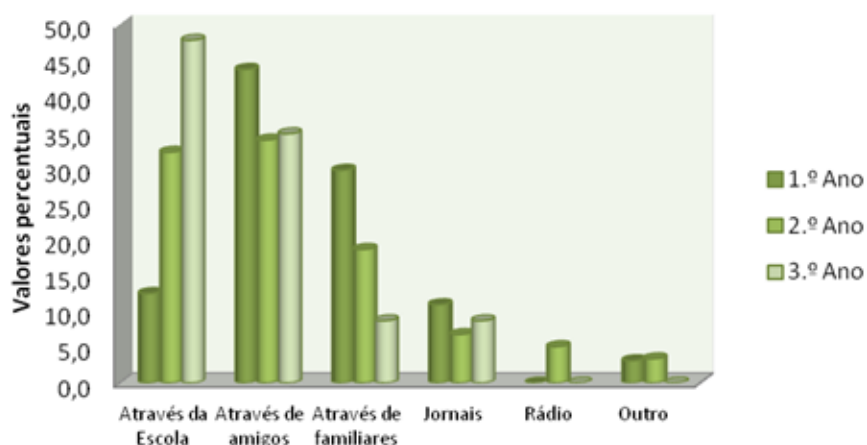


Gráfico 10 - Conhecimento da EPFF.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

No que respeita à opção pela EPFF, salienta-se que 39,7% dos alunos escolheram a escola por preferirem os cursos por ela disponibilizados, sendo que 35,2% optaram pelo estabelecimento por decisão pessoal. Registe-se ainda, que 7,5% dos inquiridos revelam ter optado pela EPFF pelo prestígio da escola na comunidade.

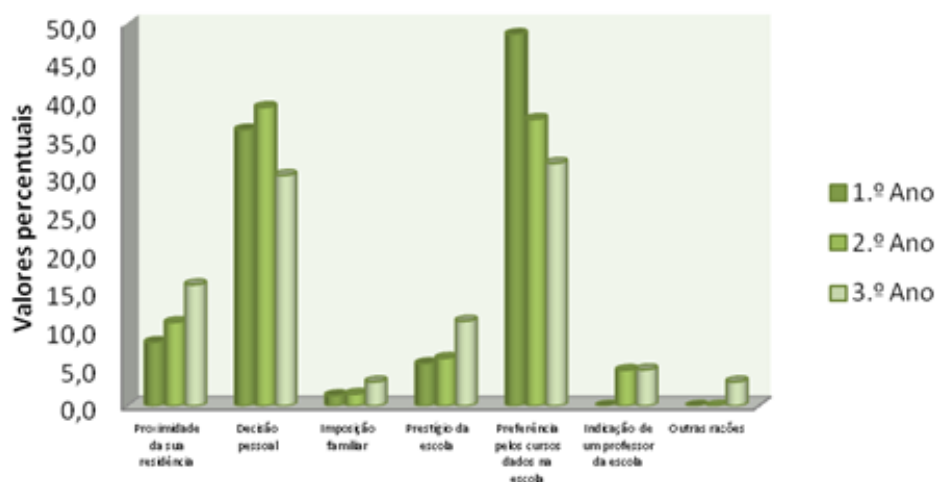


Gráfico 11 - Opção pela EPFF.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

Podemos, após a análise dos gráficos apresentados, obter uma perceção do tipo de alunos que frequentam a escola, tendo em conta o número, o género, a residência e o agregado familiar, bem como as motivações que levaram os alunos a optar pelo ensino profissional, pela EPFF e os objetivos que traçam para o final do curso.

Segundo Fonte (2012), o ambiente escolar numa escola profissional terá de ser atrativo, no sentido de incentivar os alunos a frequentar o ensino para se formarem, não só para garantirem a habilitação académica, mas também a qualificação profissional. Cada escola deve criar o próprio ambiente, tendo em conta a realidade local, adaptando os referenciais dos ministérios de tutela para cada situação concreta. Por força de ser uma escola profissional com menores dimensões e com menos alunos, o ambiente é tido como bastante positivo, já que há uma maior aproximação aluno/professor.

6.3. Projetos emblemáticos

Segundo Alcoforado (2008), sendo a experiência entendida como a ação do indivíduo e o respetivo resultado sobre o seu contexto, a aprendizagem depende das oportunidades que esse contexto proporcionar. Quanto mais aberta e propiciadora de experiências for, mais favorável será o ambiente de aprendizagem.

O concurso *Sabores da Figueira*, realizado desde 2011, em parceria com alguns produtores locais, constitui um dos projetos que confere maior visibilidade à EPFF. Tendo como objetivo primordial a criação de novas receitas, utilizando os produtos tipicamente tradicionais do concelho, o concurso culmina com a realização da *Gala Sabores da Figueira*, no Casino Figueira, onde se procede à degustação das iguarias vencedoras e entrega dos prémios. Anualmente, a Escola participa em outras iniciativas de relevo, designadamente o Campeonato de Português GPS e o Campeonato de Empreendedorismo GPS, intervindo também em atividades relacionadas com o projeto Eco Escolas. De referir ainda a oportunidade que a escola tem proporcionado a alguns dos seus alunos de realizarem estágios internacionais, no âmbito do Projeto *Leonardo da Vinci*, tendo já visto aprovadas três candidaturas, o que ilustra a valorização atribuída à experiência internacional. No seu dia-a-dia, a EPFF é frequentemente requisitada para colaborar/dinamizar iniciativas diversas, que integra no seu Plano Anual de Atividades (PAA) e que reforçam a notoriedade da instituição na comunidade e permitem aos alunos vivenciarem novas experiências em contexto real.

6.4. Objetivos estratégicos e metas

A intervenção pedagógica da escola fundamenta-se nas premissas fundamentais de motivação para o sucesso e de criação de valor para o aluno, traduzindo-se na satisfação com o serviço prestado e no desenvolvimento integral do aluno nos domínios cognitivo, pessoal e social. Na prática, a escola visa afirmar-se como entidade credenciada de Ensino Profissional, procurando o reconhecimento e a valorização da formação ministrada, bem como da qualidade técnica dos formandos, por parte do tecido empresarial da região. Neste alinhamento, a Direção Pedagógica elencou um conjunto de objetivos que corporizam as opções estratégicas da Escola:

OB1: Consolidar o reconhecimento como Escola Profissional de referência na região.
--

OB2: Consolidar o reconhecimento pelo tecido empresarial da qualidade técnica dos formandos.
--

Fonte: Projeto Educativo 2013-2016 (EPFF)

Os objetivos estratégicos são definidos para um ciclo de gestão de três anos, encontrando-se igualmente expressos e operacionalizados no PAA.

Assumindo a escola como pilares estruturantes a motivação para o sucesso a par com a criação de valor para o aluno, num cenário de interação permanente com o meio, definiram-se um conjunto de metas operacionais suscetíveis de garantir a sua interiorização pela Comunidade Educativa e a subsequente adoção de medidas que centrem toda a ação da escola em seu torno. Neste domínio, foram consideradas as seguintes:

- Melhorar os resultados académicos, como forma de aumentar o sucesso escolar;
- Promover a eficácia dos sistemas de apoio à aprendizagem;
- Aperfeiçoar as qualidades técnicas dos formandos;
- Estimular o espírito empreendedor dos alunos;
- Reforçar as sinergias entre a Escola e o Meio.

6.5. Oferta formativa

Os cursos ministrados são essencialmente cursos nível IV, que visam a atribuição de um certificado de formação profissional e uma equivalência académica ao 12.º ano de escolaridade, uma vez que se destinam a indivíduos que já possuem o 9.º ano completo.

Tabela 2- Oferta formativa do ano letivo 2013-2014.

OFERTA FORMATIVA (2013/2014)	
1.º ANO	Curso Técnico de Restauração, Restaurante-Bar e Cozinha-Pastelaria (dupla saída)
	Curso Técnico de Restauração, Cozinha-Pastelaria
2.º ANO	Curso Técnico de Restauração, Restaurante-Bar
	Curso Técnico de Restauração, Cozinha-Pastelaria
3.º ANO	Curso Técnico de Restauração, Restaurante-Bar
	Curso Técnico de Restauração, Cozinha-Pastelaria

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

A escola está vocacionada para a formação de profissionais para o mercado de trabalho, mas a formação não se limita ao estritamente profissional, oferecendo, igualmente, aos jovens uma formação nas áreas sociocultural, científica e técnica:

- Área sociocultural – visa a aquisição de atitudes e competências transversais a todos os percursos formativos, orientadas para o desenvolvimento pessoal, social e cultural;
- Área científica – visa a aquisição de conhecimentos específicos de cada perfil profissional;
- Área técnica – visa a aquisição de competências técnicas e inclui as disciplinas instrumentais estruturantes dos perfis de saída de cada curso.

Estas áreas são complementadas com um período de Formação em Contexto de Trabalho (FCT), de carácter obrigatório em todos os cursos, diretamente relacionado com atividades de carácter prático no domínio profissional respetivo, possibilitando um contacto privilegiado com o tecido socioeconómico envolvente.

A FCT é realizada em empresas ou outras organizações do setor hoteleiro e de restauração, mediante a celebração de um protocolo de estágio tripartido entre a escola, a empresa e o aluno, segundo um plano definido entre as partes. Apesar de ter um rol de parceiros assegurado, não é raro estabelecerem-se novas parcerias fruto da iniciativa dos alunos, que muitas vezes sugerem unidades hoteleiras perto de casa ou onde já trabalham ao fim de semana em serviços ocasionais e onde mais facilmente poderão passar a um regime de contrato após a conclusão do curso. Normalmente, a escola

atende às preferências dos alunos, como forma de desenvolver o seu espírito empreendedor e também de os responsabilizar pelas ações que tomam.

6.6. Perfil dos alunos

Os cursos profissionais têm como princípios adequar a formação às necessidades específicas do aluno, possibilitando a cada um realizar escolhas apropriadas, melhorar os mecanismos de orientação e as condições de auto-orientação do aluno dentro do processo de aprendizagem. De acordo com Fonte (2012), temos de entender o aluno antes de este ingressar no curso e depois de o terminar. Qualquer curso deve ter em conta esses dois momentos e trabalhar de acordo com as características de cada aluno para que o mesmo termine o seu percurso formativo muito próximo do perfil do desejado para a área que pretende abraçar. Se for um aluno que ingresse no curso com conhecimentos prévios sobre o curso que quer tirar, este facto poderá ser uma mais-valia para ele e para o bom funcionamento do curso.

O formador tem como missão formar alunos competentes, profissionais capazes, com habilidades próprias para o desempenho da sua profissão, mas tem também como meta formar pessoas, seres humanos, e contribuir para o seu desenvolvimento pessoal. O seu papel é, portanto, o de organizar a atividade dos jovens de um modo não exclusivamente intelectual e com características assimiladoras e reprodutoras, mas sim de uma maneira integral.

Seguramente que neste tipo de formação deve predominar a aprendizagem por atuação, onde o aluno tem um constante contato com a realidade e, mesmo errando ao agir, irá aprender e corrigir. Não podemos, portanto, encarar o desenvolvimento curricular como independente do contexto organizativo da escola na qual funciona o curso.

Quanto aos atributos para ser um bom profissional nas áreas do Turismo, da Hotelaria e da Restauração, salientam-se vários, nomeadamente referentes ao domínio do conhecimento na área técnica, contudo, há que dar valor às competências *soft* que são transversais, tais como o empenho, a vontade de aprender, a humildade, a perseverança, a flexibilidade, uma boa capacidade de comunicação e o espírito de equipa.

Tendo em conta o triénio 2010/2013, no qual estamos a focar a nossa atenção, apresentamos no quadro seguinte o sucesso escolar e os resultados académicos:

Sucesso escolar e resultados académicos (Triénio 2010/2013)

Tabela 3 - Taxa de conclusão e média final de curso (Triénio 2010-2013).

Curso	N.º Alunos (12.º; 2012/2013)	Total	Taxa de conclusão		Total		Média Final de Curso
			n.º	%	n.º	%	
Restauração, Cozinha-Pastelaria	20	34	18	90%	26	76%	14,6
Restauração, Restaurante-Bar	14		8	57%			14,8

Fonte: Caderno Especial de Ensino Profissional 2013/2014 (Departamento de Avaliação e Departamento da

Qualidade da GPS Educação e Formação)

Através da tabela acima, podemos verificar que o número de alunos a frequentar o curso é maior na variante Cozinha-Pastelaria, assim como a taxa de conclusão, que é bastante mais elevada do que na variante Restaurante-Bar. Contudo, a média final dos alunos finalistas é semelhante. No que se refere à continuidade de estudos, podemos confirmar que os alunos que frequentam a escola não se encontram direcionados para o prosseguimento dos mesmos, embora tenham sucesso quando se candidatam. Abaixo, segue o quadro relativo à continuidade de estudos, tendo em conta o ano letivo 2012/2013:

Continuidade de estudos (Triénio 2010/2013)

Tabela 4 - Taxa de candidatura e colocações no Ensino Superior em 2013.

N.º alunos que concluíram em 2012/2013	Candidatura ao Ensino Superior		Colocação no Ensino Superior	
	n.º	%	n.º	%
26	4	15%	4	100%

Fonte: Caderno Especial de Ensino Profissional 2013/2014 (Departamento de Avaliação e Departamento da

Qualidade da GPS Educação e Formação)

No que respeita à empregabilidade após a conclusão dos cursos, a EPFF apresenta uma taxa superior de 54%, o que é uma percentagem significativa (dados de maio 2014) tendo em conta a situação atual de desemprego dos jovens e comparativamente a outras escolas com ensino profissional com taxas abaixo deste valor.

Empregabilidade

Tabela 5 - Situação profissional dos alunos que concluíram o Curso de Ensino Profissional em 2012/2013.

Curso	N.º alunos que concluíram (2012/2013)	Desempregados		Empregados				Estudante	
		n.º	%	Área Formação %		Fora Área Formação %		n.º	%
Restauração, Cozinha-Pastelaria	18	6	33%	7	39%	2	11%	3	17%
Restauração, Restaurante-Bar	8	2	25%	3	37,5%	2	25%	1	12,5%
TOTAL	26	8	31%	10	38%	4	15,5%	4	15,5%

Fonte: Caderno Especial de Ensino Profissional 2013/2014 (Departamento de Avaliação e Departamento da Qualidade da GPS Educação e Formação) - adaptado

Podemos concluir que a EPFF se encontra atenta ao percurso dos seus antigos alunos, através de um questionário *online* que avalia o seu percurso profissional ou escolar (ensino superior) e a perceção dos próprios alunos acerca da preparação alcançada após o decorrer da sua formação profissional no curso do ensino secundário pelo qual optaram. Estas respostas são importantes na medida em que ajudam a escola a definir as estratégias mais adequadas à inserção profissional ou ao prosseguimento de estudos. Todos os dados apresentados foram compilados pelo Departamento de Avaliação e Departamento da Qualidade e inseridos no Caderno Especial de Ensino Profissional 2013/2014 (09 de maio de 2014).

6.7. Evolução do número de alunos no quinquénio 2009/2014

Numa tentativa de evidenciar, de forma sumária, a evolução do número total de alunos da escola no quinquénio 2009/2014, apresentar-se-ão de seguida alguns dados que permitem atestar a tendência que se tem verificado.

A análise do gráfico abaixo permite verificar um aumento do número total de alunos no primeiro triénio, invertendo-se a tendência no ano letivo de 2012/13, para, posteriormente, em 2013/14, se assistir a uma recuperação visível. Entre os anos letivos de 2009/10 e 2010/11, o aumento registado no número de alunos traduz-se numa taxa de crescimento na ordem dos 3,4%. Do ano letivo de 2010/11 para 2011/12 a evolução ocorrida é igualmente em sentido ascendente, mas mais significativa, verificando-se uma taxa de crescimento de, aproximadamente, 11,6%. Do ano letivo de 2011/12 para 2012/13, regista-se uma taxa de crescimento negativa na ordem dos -5,9%, facto que traduz o decréscimo do número total de alunos da escola. No que respeita ao último ano desta série, regista-se novamente uma tendência para o acréscimo do número de alunos, situando-se nos 7,9% o ritmo a que esse crescimento teve lugar.

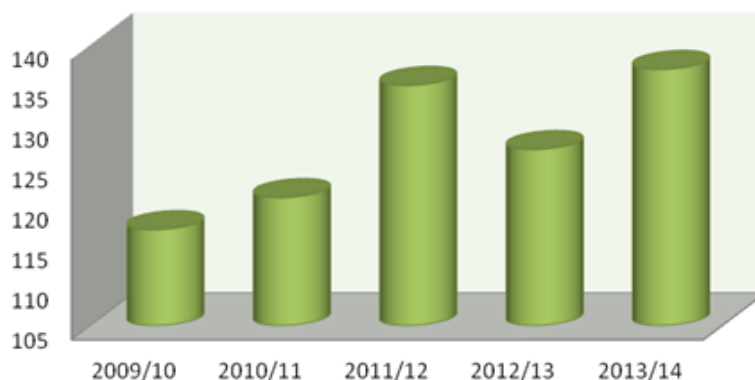


Gráfico 12- Evolução do número total de alunos no quinquénio 2009/2014.

Fonte: Observatório de Escola 2013-2014 (EPFF)

6.8. Contributo para o desenvolvimento local

Para se fazer conhecer e reconhecer, uma entidade deve conseguir desenvolver, face ao olhar do exterior, uma identidade ativa, reflexo de um projeto comum. Por outro lado,

há a necessidade da formação corresponder às legítimas necessidades das comunidades locais e regionais. Segundo Alcoforado e Ferreira (2013), há necessidade de se repensar a organização da educação com o objetivo de proporcionar uma formação mais condizente com um desenvolvimento que garanta maior capacidade de ação, a partir das características de cada território. Dever-se-ão criar condições efetivas para uma especialização qualificada, articulando as políticas, as práticas comunitárias e empresariais e os projetos educativos das escolas e dos centros de formação, num projeto municipal alargado e integrado, que envolva, numa interdependência mutuamente enriquecedora, as dimensões de educação e formação e de desenvolvimento económico, social e cultural. No que concerne à cidade da Figueira da Foz, segundo os mesmos autores, a educação e o turismo são colocados numa relação interdependente. Há, pois, a necessidade de assumir o turismo como vetor estratégico de desenvolvimento, promovendo uma oferta formativa, inicial e contínua, dinâmica e de qualidade, capaz de se aproximar das necessidades das pessoas e das instituições. Ao município coloca-se a missão de associar a educação e o desenvolvimento integrado, num projeto articulado, que possa antever um futuro de bem-estar comum, prevendo todos os recursos e os procedimentos para o alcançar. Fonte (2012) defende que as escolas profissionais reúnem, à partida, boas condições para a afirmação de projetos educativos próprios, diferenciados, com autonomia e ligação ao meio económico. Esta abertura ao território tem consequências no desenvolvimento curricular, na medida em que, ao programar, tem-se em conta os recursos do território (institucionais, culturais, instrumentais, humanos).

Como verificámos anteriormente, a EPFF destaca no seu Projeto Educativo a preocupação da ligação escola-comunidade. A relação com o exterior é assegurada pelas atividades desenvolvidas, que, muitas vezes, são realizadas em parceria com outras entidades ou abertas à comunidade em geral. A própria escola também é palco de atividades ao longo do ano letivo, quer de carácter geral, quer relacionadas com a área de curso. As atividades desenvolvidas pela escola inserem-se numa estratégia de abertura da escola ao meio e de aproximação e envolvimento ativo da família e da comunidade nas diversas iniciativas dinamizadas. Estas iniciativas visam essencialmente potenciar a unidade escolar e envolver a comunidade local/regional nas atividades da instituição, fomentando e dignificando assim a sua imagem. São diversas as iniciativas da comunidade em que a escola se vê envolvida, colaborando sempre com a intervenção

direta dos alunos em serviços de *catering*, *workshops*, demonstrações, aulas abertas, eventos solidários e de cariz cultural, entre outras. São também celebrados parcerias e protocolos que visam potenciar a ligação Escola-Meio e garantir a articulação entre a oferta formativa da escola e a integração dos jovens no mercado de trabalho, assegurando interessantes índices de empregabilidade. As parcerias existentes são tão dinâmicas quanto possível, refletindo o reconhecimento da comunidade relativamente ao trabalho desenvolvido pela escola.

7. ENTREVISTAS

Através da entrevista a atores do setor empresarial implicados no processo, procurámos revelar diferentes pontos de vista e saberes. Deste modo, cada ator foi convidado a refletir sobre a sua ação e sobre as suas práticas, a dar uma definição pessoal das situações e a caracterizar os meios implicados, com vista à sua evolução.

Assim, as entrevistas foram precedidas de conversas informais com os entrevistados, por telefone ou presencialmente, nas quais se explicou sucintamente o que se pretendia e aferir da disponibilidade dos mesmos para participar na investigação. Refira-se que a investigadora conhecia todos os entrevistados, pelo que a apresentação não se revelou necessária. Posteriormente, agendou-se dia, hora e local para a realização da entrevista. Os entrevistados foram elucidados sobre a estrutura dos temas a colocar na entrevista, de modo a que não fossem apanhados de surpresa quando questionados sobre determinados assuntos e informados que a entrevista seria gravada para posterior transcrição e análise.

A entrevista dividiu-se em três grupos distintos:

- I – O setor da hotelaria no território;
- II – A perceção da formação ministrada pela EPFF e a adequação ao mercado de trabalho;
- III - Apreciação/reflexão do entrevistado.

O objeto de pesquisa foi escolhido não a partir das nossas preocupações teóricas, mas a partir das necessidades por nós sentidas, que julgamos extensivas a um grupo, num contexto ambiental específico. Centrámos o estudo nas políticas de formação, bem como nas competências adquiridas pelos jovens saídos da EPFF, à luz da opinião dos diretores e gerentes de unidades hoteleiras e de restauração da Figueira da Foz que receberam alunos no âmbito da Formação em Contexto de Trabalho (FCT), entre 2011 e 2013.

De salientar que todos os entrevistados mostraram uma grande disponibilidade e bastante interesse em colaborar no estudo, simpatia, sentido de responsabilidade e à vontade durante a realização da entrevista propriamente dita. Todos os locais eram adequados, procurando-se sempre que os encontros se realizassem em salas calmas, sem

ruído e livre de interrupções. No início de cada entrevista os indivíduos foram alertados para a importância de serem imparciais nas respostas, e não se deixaram influenciar pelo relacionamento pessoal já existente entre a autora da investigação e os entrevistados.

No decorrer das entrevistas constatou-se que algumas das questões que constavam no guião eram respondidas por antecipação, pois, no decorrer da conversa, os entrevistados focaram pontos que estavam planeados para um momento mais tardio da entrevista. Tal facto obrigou a investigadora a alterar um pouco as questões que colocava, tentando seguir o fio condutor inicialmente previsto, mas evitando perturbar a fluidez do discurso. As entrevistas tiveram uma duração entre trinta e sessenta minutos.

7.1. Caracterização dos participantes

Temos consciência de que os dados recolhidos podem ser influenciados pelo tipo de comportamentos que escolhemos observar, bem como pelas características dos sujeitos que integram o estudo. Por outro lado, se é necessário contextualizar os fenómenos investigados para uma melhor compreensão, tal contextualização dificulta a generalização dos resultados. Contudo, também temos presente a atenção crescente dada às significações pessoais dos fenómenos, às representações, sendo de valorizar a integração das dimensões dos sujeitos e organizações, numa tentativa de interpretar o mundo social sob a perspectiva dos outros, diretamente implicados no objeto de estudo.

No caso específico desta investigação, os elementos a quem se recorreu são provenientes de um grupo específico da área da hotelaria e restauração, isto é, representantes das entidades que receberam alunos na vertente de FCT, não sendo, portanto, exato falarmos de uma *amostra* enquanto conjunto de sujeitos extraídos de uma população e representativos da mesma. A sua integração não foi, assim, aleatória, mas intencional. Podemos referir que a escolha dos elementos compõe uma *amostra intencional* ou que se recorreu a um *método intencional de amostragem* (Almeida e Freire, 2008). Após a leitura cuidada das entrevistas, procedeu-se a uma categorização dos dados obtidos.

Começamos por apresentar, em primeiro lugar, o perfil dos oito entrevistados:

Tabela 6 – Perfil dos entrevistados.

ENTREVISTA	IDADE	SEXO	ESCOLARIDADE	ÁREA DE FORMAÇÃO	FUNÇÃO NA EMPRESA	EXPERIÊNCIA NA ÁREA
E1	66	M.	4.º Ano	Começou a trabalhar aos 11 anos na restauração	Sócio-gerente	56 anos
E2	49	M.	Ensino Técnico	Curso Geral de Mecânica; Curso de formação profissional em Construção Civil	Gerente	14 anos
E3	36	M.	12.º Ano	CET - Gestão e Marketing	Assistente de Direção	20 anos
E4	45	M.	Licenciatura	Lic. Engenharia Mecânica; Pós-Graduação em Gestão Hoteleira	Diretor de Hotel	6 anos
E5	43	M.	6.º Ano	Cozinha	Sócio-gerente	30 anos
E6	42	M.	12.º Ano	Pós-Graduação em Gestão Hoteleira	Diretor Geral	8 anos
E7	30	M.	12.º Ano	Curso Profissional na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra; CET – Gestão Hoteleira	Sócio; Responsável pela área de F&B	10 anos
E8	53	M.	9.º Ano	Começou a trabalhar há 31 anos na restauração	Sócio-gerente	31 anos

Fonte: Elaboração própria com base na informação das entrevistas.

A partir do quadro apresentado, podemos constatar que os entrevistados são todos do género masculino, com idades entre os 30 e os 66 anos. A escolaridade que possuem varia entre o 4.º ano e a pós-graduação. As áreas de formação que apresentam são díspares. Um entrevistado realizou um Curso de Especialização Tecnológica (CET, Nível V) e dois entrevistados possuem uma pós-graduação na área de Gestão Hoteleira. Todos os entrevistados exercem cargos de direção das empresas ou assistentes das

mesmas. A experiência que possuem é diferenciada, desde os 6 aos 56 anos de experiência profissional na área.

7.2. Resultados

Após o enquadramento contextual, a caracterização da amostra e da metodologia utilizada, é chegada a altura de efetuar a apresentação e discussão dos resultados. Recordamos que pretendíamos saber quais as competências que os empresários mais valorizam e se os inquiridos as valorizam de uma forma distinta, de modo a diminuir o hiato entre os objetivos da formação e as necessidades do mercado. Procurámos, também, perceber a importância dos jovens estagiários para as empresas acolhedoras no âmbito da FCT.

No que respeita à primeira parte da entrevista, o setor da hotelaria no território, começou-se por pedir aos entrevistados que procedessem à **identificação de pontos fortes e fracos do setor do turismo, hotelaria e restauração locais**. O quadro abaixo sintetiza os tópicos referidos pelos entrevistados:

Tabela 7 – Síntese dos pontos fortes e fracos do setor do turismo, hotelaria e restauração da Figueira da Foz, de acordo com a opinião dos entrevistados.

ENTREVISTA	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
E1	Verão; movimentação. Unidades hoteleiras de qualidade.	Sazonalidade: 2 meses bons; 10 meses maus. Instabilidade do clima. Diminuição de público nacional e espanhol. Turismo de massas. Pouco dinamismo.
E2	Praia e serra.	Falta de dinamismo. Falta de bairrismo e gosto pela cidade.
E3	Localização (Zona Centro). Beleza: praia e serra.	Hotéis sem capacidade para acolher grandes seminários, sem garagem ou piscina. Estacionamento com parquímetro.
E4	Centralidade. Acessibilidade. Cidade plana e tranquila. Boas unidades hoteleiras. Formação dos recursos humanos.	Dependência da praia e sol. Dificuldade em alojar em eventos de grande dimensão. Sazonalidade (5 a 6 semanas no pico): dificuldade em manter o <i>standard</i> no serviço ao cliente e em recrutar pessoal.

E5	Centralidade. Acessibilidade. Espaço. Praia, serra e rio.	Sazonalidade (julho e agosto como únicos meses fortes). Pouco movimento. Falta de desenvolvimento. Pouca qualidade na hotelaria. Acolhimento é apenas satisfatório.
E6	Beleza natural. Rio, serra e praia. Arquitetura. Cultura ligada ao mar. Peixe.	Sazonalidade.
E7	Turismo Sol e Mar e Turismo Gastronómico (Praias; gastronomia; bons restaurantes). Atrativos culturais (Casino Figueira e eventos de verão). Criação de trabalhos temporários.	Falta de locais atrativos e de animação fora da época de verão. Clima muito sazonal (pouco tempo de sol). Destino caro. Salários baixos e muitas horas de trabalho na restauração que leva a pouco empenho dos profissionais da área).
E8	Nenhum.	Pouco dinheiro. Poucos clientes. Falta de iniciativas e eventos. Pouca diversão para os jovens.

Fonte: Elaboração própria com base na informação das entrevistas.

Podemos concluir que a maioria dos entrevistados salientou a localização da cidade e sua beleza natural como pontos fortes:

Os pontos fortes são realmente, a beleza natural da nossa cidade, o rio, a serra, a praia, alguma parte arquitetónica também interessante. (E6)

Temos tudo para poder vencer, estamos no centro do país, temos acessibilidades das melhores, temos espaço, temos praia, temos serra, temos rio. (E5)

De realçar que apenas dois entrevistados salientaram como ponto forte a qualidade das unidades hoteleiras:

A hotelaria e restauração locais, temos algumas unidades de hotelaria boas, de boa qualidade, não seriam tantas como aquelas que desejaríamos, mas são, algumas já foram reformuladas e outras novas que estão a aparecer e esperamos que venham a acontecer mais. (E1)

Até há bem pouco tempo os hotéis estavam envelhecidos... até há uns anos atrás quem vinha uma vez já não voltava, não havia camas com qualidade e agora já vai havendo. (E4)

Apenas dois entrevistados salientaram a gastronomia, no geral, e o peixe, em particular:

Acho que a cultura ligada ao mar tem muita importância e daí também a questão do peixe, que é um ponto forte que a Figueira da Foz tem. (E6)

Para além das suas praias é uma zona rica em gastronomia e com bons restaurantes. (E7)

Um entrevistado não destacou nenhum ponto forte.

Como pontos fracos, dos sete entrevistados cinco referiram a sazonalidade como principal ponto fraco da cidade, alertando para o período de verão, que é cada vez mais curto:

Em relação ao turismo, acho que a Figueira, neste momento, está parada, existe muito pouco e é muito sazonal. Neste momento podemos apontar para 2 meses: o julho e o agosto. (E5)

O grande ponto fraco, que acaba por pôr em causa variadíssimas destas questões, tem a ver com a sazonalidade. A sazonalidade é aquilo que acaba por penalizar mais a Figueira da foz e é o seu grande ponto fraco (E6)

Das sete entrevistas, cinco entrevistados mencionam a falta de dinamismo:

A Figueira da foz é uma cidade praticamente fantasma, como tenho vindo a dizer, e com falta de locais atrativos e de animação que habituem as pessoas a visitarem a Figueira durante a época baixa. (E7)

Antigamente havia muito mais iniciativas, que traziam para a Figueira...como o Mundialito, todas aquelas passagens de modelos que faziam na praia...aqueles eventos todos que agora não há. (E8)

Salienta-se, também, o pouco movimento e a carência de alojamento para um grande número de pessoas aquando grandes eventos:

Relativamente ao público que frequenta a Figueira da Foz, nota-se que começa a diminuir, sobretudo a clientela espanhola e algum mercado nacional. (E1)

Um ponto fraco são hotéis que não têm capacidade para ter seminários para 600 pessoas. (E3)

No sentido de conhecer as necessidades dos empresários do setor da restauração local, solicitou-se aos entrevistados para referirem as **necessidades mais urgentes no que concerne à formação dos recursos humanos** que trabalham no setor. De acordo com as respostas, todos concordam com a necessidade dos recursos humanos possuírem formação:

Porque não me basta comprar produtos bons, tenho que ter alguém que os execute com qualidade. (E1)

Hoje em dia já não recruta ninguém que não tenha formação. (E4)

Constatou, porém, que apenas alguns entrevistados deram uma resposta específica sobre as principais necessidades, e não a maioria, como a autora esperava:

Estamos a falar numa escola que já tem uma vertente que é ensinar as pessoas, encaminhá-las na vida. Se as coisas assim acontecerem eu acho que está bonito. Agora é assim, neste momento, eu acho que o que falta mesmo são pessoas especializadas e qualificadas para o que estão, mas também não temos nem podemos estar a exigir muito mais do que o que temos. (E2)

Temos melhorado ao longo dos anos, mas podemos ainda melhorar mais. (E5)

Três entrevistados focaram-se na formação de recursos humanos no ativo:

É um grupo que investe muito em formação, mas quando eu digo estar a investir muito, é mesmo muito. Há um plano de formação anual em que é planeado para cada colaborador, a necessidade de formação no decorrer do ano. Portanto, nós quando fazemos o orçamento para o início do ano, é tido em conta o custo que vamos ter com a formação, custos de deslocação, custos de alojamento. (E3)

A formação é, realmente, importante, mas tem que ser muito bem selecionada e muito bem estruturada para motivar o profissional efetivo (E6)

Raramente e apenas os mais motivados tentam obter mais conhecimentos, quer no local de trabalho, quer com a obtenção de formação. (E7)

E4 salienta uma evolução positiva do passado à atualidade, destacando a importância da formação de base:

Os recursos humanos têm evoluído muito, porque temos aqui à volta boas escolas, a escola da Figueira, a escola de hotelaria de Coimbra, até as próprias escolas secundárias, aqui à volta, têm cursos de restaurante, mesa e bar e turismo. (E4)

As pessoas estão mais bem preparadas e é muito fácil quando os jovens aqui chegam e têm uma formação de base, evoluem muito mais rapidamente do que como era antigamente: “estás sem fazer nada, vens para aí trabalhar, vens para aí servir à mesa”. (E4)

O serviço já é tão protocolado e o cliente exige ser bem atendido e já não basta ter só experiência, tem que ter também alguma formação de base e tem havido essa evolução nos últimos anos. (E4)

Um dos entrevistados foi mais específico na sua resposta e salientou os problemas existentes, acrescentando os motivos dos problemas identificados:

A falta de brio e apresentação e profissionalismo na execução das tarefas mais relacionadas com o ‘back office’. (E7)

Atualmente existe muita oferta em termos de recursos humanos no setor da hotelaria, no entanto a maior dificuldade que verificamos com estes profissionais centra-se na sua capacidade de dedicação ao posto de trabalho. Deparamo-nos muitas vezes com profissionais capazes e com conhecimentos na área, mas pouco motivados e dedicados às tarefas atribuídas. (E7)

Dois entrevistados salientaram a importância de diversificar a formação em diferentes áreas ligadas ao turismo e hotelaria, essenciais para complementar as existentes:

Localmente existe uma oferta ao nível de profissionais de restaurante/bar e cozinha/pastelaria, em quantidade e qualidade. Claro que o turismo não é só isso, tem muitas outras áreas e aí não existe, realmente, na zona da Figueira da Foz, nenhuma escola que acabe por formar profissionais, quer seja a nível de receção, quer seja a nível de marketing turístico, de guias turísticos, etc. Está muito centralizado na questão do restaurante e da cozinha. (E6)

Não deveria só ter áreas concernentes ao turismo e restauração, mas também outras áreas como gestão, cultura e património, turismo, natureza, saúde e bem-estar. (E7)

De forma a saber quais as competências-chave de um empregado de mesa e de um cozinheiro, pediu-se que identificassem as **competências que um jovem em contexto de Formação em Contexto de Trabalho (FCT) deverá possuir**. Na tabela abaixo, apresentamos as competências referidas:

Tabela 8 – Competências gerais e específicas valorizadas pelas entidades recetoras no âmbito da FCT.

ENTREVISTA	COMPETÊNCIAS GERAIS	COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS
E1	<ul style="list-style-type: none"> • Humildade • Saber ouvir • Acatar o que é transmitido • Educação 	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação • Higienização • Forma como se dirige ao cliente
E2	<ul style="list-style-type: none"> • Atitude • Disponibilidade para aprender 	<ul style="list-style-type: none"> • Postura

E3	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade • Organização • Pontualidade • Vontade de querer trabalhar • Vontade de aprender 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência • Gosto pela área
E4	<ul style="list-style-type: none"> • Calma • Atenção • Jeito natural 	<ul style="list-style-type: none"> • Formação teórica/técnica • Postura • Simpatia (sorriso)
E5	<ul style="list-style-type: none"> • Pontualidade • Boa vontade de aprendizagem • Honestidade • Humildade • Educação 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade na comunicação com o cliente
E6	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparação • Competência para desempenhar as funções
E7	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicação • Educação (RB) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gosto pela profissão • Perfil (RB) • Presença (RB) • Forma de abordar o cliente (RB) • Higiene (CP) • Capacidade de esforço (CP)
E8	<ul style="list-style-type: none"> • Força de vontade; querer aprender • Educação • Saber ouvir • Acatar o que é transmitido 	---

Fonte: Elaboração própria com base na informação das entrevistas.

Através da categorização das competências concluímos que as competências são variadas, e que, exceto E7, a maioria dos entrevistados não distinguiu competências específicas no restaurante ou na cozinha. Os entrevistados também não fazem grande distinção entre competências pessoais, sociais ou técnicas. De uma forma geral, as mais referidas foram as seguintes:

- Educação;
- Vontade de aprender.

Foram também mencionadas por mais que um entrevistado as seguintes competências:

- Pontualidade;
- Humildade;

- Saber ouvir;
- Postura;
- Gosto pela área/profissão;
- Higiene;
- Comunicação com o cliente.

Podemos concluir, portanto, que as competências pessoais são as mais valorizadas, embora a *postura* englobe também as competências sociais e técnicas adequadas às áreas de restaurante-bar e cozinha-pastelaria. Os conhecimentos técnicos não são os mais valorizados, embora sirvam de base para a rápida evolução do aluno, sendo que o mais importante é a postura, o gosto pela profissão e a dedicação demonstrada.

Acho que o primeiro sinal que a gente deve demonstrar a quem está disposto a dar-nos um trabalho é precisamente a atitude e a postura. Quero dizer assim: “eu venho e estou disposto a que me ensinem a trabalhar e gostava de aprender”. É o bastante para que o patrão olhe para ele e diga assim: “eu tenho aqui um potencial. (E2)

Dos sete entrevistados cinco admitem a dificuldade de trabalhar na área e de reunir competências para realizar um bom trabalho:

Não é fácil, não é fácil trabalhar em hotelaria e, do ponto de vista, eu digo sempre, quando os outros estão de férias nós estamos a trabalhar, quando os outros estão a preparar o Réveillon, nós estamos a preparar para proporcionar esse lazer às pessoas. Portanto, a hotelaria, de uma forma geral, também não é muito compensatória a nível financeiro. Quem trabalha é por gosto. (E3)

O serviço feito calmamente, com um sorriso, com atenção ao que se está a passar...não é fácil, é preciso ter competências e é preciso ter também algum jeito natural. (E4)

É uma área difícil. É uma área em que ou se gosta e se dedica, ou é difícil viver dela. (E7)

De forma a aferir o contributo da formação inicial para o desenvolvimento do setor, colocou-se a questão da **importância da formação para um melhor desempenho profissional**. Todos partilham da opinião que a formação tem uma importância elevada e é essencial:

Quando concluem a sua formação escolar têm outro à vontade, outra segurança, o que é muito positivo. (E1)

É essencial para combater aquilo que se dizia há uns anos, aquela fama de que a Figueira não recebia bem. (E4)

Eu acho que sim, porque, para já, os jovens apresentam-se já com uma formação completa, com bastantes falhas ainda, mas completamente diferente dos empregados que nós temos a trabalhar na área da hotelaria da Figueira da Foz. Os jovens da Escola já vêm com outra postura que a maioria dos empregados não tem. (E5)

Os jovens que não têm formação partem de um patamar inferior e aí ficam dependentes dos profissionais que trabalham na área, em ter que lhes dar essa formação. É evidente que rececionar profissionais ou jovens com formação na área é uma grande mais-valia. (E6)

Quando questionados sobre se **o cliente consegue perceber e valorizar a formação dos recursos humanos**, todos os entrevistados foram unânimes em afirmar que o cliente o sabe fazer:

Os clientes reconhecem e valorizam a componente da formação demonstrada pelo estagiário e, quando não reconhecem, há, por parte da empresa, a preocupação de explicar a situação”. (E1)

Um cliente, hoje em dia, gosta de ser mimado, gosta de ser privilegiado, gosta de estar no auge e, obviamente que quem não tiver formação não consegue desempenhar estas funções. (E3)

Facilmente o cliente identifica um funcionário que veio de um curso profissional ou que não veio, pelo fardamento, pelo falar, pela ética, pela postura... (E7)

De modo a aferir a **imagem que a EPFF tem junto da comunidade local**, bem como quanto à **formação ministrada**, e de acordo com os alunos rececionados em FCT, solicitou-se aos entrevistados que atribuíssem um valor, numa escala de 1 a 10, e explicassem os motivos que os fizeram chegar a esses valores. Na tabela abaixo, mostramos os valores atribuídos pelos entrevistados:

Tabela 9 – Valores atribuídos pelos entrevistados quanto à imagem da EPFF e formação ministrada.

ENTREVISTA	CLASSIFICAÇÃO - 1 A 10 VALORES	
	IMAGEM DA ESCOLA	FORMAÇÃO MINISTRADA
E1	8	6
E2	8	---
E3	8/8,5	8
E4	8	7
E5	8	8
E6	8	8
E7	8	8
E8	10	10
MÉDIA	8,3	7,8

Fonte: Elaboração própria com base na informação das entrevistas.

Os resultados da tabela mostram-nos que o balanço é bastante positivo. A opinião sobre a imagem da escola junto da comunidade sai ligeiramente fortalecida em comparação com a formação ministrada pela mesma. Como aspeto mais positivo os entrevistados salientam as parcerias e projetos recentes. Como ponto negativo, que influencia o resultado inferior dado à formação, os entrevistados apontam a falta de vocação de

alguns jovens para o curso. Realçamos, em seguida, algumas justificações apresentadas de modo a justificar as afirmações referidas.

▪ Quanto à **imagem da EPPF**:

É uma escola com uma dinâmica impressionante, que admira bastante, uma vez que, além da sua formação interna, há uma preocupação constante e uma abertura para colaborar com outras iniciativas que valorizem a aprendizagem dos próprios alunos, nas áreas específicas que se vão desenvolvendo. (E1)

Acho que a escola tem feito vários projetos, tem tido várias iniciativas... Esses projetos, essas iniciativas – junto dos hotéis, da restauração, junto do Casino, da Câmara, de empresários locais – faz com que as pessoas vejam que existe a Escola na Figueira e dantes, se calhar, era um pouco esquecida ou como não era tão divulgada, também não era recordada, ou para iniciativas de estágios ou de parcerias ou o que for. Acho que a Escola está de parabéns, porque está a colocar a Escola novamente no mapa, no mundo da hotelaria. (E3)

A escola tem contribuído muito para o desenvolvimento da hotelaria. (E5)

Eu daria o 10. Eu daria o 10, porque acho que, pela experiência que eu tive e por aquilo que eu ouço dizer, essa Escola é muito boa e de lá saem bons profissionais. (E8)

De referir que a imagem da escola, numa escala de 1 a 10 valores, obteve um valor mínimo de 8, numa escala de um a 10 valores, sendo que os entrevistados apontaram como razões principais:

- Projetos
- Parcerias
- Dinamismo
- Dedicção

▪ Quanto à **formação ministrada pela EPFF**:

De uma maneira geral, os estagiários têm um bom desempenho e a Escola fomenta-lhes um certo interesse, o que não havia antigamente. (E1)

Eles têm boa formação nas áreas específicas, têm boa formação inicial teórica de partida, para depois ser trabalhada nas empresas. (E4)

Voltamos outra vez ao mesmo número, voltamos ao 8, porque os jovens quando saem desta Escola, desta instituição, vêm com o horizonte já aberto, vêm com algumas definições, já sabem o que é que querem, já fazem algo. (E5)

Considero que a formação é boa, os alunos saem com noção perfeita do que é o mundo de trabalho, saem com noção da exigência que o mundo do trabalho lhes vai exigir e saem bem formados. (E7)

E2 observa a formação através dos jovens que lhe chegam e salienta a distinção entre os jovens que possuem gosto ou não pela área:

Eu acho que é assim...há aqueles que gostam muito e há aqueles que não gostam nada. Aqueles que gostam muito, eu acho que são aqueles que levam a bandeira, como a gente costuma dizer; aqueles que não gostam nada são aqueles que procuram, digamos assim, ter alguma coisa para passar o tempo. (E2)

A importância da postura e dedicação por parte dos alunos também foi focada por E4, corroborando a opinião de E2. Salienta que a falta destas competências compromete o desempenho dos jovens:

Nós notámos, no passado, que tínhamos cá jovens por razões secundárias, ou terminar o 11.º ano, ou terminar o 2.º ano, para fugir às matemáticas e aquela não era a vocação essencial. Não quer dizer que seja a essencial, mas que tenham algum gosto e que queiram aprender e não apenas passar o tempo. (E4)

Dois entrevistados também focaram o problema de os jovens frequentarem o curso apenas para a obtenção de uma qualificação:

Usam estes cursos profissionais para atingirem a escolaridade de uma forma mais fácil e mais rápida, não tendo gosto, nem sendo o objetivo seguir a formação do curso. (E7)

Acima de tudo, é o aluno que venha estagiar, ter força de vontade, não andar numa escola só para ter o 12º ano e depois saltar fora. (E8)

E4 adianta que, na sua opinião, constata-se uma desadequada seleção de alunos para os cursos que se deve ao seu reduzido número na realidade atual e dá uma sugestão para a resolução do problema:

Eu, o ano passado, notei que, a nível de todas as escolas, havia muito pouca procura, a nível de todas as áreas, e isso é uma dificuldade que as escolas, portanto, terão e com a quantidade de cursos aqui à volta, acaba por ser oferta a mais para a quantidade de miúdos. Então o ideal é tentar concentrar mais as escolas, as mais especialistas, que já fazem isto há uns anos e não aquelas escolas que começaram há um ou dois anos. (E4)

Pretendeu-se entender **a adequação da formação em relação às necessidades do mercado de trabalho**. Assim, os entrevistados foram inquiridos quanto às competências em relação aos jovens que frequentam o Técnico de Restauração da EPFF, nomeadamente no que respeita às exigências do mercado de trabalho atual. Todos afirmaram que a formação se encontra adequada ao mercado de trabalho:

A formação ministrada vai ao encontro das necessidades. (E1)

Eu acho que está no caminho certo, mas o que falta, precisamente, é maturidade. Eu acho que eles são muito jovens para abraçar uma área com muita exigência e daí a razão de, às vezes, eles até serem

muito bons, mas a maturidade falta-lhes, quer dizer, falta-lhes idade, falta-lhes traquejo. (E2)

Acho que estão perfeitamente adequados, podem trabalhar em qualquer área, tanto na zona centro ou norte (que trabalha de uma forma diferente), o sul, que trabalha com ingleses e as técnicas e exigências são outras, mas acho que estão perfeitamente adaptados. (E3)

De forma a **averiguar eventuais diferenças na formação ministrada entre as duas variantes do Curso Técnico de Restauração – restaurante-bar e cozinha-pastelaria**, colocou-se essa questão aos entrevistados, que não percecionaram diferenças na formação ministrada.

Não notei diferenças em termos de preparação e de desempenho dos jovens. Considero que cada um está bem enquadrado na sua especialidade. (E1)

Acho que estão ambos, lado a lado. (E3)

Da mesma escola não se nota uma diferença significativa. Ambos estão bem preparados, as duas áreas. (E7)

Concluimos, portanto, que não existindo diferenças na formação técnica demonstrada pelos alunos estagiários no âmbito da FCT, realizada no final do curso, serão outros os fatores que poderão explicar aspetos como o menor número de alunos que concluem o curso na variante restaurante-bar, por comparação com a variante cozinha-pastelaria.

De realçar que, embora não tenham referido diferenças no que concerne à formação das variantes do curso, três dos entrevistados destacaram a maior exigência em termos de trabalho e empenho requerida na área da cozinha:

Agora é assim, pesar na balança, os da cozinha têm, de certeza, um peso maior do que os que têm os da sala, pelo menos,

conscientemente, eles têm consciência que o peso, em termos de responsabilidade, é maior do que os da sala. É isso a sensação que eu sinto quando estamos a pesar os dois. (E2)

A cozinha é uma área igual às outras, difícil, mas eu considero que é mais exigente, digamos assim, tanto a nível de trabalho, como a nível de evolução permanente. É uma área de muita dedicação. (E7)

Através das respostas dos entrevistados, podemos concluir que não sendo os conhecimentos técnicos que fazem a diferença, fatores como responsabilidade, exigência e dedicação elevadas poderão funcionar como fontes de uma maior motivação dos alunos para o curso ou para a área de formação.

Pretendeu-se, também, conhecer a opinião do entrevistado face a **possíveis alterações na formação inicial ministrada pela escola de forma a favorecer a adequação ao mercado de trabalho**. Tendo em conta que um dos objetivos é a melhoria da formação em vigor, efetuou-se uma compilação das mesmas:

- Dar continuidade às dinâmicas da escola
- Maior abertura com a comunidade local
- Selecionar os alunos por vocação para a área
- Incentivar os alunos com mensagens positivas/ Dar-lhes motivação
- Proporcionar aos alunos mais experiência ao longo do ano
- Realizar parcerias para aulas práticas na entidade (uma a duas vezes/semana)
- Existência de duas línguas obrigatórias no curso
- Trabalhar mais a abordagem ao cliente (Restaurante-Bar)
- Pedir aos hoteleiros garrafas de vinho vazias e enchê-las com água para praticarem mais a abertura de garrafas de vinho (Restaurante-Bar)
- Visitar ao Mercado Municipal para saberem escolher os ingredientes (Cozinha-Pastelaria)
- Selecionar os locais onde se colocam os estagiários
- Aprenderem cozinha tradicional portuguesa (por oposição à cozinha *gourmet*)
- Diversificar os locais de estágio

- Incentivar os alunos para que fiquem na cidade
- Haver sempre estágios em agosto (pelo menos 15 dias)
- Estágios com duração obrigatória de três meses
- Melhorar as áreas complementares: línguas, gestão e controlo, atendimento e comunicação interpessoal
- Cursos nas áreas de gestão, cultura e património, turismo rural e natureza, saúde e bem-estar

Podemos concluir, pela quantidade e qualidade das sugestões oferecidas, que os entrevistados mostram interesse em ajudar a escola a formar melhor e que, sendo profissionais da área, têm ideias gerais e específicas que poderão ser implementadas pela escola no sentido da melhoria, quer no que respeita aos conhecimentos técnicos proporcionados por uma adequada formação, quer no que concerne à organização da FCT junto das empresas, quer ainda quanto às necessidades do turismo, da hotelaria e da restauração do próprio território.

Pretendeu-se saber a opinião dos entrevistados sobre as **medidas políticas que poderiam contribuir para potenciar o papel da escola no desenvolvimento de uma estratégia local para o setor do turismo, hotelaria e restauração**. Os entrevistados teceram os seus comentários, destacando medidas políticas ao nível macro e micro:

Bastantes, bastantes! Aquilo que lhe posso dizer é que tem dois pontos muito rápidos: um deles passa por uma carteira profissional, uma carteira profissional avaliada por vocês e, lá está, sem aqueles tabus de ir às mesas, porque eles já têm alguma prática, alguns até já trabalham em restaurantes, portanto já têm algum nível e dar-lhes uma carteira que permita chegar a qualquer lado e que eles mostrem que têm uma carteira profissional. A outra, a par disso, o Estado promovê-los em termos da parte fiscal, que é dizer assim: “vocês vão ficar como profissional, mas nós também não vamos exigir nada de vocês”. Enquanto, durante um ano ou dois, eles trabalharem para que possam atingir níveis satisfatórios na vida, portanto isso era importante para nós. (E2)

Uma boa harmonia entre a Escola e a Câmara e fazer semanas com concursos gastronómicos, não sei, algo assim do género. (E3)

As instituições públicas podem participar, e muito, ou facilitar, ou formar bem, ou preparar a cidade, ou seja, isso é fundamental e tem que ser feito. Nós fazemos a nossa parte, de iniciativa privada, as escolas, a Câmara e todas as outras instituições locais públicas têm esse papel fundamental, que é de facilitar, de preparar a cidade, de preparar os jovens, motivar os próprios jovens, para que nós possamos preparar os nossos hotéis e os nossos restaurantes para receber bem. (E4)

Esta é que é a grande questão e penso que, se a escola não consegue atingir outros patamares e se os seus alunos também não se conseguem valorizar mais, tem precisamente a ver com o facto de não existir qualquer estratégia política para a Figueira da Foz e, por essa razão, não se consegue minimizar a grande sazonalidade que a Figueira da Foz tem e que tem vindo a aumentar. Acaba por ser muito ingrato, para todos, o concelho não aproveitar os profissionais que a escola acaba por formar, porque eles, inevitavelmente, acabam por ter que emigrar, porque, realmente, a Figueira da Foz acaba por não ter condições para os acolher. (E6)

No final da entrevista, uma vez que o modelo semiestruturado da entrevista assim o permitia, deu-se oportunidade aos entrevistados de acrescentarem os **comentários** que desejassem para que alguma questão que tivesse ficado menos desenvolvida ou esclarecida pudesse ser complementada.

Estamos a melhorar, mas temos que continuar a melhorar, a renovar os hotéis a aumentar a qualidade do serviço, continuar a formar bem e, de facto, este ano ficámos muito contentes com o nível de formação. (E4)

É de louvar todo o esforço que vocês têm feito ao longo destes anos por manterem este projeto de pé. (E5)

Deveria haver um melhor sistema de recrutamento e seleção dos técnicos especializados que são colocados nas escolas profissionais. O plano curricular deve ser melhorado e atualizado. (E7)

8. REFLEXÃO

Uma vez que a investigadora vive de perto esta problemática, fazendo parte do desenvolvimento da formação que foi alvo da sua atenção, entendeu-se desde cedo o risco inerente de comprometer a objetividade do estudo. No entanto, julgámos que a perspectiva de alguém para quem a realidade estudada não é desconhecida também poderia constituir uma mais-valia na investigação.

As diferentes contribuições reunidas indicam que o trabalho com o meio tornou-se uma efetiva preocupação dos responsáveis da formação. Constata-se, hoje em dia, que os modos formais e académicos tendem a substituir-se aos modos de existência prática dos saberes. Por sua vez, chegámos à conclusão que, tão ou mais importante que o plano de estudos, é o método utilizado para envolver os alunos no processo ensino-aprendizagem.

O aspeto da motivação foi bastante focado pelos entrevistados como fator preponderante para o bom desempenho e para a evolução do profissional na área. Há, de facto, jovens que comprometem as expectativas da escola, dos agentes económicos e do território no que concerne ao desempenho da profissão. Um dos motivos é o ingresso de jovens no curso sem motivação para a área, conseguindo, ainda assim, terminar todo o processo. Alguns deles confessam não querer seguir a área para a qual estudaram durante os três anos do curso, já que conhecem todos os constrangimentos relacionados com a hotelaria (horários ingratos, salários baixos, estatuto social pouco valorizado). Outros apenas pretendem concluir com êxito o ensino secundário, já que alguns dos cursos profissionais não possuem as disciplinas nas quais estes jovens revelam mais dificuldades ou cujo programa não é tão aprofundado. Percebe-se portanto, que nem

todos os alunos utilizarão da melhor forma a formação e os conhecimentos adquiridos na área em que ingressaram, mas cremos que a frequência da formação terá servido sempre para atingirem objetivos escolares e isso é algo que, não sendo o ideal, já valerá o esforço, aumentando o nível de qualificações da população. Deve-se, ainda, atentar à dificuldade do setor em oferecer índices de empregabilidade estável, motivada pela sazonalidade do território. Este fator foi o mais realçado como ponto fraco quanto ao turismo, hotelaria e restauração. Diferentes entrevistados partilham a ideia de que o território ainda vive muito do turismo “Sol e Mar”, reduzido a seis semanas no verão, e que este aspeto afeta o recrutamento de pessoal, nomeadamente o especializado. De facto, muitos dos jovens recém-formados, após a incursão na área do curso, optaram por empregos fora do setor, que lhes ofereceram uma maior estabilidade financeira, muitas vezes acrescida de um salário superior, ou emigraram para países da União Europeia.

No que se refere à formação ministrada pela escola profissional que foi objeto de estudo, na perspetiva dos entrevistados, conclui-se que a EPFF tem formado jovens que correspondem às expectativas dos possíveis empregadores, que lhes reconhecem um perfil adequado às necessidades do setor. Apurou-se que as competências desenvolvidas são importantes, em particular as de carácter pessoal e social, e, sobretudo, a postura adotada perante os profissionais da área e o cliente. Na opinião dos entrevistados, as competências técnicas também são importantes, mas é a experiência que vai aperfeiçoar as mesmas, sendo essencial que o jovem formando possua gosto e motivação pela área para dar continuidade à aprendizagem. A formação existente responde, pois, às necessidades sentidas na área, mas não as extingue, já que essas necessidades estão em constante mutação. A formação deve estar atenta às mudanças para conseguir adequar as suas práticas ao mundo real.

Consideramos que não só a escola mas também os parceiros que compõem a comunidade em que a escola se encontra inserida devem refletir sobre os pontos fortes e os aspetos a melhorar, para se alcançar um patamar em que todos saem a ganhar. A escola tem de possuir um espírito de abertura para corrigir o seu rumo, tendo em conta a sua principal preocupação: a qualidade da formação ministrada. Da mesma forma, as empresas têm de entender que, por melhor que seja a formação prestada pela escola, os jovens são fruto da sociedade em que vivemos e que os resultados são fruto do maior ou menor envolvimento de todos os elementos que contribuem para o seu

desenvolvimento, ao qual não é alheio o ambiente social, económico e empresarial em que cresceram. A formação do ser humano precede sempre a formação do técnico.

Consideramos que a FCT tem contribuído para abrir a escola ao meio, bem como para integrar mais facilmente os jovens na vida ativa, constituindo uma etapa de transição entre a escola e o mundo do trabalho, que se desenrola de uma forma apoiada, quer pela escola, quer pelos responsáveis diretos do setor da hotelaria e restauração da cidade.

Não tínhamos pretensão de generalizar os resultados, dado a especificidade do objeto de estudo. Contudo, pensamos ter contribuído para uma melhor compreensão dos aspetos referidos. O estudo tem aplicabilidade interna, pois a reflexão sobre o processo de formação vigente poderá levar a uma reorganização do mesmo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONCLUSÕES

Ao longo da história, o ser humano foi adquirindo e adaptando os seus saberes de modo a enfrentar as dificuldades com que se deparava. O desenvolvimento das sociedades trouxe novas exigências e as aprendizagens foram-se tornando cada vez mais especializadas.

No cenário do pós-guerra, os países europeus assistiram à massificação da educação. Com o passar dos anos, educação passou a ser sinónimo de igualdade de oportunidades. O acesso à educação passou a ser um direito que se foi alargando a todos os cidadãos.

A partir da década de sessenta do século passado começou-se a investigar a interdependência entre os investimentos em capital humano e o crescimento da economia. Alcoforado (2008) refere que investigadores como T. W. Schultz e G. S. Becker apontavam claramente para os benefícios da formação no que respeitava o rendimento individual. Desde esse momento, estes resultados influenciaram as políticas de investimento público e a sociedade, no geral, começa a procurar mais educação e formação. As ofertas formativas começaram a diversificar-se, as qualificações a aumentar, ainda que de forma ligeira, e os modelos produtivos a tornarem-se mais flexíveis e adaptáveis às exigências do mercado.

A construção do Mercado Único Europeu, com a liberalização da circulação de pessoas e bens, impôs aos diferentes países desafios a vários níveis, nomeadamente no que diz respeito à educação e formação. Através da influência exercida por várias organizações europeias assiste-se à legitimação de políticas europeias comuns. A escola foi-se universalizando e democratizando, chegando a um número de alunos cada vez maior e proveniente de todas as camadas sociais. A criação das escolas profissionais esteve ligada à integração na União Europeia, que financiou e reconheceu o valor deste tipo de formação. Por sua vez, o tecido económico, almejando a construção de organizações mais eficazes, aspirava a que a escola desse resposta às necessidades de produzir com maior qualidade e eficiência, com finalidades mais competitivas e diferenciadoras, rentabilizando-se, deste modo, o investimento crescente no sistema educativo.

Nos tempos modernos, deparamo-nos com uma realidade social dinâmica, onde impera a mudança, obrigando os indivíduos a acompanhar os seus avanços de uma forma ágil. De acordo com Alcoforado (2008), “é indiscutível que na vida diária e na quase totalidade dos espaços sociais, os problemas com que nos deparamos necessitam de mais recursos e conhecimentos”.

No campo profissional, verifica-se um contexto cada vez mais exigente, valorizando-se os recursos humanos como fator distintivo do sucesso de uma organização. Surge a necessidade de formar os indivíduos de modo a atingirem os objetivos organizacionais através de uma maior eficiência e eficácia na execução de tarefas e consequente satisfação de todos os atores envolvidos e beneficiários diretos e indiretos do processo. As evoluções no trabalho obrigaram a formação a interrogar-se sobre os saberes a propor para favorecer a melhoria de competências e a eficiência no trabalho, colocando o “terreno” em merecido destaque. Constata-se que os profissionais qualificados estão mais despertos para as necessidades e expectativas do cliente. A formação profissional surge como um instrumento válido de ajustamento entre as necessidades do mercado de trabalho e os recursos humanos, que se querem preparados para dar resposta às mesmas. Todavia, este ajustamento é condicionado pelas políticas públicas de formação profissional, e também por atividades implementadas numa ação mais micro, como estratégia de desenvolvimento local de um território.

Para fazer face a situações complexas e imprevisíveis no contexto laboral ou elevar a *performance* da organização, o indivíduo deverá mobilizar competências técnicas, cognitivas, relacionais e sociais que, associadas a um espírito de abertura e de motivação, conduzirão a um desempenho diferenciado e de valor acrescido. O desenvolvimento de competências não deve ser confundido com um utilitarismo estreito, desprovido de compreensão e conhecimento fundamentado. A competência implica autonomia relativamente ao uso do saber em situações variadas, estando estreitamente relacionada com a capacidade de resolver problemas, tomar decisões, atuar. De facto, muitas empresas, hoje em dia, praticam o recrutamento dos seus colaboradores mais em função das competências demonstradas do que das qualificações apresentadas.

Para desenvolver competências, é necessário colocar os alunos em situações complexas, que exigem a mobilização dos seus conhecimentos. Com o ensino profissional pretende-

se combater a clivagem entre as competências e os saberes desenvolvidos na escola e a sua atualização ao nível do sistema produtivo, no desempenho do trabalho. Num quadro de crescentes mobilidade e concorrência entre recursos humanos altamente qualificados, o ensino profissional afirma-se, hoje, como uma alternativa de qualidade ao sistema de ensino regular, para os jovens que não querem, ou não podem, seguir para o ensino superior. Espera-se que o primeiro contribua ativamente para o desenvolvimento económico do país, uma vez que está direcionado para a formação de quadros intermédios das empresas.

De forma a desenvolver um perfil de competências adequado a cada profissão é necessário conhecer a área profissional no seu todo, através de processos de cooperação transparentes. A instituição formativa revela-se um peão essencial na promoção dos conhecimentos precisos e adequados às necessidades das organizações de uma determinada área profissional. Por outro lado, só o conseguirá com o apoio das entidades empresariais que detêm um papel preponderante na construção da identidade profissional. Este modelo assenta num princípio de confiança e respeito pelos saberes teóricos e sociotécnicos transmitidos pelas instituições formativas e profissionais envolvidas, num compromisso entre atores, tendo em vista um contexto mais ativo e produtivo, quer a nível individual, quer a nível coletivo. Emerge o conceito de conhecimento ativo, direcionado para a ação e resolução de problemas.

Para dar consistência a uma política educativa local, bem pensada e coordenada, a cidade, e o município em particular, constituem um elo de ligação privilegiado. O seu papel deverá ser cada vez mais ativo, estabelecendo a articulação com outras instituições da cidade, já que a escola não pode assumir as funções educativas da sociedade no seu todo. O município é chamado a assumir, cada vez mais, um papel de liderança na dinamização de uma política educativa com base no espaço urbano, pois, como representante local da população, detém uma legitimidade própria, como fim de melhorar a qualidade de vida dos seus cidadãos.

Defendemos que a escola terá, em primeira instância, de cumprir o seu papel de preparar cidadãos preparados para viver em sociedade, e para ela contribuírem da melhor forma, favorecendo o espírito de coesão. Em tempos de mudança constante e acelerada, marcados pela competição desenfreada e precariedade de vínculos laborais, teremos de entender a escola e a formação prestada nesta perspetiva global. Existe cada

vez mais a noção de que os diplomas já não são garantia de um posicionamento duradouro face à instabilidade das carreiras, assumindo um estatuto mais provisório. Contudo, mesmo em tempo de crise, o acesso à educação continua a ser um fator preponderante, não a um mercado de trabalho estável, para muitos em via de extinção, mas a uma integração social de pendor multicultural. A educação não pode senão criar um potencial humano suscetível pela sua formação de jogar um papel positivo no desenvolvimento. Efetivamente, vivemos uma época de ambiguidade e imprevisibilidade no que diz respeito ao emprego. Cresce o desemprego, as transformações tecnológicas sucedem-se constantemente e as profissões mudam aceleradamente. A qualificação de mão-de-obra impõe-se como uma exigência decisiva de futuro. Por sua vez, o ensino superior apresenta-se atualmente como uma saída que se revela em contradição com a situação económica do país e as tendências de evolução do mundo do trabalho. Há, pois, necessidade de reforçar o capital escolar, cultural e profissional dos candidatos a trabalhadores e reconhecer as suas qualificações e competências.

No que concerne à área específica do turismo, este constitui uma das mais marcantes realidades económicas, nos últimos anos, em Portugal. Sendo um setor muito competitivo, os destinos têm de criar uma boa relação qualidade/preço, diversificar os seus produtos e qualificar os seus recursos humanos. Em 2006, as propostas do PENT (Plano Estratégico Nacional do Turismo) voltavam-se para um desenvolvimento do turismo baseado na qualificação e competitividade da oferta, alavancadas na excelência ambiental/urbanística, na formação dos recursos humanos e na dinâmica/modernização empresarial das entidades públicas. De salientar que o turismo tem demonstrado uma evolução positiva a nível mundial. A OMT prevê que em 2020 o mundo seja caracterizado por uma presença de novas tecnologias em todos os campos, com uma expressiva automatização dos serviços e com a capacidade de se viver sem muita convivência entre as pessoas. Desta forma, destaca-se o turismo como a forma mais eficaz de satisfazer a carência humana que subsistirá sempre: o contacto interpessoal. Ainda segundo a OMT, a Europa mantém-se em 2020 como a região mais visitada. Assim, a aposta no *cluster* do turismo tem que passar por um apoio institucional, quer ao nível do investimento público e privado, quer pelos incentivos à inovação, à formação profissional e à investigação académica nesta área ainda tão cientificamente deficitária no nosso país.

A Região Centro, nomeadamente a Figueira da Foz, terá de procurar afirmar a sua imagem de marca, interagindo em rede, para atrair um maior número de turistas internos e, sobretudo, externos. A região situa-se a pouca distância do Porto, de Fátima e de Lisboa, como também de Espanha, pelo que terá de promover Coimbra, tendo a Universidade de Coimbra, a Alta e a rua da Sofia sido reconhecidas pela UNESCO como Património Mundial da Humanidade em 2013, e apostar nos vinhos, na gastronomia, na beleza das suas praias e do mar, em eventos e roteiros naturais, culturais e desportivos, ainda pouco consistentes nos dias que correm. Para o novo cliente, o que importa é a experiência proporcionada, baseada numa relação preço/qualidade aprazível. A qualificação dos seus recursos humanos terá de constituir um elemento integrador de uma política turística sustentável e ser defendida pelos diversos agentes económicos.

Uma crítica recorrente que é feita ao ensino profissional é a de que se baixa o nível de ensino, transmitindo-se menos conhecimentos que seriam úteis para o prosseguimento de estudos. Esta questão é problemática, uma vez que nos obriga a refletir sobre o que é uma “boa preparação” e para quem, visto que grande parte dos jovens não pretende frequentar o ensino universitário. Também nos faz colocar em causa o papel da escola: pode e/ou deve a escola ignorar o mundo do trabalho? Em última instância, não deverão os alunos que frequentam a escola saber utilizar o que lá aprendem? Ou estar-se-á a valorizar em demasia os saberes úteis das pessoas, o senso comum, em detrimento da cultura, no sentido contemplativo e estético? Do nosso ponto de vista, julgamos que a cultura inclui várias componentes, desde as mais contemplativas às mais ativas e pragmáticas. Por outro lado, sabemos que o saber, no seu todo, não pode ser aprendido na escola. Assim, devemos compreender que as competências são um horizonte. É certo que o desenvolvimento de competências implica um aligeiramento dos programas nacionais, já que se tem de libertar tempo para exercer a transferência de saberes. Todavia, para quem não pretende especializar-se em determinados domínios de estudos superiores, saber o máximo de Física ou Biologia não implicará um pior desempenho ao ingressar no mundo do trabalho. Como ponto positivo, constatamos, por exemplo, a diminuição do choque sentido pelos jovens quando ingressam pela primeira vez no mundo do trabalho, encontrando-se mais aptos para uma adaptação rápida à realidade laboral, a qual já não lhes é de todo desconhecida.

No decorrer da investigação, quer através da revisão bibliográfica, quer com a realização das entrevistas e a análise de conteúdo, podemos refletir sobre as temáticas em foco e acrescentamos ideias e novos desafios que julgamos importantes para o objeto de estudo. Assim, podemos considerar o seguinte:

- A procura ainda diminuta de cursos profissionais deve-se a razões históricas, ainda enraizadas, que associam este percurso escolar a um estatuto social mais desfavorecido. Estas marcas, embora atenuadas, não se diluirão no imediato;
- A divulgação da oferta formativa da escola no final de cada ano letivo revela-se tardia, não permitindo que a orientação seja efetuada de uma forma atempada e eficaz;
- A ação dos psicólogos nas escolas é essencial na divulgação dos cursos existentes. A intervenção da orientação escolar deveria iniciar-se no 8.º ano de escolaridade, alargada aos Pais/EE, de modo a que houvesse tempo para escolhas fundamentadas e com um maior envolvimento das famílias;
- Os jovens e as suas famílias deveriam ser informados de uma forma imparcial sobre as vantagens e desvantagens de cada curso e não serem orientados com base no fracasso. Enquanto assim for, o Ensino Profissional será maioritariamente constituído por alunos com um percurso de fraco aproveitamento escolar;
- A divulgação de listas dos cursos e contactos dos alunos diplomados junto dos parceiros da escola e demais empresas da região seria uma forma simples e rápida de potenciar a empregabilidade dos jovens formandos que não pretendem prosseguir os seus estudos;
- A oferta de especializações após o curso seria um fator para o aumento da atratividade. Atualmente, a oferta ainda é bastante reduzida e não alargada a todos os cursos (no nosso caso, constata-se uma maior oferta ao nível da Cozinha-Pastelaria, mas tal não se revela na Variante Restaurante-Bar);
- A dinamização de atividades complementares de oferta ao turista seria importante, criando o apetite por novas experiências ou enriquecendo as já existentes;
- A aposta no *branding* é essencial, já que, por vezes, o que existe pode ser bom, mas pode não se encontrar suficientemente divulgado ou desenvolvido de forma apelativa.

LIMITAÇÕES

Tal como referimos anteriormente, as características e o tamanho da amostra permitem-nos apenas afirmar a sua validade interna. O estudo focou-se somente numa escola e num curso, podendo unicamente ser apreciado numa perspetiva parcelar no que diz respeito ao trabalho desenvolvido nos cursos profissionais e por escolas com ensino profissional.

RECOMENDAÇÕES

Como sugestões para futuras investigações, podemos adir que a abrangência do estudo junto de mais escolas, aliada a uma metodologia quantitativa, poderia validar os resultados a nível externo. Por outro lado, seria interessante auscultar outros atores, tais como os alunos que realizaram a FCT e os dirigentes políticos responsáveis pelos pelouros da educação e turismo. Uma vez que a FCT também se efetua no âmbito dos estágios internacionais (antigo programa *Leonardo da Vinci* – LDV-, atual programa *ERASMUS+*, a ter lugar entre 2014 e 2020), seria interessante avaliar o contributo dos mesmos, quer ao nível das competências adquiridas, quer ao nível da perceção das entidades transnacionais acolhedoras quanto à formação e às competências desenvolvidas ao longo dos três anos do curso. Acresce, ainda, que, através de estudos experimentais, se poderia investigar se a repartição de um horário regular entre a escola e as empresas no âmbito da FCT, ao longo do ano letivo, seria vantajosa em relação ao atual modelo que privilegia a realização de estágio no final de cada ano letivo ou no final do curso.

IMPLICAÇÕES DO ESTUDO

De um modo geral, julgamos que o estudo servirá como um contributo para o reconhecimento da qualidade da formação dos alunos que optaram por esta modalidade de ensino. Recolhemos um conjunto de informações, opiniões e perspetivas de diversos autores quanto ao desenvolvimento e ao papel da formação e do ensino profissionais. Obtivemos uma perspetiva mais abrangente da formação e das necessidades reais do mercado de trabalho que poderá ser utilizada para a melhoria da formação ministrada. Visamos a identificação dos estudantes com atitudes, comportamentos, relações sociais

e técnicas predominantes nos contextos de trabalho, favorecendo uma maior proximidade entre os conteúdos gerais da educação e os conteúdos da produção. O progresso pressupõe uma maior qualificação dos recursos humanos, o que tem de passar obrigatoriamente por uma correta educação de base, através de melhores condições de ensino, pelo combate ao abandono e insucesso escolar e por uma maior e melhor ligação entre a escola e o mundo do trabalho, diluindo-se as fronteiras entre conhecimento e experiência, teoria e prática.

BIBLIOGRAFIA

Albarello, L. *et al.* (2011). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Alcoforado, J. (2000). *Educação de Adultos e Trabalho*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação.

Alcoforado, J. (2008). *Competências, Cidadania e Profissionalidade: limites e desafios para a construção de um modelo português de educação e formação de adultos*. (Dissertação de Doutoramento em Ciências de Educação). Coimbra: Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação.

Alcoforado, J.; Ferreira, A. (2013). *O Turismo entendido como vetor estratégico em Projetos Educativos Municipais promotores de desenvolvimento sustentado. O caso da Figueira da Foz*. In *Turismo e Cultura*, 231 - 238. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Almeida, L.; Freire, T. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios Edições.

Antunes, F. (1998). *Políticas educativas para Portugal, anos 80-90. O debate acerca do ensino profissional na escola pública*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.

Avanzini, G. (1996). *Éducation des Adultes*. Paris: Anthropos.

Azevedo, J. (1988). *Avaliação da Experiência Pedagógica do Ensino Técnico-Profissional*. Porto: Ministério da Educação.

Azevedo, J. (1991). *Educação tecnológica: anos 90*. Porto: Edições Asa.

Azevedo, J.; Fonseca, A. (2007). *Imprevisíveis itinerários de transição escola-trabalho. A expressão de uma outra sociedade*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão.

Bobone, V. (2010). *Figueira da Foz entre a Terra e o Mar*. Casino Figueira.

Brito, S. P. (2011). *Direção Geral do Turismo: contributos para a sua história*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Caetano, D. (2012). *As mais-valias da contratação de Técnicos de Cozinha/Pastelaria e de Técnicos de Serviço de Restauração e Bebidas formados nas Escolas do Turismo de Portugal*. (Tese de Dissertação de Mestrado em Gestão da Formação e Administração Educacional). Coimbra: Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação.

Caetano, A.; Vala, J. (2007). *Gestão de Recursos Humanos - contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH.

Cardoso, J. (2011). *Avaliação da qualidade de destinos turísticos: destino Figueira da Foz*. (Dissertação de Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo). Aveiro: Universidade de Aveiro.

Carvalho, R. (1987). *História do Ensino em Portugal. Desde a fundação da nacionalidade até ao fim do regime de Salazar-Caetano*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Chiavenato, I. (1997). *Teoria Geral da Administração. Abordagens prescritivas e normativas da administração*. São Paulo: Makron Books.

Direção Pedagógica da Escola Profissional da Figueira da Foz (Org.) (2013). *Projeto Educativo*. (Revisão 2) Figueira da Foz.

Education Permanente. *Formation et innovation dans les PME*. Revue trimestrielle. Mars 2010. N. ° 182. Direction Guy Jobert. Coordonné par Elyes Bentabet.

Fernandes, A. *et al.* (s.d.). *Cidade educadora: novas perspectivas das políticas educativas*. Universidade do Minho.

Fialho, J. *et al.* (2013). *Formação Profissional. Práticas organizacionais, políticas públicas e estratégias de ação*. Lisboa: Edições Sílabo.

Fialho, J. *et al.* (2013). *Redes de Formação Profissional. Um estudo sobre as lógicas de cooperação das entidades formadoras*. Universidade de Évora, Escola de Ciências Sociais, Departamento de Sociologia.

Fonte, R. (2012). *A Formação de Aministradores Socioculturais*. Canas de Senhorim.

Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica. Fundamentos, Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2013). *Estatísticas do Turismo 2012*. Lisboa-Portugal.

Grácio, S. (1986). *Política educativa como tecnologia social: as reformas do ensino técnico de 1948 a 1983*. Lisboa: Livros Horizonte.

Marques, M. (1990). As escolas profissionais: um modelo de formação. In *Inovação*, 3:45-52.

Marques, M. (1991). Abordagem sistémica das relações entre o sistema educativo e o sistema económico. A participação dos actores: o caso das escolas profissionais. In Ministério da Educação/GETAP, 650-661.

Martins, J. (2009). *A descentralização, a construção local da educação e o observatório da cidade educadora*. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.

Milheiro, E.; Santos, J. (2005) *O turismo em Portugal: que passado? Que futuro?* Aprender. Escola Superior de Educação de Portalegre, pp. 119-125.

Pereira, M. (2009). *Impacto da formação em contexto de trabalho na inserção profissional de diplomados de uma escola profissional*. (Dissertação de Mestrado em Administração e Planificação da Educação). Porto: Universidade Portucalense Infante D. Henrique.

Saúde e Bem-Estar (2008). AEP – Gabinete de Estudos.

Silvestre, C. (2003). “Educação/Formação de Adultos”. *Horizontes Pedagógicos*. Lisboa: Editora Piaget.

Silvestre, H. (Coord.) (2012). *Metodologia para a Investigação Social*. Lisboa: Escolar Editora.

WEBGRAFIA

- [http:// www.anqep.gov.pt](http://www.anqep.gov.pt) (acedido em 01-05-2014, às 17H45)
- <http://www.ipdt.pt> (acedido em 01-05-2014, às 18H00)
- <http://www.jornaldenegocios.pt> (acedido em 01-05-2014, às 16H00)
- <http://www.jn.pt> (acedido em 23-05-2014)
- <http://www.publico.pt> (acedido em 01-05-2014, às 18H30)
- <http://www.publituris.pt> (acedido em 17-05-2014, às 23H30)
- <http://www.pwc.pt> (acedido em 18-04-2014, às 19H00)
- <http://www.turismodeportugal.pt> (acedido em 01-05-2014, às 16H15)
- <http://www.visitportugal.com> (acedido em 01-05-2014, às 17H00)
- <http://www.wikipedia.org> (acedido em 01-05-2014, às 17H30)

ANEXOS



LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 – Legislação

Anexo 2 - Perfil do Curso Técnico de Restauração, variante Restaurante-Bar

Anexo 3 - Perfil do Curso Técnico de Restauração, variante Cozinha-Pastelaria

Anexo 4 – Formação em Contexto de trabalho (FCT) – 2011 a 2013 – Curso Técnico de Restauração (Figueira da Foz)

Anexo 5 – Guião de Entrevista

Anexo 6 - Entrevistas

ANEXO 1



Legislação

ÂMBITO	TIPO	DATA	IDENTIFICAÇÃO	RESUMO	ORIGEM	ALTERAÇÃO/ RETIFICAÇÃO/ REVOGAÇÃO
ORGANIZAÇÃO GERAL	Lei	1986	Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro	Lei de Bases do Sistema Educativo	AR	É ALTERADO POR: Lei n.º 49/2005, de 30 de Agosto
ENSINO PROFISSIONAL	Portaria	1992	Portaria n.º 709/92, de 11 de Julho	Diploma dos Cursos Profissionais	MF ME	
ENSINO PROFISSIONAL	Decreto-Lei	1998	Decreto-Lei n.º 4/98, de 8 de Janeiro	Regime de criação, organização e funcionamento das escolas e Cursos Profissionais do Ensino Não Regular	ME	REVOGA: Decreto-Lei n.º 70/93, de 10 de Março
ENSINO PROFISSIONAL	Despacho Conjunto	2001	Despacho Conjunto n.º 665/2001, de 21 de Julho	Regulamenta a oferta formativa dos Cursos Profissionalizantes	MTSS ME	REGULAMENTA: Decreto-Lei n.º 7/2001
ENSINO PROFISSIONAL	Despacho	2004	Despacho n.º 14758/2004, de 23 de Julho	Condições de gestão pedagógica e organização das escolas com Cursos Profissionais; Define, de acordo com o previsto no artigo 38.º da Portaria n.º 550-C/2004, as condições essenciais não expressamente previstas no citado diploma, para o funcionamento nas escolas ou agrupamentos de escolas integrados na rede pública de estabelecimentos de educação e ensino dos cursos profissionais do nível secundário de educação criados de acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2004	ME	REGULAMENTA: Portaria n.º 550-C/2004, de 21 de Maio
ENSINO PROFISSIONAL	Portaria	2004	Portaria n.º 550-C/2004, de 21 de Maio	Regras de funcionamento e avaliação dos Cursos Profissionais	ME	REVOGA: Portaria n.º 423/92, de 22 de Maio É REGULAMENTADO POR: Despacho n.º 14758/2004 É ALTERADA POR: Portaria n.º 797/2006, de 10 de Agosto

ENSINO PROFISSIONAL	Portaria	2006	Portaria n.º 797/2006, de 10 de Agosto	Alteração à Portaria 550-C/2004, relativamente à assiduidade	ME	ALTERA: Portaria n.º 550-C/2004, de 13 de Maio
ENSINO PROFISSIONAL	Portaria	2013	Portaria n.º 135-A/2013	Regula a criação e o regime de organização e funcionamento dos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional. (CQEP)	Ministérios da Economia e do Emprego, da Educação e Ciência e da Solidariedade e da Segurança Social	
ENSINO PROFISSIONAL	Portaria	2013	Portaria n.º 74-A/2013	Estabelece as normas de organização, funcionamento, avaliação e certificação dos cursos profissionais ministrados em estabelecimentos de ensino público, particular e cooperativo, que ofereçam o nível secundário de educação, e em escolas profissionais	Ministérios da Economia e do Emprego e da Educação e Ciência	É ALTERADA POR: Portaria n.º 59-C/2014
GERAL	Despacho	29-01-2014	Despacho n.º 1438/2014	Autorização de funcionamento do CQEP promovido pela SODENFOR - Sociedade Difusora de Ensino da Figueira da Foz, aprovado nos termos previstos nos n.os 1 e 2 do artigo 7.º da Portaria n.º 135-A/2013, de 28 de março	Ministérios da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I. P.	
ENSINO PROFISSIONAL	Portaria	07-03-2014	Portaria n.º 59-C/2014	Procede à primeira alteração da Portaria n.º 74-A/2013, de 15 de fevereiro, que estabelece as normas de organização, funcionamento, avaliação e certificação dos cursos profissionais ministrados em estabelecimentos de ensino público, particular e cooperativo, que ofereçam o nível secundário de	Ministérios da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social	ALTERA: Portaria n.º 74-A/2013, de 15 de fevereiro

				educação, e em escolas profissionais		
ENSINO PROFISSIONAL	Decreto-lei	18-03-2014	Decreto-Lei n.º 43/2014	Cria os cursos técnicos superiores profissionais, como formação superior de curta duração não conferente de grau	Ministério da Educação e Ciência	
ENSINO PROFISSIONAL	Decreto-Lei	20-06-2014	Decreto-Lei n.º 92/2014	Estabelece o regime jurídico das escolas profissionais privadas e públicas, no âmbito do ensino não superior, regulando a sua criação, organização e funcionamento, bem como a tutela e fiscalização do Estado sobre as mesmas	Ministério da Educação e Ciência	REVOGA: Decreto-Lei n.º 4/98, de 8 de janeiro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 74/2004, de 26 de março, 54/2006, de 15 de março, e 150/2012, de 12 de julho.

Fonte: adaptado de BD – Legislação-R22-30junho 2014 (GPS Educação e Formação)

ANEXO 2



Perfil do Curso Técnico de Restauração, variante Restaurante-Bar

CURSO TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO, VARIANTE RESTAURANTE-BAR
<p>O Técnico de Restaurante Bar é o profissional qualificado que desenvolve competências no âmbito da restauração. Deve estar apto a executar o serviço de mesa e bar em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.</p>
<p>Área de Educação e Formação: 811 Hotelaria e Restauração Código e Designação do Referencial de Formação: 811184 - Técnico/a de Mesa/Bar Certificação Escolar e Profissional: Curso do Nível Secundário de Educação; Qualificação Profissional de Nível 4 Saída Profissional: Técnico de Restaurante-Bar</p>
<p>ATIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Planear e preparar o serviço de mesa/bar.• Realizar o acolhimento e receção do cliente no serviço de mesa/bar.• Preparar e servir bebidas simples e compostas.• Planear e executar os serviços de mesa regular e especial.• Efetuar o acompanhamento e faturação do serviço prestado.• Pesquisar as especificidades e as tendências de mercado associados à mesa e ao bar.• Prestar os primeiros socorros e os cuidados básicos de saúde e bem-estar.• Implementar normas de autocontrolo e HACCP.• Elaborar relatórios e preencher documentação técnica relativa à atividade desenvolvida.

Fonte: Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, IP

ANEXO 3



Perfil do Curso Técnico de Restauração, variante Cozinha-Pastelaria

CURSO TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO, VARIANTE COZINHA-PASTELARIA
<p>O Técnico de Restauração, Variante Cozinha-Pastelaria é o profissional que, no domínio das normas de higiene e segurança alimentar, planifica e dirige os trabalhos de cozinha, colabora na estruturação de ementas, bem como prepara e confeciona refeições num enquadramento de especialidade, nomeadamente gastronomia regional portuguesa e internacional.</p>
<p>Área de Educação e Formação: 811 – Hotelaria e Restauração Código e Designação do Referencial de Formação: 811183 - Técnico/a de Cozinha/Pastelaria Certificação Escolar e Profissional: Curso do Nível Secundário; Qualificação Profissional de Nível 4 Saída Profissional: Técnico de Cozinha-Pastelaria</p>
<p>ATIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Armazenar e assegurar o estado de conservação das matérias-primas utilizadas no serviço.• Preparar o serviço de cozinha para a confeção das refeições.• Assegurar a limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios, verificando existências e controlando o seu estado de conservação.• Preparar/confecionar fundos, molhos e guarnições.• Preparar, confecionar e empratar entradas, sopas, pratos de carne, de peixe e mariscos, de legumes e outros alimentos e sobremesas, quer regionais quer internacionais.• Articular com o serviço de mesa a fim de satisfazer os pedidos de refeições e serviços especiais.• Pesquisar novas técnicas e tendências de cozinha e pastelaria.• Implementar as normas de autocontrolo e HACCP.• Gerir e controlar os custos de produção.• Colaborar na elaboração de cartas e ementas.

Fonte: Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, IP

ANEXO 4



Formação em Contexto de Trabalho (FCT) - 2011 a 2013

Curso Técnico de Restauração (Figueira da Foz)

EPFF - FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO 2011-2013 (420H)

HOTÉIS/RESTAURANTES DA FIGUEIRA DA FOZ

ANO	ENTIDADE	ESTAGIÁRIO	VARIANTE
2011	Hotel Mercure	Filipe Mineiro	Restaurante-Bar
		Luís Nunes	Cozinha-Pastelaria
		Luís Dias	
	Sabir Hotéis	Cláudia Ferreira	Restaurante-Bar
		Rúben Sousa	Cozinha-Pastelaria
	Quiaios Hotel	Micaela Ferreira	Restaurante-Bar
		João Vilante	Cozinha-Pastelaria
Hotel Wellington	Nuno Rodrigues	Restaurante-Bar	
2012	Hotel Mercure	Ana Gonçalves	Restaurante-Bar
		Miguel Cá	Cozinha-Pastelaria
		Ricardo Soares	
	Sabir Hotéis	Joana Costa	Restaurante-Bar
		Alexandre Mito	Cozinha-Pastelaria
		Fábio Gomes	
	Quiaios Hotel	Telmo Andrade	Restaurante-Bar
		Jorge Ferreira	Cozinha-Pastelaria
	Tapas Bar	Rui Nunes	Restaurante-Bar
		Natércia Ferreira	Cozinha-Pastelaria
	Restaurante Lisfoz	Mónica Gonçalves	Restaurante-Bar
		Amarildo Vieira	Cozinha-Pastelaria
Nuno Saraiva			
2013	Hotel Mercure	Adriana Cação	Restaurante-Bar
		Ana Santos	Cozinha-Pastelaria
		Paula Guimarães	Cozinha-Pastelaria
	Sabir Hotéis	Ana Ascenso	Restaurante-Bar
		Daniela Loureiro	
		Alexandre Gonçalves	Cozinha-Pastelaria
	Tapas Bar	Ana Maia	Restaurante-Bar
	Restaurante Alea	Alexandre Nunes	Restaurante-Bar
		Joana Pessoa	Restaurante-Bar
	Restaurante La Gôndola	Paulo Maia	Cozinha-Pastelaria
	Restaurante A Cantarinha	Paulo Lérias	Cozinha-Pastelaria
	Restaurante Marisqueira Caçarola 2	Susana Matos	Cozinha-Pastelaria
Pastelaria O Relógio	Henrique Jorge	Cozinha-Pastelaria	
Centro Social e Paroquial de Lavos	Bruna Pereira	Cozinha-Pastelaria	

Fonte: elaboração própria a partir de IMP-DP-039-00-Entidades_Formacao-Contexto-Trabalho (documento de escola)

ANEXO 5



Guião de Entrevista

ANEXO 6



Entrevistas

ENTREVISTA 1 (E1)

Idade: 66 anos.

Escolaridade/Habilitações: 4.^a classe.

Área de formação inicial: 4.^a classe e iniciou, em termos profissionais, logo na restauração, aos 11 anos de idade.

Função exercida na empresa: sócio-gerente.

Trabalha na área da hotelaria/restauração há 55/56 anos.

- Em relação ao território em que estamos inseridos aqui na Figueira da Foz, queria perguntar-lhe, segundo a sua opinião, quais são os pontos fortes e os pontos fracos que o senhor salientaria no que diz respeito à área do turismo, da hotelaria e da restauração?

- Bom, os pontos fortes que temos refiro-me à sazonalidade do verão (ponto alto), em que temos muita movimentação. Pontos fracos, é precisamente termos um desnível tão acentuado, que deixámos de falar de épocas balneares e temos, praticamente, o ponto forte, que são cerca de um mês, dois meses no máximo, que não chega a isso, e dez meses, ponto fraco. Quanto ao turismo, hotelaria e restauração locais, pronto, logo este desnível de turismo nos cria aqui algumas assimetrias um bocado desniveladas por essas razões. No entanto, a Figueira da Foz é um destino por excelência, é um destino bom, tem os seus pontos altos, hoje são menos altos, mas teremos de lutar por os colocar em patamares, efetivamente, mais elevados. A hotelaria e restauração locais, temos algumas unidades de hotelaria boas, de boa qualidade, não seriam tantas como aquelas que desejaríamos, mas são, algumas já foram reformuladas e outras novas que estão a aparecer e esperamos que venham a acontecer mais. Na vertente da restauração, acontece, em traços gerais, mais ou menos esta mesma situação. Portanto, na parte de restauração, e depois também no complemento mesa/bar. Mas isto dá-nos aqui, portanto, algumas condicionantes, em relação ao desnível que temos, como comecei por dizer, de captação de mercados, que temos bastante acentuado, e que tem decrescido infelizmente, nos últimos anos, na Figueira da Foz. Acho que nesta vertente há muito a fazer.

- Quando está a falar de desnível, estamos a falar do que nós chamamos de sazonalidade, não é?

- Sim, e se me permite, para mim sazonalidade é um termo que continuamos a usar, mas que está completamente desenquadrado. Sazonalidade entenderíamos por seis meses, o que está completamente fora do contexto, por várias razões, incluindo as próprias estações climáticas, que são diferentes do que eram antigamente. O verão era mais verão, o inverno mais inverno e o outono e a primavera também da mesma maneira.

- Quando falava dos públicos estarem a diminuir em relação a anos anteriores, ao passado, está a falar de que públicos?

- Eu refiro-me à clientela sobretudo aquele mercado espanhol, o mercado estrangeiro e algum mercado também nacional. Também é verdade que isto depende das dinâmicas a que direcionarmos as nossas ofertas para a captação desses mercados. Eu acho que podemos ter e entramos um bocado no turismo de massas quando devemos ter um turismo qualitativo. Quanto a mim, não basta fazer turismo por fazer, ou não basta fazer qualquer coisa com o intuito de ser turismo. Na minha opinião, é que poderemos até fazer menos, mas o que fizemos, fizemos bem, nesse sentido da captação, para que as pessoas se sintam bem e nos possam frequentar e dar movimento e, efetivamente, para as nossas unidades, para que tudo corra melhor. Repetia-me aqui um pouco, portanto, nós perdemos grandemente muita dinâmica na parte da captação mercados de turismo, e essa é uma preocupação, juntamente com as outras, e que tudo mudaria com essa vinda de mais público e de qualidade.

- Em relação à formação dos recursos humanos, quais são as urgências do setor da restauração? Qual é a importância desta formação dos recursos humanos para irmos no sentido de uma melhoria?

- Os recursos humanos são fundamentais porque continuamos a falar de turismo, é óbvio, por isso falamos nos recursos humanos. Eu costumo definir uma empresa pelos bons profissionais que tem, pelos bons equipamentos e os bons produtos que vai adquirindo. Porque não me basta comprar produtos bons, tenho que ter alguém que os execute com qualidade, e também tenho de ter equipamentos para que os possa acondicionar com qualidade. Portanto, os recursos humanos são extremamente interessantes e fundamentais, porque quanto mais formação tivermos, mais estamos a contribuir para a vertente do turismo. Portanto, tudo isto deve ser e é muito bem enquadrado. Eu aproveito aqui para integrar, a minha atividade profissional e a minha escola foi feita naquela que é chamada a escola da vida, onde comecei como grumo, fiz vários percursos da vida, com catorze anos, por exemplo, foi para Angola, os meus pais nunca lá estiveram, depois mais tarde vim cá, fui fazer o serviço militar e estive em Moçambique. Mesmo em Moçambique queria dizer que sempre trabalhei na hotelaria em todos os pontos que fico. Mesmo em Moçambique, enquanto militar, eu trabalhei um ano e tal na vida civil, porque o meu tempo dava-me para fazer essa situação de *part-time*... Depois disto estive em França durante três anos, onde continuei na vertente do turismo. Portanto, aqui concluí, digamos, a minha formação de escola, mas de uma maneira um bocado mais diferente, com muito mais dificuldade para conseguir. E é aquilo que eu normalmente sugiro aos jovens é que

proveitem bem tudo o que é dito nas escolas e que o ponham em prática. É óbvio que a prática vão adquiri-la na continuidade, mas encontrarão essas facilidades que eu não encontrei, aa altura nem tinha possibilidades de as ter. Portanto, eu vejo esta vertente como fundamental. A formação é um complemento importante do turismo e quanto mais formação nós tivermos mais serviço de turismo praticaremos, seguramente com mais qualidade.

- Muito bem! Em relação à formação em contexto de trabalho, e é nesta qualidade que o estou a entrevistar, uma vez que o restaurante já recebeu e recebe alunos da Escola Profissional da Figueira da Foz em contexto de estágio, eu gostaria de saber o que é que é para si mais importante que o jovem demonstre? Quais são as competências que você acha que são mais necessárias no restaurante e na vertente da cozinha?

- Bom, neles, que tenham humildade, que saibam acatar o que lhes é transmitido por quem está responsável pelo curso ou pela formação dele ou até um outro colega, mas sobretudo a quem estão integrados que sejam acompanhados por pessoas que saibam dar essa continuidade, essa formação, ponto. Então, essa humildade, para que saibam escutar e ouvir. É muitíssimo bom, mas também a valorização deles, e é nisto que eu me estava a referir, também depende muito por quem são acompanhados. Eu aqui, pelo menos nos estagiários que têm passado na minha unidade, não tenho tido qualquer dificuldade nesse aspeto. Acho que são portadores dos pontos que citei e têm acatado, e julgo que tem contribuído seguramente a passagem deles por esta unidade no aspeto da formação da vida deles. Na parte de escola, mas sei que para vocês também é um pouco difícil, porque para eles é tratado tudo com muita delicadeza, tudo muito fino, tudo muito *soft*, em que, eu não diria bem os meninos da mamã, mas que chegam ao mundo do trabalho e sentem por vezes algum choque. É verdade que a realidade do trabalho é extremamente diferente, mas hoje, nesse mesmo contexto, e quando estamos a falar de profissionais, também é sabido haver que é preciso ter alguma tolerância e alguma calma, para lhe darmos esse acompanhamento, porque na verdade esse contributo, e isto aproveito para realçar, que tenho notado nos últimos anos alguma melhoria nesta vertente. Portanto, acatam um pouco melhor, são interessados, interessam-se pelo que ouvem, e na sua prestação e no seu desenvolvimento. Portanto, isso é muito bom porque na verdade a realidade no mundo do trabalho e a parte da escola, como em toda a escola, não é só na Escola Profissional da Figueira da Foz, é como todas as escolas ... mas por vezes não estão a ver muito esse mundo da realidade e é bom que estes estágios aconteçam, ou outras situações em termos de voluntariado ao longo do ano quando têm interesse, porque acho que se complementam perfeitamente uma à outra, a parte da escolaridade com a parte empresarial. É aqui, eles saem da escola mas é aqui que eles vão encontrando aquela parte da aventura, da responsabilidade do trabalho e que não sentem num professor ou num diretor, a mamã ou o papá que os está a proteger ali ao lado. Eu aqui acho que esta vertente é extremamente importante para ambas as partes, quer para a escola de formação, quer para nós, empresários, porque concluem a sua formação de escola com outro à

vontade, com outra segurança, porque já passaram aquela fase não com tanto nervosismo... Eu acho que tem sido positivo.

- Quando falou em humildade, por exemplo, é uma qualidade mais pessoal. Em termos de qualidades a nível técnico, competências a nível prático e do que eles puderam adquirir na formação, quer realçar alguma que contribua para o melhor desempenho?

- As fundamentais são a apresentação, a educação, e a maneira como se dirige, a higienização do funcionário e a sua indumentária com que se identifica, e como disse, a parte educacional, e isso é notório. E para mim, eu considero-as como fundamentais para o início de quem envereda por este mundo, que é um mundo do turismo e o mundo do trabalho. Porque nos parece o turismo uma coisa assim muito fácil, mas não é. Ela é fácil, na verdade, mas envolve muitas coisas, tem muito que se lhe diga e que se faça, começando por essas bases que há pouco citei.

- Acha que os clientes conseguem perceber e valorizar essa componente da formação que o estagiário pode apresentar?

- Conhecem, e devo dizer que quando não conhecem, eu tenho a preocupação de fazer explicar isso e até os colegas ou outros funcionários que o transmite. Eu faço-o de uma maneira orgulhosa, que é extremamente simpática m pela e é aceite muitíssimo bem por parte dos nossos clientes. Eu diria mesmo que uma casa nunca se começa pelo telhado, começa-se pelos alicerces, pela base, e nós estamos a começá-la. Há que dar formação para ter formação. Portanto, e aqui diria que a parte empresarial deve contribuir nesse apoio à formação, porque nós somos os principais beneficiados num futuro, depois dos jovens acabarem a sua formação e quando se começam a adaptar a esse mundo do trabalho.

- De 1 a 10, como classifica a imagem da Escola Profissional da Figueira da Foz junto da comunidade local onde se insere?

- Em termos de avaliação é um bocado difícil, mas para a Escola Profissional da Figueira da Foz não é difícil fazer essa avaliação, só quem não acompanhar no dia-a-dia, porque é uma escola com uma dinâmica impressionante, eu admito, eu admiro bastante, porque além da sua formação interna, estão sempre preocupados e abertos em colaborar com outras iniciativas que venham valorizar a aprendizagem dos próprios alunos, muito concretamente, nas áreas específicas que se vão desenvolvendo. Portanto, com tudo isso, com a sua valorização profissional, dos professores, diretores da escola que tem feito e esse interesse manifesto de ir mais longe, de fazer, de iniciativas que tem, portanto, esta classificação eu não gosto muito de dar máximos nem mínimos, mas não tenho dificuldade nenhuma em dar na avaliação 8.

- Quanto à formação que é ministrada, e de acordo com o contacto que tem tido com os estagiários, de 1 a 10, o que é que diria da formação que é ministrada pela Escola?

- A Escola está num bom caminho de formação, como disse, e toda a argumentação que falámos atrás, ela vem refletir um pouco tudo isso. É verdade que diferenças temos, todos nós temos diferenças, e há jovens que poderão captar mais facilmente uns do que outros, outros terem mais sensibilidade para uma vertente e outros para outra, o que é normal. Refiro-me concretamente às diferentes áreas de cozinha ou pastelaria, ou mesa ou bar, mas, de uma maneira geral, vejo muito bem, como disse, fomentando-lhe um certo interesse, que não havia antigamente nesse aproveitamento e nessa valorização. Em termos de avaliação, aqui eu era capaz de me recatar um pouco mais e diria para aí 6, provavelmente também.

- Em termos das competências dos jovens que temos estado a falar, quais as que são adequadas às exigências do mercado de trabalho, ou melhor, acha que essas competências que eles demonstram são adequadas às exigências do mercado de trabalho de hoje em dia?

- Acho que sim, acho que sim e que são bem adequadas, é as vertentes que temos citado sempre e aquelas que estão enquadradas na formação, mas lembraria aqui mesmo, até na vertente do mundo do trabalho eu por vezes digo, é que eu acho que vale a pena as entidades fazerem um aproveitamento da formação na vertente do turismo, todas essas englobando, quando me refiro ao turismo, refiro-me a todas as vertentes da cozinha, bar, pastelaria, mesa, todas elas, porque ainda vamos tendo na nossa vertente trabalho. Portanto, estão preparados para o mundo do trabalho, a Figueira da Foz tem qualidades para poder ter. Também precisa de ser reformulada nesse mundo do trabalho, contribuindo para o tal turismo de qualidade que comecei por falar e que temos. Digo, quanto mais formação tivermos, mais possibilidade temos de captar melhores mercados. Portanto, satisfaz perfeitamente e hoje, não só cá como também nos países de língua lusófona, ou até noutros, o nosso mercado continua a ser um mercado de preferência na vertente do turismo. Portanto, se me pedisse qual era a sugestão ou se eu fosse jovem qual seria a vertente que escolheria, não hesitaria nada e era na vertente do turismo, era por aí que estaria. Acho que estamos completamente enquadrados. Isto também é interessante. Hoje não nos basta termos um curso, o importante é na verdade termos um curso mas estarmos integrados no mundo do trabalho.

- No caso de ter recebido estagiários de restaurante-bar e de cozinha, verificou diferenças entre uma área e outra em termos de preparação e desempenho dos jovens?

- Não. Acho que qualquer das vertentes está muito bem enquadrada na vertente da sua especialidade. Esses que estão adequados à cozinha estão... e aqui aproveitaria para dizer que para mim foi com satisfação que vejo há uns anos a esta parte termos conseguido, finalmente, mentalizar parte da juventude e não só em termos da vertente da cozinha, que era aquela que nós encontrávamos com muito mais dificuldades. As pessoas fugiam como quem foge sei lá de quê... como o diabo foge da cruz, como se costuma dizer! Também foi uma área onde passei. Dar-me-ia um certo prazer se a dominasse bem... Hoje, e vê-se, pelos chefes de qualidade, o que é de glorioso, o que é de vantajoso fazemos isto. Eu deixaria aqui uma mensagem... é que os alunos das Escolas vissem, por exemplo, e como estamos numa fase

das seleções ou dos jogadores de futebol, essa valorização profissional que possa ser interpretada, não é igual, mas cada profissão, na sua vertente, e vemos em cada lado aqueles com mais características, com mais dedicação. Se eles gostassem de ser um Cristiano Ronaldo ou um Jorge Jesus, ou outro qualquer, também temos os Cristianos Ronaldos na cozinha, também temos os Jorge Jesus na gestão, também temos nas mesas. Esta é uma mensagem que eu transmitiria à juventude, e certo modo também aos professores e aos diretores das Escolas. Sei que não é fácil, mas cada um na sua vertente, mas essas mensagens de incentivo acho que são fundamentais para a preparação de uma quantidade deles para este mundo que nós precisamos é de bons profissionais.

- A partir da experiência que possui, quer deixar alguma sugestão de melhoria à Escola Profissional com vista a melhorar e a desenvolver a formação que tem praticado atualmente?

- Eu acho que não, daquilo que conheço, e felizmente conheço minimamente bem, para não dizer muitíssimo bem, essas dinâmicas da Escola e que me satisfazem perfeitamente. A mensagem que lhes diria era que os continuem a incentivar e tal, mas há uma vertente que gostaríamos... Se for possível, além dos estágios, dar-lhes alguma motivação para que façam voluntariado, que queiram fazer... Não estou a falar isto por estar a dar estágio. Lembro-lhe e quero citar nesta entrevista que quando tenho estagiários eu dedico-me e eles... Acho que é uma maneira extremamente importante, porque eu acho que podem estar muitíssimo bem ambas as partes: a parte empresarial com a escola, que é a tal adaptação para o mundo do trabalho, o tal mimo que por vezes não têm, mas que lhes deem mais prática, mais experiência para essa vertente ao longo do ano e, se possível, que ficassem mais estagiários na Figueira da Foz. O que digo é o seguinte: eu entendo que a escola pode também e deve selecionar os pontos onde devem fazer o seu estágio, porque a valorização do profissional é da escola e é do estagiário, é da empresa onde estão. Agora, se vamos atrás de nomes só em termos curriculares não dá, mas também se vamos às vezes em determinadas empresas que não estão preparadas com equipas à altura em termos de formação, se elas são exíguas nessa vertente, não há mais-valia que se vá dar a esse profissional e que, se possível, que os vão incentivando, que se vão formando, que se vão adaptando e que fiquem pela Figueira da Foz. E quando falo assim não estou a ver-me só numa vertente empresarial, estou-me a ver uma garantia no mundo do trabalho na sua pré-escola... Sabemos que gostam de ir à Madeira, se possível, para Pedras Salgadas, para o Algarve, para o hotel de quatro ou de cinco estrelas. Por vezes, sei que também há aquelas dificuldades do aluno, que entendam que se não forem para essas unidades poderá ser entendido pelos pais que eles afinal não são grande coisa porque não foram para essas unidades. Mas os pais que ouçam e que vejam a opinião dos professores e de quem está... É essa a sugestão que eu deixava porque não é por aí o mundo do trabalho e que procurem aos filhos que vão para essas unidades que se entende de grande qualificação o que é que ganharam em termos de mais-valias em termos empresariais, o que é que os colocaram a fazer. Os pais devem-se preocupar também, não é só a parte escolar, mas também ver qual o aproveitamento e valorização do filho, porque o filho sabe avaliar. Devem é

ajudá-los e não menosprezá-los por eles não terem ido para esse hotel de quatro estrelas ou cinco estrelas. Não são as estrelas que lhe dão a categoria profissional, porque nós sabemos que chegam à maior parte dos sítios e poem-nos a fazer o estágio de maneiras como todos conhecemos e que não são. Mas essa parte que eu estou a falar parece-me que é mais da vertente da parte dos pais e que se integrem, efetivamente, no mundo que estão. E eles, se forem a um restaurante ou um hotel, se gostam de ser bem recebidos, é nesse aspeto que devem ver que o filho será amanhã, efetivamente, uma dessas pessoas que os estão a atender ou a outros da mesma maneira.

- Em termos políticos, que medidas é que poderiam potenciar o papel da escola neste setor de turismo, da hotelaria e da restauração da Figueira da Foz de forma a contribuir para o desenvolvimento local?

- Em termos políticos, o setor do turismo da Câmara Municipal que possa ajudar no aspeto nem que seja no aspeto mediador no seu relacionamento entre escola, mas parece que não temos essa dificuldade, mas deve ser sempre um interlocutor de incentivar as duas vertentes. Porque se ela estiver a medianar e a valorizar essas iniciativas, seja o que se faça, as iniciativas, seja o que for, se estiver a mediar uma parte e outra, ela está a contribuir na valorização nas duas vertentes e num todo para a melhoria do turismo da Figueira da Foz.

- Gostaria de acrescentar mais algum comentário sobre as questões abordadas ou sobre este assunto?

- Não, de uma maneira geral não. Só felicitar esta Escola pelos serviços e pela dinâmica que tem demonstrado, que o vosso encorajamento e a vossa força que continue. Estão, em minha opinião, a prestar um serviço extremamente dignificante para a valorização do turismo da Figueira da Foz e é para aí que temos de caminhar e é isso que nós temos de fazer, todos em conjunto. A abrangência do turismo é tão grande, há lugar para todos: a escola, os empresários, os alunos e toda aqui uma infinidade de coisas envolventes. No fundo, falámos e continuamos a falar de turismo, que é um infinito de coisas a falar.

- Obrigada por nos ter dado esta entrevista e ter contribuído para este estudo. Obrigada!

ENTREVISTA 2 (E2)

Idade: 49 anos.

Sexo: masculino.

Escolaridade: Curso Geral de Mecânica.

- Em termos de área de formação inicial, portanto, foi a mecânica, depois é que foi para a hotelaria?

- Precisamente. É assim, a minha área não é bem a hotelaria, a minha vida... Comecei por tirar o Curso Geral de Mecânica, depois fui para o Oriente, neste caso para Macau. Cheguei a Macau e a vida obrigou-me a ir para a área da construção civil e então fui especializar-me na área da construção civil e então aí fui tirar, depois, um curso de formação profissional e acabei como Fiscal Técnico Especialista. Portanto, a minha área está toda, digamos assim, ligada à parte da construção civil. Junto a isso, depois vim e, é assim, despertou-me, digamos assim, e a vida também me encaminhou um bocadinho... a situação económica do país também não estava boa, portanto eu fui em 87 e vim em 95, andei ali um ano ou dois, que foi a altura em que as coisas não estavam bem em Portugal. Trabalhei na Foznave, que depois faliu, começou a haver aqueles problemas todos e depois surgiu a hipótese de agarrar a hotelaria, que também era uma área que me despertava um certo interesse e que eu também gosto. E foi aí que eu abracei, no ano de 2000, no início do ano de 2000, que comecei a ser gerente hoteleiro.

- Muito bem! Então a função que exerce na empresa é de gerente, certo?

- Precisamente, gerente hoteleiro.

- Então, desde 2000, portanto, há cerca de catorze anos, que trabalha na área...

- Precisamente. Sou uma criança ao pé de certas pessoas, como eu me considero. Há pessoas, quando falo de hotelaria, tenho que pensar que sou uma criança. 14 anos, em hotelaria, não vamos dizer que é pouco, mas também não vamos dizer que somos grandes conhecedores ou que tenhamos grande carreira. Temos, temos sempre alguma, mas quando os meus colegas dizem que têm trinta, quarenta anos de hotelaria, eu tenho que me ajoelhar um bocadinho e dizer assim "sou uma criança", e é verdade.

- Cada um com a sua experiência, não é?

- Acho que sim.

- Vamos, então, aqui, às questões propriamente ditas e começaria por perguntar, na sua opinião, quais são os pontos fortes e fracos que salienta no que diz respeito à hotelaria e restauração aqui da Figueira da Foz?

- É assim, essa questão é a questão mais medrosa de todas as perguntas que a menina tem, que talvez me vá fazer, porque estamos a falar das fortes e das fracas, engloba muita coisa que se pode confundir. Eu, mais ou menos nas fortes, se a gente olhar para a Figueira como um local e uma terra com um grande potencial, eu penso que os fortes é precisamente a praia, não é? E estamos a falar na serra, portanto estamos a falar em duas coisas que têm um potencial enorme, digamos assim, não podemos dizer que são coisas brutas, porque já foram transformadas, mas que têm lá muito potencial para ser explorado. Esses, digamos assim, são

as partes que eu considero as partes fortes, digamos assim, que a Figueira nos dá, como dizer assim: “eu ofereço-vos duas coisas muito boas”. Portanto é a serra, como é precisamente a praia. Na parte dos fracos, é assim, não é difícil falar mal, não é? Dizer mal de qualquer coisa é muito fácil e eu também não gosto de debochar, também já trabalhei para Câmaras e também sei o que é trabalhar para Câmaras, mas temos que reconhecer que...costuma-se dizer que os méritos e os louvores ficam, às vezes, para quem os merece e, é assim, não podemos dar grandes louvores a esta Câmara, porque acho que tem uma falta de sensibilidade para esta área, que é uma área muito importante, mas que as pessoas que estão à frente não estão minimamente vocacionadas para gerir este tipo de coisas. Há aqueles que, como todos os ministros, vieram para fazer pontes e estradas e aquilo em que acreditavam. O caso do Sócrates que acreditava no Magalhães e nos computadores, não é? Portanto, cada um está vocacionado, às vezes, para onde desperta mais. Neste presidente da Câmara, eu acho que ele está mais para acertar as contas e para fazer contas, para ver a quem é que deve, quem é que paga, quem é que não paga e para andar nessa vida, não na parte de dizer assim: “Eu tenho uma cidade, não quero que ela enfraqueça, não quero que ela vá abaixo, mas quero continuar”, e ele não está a conseguir isso. Do meu ponto de vista a parte mais fraca é, precisamente, a falta de dinamismo, na parte da Figueira da Foz, porque o que a gente vê e que a gente conhece é que vamos ter agora o *Sunset*, vamos ter o *Fusing*, mas são coisas que já estão criadas. Eu chego aqui e digo assim “eu monto isto e faço aqui uma festa”. Isso não é difícil fazer. Difícil é agora eu dizer assim “Eu vou fazer um S. João da Figueira diferente, para que as pessoas venham à Figueira e vamos mostrar que somos melhores que os outros” e isso não se tem passado. Eu entrei na Figueira no dia de S. João e não sabia que havia festa, não há uma bandeira. Sinónimo de festa tem que ser bandeiras, alguma coisa que... tem que ser música, é assim que é a nossa cultura. Quando se faz alguma coisa tem que se mostrar às pessoas que vai acontecer alguma coisa e não se está a passar isso na Figueira, quer dizer...não é lá em baixo aquele Parque das Gaivotas, que quem o conheceu cheio de carroceis e de atividades para crianças e para os adultos, hoje estão lá três carroceis ou quatro. Alguma coisa se está a passar, alguma coisa está mal. Tem um piso até bastante melhor do que o que havia, agora já não é terra, já é alcatrão e por que é que desapareceram? Está a faltar dinamismo.

- Fica a questão...

- Está a faltar alguma coisa que incentive para que eles venham cá fazer a festa... os feirantes...e é nisso que nós estamos a perder as qualidades. Quer dizer, estamos-nos a deixar levar por outros interesses e estamos a perder um bocado a nossa cultura, aquilo a que as pessoas estão habituadas.

- O tradicional...

- Que é o tradicional, que é chegar “venho ver as marchas populares, mas também venho aos carroceis”. E chega lá aos carroceis e o que é que vê, não é? Vê lá dois ou três carroceizinhos,

não é? Pronto, é tudo muito lindo, mas também, como é lógico, vê logo, analisa e chega à conclusão que dantes andava lá uma noite inteira e que hoje, numa hora, corre aquilo e vem-se embora... não é difícil a gente tirar essa conclusão. Portanto, o que está a faltar é um pouco de bairrismo e de gosto próprio pela cidade. Eu acho que está a faltar isso, quer dizer... acertar contas, meter contas em dia está tudo nos parâmetros, agora falta aquela parte que... quem vive na Figueira e é de cá, eu não sou, mas reconheço que a Figueira precisava de um bocadinho mais, não basta dizer que é a noite de S. João, vamos pôr as marchas e o fogo e ficamos por aí. Isso não chega para a gente conseguir iludir as pessoas que nós somos bons e fazemos e atraímos pessoas à Figueira. Não estamos a atrair pessoas à Figueira, estamos a mandá-las para os outros sítios e um dia destes não temos cá ninguém, que é o que vai acontecer, se assim continuarmos. Felizmente eu espero que não, mas não pode cair mais fundo do que o que já caiu. Eu acho que está no limite daquilo que nós consideramos mesmo muito pouco o que se faz pela Figueira. Acho que às vezes não é a questão do dinheiro, é a questão da vontade. Acho que falta ali um bocadinho... falta ali umas bandeirinhas e pôr nos postes uns candeeiros. Não precisa de uma empresa de montar luzes, precisa de saber que estamos em festa. Se vamos fazer uma festa queremos motivo para que as pessoas percebam, não é com DJs. Os DJs fazem parte de outra geração, mas não faz parte da Figueira inteira, não precisamos de estar o pôr DJs nos cantos das esquinas a dizer que temos muita música. Temos, mas de certeza que não é aquela que queremos ouvir.

- Pelo menos para abranger todos os públicos.

- Para continuarmos a manter a tradição e para continuarmos a manter aquele bairrismo que é próprio da Figueira da Foz...

- É isso que falta, na sua opinião...

- Falta, falta, é o ponto mais fraco, é precisamente essa falta de bairrismo que se está a deixar levar aos poucos, porque não há ninguém que o segure, não há ninguém que se afirme nessa área.

- Muito bem! Em relação às necessidades mais urgentes, no que concerne à formação dos recursos humanos que trabalham no setor, o que é que o senhor diria? Quando estamos a falar, portanto, em formação de pessoas para a área.

- Estamos a falar na área de restauração e hotelaria?

- Exatamente.

- É assim, eu acho que, neste momento, a vossa Escola é uma mais-valia, mas é assim, não saem de lá pessoas especializadas, saem de lá, digamos assim, como nós chamamos, já saem com uma ideia do que possa ser a hotelaria. Pronto, eu não sei se é esse o vosso intuito, mas eu acho...

- Sim, claro.

- ...Para quem faz cinco dias da semana e só um se dedica ao setor hoteleiro, quer dizer que há quatro que estão virados para o ensino.

- Exato.

- Só um, propriamente, é que está virado para a parte de hotelaria, portanto, se estamos a falar nessa parte, estamos a falar numa parte que é de quatro para um, portanto também não pedimos que cheguem no fim e ... se fosse o inverso é que a gente já podia dizer assim "vai sair daqui alguém especializado, porque tinha obrigação disso, porque pela quantidade de horas...

- Pelo número de horas...

- Exatamente, tinham que aprender alguma coisa e tinha que sair dali alguma coisa excepcional. Pronto, a especialização e a qualificação das pessoas é a parte mais... é assim...nós já nos damos por satisfeitos, englobando no âmbito onde estamos inseridos, quer dizer, estamos numa terra pequenina, não tem muitos habitantes, também não tem muitos jovens, não é? E estamos a falar quase como uma área e eu lembro-me no meu tempo das escolas profissionais e estamos a falar ... eu fui estudar à noite no Curso Geral de Mecânica, não é?

- Está a falar nas escolas comerciais?

- Estamos a falar nas escolas comerciais, portanto estamos a falar numa escola que já tem uma vertente que é ensinar as pessoas, encaminhá-las na vida. Se as coisas assim acontecerem eu acho que está bonito. Agora é assim, neste momento, eu acho que o que falta mesmo são pessoas especializadas e qualificadas para o que estão, mas também não temos nem podemos estar a exigir muito mais do que o que temos. De certeza que podemos fazer uns ajustes e mais para a frente...

- Uns ajustes, com certeza!

- A gente já fala sobre isso.

- Exatamente. No seu entender, que competências é que um jovem deve demonstrar quando chega à formação em contexto de trabalho, nomeadamente no restaurante e na cozinha?

- É assim, eu, pessoalmente, dou muito valor ... não sei se foi pela educação que eu tive, se foi por ter começado a trabalhar muito cedo e trabalhar com os mais velhos... eu não sou uma pessoa muito rígida, mas sou uma pessoa que gosta das coisas muito certas. Estudei desenho industrial, estudei depois a parte de desenho de construção civil e nos desenhos não há linhas curvas, tudo é teto, tudo é paralelo, tudo é simétrico, não é? E eu, na minha vida, não ponho um sapato desencontrado do outro, eu ponho um ao lado do outro. Mexe comigo se eu vir alguma coisa que não esteja alinhado e é também um bocado assim que eu vejo as pessoas.

Eu tenho um filho e costumo dizer que o pior desgosto que ele me pode dar é ser desleixado. Ele até me pode dizer: “Pai, eu não tenho nada que fazer”, mas se ele se levantar de manhã e for correr, se for fazer ginástica, se for fazer alguma atividade, eu fico contente. Agora ele passar o dia na cama e a olhar para um computador à toa, eu fico triste. Portanto, eu gosto de pessoas com atitude e acho que é aquilo que falta nos jovens de hoje em dia...é a atitude e a postura. Temos que ter postura, temos que saber o que é que nós queremos fazer da vida. Até podem dizer que querem uma coisa que não tenham jeito, mas demonstram que têm e acho que o primeiro sinal que a gente deve demonstrar a quem está disposto a dar-nos um trabalho é precisamente a atitude e a postura. Quero dizer assim: “eu venho e estou disposto a que me ensinem a trabalhar e gostava de aprender”. É o bastante para que o patrão olhe para ele e diga assim: “eu tenho aqui um potencial”. Agora se chegar ao pé de mim e disser: “Olhe, venho cá saber se tem uma vaga ou não tem”, isso não é nada. Quer dizer, o saber se tem uma vaga ou não é um recado, não é atitude nenhuma, não é nenhuma postura. Portanto, é essa a parte que eu mais admiro nas pessoas. Nos jovens, há alguns que me surpreendem, há outros que não surpreendem tanto, mas é uma questão de filosofia deles, às vezes. Tenho um miúdo que uma vez me disse uma frase que nunca mais esqueci ... No fim, era uma e tal da manhã, ele saiu lá fora comigo, para ir ao armazém e disse-me que estava cansado, mas que estava feliz. Tinha acabado de fazer um serviço, que tinha dado como encerrado, estava cansado, mas ficou muito contente por ter trabalhado até àquela hora, mas encheu-lhe a alma, quer dizer, estava com o dever cumprido e é muito importante ver um miúdo a ter essa...a comover-se com o trabalho. Em vez de dizer: “Estou cansado e estou cansado disto, estou chateado”, mas não, ele estava cansado, mas estava feliz, porque tinha honrado o compromisso dele e isso é uma coisa que a gente louva sempre a quem trabalha por conta dos outros e não só.

- Muito bem. Em relação à formação em si, e estamos a falar no geral, acha que realmente contribui ou não para o desempenho profissional do desempregado (ter ou não formação na área)?

- É assim...como é que eu lhe vou explicar...eu acho que isso é um desenrolar da vida profissional, não é? Portanto, no desenrolar...agora, sem ela, não tem razão de ser, quer dizer, tem que haver um princípio para alguma coisa. Se for o princípio, eu acho que temos que começar sempre por algum lado, com escola ou sem escola, alguma coisa tem que ter alguma razão. E acho que essa é uma razão que eu considero importante, é o início de alguma coisa.

- Certo. E acha que os clientes conseguem dar valor a essa formação?

- É assim, para nós (e para a menina), que estamos aqui os dois e trabalhamos nesta matéria, nós sabemos quando é que uma pessoa é profissional e quando é que uma pessoa não é. Temos a perceção do que é ser profissional e do que é que é não ser, como também sabemos quando é que eles andam a querer ser e quando é que eles nem sequer aprender querem, portanto, tudo nesta vida tem tudo uma maneira de estar e eu acho que passa um bocadinho na vida das pessoas ... a gente nota muito bem quando as pessoas têm vontade de evoluir, ou

não têm vontade de evoluir. Portanto, quando a gente vê que alguém se esforça, que nos serve de alguma maneira, quem percebe da área e quem está um bocadinho a par das coisas, sabe perfeitamente quando é que está a ser servido por um profissional, por alguém que tem gosto ou por alguém que não tem, não é? Esse é um ponto importante, não é difícil de a gente conseguir ver...

- Aperceber-se, sim...

- É, basta a gente sentar-se... quando a gente se senta num restaurante, a gente vê logo qual é a filosofia do restaurante, pelas mesas postas, que é o que eu costumo dizer ao meu pessoal. Reparámos sempre na mesa e, se a mesa estiver posta como deve de ser, sabemos que houve algum cuidado, se a mesa estiver desarrumada é porque quem lá andou não tem brio. Portanto, temos que ter brio naquilo que fazemos, se não, não estamos cá a fazer nada, ou temos gosto ou não temos. Se não tem, também não merece a pena, certo?

- Certo. Em relação à imagem que a Escola Profissional tem junto da comunidade, como é que vê essa imagem? Em termos de classificação, se pudéssemos atribuir um valor de 1 a 10, qual é o valor que poderia atribuir?

- É assim, eu acho que não vou dar o 10, porque o 10 era, realmente, um expoente máximo de a gente dizer assim “Nada, não tem defeitos”, mas, como tudo nesta vida, todos nós temos alguma coisa. Eu acho que o 8, provavelmente, é uma nota muito boa para o esforço e para a dedicação de todos aqueles que lá trabalham e para os que lá andam também. Eu acho que dou 8 valores nessa parte, porque são merecedores, além de que, a gente também chega lá, vai-me perguntar, de certeza, o que é que mudava, de certeza, naquela Escola.

- Na Escola, sim.

- Pronto e daí a razão de, depois, de certeza, não chegar ao 10 por esse motivo.

- Sim, em termos da formação em si, de acordo com o contacto que teve com os jovens que tiveram em formação em contexto de trabalho, como classificaria, de 1 a 10, a formação que eles deram a conhecer?

- Olhe, eu é assim...eu tenho duas opiniões em relação aos jovens formados. Na parte das mesas, eu acho que é assim...há aqueles que gostam muito e há aqueles que não gostam nada. Aqueles que gostam muito, eu acho que são aqueles que levam a bandeira, como a gente costuma dizer; aqueles que não gostam nada são aqueles que procuram, digamos assim, ter alguma coisa para passar o tempo e também para dizer assim “Em vez de não estar a fazer nada, estou aqui”. Não é andar a enganar os pais, eles andam-se a enganar a eles mesmos, porque andam a perder tempo e, depois, um dia, percebem que o tempo também faz falta. Mas eu acho que sim, que é um bocadinho isso, porque tive cá alguns excelentes, muito bons, como a gente chama; tive outros que a gente dizia “Coitados, eles andam cá mesmo só para cumprir calendário, não é?”. E é essa a sensação que a gente tem, mas isso acontece em

todo o lado, acontece nos pequenos, mas acontece também nos grandes. Nas escolas é muito normal, porque são muitos jovens e depois ou abraçam ou não abraçam, certo?

- Certo. Em termos de competências dos jovens que frequentam o Curso Técnico de Restauração, pensa que estas competências são adequadas ao local de trabalho e às exigências do mesmo?

- Está-me a falar do ponto qual?

- Estou-lhe a falar do oito.

- Do oito? O que é que eu lhe posso dizer? Eu acho que está no caminho certo, mas o que falta, precisamente, é maturidade. Acho que a maturidade é, no meu ponto de vista, é um aspeto que marca. Eu acho que eles são muito jovens para abraçar uma área com muita exigência e daí a razão de, às vezes, eles até serem muito bons, mas a maturidade falta-lhes, quer dizer, falta-lhes idade, falta-lhes traquejo. Com a idade é que eles vão ganhando, portanto, eles são muito novatos. Como a gente costuma dizer, uns, os mais vivos, os mais espertos, digamos assim, conseguem sobreviver, porque têm jogo de cintura; os menos habilidosos deixam-se ficar um bocadinho pelo caminho e é a sensação que a gente tem. Eu já cá tive um em que senti precisamente isso. A bateria dele estava programada para 15 dias e não para um mês, na mente dele, a perceção dele...são miúdos, não é? Acreditam que têm direito à vida, e têm, nós é que já queremos fazer logo deles homens, pô-los na vida ativa e querem viver logo essa vida dentro do que a gente os possa deixar.

- Achou que havia alguma diferença entre estagiários na vertente restaurante/bar e na vertente cozinha/pastelaria? Acha que eventualmente há diferenças em termos de preparação e desempenho ou não?

- O que é que eu acho? Estamos a falar do ponto número nove, não é?

- Certo.

- É assim, não há grande diferença. Quem trabalha na cozinha gosta da cozinha, como é a cozinha; quem trabalha na sala gosta da sala como também é. Agora é assim, pesar na balança, os da cozinha têm, de certeza, um peso maior do que os que têm os da sala, pelo menos, conscientemente, eles têm consciência que o peso, em termos de responsabilidade, é maior do que os da sala. É isso a sensação que eu sinto quando estamos a pesar os dois. Um é, se correr mal alguém corrige, outro, é assim, não pode correr mal, porque eu tenho um chefe a olhar para mim, portanto é um bocadinho que quem trabalha numa cozinha...

- Tem que sair bem à primeira.

- A gente procura, não tem duas vezes. Na sala, se não sair bem, alguém vem por trás e corrige, ou se se esqueceu, alguém vai lá e põe, portanto, têm outros adereços, como a gente costuma dizer, nessa parte é...

- Vamos para a parte, então, que queria falar um bocadinho das sugestões que proporia à Escola como melhoria, no âmbito da formação que se está a ministrar atualmente.

- É assim, eu, na minha... há duas partes: uma delas, eu penso que em termos dos formadores falta-lhes um bocadinho mais...como é que eu vou dizer isto...de se envaidecer, em termos de ofício, que é eles dizerem assim: “Eu criei”. Quando a gente cria alguma coisa, a gente tem gosto naquilo que nós criamos. A gente tem os nossos filhos, não é? Quando falam dos nossos filhos nós ficamos todos vaidosos. Eu acho que está ali a faltar um bocadinho dessa parte que não é muito difícil, mas eu acho que, com um bocadinho mais de empenho por parte dos professores, os alunos podiam melhorar um bocadinho. E estamos a falar de quê? Se eu perguntar à doutora quantas vezes os alunos, por exemplo, da cozinha foram ao mercado da Figueira este ano, de certeza que só foram, com a Escola, não foram nenhuma vez sozinhos e quando foram, foram acompanhados connosco da hotelaria, portanto é aí que falta... Se pararmos um bocadinho para pensar estamos a formar chefes de cozinha. Um bom chefe de cozinha o que é que tem que ter antes? Tem que ter a perceção do que é que vai comprar e o que é que vai depois confeccionar e eu não posso estar a fazer receitas e não conhecer os produtos, quer dizer...eu acho que há aí uma falta de início nessa parte, que é ...é certo que se me disser assim: “Tiramos um dia para ensinar hotelaria ou cozinha e é quarta-feira e na quarta-feira não dá para fazer tudo”, eu acredito que sim, mas eu acredito que também, de certeza, se se perdesse um bocado de manhã, de todas as quartas-feiras, e depois pegasse na parte da tarde e dissesse assim: “meus senhores, a gente até foi de manhã comprar as coisas e agora vamos começar a confeccioná-las”. É uma maneira de todos eles começarem a ver como é que se vê se um peixe é fresco, se um legume é fresco, quais são os legumes. Pode não distinguir à primeira, mas vai começar a perceber o que é que são grelos, o que é que são espinafres, o que é que são alfaces. Se eu perguntar a esses jovens eles não sabem distinguir nada porque aparece-lhes lá tudo. Eles vão ao frigorífico e a gente só diz; “Está aqui tudo fresquinho para vocês fazerem”. E isso é como aquela criança que diz que os ovos vêm do Continente, não é? E é um bocado aquilo que acontece a eles, quer dizer...a gente até pode formar e eles até podem virar muitos chefes de cozinha, agora eu acho que só se começa a ser chefe quando, para trás, a gente tem algum conhecimento do que se está a falar. Agora se eu chegar ao pé de um jovem desses e disser: - “ó pá, sabes o que é um robalo?”; - “Ai não, não sei”; - sabes o que é uma dourada”; - “ai não, não sei”; - sabes o que é um carapau? E isto o que é que é, é petinga ou é sardinha?”, não é? Portanto acho que, antes de mais, não era mal pensado começar nas bases, porque é assim: estudar as batatas e estudar depois nos livros e saber quantos tipos de batatas há...eu acho que isso é formação, faz parte, para a gente também ter um bocado de conhecimento de que não existe só um tipo de batata, agora a gente também precisa é de ter um bocadinho de conhecimento, vendo e vendo é como a cultura, só quando a gente pega na mala e pega-se num carro ou num avião e vamos aos países e essa cultura faz-nos muito bem...

- Não é a mesma coisa do que ver pela televisão, não é?

- Não, não é. Posso estar aqui uma tarde inteira a falar da China e dizer-lhe as coisas maravilhosas que eu lá passei, mas não fica nada do maravilhoso, fica, fica pelo aparato que eu lhe possa contar na história, mas, vivendo e vendo a sua opinião pode ser diferente da minha.

- Claro, a experiência será outra, não é?

- Aquela crítica que há e que eu acho que deve ... não é dizer mal dos professores, porque eu não estou a dizer mal dos professores, desempenham muito bem a parte deles e fazem, de certeza, até bastante bem. Agora é assim, também, de certeza, faltava essa parte de mexer um bocadinho, principalmente na cozinha, porque é assim, os da sala não precisam de ir para o mercado. É isso e penso que são dois mundos muito diferentes, quer dizer, ligam-se e um complementa o outro, mas na vida social não se juntam. Quem é da cozinha há de ser sempre da cozinha e quem é da sala há de ser sempre da sala.

- Há uma rivalidade, não há, entre as duas áreas?

- Eu acho que há uma rivalidade muito grande. É como os engenheiros, não querem ser arquitetos e os arquitetos não querem ser engenheiros. Não sei se a menina já alguma vez trocou o nome a algum, mas se trocar eles dizem logo que não são. Ou uma coisa ou outra. Quem é arquiteto quer ser arquiteto, quem é engenheiro quer ser engenheiro, portanto são coisas distintas. Isto é a mesma coisa, nós é que, de vez em quando, achamos que em hotelaria podemos juntar os galos e as galinhas, que é uma capoeira, mas não é uma capoeira, são galos, realmente, mas não são galos e galinhas que se possam juntar. Eu acho que uma das facetas da vossa Escola é vocês acharem que, de vez em quando, durante o dia estudam todos juntos e quando chega esse dia vamos também juntá-los e pensam que eles também se querem juntar, mas não querem, porque os que cozinham dizem que vão ser chefes e os que servem não passam de levar comida às mesas e de trazer comida, portanto há ali uma discrepância de valores, que são os mesmos. Quando um chefe de sala é bom é sempre um bom chefe de sala e também quem faz boa comida faz sempre boa comida, não é? Mas eu nunca os juntaria, acho que são coisas distintas. Agora afirmava, digamos assim, procurava ensinar-lhes também uma coisa: eu acho que nós vivemos em Portugal, criámos um mito e está-se a criar, neste momento, nós fazemos parte dele e nós vivemos no mundo do *gourmet* e isso era uma chamada de atenção, porque eu acho que é importante esses miúdos...e se eu acho que é importante ir com eles para os mercados comprar isto e isto, também é importante dizer assim: “Hoje nós vamos fazer comida *gourmet*, mas amanhã nós vamos fazer comida tradicional portuguesa”, porque eu acho que é uma pena chegar aqui aos miúdos e perguntar assim: “Vocês já alguma vez ouviram falar como é que se faz uma feijoada? Já alguma vez ouviram falar como é que se faz um arroz à valenciana? Vocês já alguma vez ouviram falar, sei lá, de umas favas à portuguesa?” Portanto, estamos a falar de coisas que têm a ver com a nossa cultura, que têm a ver com o nosso país. É tudo muito lindo, dizer que vamos fazer comida diferente, não é? Não estou a tirar o mérito, agora também temos que ir um bocado

para a realidade, nem todos têm a oportunidade de sair duma escola e entrar num hotel, não é?

- Claro.

- E ir trabalhar com chefes que trabalhem nessa área. Agora imagine que ele vai para um restaurante que serve comida tradicional portuguesa, ele cai no mundo do nada e depois se eu lhe disser: "Olha, faz aí um arroz", ele não sabe. O mundo deles está virado para juntar coisas, pôr umas coisinhas ao lado das outras e enfeitar pratos, não é? Portanto, essa parte também é muito importante e eu acho que há uma lacuna na parte de... é certo que a gente não está a falar de profissionais, mas a gente também pode ir aprendendo logo de início alguma coisa que também lhe dê logo umas bases e não digo que os grandes chefes de cozinha não saibam fazer, não é nada disso...

- Mas está a dizer que a formação está mais vocacionada, atualmente, para esse lado do *gourmet* e que falta agora ensinar, outra vez, o tradicional e as receitas que os nossos avós faziam em casa, não é?

- A menina tem a prova disso: quando se faz o final de curso e quando faz a apresentação da cozinha para os prémios, o que é que a menina vai apresentar? A menina vai apresentar pratos criados por eles que têm a ver com cavala, com sardinha, com umas entradas, mas tudo pratos *gourmet*. Não, dizer assim: "Vamos eleger um arroz de pato, vamos fazer um bacalhau com natas", não é? Não se passa isso, portanto estamos a eleger um outro tipo de cozinha. Só que depois quando eles caem cá fora, porque não há hotéis ao virar da esquina e não há chefes que estejam dispostos a ficar com eles...quando caem nos restaurantes, como é o meu e outros similares, caem no vazio, porque depois, desde serem, por exemplo, ajudantes de 1.^a são de 3.^a e depois a gente olha para ele e diz assim: "Oh, coitadinho, o que é que te ensinaram lá?" e dizem: "Pus lá uma sardinha e uma cavalinha". Mas isso é alguma coisa que a gente possa servir a alguém? E eles dizem: "Ai não, fiz só como uma brincadeira, para uma apresentação numa noite". Depois espremido... Eu acho que durante o ano todo devia de haver, digamos assim, um período...não quer dizer que sejam os períodos todos, porque têm três períodos, provavelmente como todas as escolas. Deviam dividir os três períodos e procurar um, sei lá, para umas saladas, pratos frios, criar outro para esse tipo de comida e criar outro para comida tradicional portuguesa, para eles, quando chegarem, dizerem assim: "Eu sei um bocadinho de cada". Podem não saber muito, mas desde que tenham as bases e lá tenham a experiência já era muito bom.

- Muito bem. Ficam as sugestões, muito enriquecedoras, que certamente poderão ser facilmente aplicadas no futuro para que a formação seja mais rica e mais adaptada ao mercado de trabalho.

- Deviam ter um dia dedicado a isso, agora, nesse dia, se puderem dedicar (isto é o meu ponto de vista, atenção, não quero...), como nas outras escolas a gente faz no inglês, no francês,

não é? Tem um método, vamos começar por este lado, depois, no 2.º período fazemos aquele e no 3.º ... e é a mesma coisa, penso que há ali...só falta um bocadinho detalhar, que é como as idas ao mercado, por exemplo, não precisa dos profissionais de sala, mas acho que na parte da sala também há uma lacuna muito grande e vejo uma parte que é eles terem formação sobre como vão abordar as pessoas. Eu acho que falta, na parte deles, como é que eles chegam às pessoas, como é que eles podem ser simpáticos, não é o que se lê nos livros, não digo que isso não seja, mas é assim...acho que não somos nenhuns robots, somos pessoas e temos que ser tratadas como pessoas, não podemos ser mal-encarados, não podemos ir para lá com uma cara sisuda, mas temos que ter o sentido que a primeira imagem...Dizem que os primeiros sete segundos em que chegamos ao pé das pessoas são decisivos para que a gente fique com uma imagem sobre a pessoa. Se nesses sete segundos a gente ficar com uma boa imagem do empregado de mesa quando ele nos aborda, parte-se do princípio que nós quase que metemos tudo nas mãos dele para ele nos servir bem. É isso que eu procuro e digo ao meu pessoal: "Quando chegam ao pé de uma mesa, pelo menos, procurem que, naqueles sete segundos, as pessoas fiquem a gostar de vocês, porque, depois, se vocês não souberem isto ou aquilo, a gente compõe o ramo. Se vocês chegarem lá e eles olharem para vocês com cara feia, sem saber o que é que hão-de dizer, a imagem é péssima". É muito frustrante quando a gente chega a algum lado e encontramos uma pessoa que nos diz "Boa noite", deixou ali o cardápio e virou-nos as costas. Isso não é hotelaria, mas é aquilo que eles também procuram ensinar às pessoas, que é serviço. Serviço é uma coisa muito concreta. Eu fiz isto, entreguei aquilo, disse-me o que eu queria comer, eu entreguei, mas eu acho que isso não é a filosofia.

- Não chega.

- Não é a minha filosofia. Eu ando nisto há anos e não gosto nada quando sou tratado assim e se isso é profissionalismo, então eu não gosto desse profissionalismo. Eu acho que nós somos humanos, somos pessoas e todos nós, como se costuma dizer, temos sentimentos e as pessoas às vezes não sabem que os empregados de mesa têm sentimentos, não é? E também não gostamos que nos tratem mal, que olhem para nós e pensar que somos uns coitadinhos, nós não somos, nós temos formação, temos escola, temos ensino, temos um método de trabalho e a nossa vida profissional é aquela. Agora nunca olhem para um empregado de mesa a dizerem assim: "Não foste para a escola e mandaram-te para aqui". Uma vez disse isso a um cliente meu e disse: "Você está enganado, completamente confuso. Nunca fique a pensar que eu não venho para aqui para a hotelaria porque a minha mãe não quis que eu andasse na escola ou eu não quis lá andar, não tem nada a ver, até tenho mais cursos, se calhar, que o senhor que está aí sentado e sirvo à mesa". Portanto, são coisas distintas, agora também é importante dizer aos formadores para pô-los, digamos assim, um bocadinho no ativo.

- A falar mais...

- Procurar haver pessoas para comer nas vossas instalações e pô-los a trabalhar como profissionais. Dizer assim: “Vocês estão aqui para servir, aqui não é para vir lavar a louça depois de almoço, isso não é trabalho de um empregado de mesa, é trabalho de copa e trabalho do outro lado. Vocês estão aqui é para saber preparar entradas, saber abordar os clientes, saber como é que se serve um vinho, explicar uma carta, tirar dúvidas às pessoas que se sentam” e isso sim, quando eles ganham confiança e quando eles sentem que realmente a gente sente isso nas pessoas. Tive empregados que não levantavam os olhos porque tinham medo de ser chamados e eu disse-lhe: “Não andas aqui a fazer nada”. É uma pena ter um profissional que foge do cliente, não é? Ele está cá é para atendê-lo e eles não percebiam isso e não entendiam isso porquê? Porque vivem naquele mundo muito fechado e parece que só sabem falar com os amigos deles. Também é conveniente abrir um bocadinho a porta, tentar aos poucos que eles se libertem um bocado e percam aquele medo, aquele tabu, que é “Eu acho que não sou capaz”. E quando eles o perderem, aí sim, a coisa torna-se mais fácil. É um bocadinho complicado, eu sei, mas vocês andam na Escola e com o tempo... “Hoje é o teu dia de servir à mesa, é hoje que vais ter que atender aquela mesa e aquela” e algum dia vai ter que sair bem, penso eu.

- Sim...

- Na parte de fora, na cozinha, nada a acrescentar.

- Em termos políticos, e agora que estamos a finalizar a entrevista, que medidas é que acha que podiam potenciar o papel da Escola, de forma a contribuir para o desenvolvimento local?

- Bastantes, bastantes! Aquilo que lhe posso dizer é que tem dois pontos muito rápidos: um deles passa por uma carteira profissional, uma carteira profissional avaliada por vocês e, lá está, sem aqueles tabus de ir às mesas, porque eles já têm alguma prática, alguns até já trabalham em restaurantes, portanto já têm algum nível, e dar-lhes uma carteira que permita chegar a qualquer lado e que eles mostrem que têm uma carteira profissional. A outra, a par disso, o Estado promovê-los em termos da parte fiscal, que é dizer assim: “Vocês vão ficar como profissional, mas nós também não vamos exigir nada de vocês”. Enquanto, durante um ano ou dois, eles trabalharem para que possam atingir níveis satisfatórios na vida, portanto isso era importante para nós. Nós pagamos segurança social, nós pagamos tudo a quem trabalha para nós, eu acho que eles mereciam ter essa benesse de dizer assim: “ Quem ficar connosco não tem que pagar nada, simplesmente o nosso trabalho”.

- Era uma ajuda para...

- É, eu acho que a nossa lacuna... todos nós, que trabalhamos na hotelaria, ninguém tem uma carteira profissional e hoje sai de um restaurante para o outro e não leva nada a dizer que esteve aqui, não é? Podíamos ter uma carta, como um boletim de vacinas...

- E em termos do desenvolvimento local, nomeadamente em relação à Escola e o que a Escola poderia, eventualmente, fazer mais ou melhor para o desenvolvimento da restauração ou do turismo, aqui, na Figueira?

- Eu acho que a Escola, dado também ainda ter a dinâmica, veio revolucionar, digamos assim, um bocadinho, a filosofia da Escola. Eu acho que não se pode fazer muito mais do que o que temos feito, porque, é assim, vivemos numa terra que é sazonal, ou há de andar cá muito em baixo ou há de andar muito lá em cima. Já muito se faz para que se mexa naquelas partes mais fracas. Agora também não podemos inventar, não é? Ninguém pode pedir empregados de mesa para os restaurantes quando a gente não tem clientes, quer dizer, mandá-los pode, mas vêm passear, não é?

- Temos que ter mais turistas, para poder também fazer mais, não é?

- Faz parte, precisamente, daquilo que eu lhe falei no início, essa é a parte fraca, não termos uma grande zona industrial, não termos grandes atividades na Figueira. Vivemos com alguns habitantes, mas somos muito pequeninos, em termos de cidade não temos grandes desenvolvimentos. Precisávamos, realmente, de criar isso para dar azo e a gente poder acreditar que tem mercado e podíamos usar os profissionais que vocês formam, com sucesso, mas é um tiro no escuro, como a gente costuma dizer. É impossível a gente...no momento e aquilo que está perspetivado, não vejo grandes...agora vejo, realmente, que a gente não deve baixar a guarda, como a gente costuma dizer, porque nunca fez mal a gente aprender, nem saber, o saber não ocupa lugar nenhum, pelo contrário, é uma mais-valia e eu acho que o caminho continua a estar certo. Devemos olhar sempre para a frente, um dia há de ser melhor que o outro e esse é o que me leva a andar aqui há quinze anos, ao fim destas crises todas (e ainda continuamos a andar nela), sempre a acreditar e acho que eles também devem acreditar como nós. É muito difícil chegar a um bom termo, graças às condições que estamos a viver no momento, não vamos arranjar clientes assim, à toa, eles não aparecem, porque a gente quer que apareçam. É o mercado em si, é a situação económica que nós vivemos que também não nos permite. Eu já tive mais funcionários do que os que tenho hoje. Hoje tenho menos clientes também tenho menos funcionários. Pode ser que um dia...e se um dia as coisas puderem mudar, aí sim, era bom para todos. Eu acho que quando é bom é bom para todos.

- Exatamente. Pronto, chegámos ao final. Gostaria de acrescentar mais algum comentário aos assuntos abordados?

- Não, só felicidades e que continuem com o mesmo espírito e com o mesmo gosto que têm. É claro, se puderem mudar...Eu procurei ouvir alguns jovens que andam na escola (e o que estou a falar não estou a falar à toa), entrevistei-os à minha maneira e perguntei-lhes o que é que eles mudavam na Escola se eles tivessem poderes para mudar. Uma das coisas que disseram foi precisamente aquilo que acabei de dizer, nem os da sala querem ser os da cozinha, nem os da cozinha...são colegas, mas são de mundos diferentes e acho que eles nunca vão querer juntar-se nessa disciplina. Também não compreendo, e tive que lhes dar

ração, que eles façam a comida e depois tenham que ficar a lavar a louça, acho que quem é da cozinha é da cozinha, quem é da sala é da sala. Também lhes disse que, quando chegamos ao restaurante nenhum empregado de mesa vai lavar os pratos dos clientes, não é? Portanto, isso é uma parte que a Escola resolve, foi assim que foi criado. Não estou nem a favor de uns, nem contra, é uma questão de...

- Organização...

- Organização...agora que são galinhas e galos que não se querem na mesma capoeira, é assim, querem-se no inglês, no francês, na matemática, no português, mas quando chega na parte ativa de profissionais, eu vejo...todos nós que vivemos o dia-a-dia como profissionais, os da cozinha não se querem misturar com os da sala, nem os da sala se querem misturar com os da cozinha. Esse, eu acho que é um ponto que nos vai carregar toda a vida.

- Muito bem, agradeço imenso!

- Nada!

- Depois havemos de falar, então, mais um bocadinho e introduzir algumas das sugestões, com certeza. Obrigada!

- Não tem que agradecer, estamos cá para isso mesmo.

ENTREVISTA 3 (E3)

Idade: 36 anos.

Sexo: masculino.

Escolaridade: 12.º; Gestão e Marketing, na Universidade de Lisboa, no IPAM.

- A função que desempenha aqui no hotel?

- Assistente de Direção.

- Em relação à experiência, o que é que tem?

- Vinte anos.

- Vinte anos de experiência já no ramo?

- Já no ramo.

- Muito bem! Começou cedo, então?

- Com dezasseis.

- Com dezasseis anos, muito bem, sim senhor!

- Pronto, eu queria começar por perguntar que aspetos salienta, enquanto ponto forte e ponto fraco, aqui na Figueira, no que diz respeito ao turismo, à hotelaria e à restauração?

- No meu ponto de vista, um ponto muito forte é a nossa localização, é o facto de estarmos na zona centro e de conseguirmos captar seminários que tenham pessoas a norte e a sul e, por vezes, Figueira e Coimbra são destinos para seminários. Esse é um ponto muito forte. Forte é a nossa beleza, são raras as cidades que têm uma paisagem que conjugam praia e serra. Se calhar não estamos a tirar o partido suficiente da beleza. Um ponto fraco são hotéis que não têm capacidade para ter seminários para seiscentas pessoas. Futuramente já temos um, aqui em frente ao Oásis, com capacidade para seiscentas pessoas e até à data nós não tínhamos (nós, hotéis), tirando o CAE e o Casino. Um ponto fraco em todos os hotéis da Figueira é os nossos hotéis não terem garagem, não terem piscina, estou a falar de piscina mesmo, não é de tanques. Podíamos, também, do meu ponto de vista, a Figueira tem um problema, que é de verão, que é o estacionamento, por isso é que eu estava a falar de garagens e a Câmara, por iniciativa, a partir de 15 de julho até 15 de setembro, se não me falha a memória, obriga os turistas a pagar. Do meu ponto de vista é estarmos a expulsar as pessoas de verão e nós queremos as pessoas durante todo o ano. Ter parquímetro não é assim muito bem visto pelos estrangeiros, pelos portugueses, então, já nem falamos.

- Muito bem. Em relação às necessidades que considera mais urgentes, no que concerne à formação dos recursos humanos, segundo a sua experiência...

- Pronto, como tinha dito anteriormente, o grupo *Accor* é um grupo que investe muito em formação, mas quando eu digo estar a investir muito, é mesmo muito. Há um plano de formação anual em que é planeado para cada colaborador, a necessidade de formação no decorrer do ano. Portanto, nós quando fazemos o orçamento para o início do ano, é tido em conta o custo que vamos ter com a formação, custos de deslocação, custos de alojamento. A *Accor* investe cerca de...obriga cada colaborador a ter, por ano, trinta e quatro horas de formação, por ano.

- Trinta e quatro horas?

- Trinta e quatro horas. Portanto, é um grupo que investe muito, muito, em formação.

- Muito bem. Em relação às competências que acha que um jovem que recebe em formação em contexto de trabalho deve ter? Quais as que realçaria?

- As que eu, pessoalmente, valorizo mais é a responsabilidade, é a organização, é a pontualidade e é a vontade de querer trabalhar, vontade de querer aprender. Gosto de dizer que é bom termos as pessoas, mas que as pessoas façam sumo, ter uma laranja e que aquilo

dê sumo. Ter uma pessoa que está a tirar ou um curso ou uma escolaridade só para fazer currículo, para mim não vale a pena.

- E em termos técnicos, realçaria alguma?

- Em termos técnicos, nomeadamente a vossa Escola, a experiência que alguns deles já trazem, a vontade de querer aprender, ter o gosto por aquilo que se faz. Não é fácil, não é fácil trabalhar em hotelaria e, do ponto de vista, eu digo sempre, quando os outros estão de férias nós estamos a trabalhar, quando os outros estão a preparar o *Réveillon*, nós estamos a preparar para proporcionar esse lazer às pessoas. Portanto, a hotelaria, de uma forma geral, também não é muito compensatória a nível financeiro. Quem trabalha é por gosto. Claro que há alturas que havemos de pertencer ao grupo de quem está em lazer e não do lado de cá. A hotelaria é isso mesmo, a pessoa trabalha por gosto mesmo.

- E em relação à formação? Que importância atribui à formação quanto a um desempenho profissional mais conseguido?

- A importância é elevada, como é óbvio. Eu tenho a perceção, como colaborador, e se eu tiver como cliente, de uma certa forma ou outra, um pormenor ou outro, eu consigo ter capacidade de analisar que aquela pessoa teve formação, que aquela pessoa só foi treinada, foi formatada para estar naquele cargo. Nós notamos, quem está em hotelaria nota perfeitamente, se a pessoa tem experiência, se está dentro do cargo ou não, pela forma de estar, pelo à vontade, forma de comunicar, olhar, se é tímido ou não, e se uma pessoa tiver estudado e empenhado de uma forma profissional, consigo, perfeitamente, observar.

- Em relação ao cliente, pensa que ele consegue perceber e valorizar essa formação?

- Sem dúvida nenhuma! Hoje, mais do que nunca, a concorrência é forte. Não é só a concorrência, temos que pensar que a conjuntura económica ainda não estabilizou, portanto, ainda não estamos livres de mais uma crise, de mais um problema do Estado. Agora, um cliente, hoje em dia, gosta de ser mimado, gosta de ser privilegiado, gosta de estar no auge e, obviamente, que quem não tiver formação não consegue desempenhar estas funções.

- De 1 a 10, como classificaria a imagem que a Escola Profissional da Figueira da Foz tem, agora, junto da comunidade local e a que é que se deve essa opinião?

- Pronto, 10 nunca, porque acho que nós nunca estamos no topo, mas digo que andaria ali muito perto dos 8/8,5. Isto porquê? Acho que a escola tem feito vários projetos, tem tido várias iniciativas, das quais o *Mercurie* já teve o privilégio de participar, pelo menos há dois anos, julgo eu. Esses projetos, essas iniciativas – junto dos hotéis, da restauração, junto do Casino, da Câmara, de empresários locais – faz com que as pessoas vejam que existe a Escola na Figueira e dantes, se calhar, era um pouco esquecida ou como não era tão divulgada, também não era recordada, ou para iniciativas de estágios ou de parcerias ou o que for. Acho que a

Escola está de parabéns, porque está a colocar a Escola novamente no mapa, no mundo da hotelaria.

- Em relação à formação, propriamente dita, que é ministrada na Escola, de 1 a 10, que nota daria e porquê?

- Na formação daria um 8, isto porque, com base em alguns estagiários que o *Mercur*e já recebeu, nota-se que são pessoas formadas, com algum cuidado, porque estão num hotel 4 estrelas e tenho a certeza absoluta que a Escola manda para os hotéis mais importantes da cidade, pessoas, alunos que sabem que não vão deixar que a Escola seja mal vista.

- Em relação às competências dos jovens – de que já falámos, e mais propriamente neste curso, então, de Técnico de Restauração – acha que as competências que eles demonstram estão adequadas às exigências do mercado de trabalho?

- Acho que estão perfeitamente adequados, podem trabalhar em qualquer área, tanto na zona centro ou norte (que trabalha de uma forma diferente), o sul, que trabalha com ingleses e as técnicas e exigências são outras, mas acho que estão perfeitamente adaptados.

- No caso de terem recebido estagiários de restaurante/bar e cozinha/pastelaria, que são as duas vertentes do Curso de Restauração, verificou alguma diferença ao nível da preparação e desempenho dos jovens?

- Pronto, eu, na minha opinião, a adaptação de um jovem que venha para a restauração e outro que venha para a cozinha, o tempo de adaptação não é igual para ambos. Acho que na restauração a pessoa adapta-se com mais facilidade. Na cozinha não tem a ver com que a pessoa esteja mal ou bem preparada, tem a ver com ser uma área muito mais extensa, com muito mais pormenores. É só por esse motivo, mas, por mim, acho que estão ambos lado a lado.

- A partir da experiência que possui, quais as sugestões que proporia à Escola Profissional, com vista a melhorar a sua formação?

- Pronto, eu, para mim, é precisamente o período de estágio. O período de estágio tem que ter, pelo menos, quinze dias no mês de agosto, porque é aquele período em que os hotéis estão 100% lotados, em que a pressão é maior, o *stress* é maior, a margem tem que ser mínima, porque se uma pessoa está a trabalhar com 90% tem sempre 10% de margem para falhar. E quando nós estamos ali nos 100, 100, 100, o risco é muito maior e é importante a pessoa, o estagiário ter a perceção do que é que é a hotelaria no mês de agosto.

- Mas eles estão cá até dia 15.

- De agosto?

- Sim, sim, há apenas uma formanda que esteve já um período de estágio em Malta é que não vai estar, neste ano, pelo menos, mas, normalmente, a Escola tem essa preocupação.

- Ok.

- Por acaso gostava de perguntar, não sei se outras Escolas que vocês recebem se também têm em conta o período de estágio de verão ou se fazem o período de estágio noutra altura?

- Este ano tivemos aqui a Escola de Coimbra, que em março fez-nos uma proposta de quantos estagiários é que nós podíamos receber e eu pedi dois para a receção, quatro para a restauração e dois para a cozinha. Pedi este número de pessoas, porque era um período bastante alargado, era de 16 de junho a 14 de setembro, mais ou menos, mas o mesmo não se realizou.

- Ok, pronto, eu gostava de perguntar (quase para finalizar), em termos políticos, que medidas é que acha que poderiam existir para potenciar o papel da Escola no setor do turismo, da hotelaria e da restauração da nossa cidade, de forma a contribuir para o seu desenvolvimento?

- Pois, aqui já é uma área que eu desconheço um bocadinho e também não me queria prolongar muito sobre esse assunto, mas acho que há uma boa parceria, uma boa harmonia entre a Escola e a Câmara e fazer semanas com concursos gastronómicos, não sei, algo assim do género.

- Gostaria de acrescentar mais algum comentário ou alguma sugestão?

- Nada, tudo ótimo!

- Ok, então, agradeço.

- De nada.

ENTREVISTA 4 (E4)

Idade: 45 anos.

Sexo: masculino.

Escolaridade: Licenciatura em Engenharia Mecânica, pela Universidade de Coimbra

Função no hotel: Diretor do hotel

Experiência: 6 anos nesta área e Pós-graduação na Escola de Hotelaria em Direção Hoteleira.

- Vamos, então, passar às perguntas propriamente ditas e eu gostaria de começar por perguntar quais são os pontos fracos e fortes que salientaria aqui do turismo e hotelaria da Figueira da Foz.

- Como ponto fraco, acho que existe muita dependência de tudo o que é praia e concessão de mar, como se costuma dizer, estamos muito dependentes desse produto e não conseguimos que as estadias médias sejam maiores, ou seja, um cliente que venha para cá na altura do verão, mesmo na altura do verão, desde que o tempo não esteja bom, acaba por reduzir a sua estadia. Se o tempo está bom eles vão ficando, se o tempo não está bom, mesmo no verão, eles antecipam a sua estadia e vão embora. Acho que existe muita dependência da praia e do sol e não se tem conseguido, ao longo dos anos, resolver essa situação.

- Como resolveria essa situação? Alguma sugestão? Alguma ideia?

- Muitas vezes acusamos a Câmara de que a Câmara não faz nada, mas a Câmara não se pode substituir à iniciativa privada das empresas, não é? E as empresas.... acho que têm que fazer o seu papel e quando digo "fazer o seu papel" é conseguir atrair mais clientes. Nós não temos conseguido atrair mais clientes ao longo dos anos, porque só agora é que vamos tendo alguma hotelaria de qualidade. Até há bem pouco tempo os hotéis estavam envelhecidos, a *Sabir Hotéis* foi um bocado pioneira nisso, quer dizer, até há uns anos atrás quem vinha uma vez já não voltava, não havia camas com qualidade e agora já vai havendo. Temos outra unidade que esperamos que possa abrir o mercado, que é uma multinacional e já se nota que tem trazido algum cliente diferente e que possamos todos ganhar com isso, para que a Figueira passe a ser destino não só nas épocas altas e médias, mas também no inverno, com os congressos e os eventos. Nós próprios temos muita dificuldade em criar eventos de maior dimensão, porque, para já, não temos dimensão e porque dos poucos congressos que fizemos, agora estou-me a lembrar do congresso da Ordem dos Advogados, há alguns anos, da ascensão da própria hotelaria em Portugal quando fizeram cá os seus congressos, houve muita dificuldade em alojar cá toda a gente. O da Ordem dos Advogados, por exemplo, eram setecentas pessoas e não conseguimos alojar cá toda a gente e os que ficaram fora dos hotéis quatro estrelas reclamaram muito, porque as camas não eram de qualidade. Houve muitos problemas a esse nível. Agora havendo estruturas novas, e mesmo os que já cá estavam têm-se renovado, esperamos muito que o mercado abra mesmo no inverno e que se consigam fazer aqui alguns eventos maiores e que passe a ser um destino mais frequente, de modo a reduzir a sazonalidade. Obviamente que não vamos descobrir nenhum segredo, porque a sazonalidade sempre foi, sempre existiu e há de haver sempre. O que eu noto, desde miúdo, que eu sou cá da Figueira, é que o verão era quatro meses (era de junho a setembro) e agora, cada vez mais...eu, neste momento, posso dizer que o verão são cinco semanas, seis semanas, em que os hotéis estão no pico (e não digo já 100%), estão com uma taxa de ocupação muito elevada, 5/6 semanas, não mais que isso.

- Vão de que época a que época?

- Vão desde a segunda quinzena de julho até à quarta semana de agosto. Na última semana de agosto há uma quebra brutal já, portanto o cliente desaparece e nós notamos que estar a montar estruturas, recrutar pessoas, estar a fazer pequenos investimentos, porque nós temos, a nível dos dois hotéis, cinco restaurantes, entre bares de piscina e bares...portanto...estar a montar estruturas por dois meses é um esforço demasiado grande, além das pessoas, não é? Porque nós de inverno emagrecemos muito e de verão temos que engordar muito, ou seja, temos que recrutar muita gente. A *Sabir Hotéis*, neste momento, tem setenta e cinco colaboradores, que é aquilo que tem no inverno e isso causa-nos alguns problemas, porque o pessoal chega aqui em maio e sai em setembro e quase que nem tem tempo de aprender, mas isso é uma coisa que nos temos que conviver com isso, portanto, ou seja... recrutar e depois chegar ao inverno e voltar a reduzir a estrutura, isso causa-nos, portanto, muitos problemas, de facto, na qualidade e em manter aquele *standard*. As pessoas não estão rotinadas, chegam, entram no serviço e mal tempo têm de aprender. Isto é outro ponto fraco dos hotéis muito sazonais, porque fazem os seus trabalhos muito à base de estagiários e depois isso reflete-se, não só aqui, mas também noutros hotéis, nós notamos. Quando chego a um hotel noto logo quando um serviço está consolidado, quando não está, quando é sazonal, quando não é. Isso vai-se notando e tudo tem a ver com esta nossa sazonalidade. O que se está a passar agora aqui na Figueira...até à semana passada esteve a chover e o verão não tinha arrancado ainda, quer dizer, o verão está muito atrasado e nós já não vamos recuperar esse tempo. Vamos chegar ao final da última semana de agosto, com o regresso às aulas, com os livros escolares, esse tempo já não se vai prolongar..."Ah, setembro é que vai ser bom", mas o setembro já não vai recuperar esse cliente, porque esse cliente já não volta, de maneira que esse é o principal problema. Tem-se falado muito, têm-se feito muitas reuniões, tem-se falado com o Turismo do Centro, com as Câmaras, mas eles também não podem fazer muito mais. Se não formos também nós, as empresas, a tentar melhorar ou buscar o outro cliente...eu estou a lembrar-me de quando vou a Espanha, às feiras, vou aos nossos clientes e eles dizem: "Eh, pá, Figueira de inverno é muito difícil, eu não consigo vender" e inverno aqui, leia-se, não é aquele inverno já de novembro e dezembro, é a época média, aí a partir de março até outubro. Mesmo nesses meses é muito difícil vender e eles dizem mesmo: "Enquanto para Aveiro vendemos vinte reservas, para a Figueira vendemos uma". Mas por que é que Aveiro funciona bem nas épocas médias e nós não? Para já estão mais próximos de Espanha, mas nós temos essa dificuldade, que é um papel que tem que ser feito por nós, pelas nossas unidades...dar um serviço melhor, com mais qualidade e as entidades públicas obviamente que não se vão substituir à iniciativa privada das empresas, portanto não vão investir em nós, porque não têm dinheiro. Eles podem é facilitar, como aconteceu este fim-de-semana, angariar novos eventos. A Câmara aí tem um papel fundamental de facilitador para as empresas, na dinamização dos eventos, mas, depois, lá está, acaba por estar tudo muito concentrado em julho e agosto. Se me falar, por exemplo, no *Sunset*, para este fim-de-semana, eu, sendo muito sincero, ia estar cheio à mesma, porque ao sábado tem estado sempre cheio. No *Sunset*, obviamente, que o preço médio foi um bocadinho superior, isto sem entrar em especulação do que se anda aí a falar. Eu ouvi dizer

que houve hotéis que dobraram os seus preços. Isto não aconteceu aqui, nem acredito que alguém tenha feito isso.

- Não convém.

-Nem convém, porque, lá está, vamos estar a estragar aquilo que temos estado a tentar construir. Houve, obviamente, um aumento de preço, mas não notei...Obviamente que houve alguém que dinamizou a restauração até às tantas e é muito bom isso, mas acaba por ser tudo muito concentrado em períodos altos. Vamos ter aí uma série de eventos, o festival forte, em Montemor, que vão estar cá sedeados, o *Festival de Cinema da Figueira da Foz*, que é na primeira semana de setembro, que ainda é uma semana boa. Vamos ter o *Fusing*, que é no pico do agosto, a *Gala dos Pequenos Cantores*, e etc. etc...tudo concentrado nos períodos altos, porque estamos resignados que, para não correrem risco e as coisas darem certo, só marquem os eventos para estas alturas para terem garantia de que vão ter plateia, público. Depois chegamos ao inverno e, entre abril e outubro, isto é muito mau mesmo, porque o número de *roomnights* diários... e falo numa perspetiva da hotelaria, já nem falo na restauração, que eu, de facto, tenho alguma dificuldade em perceber como é que as pessoas conseguem resistir, tirando aí 2 ou 3 restaurantes, que são aqueles conceituados e que ainda existem desde os meus tempos de miúdo e, mesmo assim, já não estão abertos até às tantas da manhã, até às quatro da manhã, como às vezes estavam. Eles próprios dizem: "É pá, nós agora fechamos à uma da manhã, porque já não vale a pena", porque o Casino, que era também a âncora, reduziu a quantidade dos seus serviços e já não é aquilo que era, de maneira que as coisas chegam ao inverno e andamos aqui diariamente a disputar cinquenta noites, cinquenta *roomnights*, porque não conseguimos, de facto, trazer mais clientes. Quem fala na hotelaria, depois fala na restauração, que vive só do cliente local, o que é pouco. Eu penso que esse é o maior problema, que é a sazonalidade e não conseguimos, de facto, inverter e vai ser sempre difícil, não vamos conseguir aqui organizar coisas para novembro, dezembro, janeiro, mas sendo esses meses fortes de congressos...eu já fiz aqui um congresso em janeiro, já fizemos em fevereiro, em novembro, dividido com outros hotéis, mas depois não temos as salas, e depois essas pessoas ficam aqui não vão para o Algarve e o turismo...anda tudo à volta disso, dos dois meses, que já não são dois meses, e depois no inverno temos muita dificuldade. Quem vive do turismo tem muita dificuldade, esse é o maior problema, de facto.

- Obrigada. Não falámos ainda em pontos fortes, quer dizer alguns?

- Os pontos fortes são as acessibilidades. Nós estamos aqui centralmente e eu noto que os clientes *corporate*, da empresa, de eventos, escolhem o nosso hotel. Eu noto muitas vezes que a localização, o hotel, foi fundamental na escolha, porquê? Porque numa empresa com estruturas a norte e a sul escolhem a Figueira, porque aqui juntam-se todos. Nós temos aqui clientes de Lisboa, do Porto e, devido à centralidade do nosso hotel, fazem aqui os seus eventos e, então, vêm os colaboradores do norte e do sul. Acho que a centralidade e os

acessos são pontos fortes. A própria cidade, pelas suas praias, as pessoas gostam de estar aqui...depois ao domingo, levantarem-se e caminhar, porque é uma cidade plana que facilita muito os desportos, o andar a pé, o andar de bicicleta. Nós estamos em vantagem com Coimbra relativamente a isso. Quem nos visita de inverno gosta. Quem faz cá os seus eventos, normalmente os eventos são sempre ao fim de semana, nós notamos que, mesmo estando em trabalho, gostam, de manhã, antes de ir para as suas reuniões, tomar o pequeno-almoço, caminhar...gostam da tranquilidade da cidade. Acho que a cidade, pela sua centralidade e pelos acessos, é um ponto forte e já conseguimos receber bem, já temos boas unidades. Quem vem uma vez gosta e acaba por voltar. Nestes últimos anos, mesmo em termos de hotelaria e de restauração, tem havido uma evolução, quer na formação dos miúdos, agora toda a gente que eu aqui tenho tem formação, tanto da escola de hotelaria, como das escolas profissionais. Hoje em dia já não recuto ninguém que não tenha formação. É certo que há pessoas que aprendem com a vida, mas isso é relativo, se eu tenho dois ou três com formação escolar de turismo ou de hotelaria não vou escolher uma pessoa que não tem formação, porque depois isso facilita muito e reflete-se no próprio valor do serviço, portanto nós já recebemos bem, já conseguimos receber bem.

- A minha segunda pergunta tinha a ver, precisamente, com as necessidades que se sentem mais nos recursos humanos no geral.

- Os recursos humanos têm evoluído muito, porque temos aqui à volta boas escolas, a escola da Figueira, a escola de hotelaria de Coimbra, até as próprias escolas secundárias, aqui à volta, têm cursos de restaurante, mesa e bar, e turismo. As pessoas estão mais bem preparadas e é muito fácil quando os jovens aqui chegam e têm uma formação de base, evoluem muito mais rapidamente do que como era antigamente: "Estás sem fazer nada, vens para aí trabalhar, vens para aí servir à mesa". Hoje, servir à mesa já não é assim, quer dizer, hoje estar numa sala de restaurante ou na receção de um hotel...porque o cliente hoje está muito exigente. O cliente quando está à mesa quer um bom serviço, quer ser bem atendido. Hoje em dia estar num restaurante e estar... a leitura da sala já tem alguma complexidade, o serviço já é tão protocolado e o cliente exige ser bem atendido e já não basta ter só experiência, tem que ter também alguma formação de base e tem havido essa evolução nos últimos anos.

- Portanto, está-me a dizer que o cliente consegue perceber e valorizar a formação?

- Aqui no nosso restaurante e nos nossos hotéis, sim. Aliás, é impensável eu ter aí alguém...nós temos pessoas que se adaptam bem e temos pessoas que não se adaptam bem. Eu considero que seja um serviço difícil, porque, para já, são muitos estrangeiros, é preciso saber apresentar uma carta numa língua estrangeira, o que é extremamente difícil. A cozinha, por ser muito elaborada e por ter *sushi* ali à mistura, ainda aumenta mais a dificuldade do serviço. A leitura de uma sala...uma sala com trinta ou quarenta pessoas, como aconteceu no sábado, é de uma complexidade extrema, porque, numa mesma mesa, tenho pessoas a comer

sushi, a comer à carta e a querer saber o que é que estão a comer, o que estão a apresentar, o fazer vinhos, a tempo e horas, não deixar faltar pão, porque o cliente está com a família, está com os amigos, já vai para além do estar à mesa a comer, quer dizer, ele acaba por estar ali 2 ou 3 horas no nosso restaurante porque está a gostar. Isso já requer pessoas bem formadas e que não andem ali na sala perdidas e que se limitem a pousar o prato da comida, não... pôr o prato naquela posição, porque a ementa, a comida, já tem alguma exigência de cor, de beleza e depois saber apresentar esse prato... eu costumo dizer que é para homens de barba rígida e não é muito fácil. Eu sei dar-lhes valor, porque um estrangeiro que queira saber o que é que é isto e o que é que é aquilo... para estes miúdos novos de cozinha, que elaboram muito os pratos, com aqueles termos, e os clientes querem saber o que é que estão a comer e, de facto, isso exige já um nível de saber já bastante apurado, não é?

- Se formos falar, então, de competências que os nossos jovens que estão em formação em contexto de trabalho devem apresentar, que competências é que acha que, à partida, um jovem que está a fazer a sua formação aqui em contexto de estágio deve apresentar?

- Formação de base, ou seja, a parte teórica é fundamental, para que eles, quando cheguem às instalações, aos hotéis e aos restaurantes, saibam o essencial em termos teóricos, as técnicas, a postura. Para quem está em hotelaria a postura é fundamental, para que depois possa evoluir rapidamente, porque nos notamos quando o saber teórico não vem consolidado, depois eles têm muita dificuldade em se adaptar rapidamente. Depois há aquela queda natural das pessoas. Há pessoas que chegam aí e evoluem de tal maneira rápido que entram no serviço, mesmo estando a sala cheia, com a complexidade e a variedade de pratos, todos feitos na hora, conseguem fazer aquilo sem estar a correr. O que se pretende hoje, e eu fujo um bocadinho para o restaurante, numa sala mesmo cheia, não é preciso andar a correr, a transmitir a ansiedade aos clientes. O serviço feito calmamente, com um sorriso, com atenção ao que se está a passar... não é fácil, é preciso ter competências e é preciso ter também algum jeito natural.

- Depreendo, então, pelo que está a dizer que a formação, para o desempenho profissional, é muito importante.

- É essencial para combater aquilo que se dizia há uns anos, aquela fama de que a Figueira não recebia bem, que as instalações estavam envelhecidas. Eu lembro-me que o Atlântico estava a cair aos bocados, era uma tristeza. O próprio hotel Sotto Mayor era uma coisa horrível, com betão à vista, com portas com madeiras em pinho... nós fomos renovando as instalações porque o cliente hoje já não quer... com as ofertas de hotéis novos que há, aos preços competitivos que há, os clientes hoje são muito exigentes. Eu, aqui no Atlântico, tenho um livro de reclamações superior ao Sotto Mayor, que é um hotel mais modesto e mais familiar. O cliente aqui não nos desculpa nada e ainda bem que assim é. Se as paredes têm um risco, se o chão está estragado, comam mal, quer dizer, nós temos que renovar o hotel todos os anos. Temos que pintar e, de facto, nós pintamos os nossos quartos, porque os clientes

pagam, não questionam o preço ser caro ou ser barato, questionam, sim, o valor do que estão a pagar. São 120 €, 140 € um duplo no verão, ok, mas eu tenho que lhes dar...portanto, é nos serviços, é no bom pequeno-almoço, no tipo de serviço que temos no pequeno-almoço, não posso lá deixar só uma pessoa a correr de um lado para o outro, sem dar atenção aos clientes. Eu tenho quatro pessoas no pequeno-almoço, para que existam colaboradores que tenham disponibilidade psíquica, para dar atenção às pessoas, para levá-las à sua mesa e não acontecer como acontecia no passado em que bastava ter uma pessoa nos pequenos-almoços, fazia os quentes, fazia copa, fazia tudo. Muitas vezes não estava na sala, o cliente chegava e servia-se, isso é impensável hoje em dia. Nós hoje temos que servir bem, até porque há que inverter isso um bocadinho. No verão há de ser sempre bom, todos nós vamos conseguir vender sempre bem no verão, mas tentar prolongar e recuperar aquela época média que se perdeu e que agora já não existe. Depois as questões estratégicas para a cidade, reduzir a sazonalidade, isso aí já se fala desde que eu sou miúdo. Há de haver sempre sazonalidade, não é? Podemos é com novas instalações, com novas unidades, o caso desta unidade nova, de quatro estrelas, que está aí e que eles, sendo uma multinacional, consigam trazer clientes de outros países e que todos possamos ganhar com isso.

- Uma concorrência saudável, portanto?

- Sim, se não vamos aqui morrer todos a dividir cinquenta quartos e acho que não é isso que vai acontecer. Vou dar-lhe um exemplo: quando o Vila Galé abriu, em Coimbra, toda aquela hotelaria (por exemplo o Hotel D. Luís) baixou, mas, agora, neste momento, eles conseguiram atrair novos eventos, as coisas ajustaram-se e eles já recuperaram. Há um hotel, que é o Dona Inês, que está mesmo ao lado e a taxa de ocupação subiu, porque o Vila Galé faz os seus eventos, faz os seus congressos e aquele hotel fica como satélite ali à volta, fica com muitas reservas, ou seja, foi bom para eles. Esperamos que isso aconteça aqui e que abra outro estilo, porque a Figueira é muito apetecível, é uma cidade simpática, no centro do país e já demonstrámos que conseguimos organizar grandes eventos, já cá tivemos, no passado, grandes eventos e, de facto, temos que conseguir. Não é com as entidades públicas, porque as entidades públicas fazem o seu papel, podem facilitar, podem mediar, mas tem que ser com novas empresas, com nova iniciativa dos empresários, como aconteceu com este novo hotel, com os hotéis que se foram renovando, nós próprios, o *Hotel Mercure*, os *Costa de Prata*, o *Hotel Atlântida*. Todos esses hotéis foram-se renovando nos últimos 2/3 anos e só assim é que se vai conseguir.

- Muito bem! Em relação à Escola Profissional propriamente dita, eu gostava de saber, se tivéssemos uma escala de 1 a 10, que pontuação é que daria quanto à imagem na comunidade?

- Se calhar um 8 pela razão de que, sendo nós uma cidade de turismo, com muita restauração e muitos hotéis, temos a Escola como parceira para nos ajudar a formar os nossos jovens, que recebemos anualmente, na altura do verão, porque temos o dever de apoiar a formação e

vemo-la como parceira necessária para ajudar a formar os miúdos. Não podemos ir buscá-los muito longe pelas dificuldades de alojamento que temos, não conseguimos alojar as pessoas. Se os nossos jovens forem cá da terra estamos a potenciar a formação deles e, estando aqui, eles escusam de ir para muito mais longe, para o Algarve, porque têm aqui bons hotéis e bons restaurantes onde conseguem estagiar.

- E em relação à formação propriamente dita e dos conhecimentos e experiência que tem tido com os nossos jovens nos últimos 3 anos, de 1 a 10, como classificaria a formação?

- A julgar por este ano, a qualidade dos jovens é bastante boa. Os jovens que temos este ano nos nossos hotéis, não só em conhecimentos teóricos, mas também na sua disponibilidade, no quererem aprender, evoluir, no gostarem. Os jovens que temos nos nossos hotéis este ano, em relação ao ano passado, há uma diferença muito grande, por isso eu vou dar um 7, que é uma média deste ano com os dois últimos anos. Vou dar um 7. No ano passado não eram tão capazes e, de facto, este ano fiquei bastante surpreendido, porque são muito bons mesmo. Rivalizam com as escolas mais...por exemplo, com a Escola de Hotelaria de Coimbra, eu diria que estão muito mais bem preparados. Isso depende dos acordos que têm, mas eu tenho cá das 2 escolas, só tenho cá dessas duas escolas, portanto da Escola da Figueira da Foz e da Escola de Hotelaria de Coimbra e, de facto, eles estão ao nível uns dos outros, quer nos conhecimentos, quer nas posturas, quer na capacidade, na motivação. De facto foi uma surpresa muito boa, este ano.

- Acha, então, que as competências que eles demonstraram estão adequadas ao mercado de trabalho?

- Sim, sim.

- No caso de ter recebido estagiários das duas vertentes, do Curso de Restauração, Restaurante/bar e Cozinha/pastelaria, verificou alguma diferença entre a formação que apresentam ou estão ao mesmo nível?

- Eles têm boa formação nas áreas específicas, têm boa formação inicial teórica de partida, para depois ser trabalhada nas empresas. Se eles não tiverem essa formação de partida, depois é impossível aqui ensinar tudo e nós notamos. Nós estamos a falar com ele e ele está a perceber o que nós estramos a dizer, pode ter dúvidas, mas ele evolui rapidamente, ou então não consegue, nem sabe do que é que estamos a falar e é essa a diferença. Essa formação de partida eles têm e é boa.

- Em relação às sugestões de melhoria que poderia apresentar à escola, nomeadamente para a formação?

- Uma seleção dos miúdos. Obviamente que nós sabemos que, a maior parte das vezes, os jovens são empurrados para aquilo que há. Muitas vezes não se pode falar em vocação, não

é? Hoje em dia feliz daquele que está na área que gosta, que está a trabalhar naquilo que gosta, por isso não vou dizer que a escola terá que selecionar os miúdos.

- Se tivesse essa oportunidade seria bom, não é?

- Por vocação: “Olha, eu vou cá estar porque eu gosto, porque quero aprender”, era muito mais fácil. Eu tenho aqui dois e nota-se que os miúdos vão ser bons profissionais, porque eles gostam daquilo e eles absorvem tudo, parecem esponjas. Vê-se que está ali com gosto, que quer aprender e assim as coisas são muito mais fáceis. Muitos vão porque são empurrados para aquilo, por falta de outras oportunidades, ou porque ouviram dizer que tem muita saída. Hoje em dia todos nós temos que fazer aquilo que tem que ser feito e a vocação, muitas vezes, vai ficando de lado, mas pelo menos que não fiquem com aqueles miúdos que não têm nada a ver com aquilo, que não querem mesmo. Nós notámos, no passado, que tínhamos cá jovens por razões secundárias, ou terminar o 11.º ano, ou terminar o 2.º ano, para fugir às matemáticas e aquela não era a vocação essencial. Não quer dizer que seja a essencial, mas que tenham algum gosto e que queiram aprender e não apenas passar o tempo. Há que ter esse cuidado. Já vai havendo muita procura de turmas, mas eu, o ano passado, notei que, a nível de todas as escolas, havia muito pouca procura, a nível de todas as áreas, e isso é uma dificuldade que as escolas, portanto, terão e com a quantidade de cursos aqui à volta, acaba por ser oferta a mais para a quantidade de miúdos. Então o ideal é tentar concentrar mais as escolas, as mais especialistas, que já fazem isto há uns anos e não aquelas escolas que começaram há um ou dois anos. Acho que há muita oferta de escolas. Eu, o mês passado, tinha aqui pedidos de estágio de outras escolas, que eu nem conhecia...e já fora do tempo, não é? Acho que isso é uma dificuldade, ter muita oferta de várias escolas.

- Já para terminar, nós já abordamos um bocadinho, durante a entrevista, a parte política e eu gostaria só de perguntar se quer acrescentar alguma coisa em relação ao modo como poderíamos, em termos políticos, potenciar o papel da escola no setor do turismo e da hotelaria aqui na Figueira?

- A escola é um parceiro fundamental, assim como as instituições públicas todas, a própria Câmara, e eu volto a dizer que nós, como empresários, a nossa administração, nunca pensou que as instituições públicas têm que fazer, não fazem, por isso é que não acontece, mas não é assim... As empresas têm o seu papel de iniciativa privada e a Câmara não se pode substituir a isso. Nós temos o nosso papel, temos que o fazer, temos que investir, temos que ser nós a ir à procura dos nossos clientes, não podemos estar à espera que seja a Câmara ou outras instituições públicas a fazê-lo. As instituições públicas podem participar, e muito, ou facilitar, ou formar bem, ou preparar a cidade, ou seja, isso é fundamental e tem que ser feito. Nós fazemos a nossa parte, de iniciativa privada, as escolas, a Câmara e todas as outras instituições locais públicas têm esse papel fundamental, que é de facilitar, de preparar a cidade, de preparar os jovens, motivar os próprios jovens, para que nós possamos preparar os nossos hotéis e os nossos restaurantes para receber bem, com bons quartos, com bons

restaurantes, com jovens bem preparados, que não se limitem a entregar a comida. Eles não são meros pousadores de pratos. Eu quando recebo aqui um miúdo costumo perguntar: “Qual é o serviço que você acha que é mais difícil, o servido à inglesa (talher) ou à americana, que é pousar o prato?” eles todos dizem que é a inglesa e eu digo: “Não, é à americana, que exige mais”. Parece fácil pousar o prato, mas não. O cliente que está é um bocadito mais exigente, percebe e sabe. Se nós não estivermos preparados, se não acolhermos bem, o verão há de ser sempre verão, mal ou bem, mas, se for mal servido, depois quem vai já não volta. Isso é o que tem acontecido nos últimos anos e agora, de facto, eu tenho assistido a essa evolução, a nível, não só dos hotéis, mas também da própria restauração, que tem vindo a evoluir. Só com boa preparação, com boa formação...miúdos com boas posturas, formação de base. Com as entidades públicas a fazerem o seu papel de facilitador e de mediador é que nós conseguimos. Aqui não tem nada a ver com dinheiro, às vezes o dinheiro não é o mais importante. A nossa instituição diz: “Ok, arranjam-nos os bons projetos, as boas iniciativas, que nós arranjam o dinheiro”. Nós pensamos assim e não vamos ficar à espera que a Câmara nos arranje o dinheiro. O dinheiro vai, o dinheiro vem, gasta-se aqui e acolá e, muitas vezes, se calhar, gasta-se num evento no pico do mês de agosto, quando, se calhar os hotéis e os restaurantes já estão cheios.

- Já não seria necessário, ou tão necessário, nessa altura. Gostaria de acrescentar mais algum comentário ou sugestão, agora que estamos a finalizar a entrevista?

- Sim, mas acho que já me estou a repetir. Estamos a melhorar, mas temos que continuar a melhorar, a renovar os hotéis, a aumentar a qualidade do serviço, continuar a formar bem e, de facto, este ano ficámos muito contentes com o nível de formação. Não sei o que é que se passou, e estou a situar-me, aqui, em relação à escola da Figueira, porque, de facto, os miúdos têm outra qualidade e nós ficámos muito contentes, assim é muito fácil. A alguns deles até pedi para ficarem, pelo menos dois deles, que são da Figueira, já disse que se quiserem podem ficar. O ano passado era impensável, tive aqui dois estagiários de outra escola e eu disse para mandá-los embora mais cedo e disseram-me: “Mas eles só acabam para a outra semana” e eu disse “Então, mete-os de folga”, porque, de facto, e não estou a pensar no trabalho, estou a pensar é na capacidade e ensinar. Quando temos cá pessoas que nem sequer aprender querem, as coisas são muito difíceis. De facto, a formação dos miúdos é fundamental, ou seja, temos que continuar a formar bem, a melhorar as nossas unidades para continuar a receber bem e cada vez melhor, só assim é que vamos conseguir fazer bem o verão. Nós temos aqui muitos clientes que vêm de verão e ficam com aquela vontade de voltar um fim de semana de semana de inverno, porque há de ser bom por causa do SPA, do restaurante e os clientes acabam por voltar nas épocas médias.

- Pronto, muito obrigada!

- Disponham sempre!

- Obrigada!

ENTREVISTA 5 (E5)

Idade: 43 anos.

Sexo: masculino.

Escolaridade: 2.º ano do ciclo preparatório.

Área de formação inicial: cozinha.

Função na empresa: Neste momento, sócio-gerente.

Experiência profissional: cerca de 30 anos a trabalhar na hotelaria.

- Ia começar por lhe perguntar, em relação à hotelaria, turismo e restauração locais, quais são os pontos fortes e os pontos fracos que poderemos apontar?

- Em relação ao turismo, acho que a Figueira, neste momento, está parada, existe muito pouco e é muito sazonal. Neste momento podemos apontar para dois meses: o julho e o agosto. Em relação à hotelaria, acho que ainda estamos com pouca qualidade e em relação ao acolhimento também não podemos ter um bom, temos um satisfaz.

- Em relação a pontos fortes, destacaria algum ponto forte?

- Temos tudo para poder vencer, estamos no centro do país, temos acessibilidades das melhores, temos espaço, temos praia, temos serra, temos rio, mas falta-nos mais desenvolvimento.

- Em relação aos recursos humanos propriamente ditos, acha que há necessidades que são urgentes no que concerne à formação?

- Acho que sim, acho que podemos melhorar mais. Temos melhorado ao longo dos anos, mas podemos ainda melhorar mais.

- A que nível?

- No nível da formação, com mais estágios, mais alunos, mais horas de estágio. Formá-los com o intuito de terem estágios também à noite, não só durante o dia, onde lhes possamos dar a oportunidade de, mais tarde, virem a trabalhar na nossa empresa e para que tenham algum gosto pelo curso que andam a fazer.

- Em relação, então, às competências que um jovem que está a realizar a sua formação em contexto de trabalho deve evidenciar, o que é que destacaria?

- Eu começo sempre pela pontualidade. A pontualidade é algo que eu não perdo, até porque fui sempre habituado, desde início e incutido no meu espírito de trabalho. Pontualidade é das coisas que eu mais exijo, depois falta ter a boa vontade de aprendizagem e ser honesto e humilde. Mas a pontualidade é a preferência, é ao que dou mais valor.

- Muito bem. Em relação à formação, pensa que ela é importante para o bom desempenho profissional de um colaborador?

- Bastante, porque na escola, tendo formação, vêm com os princípios básicos, já vêm com alguma ideia e é importante.

- Em relação ao cliente, acha que o cliente consegue perceber e valorizar a formação do colaborador?

- Eu acho que sim, porque, para já, os jovens apresentam-se já com uma formação completa, com bastantes falhas ainda, mas completamente diferente dos empregados que nós temos a trabalhar na área da hotelaria da Figueira da Foz. Os jovens da Escola já vêm com outra postura que a maioria dos empregados não tem. É claro que depois em relação à prática no terreno, ao falar com o cliente têm mais reticências, mas em relação ao desenvolvimento da apresentação, da postura, do serviço, sim.

- Em relação à Escola Profissional da Figueira da Foz, como é que classificaria a imagem da Escola junto da comunidade, numa escala de 1 a 10?

- Bem, eu começaria por...não vamos para o perfeito... acho que um 8 estaria correto. Acho que tem contribuído muito para o desenvolvimento da hotelaria.

- Em relação à própria formação, estamos a falar de Restaurante/bar e de Cozinha/pastelaria, de 1 a 10, como é que classificaria a formação ministrada pela Escola e porquê?

- Voltamos outra vez ao mesmo número, voltamos ao 8, porque os jovens quando saem desta Escola, desta instituição, vêm com o horizonte já aberto, vêm com algumas definições, já sabem o que é que querem, já fazem algo...Muitas das vezes até nos surpreendem, portanto, por essa mesma razão, eu acho que é importante esta nota.

- Acha, então, que as competências dos jovens que frequentam o curso de restauração, quer na variante Restaurante/bar, quer na variante Cozinha/pastelaria, estão adequadas ao mercado de trabalho?

- Acho que sim. É claro que há sempre coisas novas a aprender, que se podem implementar, podemos proporcionar-lhes algo mais. Eu tenho uma ideia e vou dar um exemplo. Eu acho que na Escola podiam pedir aos hoteleiros garrafas de vinho vazias, enchê-las de água, pôr-lhes

uma rolha e ensiná-los a abrir uma garrafa de vinho, que é uma das coisas mais simples e é o que eu vejo que têm mais dificuldade em desempenhar. Mas isso só mesmo no terreno é que se pode praticar. É claro que é inconcebível, numa escola com 30 ou 40 alunos, pôr cada um a abrir duas garrafas de vinho. Não é prático.

- Isso seria uma ideia, não é, para eles irem praticando?

- Eu acho que sim, é uma ideia que, no futuro, se podia implementar. É aquilo que eu acho, realmente, que eles têm mais dificuldade. Em relação ao atendimento ao cliente, eles comportam-se de uma forma correta, são educados. Depois no ativo, no trabalho em si, ou no atendimento ao cliente, sentem mais dificuldade...essa é uma das situações que eles, muitas vezes, na escola, não conseguem pôr em prática, porque não é acessível...uma vez mais volto a repetir...abrir duas garrafas de vinho por empregado.

- Claro. No seu caso, que já recebeu estagiários das duas variantes do curso (Restaurante/bar e Cozinha/pastelaria), verificou alguma diferença entre o nível de preparação e desempenho dos jovens nas duas variantes? Estão ao mesmo nível ou verificou alguma discrepância entre os que estão na mesa e os que estão na cozinha?

- Não! Estão ao mesmo nível. O estagiário de mesa, na postura e atendimento ao cliente, da mesma situação na cozinha. E depois notamos logo quando um estagiário tem alguma formação de cozinha, simplesmente ao agarrar numa faca, a higiene de limpar uma tábua, a postura correta, o fardamento. Sim, vêm já com alguma formação.

- Falou há pouco numa sugestão que proporia à Escola para melhorar a formação inicial que pratica atualmente com os alunos. Quer dar mais alguma sugestão, que se lembre, que a Escola poderia implementar na sua formação e que possa beneficiar os seus restaurantes?

- Sim, acho que devemos, em parceria, durante o período de aulas, fazermos uma ou duas vezes por semana, como já anteriormente foi feito (mas que deveria ser feito com mais regularidade), onde o aluno pudesse ter uma aula prática, que seria no próprio restaurante, tanto na cozinha, como nas mesas.

- Certo. Em termos políticos pensa que há algumas medidas que poderiam ser postas em prática para potenciar o papel da Escola no setor do turismo e da restauração, aqui da Figueira da Foz, de modo a contribuir para o desenvolvimento da cidade? Ou seja, em termos políticos pensa que há alguma maneira de valorizar o papel que a Escola poderia ter, desenvolver uma ou outra ideia?

- Política... estou a zero.

- Ok, estamos já a finalizar. Gostava de acrescentar algum comentário adicional, alguma questão que queira ver abordada e que não tenha sido...

- Não! É só. Desde já agradeço o vosso desempenho, a vossa dedicação e a vossa prestação. É de louvar todo o esforço que vocês têm feito ao longo destes anos por manterem este projeto de pé e por conseguirem acompanhar, até à data de hoje. É só e muito obrigado.

- Muito obrigada! Eu é que agradeço a colaboração que vocês costumam prestar sempre à Escola. Obrigada!

ENTREVISTA 6 (E6)

Idade: 42 anos.

Sexo: masculino.

Escolaridade: 12.º ano, com uma Pós-graduação em Gestão Hoteleira.

Funções exercidas na empresa: diretor geral.

Experiência: 8 anos na área da hotelaria e da restauração.

- É gerente do hotel, certo?

- Sou gerente do hotel.

- Muito bem. Eu gostaria, então, de começar, após a sua apresentação, por pedir para identificar pontos fortes e pontos fracos, no que concerne à Figueira da Foz, nomeadamente às áreas de turismo, hotelaria e restauração?

- Não é uma pergunta fácil de responder. Não há dúvida nenhuma que a Figueira da Foz tem muitos pontos fortes, mas também tem alguns fracos. Aqueles que eu salientaria são comuns. Os pontos fortes são realmente, a beleza natural da nossa cidade, o rio, a serra, a praia, alguma parte arquitetónica também interessante. Acho que a cultura ligada ao mar tem muita importância e daí também a questão do peixe, que é um ponto forte que a Figueira da Foz tem. O grande ponto fraco, que acaba por pôr em causa variadíssimas destas questões, tem a ver com a sazonalidade. A sazonalidade é aquilo que acaba por penalizar mais a Figueira da Foz e é o seu grande ponto fraco.

- Em relação às necessidades mais urgentes, em termos de recursos humanos, o que é que, pela sua experiência, salientaria?

- Ora bem, localmente existe uma oferta, ao nível de profissionais de Restaurante/bar e Cozinha/pastelaria, em quantidade e qualidade. Claro que o turismo não é só isso, tem muitas outras áreas e aí não existe, realmente, na zona da Figueira da Foz, nenhuma escola que acabe por formar profissionais, quer seja a nível de receção, quer seja a nível de marketing

turístico, de guias turísticos, etc. Está muito centralizado na questão do restaurante e da cozinha.

- Uma vez que já recebeu estagiários, quais são as competências que mais valoriza quando um jovem vai trabalhar, em contexto de estágio, para a sua unidade?

- Recebi já, efetivamente, um estagiário e não há dúvida nenhuma que a pessoa em causa está preparada para trabalhar no setor, com a segurança que é necessária...tendo em conta que é um jovem, porque, depois, a experiência também acaba por ter muita importância no desenvolvimento de um profissional, mas, numa fase inicial, claro que sim, que tem competências para desempenhar as funções sem grande dificuldade.

- Em relação à formação propriamente dita, acha que tem bastante importância, pouca importância, alguma importância, em relação ao desempenho profissional?

- Não, a formação tem alguma importância. Não vou dizer que seja muita ou seja pouca, tem que ser muito bem elaborada, para que o profissional, que já se encontra no ativo há algum tempo, se sinta motivado para melhorar e, portanto, a formação é, realmente, importante, mas tem que ser muito bem selecionada e muito bem estruturada para motivar o profissional efetivo, digamos assim.

- Em relação a jovens que ainda não estão no ativo, acha importante eles possuírem formação na área?

- Claro, isso faz toda a diferença, como é evidente. Entrar um jovem com formação específica, ou não, pois é evidente que o jovem que não tem formação parte de um patamar inferior e aí fica dependente dos profissionais que trabalham na área, em ter que lhe dar essa formação. É evidente que receber profissionais ou jovens com formação na área é uma grande mais-valia.

- De acordo com a sua experiência, acha que os clientes conseguem perceber e valorizar essa formação?

- Claro que sim. Nota-se bem a diferença e não tem que ser uma pessoa da área para se aperceber da qualidade e do cuidado de um jovem preparado e com formação específica. Nota-se bem a diferença de como, enfim, aborda o cliente, como lida com os utensílios, como apresenta os pratos, como valoriza os próprios pratos ou bebidas. É evidente que sim, que o cliente apercebe-se e, seguramente, que valoriza.

- Em relação à Escola Profissional da Figueira da Foz, numa classificação de 1 a 10, como classificaria a Escola, em termos de imagem, junto da comunidade local?

- Eu julgo que, para os meios de que a Escola dispõe, ela faz um bom trabalho. Acho que é difícil pedir muito mais a uma escola com os meios que tem, portanto daria uma classificação de 8 valores.

- Em relação à formação ministrada pela Escola, e numa classificação igualmente de 1 a 10, como classificaria essa formação e porquê?

- Pela experiência que tenho tido e que tenho percecionado com as vindas à Escola e pelas avaliações que, por vezes, sou convidado a percecionar, eu classificaria, também, com 8.

- E, já agora, porquê?

- Porque vejo que os profissionais que estão responsáveis pelas diversas áreas demonstram um conhecimento profundo daquilo que estão a fazer e nota-se um empenho e uma entrega muito grande, portanto, acho que isso é notório e, quando assim é, é muito positivo. Uma pontuação de 8 demonstra já isso mesmo.

- Em relação aos jovens que frequentam o Técnico de Restauração, acha que as competências que eles demonstram estão adequadas às exigências do mercado de trabalho atual?

- Eu julgo que sim. Por aquilo que tenho constatado, acho que as coisas estão perfeitamente ajustadas.

- Certo. Recebeu apenas um estagiário em Restaurante/bar e, portanto, eu costumo colocar uma questão aos outros entrevistados, no sentido de saber se tinham percecionado alguma diferença entre o jovem da variante Restaurante/bar e o jovem da variante Cozinha/pastelaria. Neste caso, penso que podemos saltar esta pergunta, e o que eu agora lhe perguntaria era se tem alguma sugestão para apresentar à escola, no sentido de melhorar a formação praticada?

- Não tenho grandes sugestões, e também não tenho grandes termos de comparação com outras escolas, mas, portanto, daquilo que eu me apercebo, pelas várias iniciativas que a escola tem e que acabam por promover, responsabilizar os jovens e por lhes dar a experiência, ainda interna, mas digamos que quase em contexto de trabalho, os concursos...eu, muito sinceramente, não tenho grande sugestão a dar. Parece-me que o programa que a escola tem está perfeitamente adequado. Acho que sim, acho que está bem.

- Se virmos a escola no seu território (no território da Figueira da foz, em que está inserida), pensa que há alguma medida política que poderia potenciar o papel da escola no setor do turismo e da restauração?

- Bom, claro que sim. Esta é que é a grande questão e penso que, se a escola não consegue atingir outros patamares e se os seus alunos também não se conseguem valorizar mais, tem precisamente a ver com o facto de não existir qualquer estratégia política para a Figueira da Foz e, por essa razão, não se consegue minimizar a grande sazonalidade que a Figueira da Foz tem e que tem vindo a aumentar. Acaba por ser muito ingrato, para todos, o concelho não aproveitar os profissionais que a escola acaba por formar, porque eles, inevitavelmente, acabam por ter que emigrar, porque, realmente, a Figueira da Foz acaba por não ter condições para os acolher. Tem estabelecimentos mais do que suficientes para acolher todos estes

jovens e mais houvesse, mas ter um período algo baixo e os ajustes que é obrigada a fazer, é muito ingrato para a fixação destes jovens e para o desenvolvimento dos mesmos no concelho. Essa, sim, é uma questão que acaba por ser abrangente a todo o setor, seja escola, seja restauração, seja hotelaria.

- É uma dificuldade por todos sentida, não é?

- É, é uma dificuldade por todos sentida, sem dúvida nenhuma.

- Já no final da entrevista, então, gostaria de lhe pedir algum comentário ou alguma sugestão sobre algum assunto que queira acrescentar e que não tenha sido abordado ao longo da entrevista que acabámos por fazer.

- Existe um projeto, digamos assim, que agora não me recordo o nome...

- *Sabores da Figueira*.

- *Sabores da Figueira*. Eu acho que está bem elaborado, mas que, mais uma vez, acaba por não ter grande impacto, digamos que os objetivos acabam por não ser atingidos. Acaba por ser um concurso mais interno e que não se expande pela cidade. Curiosamente, sobre este concurso, tenho alguma pena, porque acho que faz todo o sentido. Aqui, sobre esta questão de acrescentar algum comentário, acho que anda tudo muito à volta disso. É possível alterar as coisas, mas sem o apoio e a vontade do poder político torna-se muito, mas muito mais complicado. Acho que temos que sensibilizar, porque também não podemos fazer mais do que isso, para esta importância.

- Muito obrigada pela colaboração!

ENTREVISTA 7 (E7)

Idade: 30 anos

Sexo: masculino.

Escolaridade: 12.^o ano

Formação inicial: 12.^o ano, no Curso Profissional da Escola de Hotelaria de Coimbra e CET em Gestão Hoteleira, no Politécnico de Leiria.

Funções exercidas na empresa: Além de fazer parte da sociedade da empresa, sou também responsável pela área de *F&B* da empresa.

Experiência: 10 anos na área de restauração e hotelaria.

- Muito bem, vamos começar, então, agora, por perguntas mais específicas. Eu começaria, então, por lhe pedir que identificasse pontos fortes e pontos fracos, no que diz respeito ao turismo, hotelaria e restauração locais?

- Ok! Num campo geral, Portugal é um país rico em turismo, pela sua história, clima e, também, pelas suas fantásticas praias. A Figueira é um excelente ponto atrativo na época do verão, para os turistas, porque, na parte do inverno é uma cidade pouco visitada. Para além das suas praias é uma zona rica em gastronomia e com bons restaurantes. Por outro lado, a Figueira da Foz é uma cidade praticamente fantasma, como tenho vindo a dizer, e com falta de locais atrativos e de animação que habituem as pessoas a visitarem a Figueira durante a época baixa, o inverno. Assim sendo, considero o ponto forte da Figueira da Foz o turismo de sol, a praia, a gastronomia e alguma hotelaria. Outro ponto forte é a presença de outros atrativos culturais de lazer, como o Casino da Figueira e eventos que ocorrem durante o verão. Pontos fracos...

- O que é que salientaria como ponto fraco?

- Eu sei lá...O pouco tempo de sol, ou seja, o clima é muito sazonal, ou seja, temos destinos mais baratos em Portugal do que a Figueira da Foz, o que leva a que o turismo e a que as pessoas que gostem deste clima e da praia optem por outros segmentos de mercado. A Figueira tem um ponto forte, que é a restauração, pois tem uma aposta forte em pratos regionais e acaba por criar trabalhos temporários. Pontos fracos, nesse aspeto, são os salários baixos, muitas horas de trabalho e muito pouco profissionalismo, em alguns funcionários, na área de restauração.

- Ok, e em relação às necessidades mais urgentes, no que concerne à formação dos recursos humanos, em geral, no setor, o que é que poderia referir?

- Eu considero que as Escolas Profissionais devem ser mais exigentes na formação, no que concerne à educação junto do cliente e na dedicação aos locais de formação que estão a formar. Verifica-se, muitas vezes, a falta de brio, apresentação e profissionalismo na execução das tarefas, mais relacionado, até, no *back office*, na parte de trás do atendimento ao público. Considero que deve haver um acompanhamento dos alunos, após a sua saída da escola para o mundo de trabalho, não só no mercado de trabalho, mas tentando melhorar, na sua formação, em áreas paralelas ao turismo, por exemplo, línguas, informática, entre outros.

- Isso aplicar-se-ia a pessoas que trabalham no setor e, eventualmente, a pessoas que não tenham formação?

- Certo! Atualmente, existe muita oferta, em termos de recursos humanos, no setor da hotelaria, no entanto, a maior dificuldade que verificamos com estes profissionais centra-se na sua capacidade de dedicação aos postos de trabalho. Deparamo-nos, muitas vezes, com

profissionais capazes e com conhecimento na área, mas pouco motivados e dedicados às tarefas atribuídas.

- Exato. Em relação à formação em contexto de trabalho, propriamente dita, que competências é que considera que um jovem deve demonstrar em contexto de FCT? Ou seja, competências que podem ser técnicas, podem ser sociais ou mesmo pessoais. Já nos falou, por exemplo, da dedicação, que é uma coisa que eles não têm e que deveriam ter. Que outras competências considera que eles deveriam demonstrar?

- Gosto pela profissão, gosto por servir o outro. Costuma-se dizer que os alunos devem ser “senhores a servir outros senhores” e isto é uma área difícil. É uma área que, ou se gosta e se dedica ou, então, é difícil viver dela.

- Queria destacar alguma competência mais ligada ao restaurante ou mais ligada à cozinha?

- É essencial, na parte do restaurante, a educação, a presença, o perfil, a forma como se aborda é essencial para que o resto da refeição corra bem. Na parte da cozinha saliento sempre a higiene a capacidade de esforço e dedicação. A cozinha é uma área igual às outras, difícil, mas eu considero que é mais exigente, digamos assim, tanto a nível de trabalho, como a nível de evolução permanente. É uma área de muita dedicação. É realmente necessário gostar, ter gosto por aquilo que se faz.

- Em relação à importância que atribui à formação quanto a um maior desempenho profissional, o que é que me diz?

- O setor hoteleiro tem sofrido muitas alterações ao longo dos anos e cada vez mais a formação tem assumido uma componente muito forte neste ramo, ou seja, a formação é muito importante para um melhor desempenho das tarefas. O problema que se coloca aqui é que muitos jovens apenas procuram a formação para obter a qualificação e posteriormente abandonam a área de formação. Por outro lado, raramente, e apenas os mais motivados tentam obter mais conhecimentos, quer no local de trabalho, quer na obtenção de mais formação, ou seja, usam estes cursos profissionais para atingirem a escolaridade de uma forma mais fácil e mais rápida, não tendo gosto, nem sendo o objetivo seguir a formação do curso...

- Que adquiriram...muito bem! Em relação ao cliente, pensa que o cliente consegue perceber e valorizar a formação?

- Obviamente...é muito importante...a formação é sempre conhecida pelo cliente e facilmente identificável um profissional com e sem formação na área. Um dos lemas da área da restauração é satisfazer as necessidades do cliente. Assim sendo, quanto melhor a satisfação do cliente, melhor o atendimento por parte do trabalhador. Implica formação na área de atendimento e gestão de reclamações e cria-se aqui uma cadeia de valores entre empresa, trabalho e cliente final. Facilmente o cliente identifica um funcionário que veio de um curso

profissional ou que não veio, pelo fardamento, pelo falar, pela ética, pela postura...é muito fácil ver se tem formação ou se não tem formação.

- De 1 a 10, como classificaria a imagem da Escola Profissional da Figueira da Foz junto da comunidade local?

- Eu diria um 8. Não é fácil agradar a uma comunidade toda, mas a imagem é bastante positiva, a que passa para o exterior, sendo que forma jovens capacitados para a área de formação, portanto a formação é muito importante para a região. A comunidade local valoriza este tipo de ensino, que vai ao encontro das necessidades locais. Considero que deve haver uma maior abertura com a comunidade local e, para tal, deveria haver uma semana aberta para que se conheça a escola e os seus cursos profissionais...

- Muito bem.

- ... Dar a conhecer o interior da escola e para que a comunidade se aperceba das dificuldades do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido.

- Essa semana aberta não é uma semana toda, mas existe. São três dias, normalmente, antes das férias da Páscoa e normalmente é divulgada sobretudo aos pais, encarregados de educação e junto das escolas. Se calhar precisaria de uma divulgação mais alargada, não é?

- Sim, se calhar precisava de uma divulgação maior e uma semana é muito extenso, seria uma semana muito extensa, mas era, sem dúvida, essencial que toda a comunidade tivesse conhecimento do trabalho que é desenvolvido na Escola Profissional da Figueira da Foz.

- Perguntaria, agora, e também numa escala de 1 a 10, como classificaria a formação que é ministrada pela Escola e porquê?

- É assim...a formação é boa. Eu aqui atribuí 8 valores. Não deveria só ter áreas concernentes ao turismo e restauração, mas também outras áreas como gestão, cultura e património, turismo, natureza, saúde e bem-estar, entre outras áreas, mas considero que a formação é boa, os alunos saem com noção perfeita do que é o mundo de trabalho, saem com noção da exigência que o mundo do trabalho lhes vai exigir e saem bem formados.

- Nós falámos já das competências dos jovens que frequentam o Curso Técnico de Restauração... Pensa que as competências que eles demonstram estão adequadas ao mercado de trabalho e às suas exigências?

- Sim, estão, nas componentes técnicas estão, mas poderiam ser melhoradas em áreas complementares, como nas áreas de línguas, gestão e controlo e nas áreas de atendimento e comunicação interpessoal. Isto é um conselho e um problema geral em todas as áreas, que também passa pelos formandos se dedicarem e terem mais gosto pelas partes práticas, pelos módulos mais práticos e não tanto pelos módulos teóricos, mas era essencial que esses módulos fossem mais trabalhados, fossem mais desenvolvidos pelos alunos.

- No caso de já ter recebido estagiários nas duas variantes do curso (Restaurante/bar e Cozinha/pastelaria) verificou alguma diferença ao nível da preparação e desempenho dos jovens em cada uma das variantes.
- Não, visto que são formandos do mesmo estabelecimento de ensino são muito equiparados, embora fazendo essa comparação com outros alunos de outras escolas e de institutos de formação profissional pode haver certos conteúdos que ainda necessitem de alguma prática. Mas não, da mesma escola não se nota uma diferença significativa. Ambos estão bem preparados das duas áreas.
- A partir da sua experiência, gostaria de solicitar algumas sugestões de melhoria que proporia à Escola Profissional com vista a melhorar a formação inicial.
- De acordo com a minha experiência, como profissional e também enquanto formador, penso que seria útil diversificar os locais de estágio, os alunos deveriam ter duas línguas obrigatórias no curso e os estágios devem ter obrigatoriamente uma duração de três meses.
- Em termos políticos, que medidas poderiam potenciar o papel da escola no setor do turismo, hotelaria e restauração da Figueira da Foz de forma a contribuir para o desenvolvimento local?
- Eu diria melhorar as infraestruturas da escola onde são ministradas as aulas teóricas e práticas e dar mais apoios aos acompanhantes de estágio para que estes visitem os alunos nos seus locais de estágio.
- Gostaria de acrescentar algum comentário sobre as questões abordadas ou sobre o assunto tratado?
- Deveria de haver um melhor sistema de recrutamento e seleção dos técnicos especializados que são colocados nas escolas profissionais e o plano curricular deve ser melhorado e atualizado.

ENTREVISTA 8 (E8)

Idade: 53 anos

Sexo: masculino.

Escolaridade: 9.º ano

Funções exercidas na empresa: Sócio-Gerente

Experiência: 31 anos (Portugal:19 anos; Suíça: 12 anos)

- Eu queria começar, então, por perguntar, na sua opinião, quais são os pontos fortes e pontos fracos da Figueira da Foz, em relação ao turismo, à hotelaria e restauração?

- É assim: quando eu cá cheguei e montei o meu restaurante na Figueira da Foz havia mais dinheiro, portanto havia mais clientes, havia mais turismo... Antigamente havia muito mais iniciativas, que traziam para a Figueira, como o *Mundialito*, todas aquelas passagens de modelos que faziam na praia...aqueles eventos todos, coisa que agora não há. O turismo procura diversão, também...

- Exatamente, portanto, no seu entender...

- ...há pouca diversão para os jovens para que a Figueira seja um atrativo para, no verão, explodir com juventude.

- Exato. E pontos fortes há?

- Pontos fortes, eu não vejo nenhum! Até propriamente o Casino, coitado, morreu!

- Muito bem! Em relação às necessidades que considera mais urgentes em relação à formação dos recursos humanos, no seu geral, o que é que acha que é necessário uma pessoa possuir para trabalhar bem na hotelaria e na restauração na Figueira?

- Primeiro, eu acho que vocês têm uma Escola muito boa, que é a Escola INTEP.

- A EPFF.

- Antigamente era a INTEP.

- São duas escolas distintas, mas que estão a funcionar no mesmo sítio.

- Portanto, os jovens...aliás, eu tive cá um jovem a estagiar, onde vi que ele veio com muitas luzes. Não sei se são todos iguais, eu estou a falar por aquele com quem trabalhei.

- Claro!

- Com muita força de vontade para trabalhar e com umas bases muito boas para quem quer trabalhar na restauração.

- Certo.

- Eu acho, portanto, que essa Escola é muito boa, é muito boa.

- Em termos de competências, então, que os jovens devem possuir, o que é que acha que é mais importante? Já falou na força de vontade... outras que considere importantes?

- Para o trabalhador?

- Exatamente.

- Acima de tudo, é o aluno que venha estagiar ter força de vontade, não andar numa escola só para ter o 12.º ano e depois saltar fora. Aquele aluno que é mesmo a hotelaria que ele quer seguir e a restauração, portanto, ter força de vontade e querer. É só!

- É só! Em relação à formação, considera, portanto, importante para um melhor desempenho profissional, as pessoas terem formação, por oposição àquelas que possam aparecer à procura de emprego num estabelecimento e não têm formação na área?

- Portanto...

- Acha importante que a pessoa que trabalha na área tenha formação?

- Pronto, é assim, eu, normalmente, quando uma pessoa vem trabalhar para mim, um trabalhador, eu tento dar-lhe formação, porque a minha cozinha é uma cozinha diferente daquelas cozinhas que há por aí. Eu trabalho numa cozinha italiana, que é um bocado diferente de todas as outras cozinhas, da cozinha portuguesa, da chinesa... Portanto, quando a pessoa, o trabalhador, vem para cá e me pede trabalho, eu prefiro que ele venha sem luzes absolutamente nenhuma. Depois sou eu que lhe dou a formação, cá, no meu restaurante, e esse trabalhador vai trabalhar como eu quero e como eu lhe ensino. Há uns que vêm já com certos vícios, que, para mim, são vícios que têm que perder e, portanto... Pegando num aluno que vocês mandam para cá para fazer um estágio, a base dele é o saber cortar, o saber posicionar uma mão para cortar os legumes, portanto, isso para mim é importante, agora o saber cozinhar, para mim, não é muito importante, porque eu depois vou-lhe dar uma formação da minha cozinha.

- Compreendo.

- Está a perceber?

- Sim, sim, compreendo!

- Porque há muita gente que vem cá pedir trabalho e diz assim: "Olhe, eu trabalhei numa cozinha cinco anos, seis anos" e eu pergunto-lhe "Em que cozinha é que trabalhou?", "Trabalhei em tal restaurante." e eu digo-lhe assim: "Olhe, isso, para mim, é zero! Se você me diz assim: olhe, eu tenho vontade de trabalhar, quero aprender e não sei nada, eu aceito-a na mesma", porque essa pessoa que vem sem saber nada, eu formo essa pessoa à minha maneira.

- Certo, poderá levar é mais tempo...

- Levar mais tempo, exatamente... levar mais tempo... mas esse trabalhador que vai trabalhar comigo na cozinha vai ficar aquele trabalhador que eu quero.

- Certo, acaba por compensar essa dedicação.

- Eu falo sempre nisso, aquele aluno que estive cá a estagiar, eu gostei dele. Em primeiro lugar, acho que ele tinha uma educação excelente e era um aluno que ouvia muito aquilo que eu lhe dizia.

- Portanto, educação e saber ouvir são importantes?

- Exatamente, exatamente! Para mim é muito importante, educação, saber ouvir e fazer como eu lhe digo.

- Acatar, no fundo, o que lhe é dito.

- Acatar o que lhe é transmitido, exatamente.

- Ok! Em relação ao cliente, pensa que os clientes conseguem perceber e valorizar a formação ou não? Conseguem distinguir um trabalhador que tenha essa formação ou que não tenha?

- Eu acho que sim, eu acho que eles conseguem distinguir, porque uma pessoa que não tenha uma formação acho que não faz um trabalho tão bem feito como aquele que tem uma formação.

- Em relação à Escola Profissional da Figueira da Foz, propriamente dita, como é que classificaria a imagem da Escola junto da comunidade local? Numa escala de 1 a 10, por exemplo, que pontuação é que daria?
- Eu daria o 10. Eu daria o 10, porque acho que, pela experiência que eu tive e por aquilo que eu ouço dizer, essa Escola é muito boa e de lá saem bons profissionais.
- Em relação à formação propriamente dita, e a partir da experiência da formação em contexto de trabalho que teve, que classificação é que dava de 1 a 10?
- Dou 10.
- Porquê?
- Porque a pessoa com quem eu trabalhei, ou que trabalhou comigo, foi aquilo que eu já lhe disse, foi uma pessoa que aprendeu muito facilmente, uma pessoa educada, uma pessoa aplicada, portanto, teve tudo de bom.
- Acha que as competências desses jovens que estão a frequentar a formação em contexto de trabalho estão adequadas às exigências do mercado atuais?
- Eu acho que depois de terem uma formação, quando eles entrarem no mercado de trabalho, acho que, a partir da altura em que saem de uma escola para o restaurante que eles forem trabalhar, acho que deve haver uma boa formação.
- Dentro do restaurante?
- Dentro do restaurante e, a partir daí, acho que sim.
- Ou seja, aliar as competências que eles já adquiriram...
- ...mais a formação que o chefe lhe vai dar.
- Exatamente, para se adaptar ao que é pretendido, não é?
- Exatamente!
- Em relação aos estagiários, recebeu apenas um de cozinha/pastelaria, certo?
- Sim.
- Então não lhe vou perguntar diferenças ao nível de restaurante/bar e de cozinha/pastelaria, se teria notado diferenças a nível da formação.
- Eu, portanto, sou sócio-gerente, trabalhador, sou eu que estou na cozinha à frente e, portanto, foi com ele que trabalhei e sei avaliá-lo muito bem.
- Ok. A partir das suas experiências, que sugestões poderia dar à Escola para melhorar a sua formação...a formação que pratica?
- Pronto, é assim, eu só poderei dizer bem da Escola, porque é assim, a pessoa que aqui me chegou vinha com umas bases muito boas, portanto...
- Não tem sugestões a apresentar...
- Não tenho sugestões, porque eu acho que a pessoa que me foi mandada para cá já vinha com aquelas bases corretas.

- Corretas, ok!
- E com a base que é dada numa escola, portanto, só depois de ela começar a trabalhar, a ser avaliada por um especialista dentro da área é que ele vai melhorando.
- Certo.
- Portanto, as bases que trazem da Escola são ótimas.
- Tem que haver depois um acompanhamento?
- Um acompanhamento! Porque é normal que uma pessoa que saia de uma escola não esteja logo preparada para trabalhar, por exemplo, seja onde for! Eu acho que a pessoa depois de sair de uma escola já vem com aquelas bases mais essenciais e, depois, dentro de uma empresa, ou de um restaurante, ou no jornalismo, ou seja no que for, só depois é que ela...mas as bases são importantes...é aquilo que elas trazem da escola.
- Exato.
- É o essencial para a pessoa começar a trabalhar, só que depois há que ensinar mais a essa pessoa, para que ela, realmente, fique um excelente profissional, porque as bases eles trazem, trazem tudo muito bem estudado, só que depois, sabe como é que é, não é?
- Claro!
- Começando a trabalhar é que eles começam a adquirir mais aquela...
- É preciso algum traquejo?
- Algum traquejo, exatamente!
- Em relação à política, digamos assim, que medidas políticas acha que deveriam ser implementadas para potenciar o papel da Escola no setor do turismo, restauração e hotelaria, aqui na cidade?
- Não percebi muito bem!
- Ou seja, em termos políticos, estamos a falar, por exemplo, da autarquia, como é que acha que a autarquia poderia trabalhar com a Escola ou usar a Escola para melhorar o turismo e a hotelaria da Figueira?
- Pois, isso, portanto, teria que haver conversações Câmara/ Escola, Escola/Câmara, para que pudessem chegar a um acordo e talvez vocês da Escola tivessem mais apoios da autarquia.
- Sim. Eu devo dizer que nos últimos tempos isso aconteceu e já fizemos alguns eventos...
- Ainda bem...
- ...Em conjunto e a convite da Câmara Municipal. Eventualmente poderia lembrar-se de alguma atividade, de alguma coisa que gostasse de ser realizado...
- Não, não me estou assim a lembrar, de momento, de nada.
- Ok. Para finalizar queria-lhe, então, só pedir, se desejar, para acrescentar algum comentário ou tocar nalgum assunto que não tenha sido abordado e que gostaria de abordar.

- Eu acho que está tudo dito. O meu papel aqui é mais dar informação sobre o aluno que eu tive, como é que é a vossa escola, como é que eles chegam aqui, portanto...e eu acho que está tudo dito!
- Ok, muito obrigada pela sua disponibilidade.
- Obrigado eu!