



Universidade de Aveiro
2014

Departamento de Economia, Gestão e
Engenharia Industrial

**TÂNIA TATIANA
CABRAL DE ALMEIDA**

**A FORMAÇÃO E A EMPREGABILIDADE NO
TURISMO COMO FERRAMENTA DE
INSERÇÃO SOCIAL**



**Universidade
de Aveiro**
2014

Departamento de Economia, Gestão e
Engenharia Industrial

**TÂNIA TATIANA
CABRAL DE ALMEIDA**

A FORMAÇÃO E A EMPREGABILIDADE NO TURISMO COMO FERRAMENTA DE INSERÇÃO SOCIAL

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizada sob a orientação científica do Doutor Rui Augusto da Costa, Professor Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho à minha Camila.

o júri

presidente

Prof. Doutora Zélia Breda
professora auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Teresa Carvalho
professora auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor Rui Costa
professor auxiliar da Universidade de Aveiro (Orientador)

agradecimentos

Este desafio entrou na minha vida com o objetivo de tornar a minha carreira profissional mais promissora. Não foi uma tarefa fácil, nem um caminho curto de percorrer. Muitas vezes o sentimento de impotência e de desânimo invadiu-me de tal forma que cheguei a duvidar se terminaria a caminhada.

Mais uma etapa conquistada com muito orgulho e não poderia deixar de demonstrar o meu apreço e agradecimento a todos os que, direta ou indirectamente, me ajudaram a trilhar o percurso até aqui conquistado.

Em primeiro lugar, agradeço a mim mesma por todo o esforço, dedicação e lágrimas depositadas neste projeto. Ao meu orientador, Rui Augusto da Costa, por toda a paciência, conselhos, sabedoria e amizade, que muitas vezes foi o suporte e incentivo para me manter firme.

À minha mãe, à minha irmã e tia que me ouviram, me aconselharam e suportaram o meu mau humor. Foi também por elas que fiz este enorme esforço. A D. Gena pelos telefonemas diários e por ouvir as minhas lamúrias constantes.

Ao meu João, que mesmo longe me apoiou como se ao meu lado se deitasse todos os dias e nunca me deixou desistir, manteve sempre a calma e o equilíbrio nas nossas vidas. À minha outra família, aquela que escolhemos, às minhas amigas do coração que estiveram sempre dispostas a ajudar-me e a mostrarem-me que era capaz, principalmente à Débora.

Não posso deixar de agradecer à Sara pelos belos lanches que me preparou durante as tardes infundáveis de trabalho no café Xanel.

À Sandra Caçador e à Susana Caixinha pela disponibilidade e sabedoria, minha amiga Carla Garcia, que foi uma excelente ouvinte e amiga surpreendente. Todas me apoiaram a nível de conselhos, estruturação, concretização e apoio técnico. À Joana João que espalhou boas energias por todo o lado que passou e me animou nos dias mais tristes, acreditando sempre que íamos conseguir.

Ao Departamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que esteve sempre disponível para me ajudar e me proporcionar momentos de boa disposição, mesmo quando o cenário não era o melhor.

palavras-chave

Turismo, hotelaria, inserção social, formação profissional, empregabilidade, ex-reclusos.

resumo

O turismo é uma atividade de grande importância para a economia nacional, tendo um destaque relevante no PIB, no rendimento das famílias e na criação de emprego. O desemprego tornou-se um flagelo da sociedade portuguesa nestes últimos anos, criando uma enorme desigualdade entre grupos e aumentando desta forma a criminalidade. Várias iniciativas e estratégias a nível da formação foram criadas para aumentar o nível de escolaridade de grupos mais desfavorecidos, assim como também permitir competir ao nível da qualidade da prestação de serviços, no que diz respeito ao turismo.

A reinserção de determinados grupos sociais, nomeadamente de indivíduos que estiveram privados da liberdade, esteve na ordem de prioridades das entidades governamentais nos últimos anos. Desta forma, inúmeras ações de formação em áreas distintas foram desenvolvidas dentro dos estabelecimentos prisionais, ao longo de todo o país, incluindo formação específica no turismo.

O presente estudo incide sobre os hotéis da cidade do Porto, tendo sido analisada e explorada uma base de dados que integra um questionário sobre a formação e a empregabilidade como ferramenta de inserção social. Os dados foram analisados com auxílio do *software* estatístico *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS), com o propósito de se averiguar a existência de relações estatisticamente significativas entre as variáveis em estudo. O referido estudo tem por objetivo verificar de que forma a educação e formação específica em turismo poderá contribuir para a integração e empregabilidade de grupos socialmente excluídos.

keywords

Tourism, hotel service, social inclusion, vocational training, employability, ex – prisoners.

abstract

Tourism is an activity of great importance to the national economy, having a relevant feature on the PIB, on the household income and on job creation. Recently, unemployment has become a Portuguese social plague, creating a huge inequality among groups and thereby an increase in crime. Various initiatives and strategies were created to increase the level of education of the most disadvantaged groups as well as allowing also competitions on the quality of service at the international level regarding tourism.

The reintegration of certain social groups, especially those who had been deprived of freedom was one of the priorities of the governmental bodies during the recent years. This way many training events in different areas have been developed in prisons all over the country, including specific training in tourism.

This study focuses on the hotels situated in Porto's city, having been explored and analyzed a database which has got a questionnaire on training and employability as a tool for social inclusion. The data were processed using the SPSS (Statistical Program for Social Sciences) statistical software, with the purpose of checking the existence of statistically significant relations among the pieces of data. This study aims to determine how the specific education and training in tourism can contribute to the integration and employability of socially excluded groups.

ÍNDICE

Introdução	1
Capítulo I - O turismo e a sociedade: sua importância económica e social	5
1.1. Introdução	5
1.2. O desenvolvimento da atividade turística e os seus Impactos	6
1.3. <i>Pro Poor-Tourism</i>	13
1.4. Teorias sociológicas e o turismo - Qualidade de vida	18
1.5. Conclusão	21
Capítulo II - A exclusão social e a reinserção social de reclusos	23
2.1. Introdução	23
2.2. A origem do conceito de exclusão social	24
2.3. Exclusão como Inadaptação	26
2.4. A desigualdade e a exclusão	28
2.5. A multidimensionalidade da pobreza e a ética social	29
2.6. Situação prisional: evolução e situação atual	31
2.7. Regras Penitenciárias Europeias e os Direitos humanos dos reclusos	35
2.8. Caracterização atual do sistema prisional português	40
2.9. Conclusão	48
Capítulo III - Educação e Formação Profissional	50
3.1. Introdução	50
3.2. educação e formação de adultos	51
3.3. Educação e formação em turismo	63
3.4. A formação profissional nas cadeias portuguesas como estratégia de inserção social	68
3.5. Conclusão	77
Capítulo IV- Metodologia	79
4.1. Introdução	79
4.2. Etapas do Procedimento de Investigação	80
4.3. Temática e Objetivos	83
4.4. Definição e construção do modelo teórico	86
4.5. Definição do modelo de investigação - Análise Empírica	88
4.6. Conclusão	96
Capítulo V - Análise e discussão dos resultados	98
5.1. Introdução	98
5.2. Análise de Frequências Descritivas	99
5.3. Análise segundo a dimensão da empresa, a classificação da unidade hoteleira e ano de atividade	114
5.3.2. Análise segundo a classificação da unidade hoteleira	117
5.4. Conclusão	119
Capítulo VI – Síntese e Conclusão	121
6.1. Contributos, limitações e sugestões para investigações futuras	128
Referências Bibliográficas	130

ANEXOS 143

ANEXO I - Formulário para a Bolsa de Trabalho Prisional: Oferta Externa _____	144
ANEXO II - Guia para as Entidades Empregadoras _____	146
ANEXO III – Questionário: “A formação e a empregabilidade no turismo como ferramenta de inserção social” _____	161

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Características do <i>Pro-Poor Tourism</i> _____	17
Tabela 2 – Regras Penitenciárias Europeias e Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos _____	39
Tabela 3 – Níveis de instrução dos reclusos em 2012 _____	43
Tabela 4 – Tipos de Crimes em 2012 _____	43
Tabela 5 - N ^o de reclusos a trabalhar por conta do EP e de entidades externas – regime prisional 2010 _____	47
Tabela 6 - Cobertura Escolar: Ano letivo 2009/2010 _____	73
Tabela 7 – Áreas de Formação mais frequentes, ano 2010 _____	76
Tabela 8 – Principais referências bibliográficas _____	88
Tabela 9 – Oferta hoteleira por NUTS II e por Tipologias em 2013 - Norte _____	91
Tabela 10 – Tabela da classificação dos hotéis _____	100
Tabela 11 - Tabela de frequências: Importância da FP na inserção/integração _____	106
Tabela 12 – Tabela de correlações _____	116
Tabela 13 – Tabela de correlação inversa _____	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – População prisional por escalões etários: 2012 _____	42
Gráfico 2 – População prisional segundo o sexo: 2012 e 2014 _____	42
Gráfico 3 - Taxa de Abandono Escolar em Portugal e nas Regiões Autónomas em 2001	154
Gráfico 4 - Taxa de Abandono Escolar em Portugal e nas Regiões Autónomas em 2011	154
Gráfico 5 - Taxa de desemprego da população ativa sem escolaridade obrigatória por local de residência em 2013 _____	55
Gráfico 6 - Taxa de desemprego por local de residência e grupos etários em 2013 ____	55
Gráfico 7 - Contributos para a taxa de variação homóloga da população desempregada no 1º trimestre de 2012 _____	57
Gráfico 8 - Variação homóloga da população empregada, desempregada e inativa com 15 e mais anos por região NUTS II, no 1º trimestre de 2012 _____	58
Gráfico 9 – Resultado das ações de formação do ano de 2010 _____	75
Gráfico 10 – Taxa de Abandono das Ações do ano de 2010 _____	75
Gráfico 11 – Motivos do Abandono _____	76
Gráfico 12 – Classificação dos hotéis por número e percentagem _____	100
Gráfico 13 – Início da actividade dos hotéis _____	100
Gráfico 14 – Hotéis por tipo de turismo _____	101
Gráfico 15 – Hotéis por número de colaboradores _____	102
Gráfico 16 – Hotéis por volume de negócio _____	102
Gráfico 17 - Hotéis por título do respondente _____	102
Gráfico 18 – Hotéis com colaboradores a termo certo _____	103
Gráfico 19 – Hotéis com colaboradores efectivos _____	103
Gráfico 20 – Hotéis com colaboradores a recibos verdes _____	104
Gráfico 21 – Hotéis com colaboradores estagiários _____	104
Gráfico 22 – Relevância da experiência profissional _____	104

Gráfico 23 – Hotéis que consideram a formação profissional uma mais-valia para o futuro	105
Gráfico 24 – Hotéis com direito à dispensa temporária de pagamento das contribuições à segurança social	108
Gráfico 25 – Hotéis com conhecimento das reduções em 50% das contribuições à segurança social	109
Gráfico 26 – Hotéis com conhecimento da Bolsa de Trabalho Prisional	109
Gráfico 27 – Hotéis que dão importância ao tipo de crime	110
Gráfico 28 – Hotéis que não consideram relevantes as políticas de inserção social para o sucesso da empresa	111
Gráfico 29 – Hotéis que contrataram ex-reclusos	112
Gráfico 30 – Hotéis que consideram importante a contratação de ex-reclusos	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Relação entre Turismo Sustentável e a qualidade de vida _____	20
Figura 2 – Distribuição geográfica dos Estabelecimentos Prisionais _____	41
Figura 3 - Indivíduos com 18 e mais anos de idade que participaram em cursos de educação e formação de adultos (N.º) por NUTS II - 2010 / 2011 _____	61
Figura 4 – Etapas do procedimento metodológico _____	81
Figura 5 – Etapas do Modelo de Processo de Investigação- _____	83
Figura 6 - Pergunta e os Objetivos da investigação _____	85
Figura 7 – Princípios da elaboração de um questionário _____	92

LISTA DE ABREVIATURAS

ACED - Associação Contra a Exclusão pelo Desenvolvimento

ADB - Banco Asiático de Desenvolvimento

ANEFA - Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos

ANQ - Agência Nacional para a Qualificação

ATD - *Aide à Toute Détresse*

BTP – Bolsa de Trabalho Prisional

CCEDSCD - Centro de Competências para a Educação e Dinamização Sócio - Cultural e Desportiva

CEE - Comunidade Económica Europeia

CEI-Contrato Emprego-Inserção

CNO - Centro de Novas Oportunidades

DFID - Departamento de Desenvolvimento Internacional

DGRSP-Direção-Geral da Reinserção e dos Serviços Prisionais

DGSP - Direção Geral dos Serviços Prisional

EF - Educação e Formação

EFA- Educação e Formação de Adultos

EP - Estabelecimentos Prisionais

EPR- Estabelecimentos Prisionais Regional

UE - União Europeia

FMI - Fundo Monetário Internacional

IEFP- Instituto de Emprego e Formação Profissional

IIED - Instituto Internacional para o Meio Ambiente e Desenvolvimento

INE - Instituto Nacional de Estatística

INFT – Instituto Nacional de Formação Turística

INFTUR - Instituto de Formação Turística

IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social

IRS - Instituto de Reinserção Social

MAC - Método Aberto de Coordenação

NUTS - Nomenclaturas de Unidades Territoriais

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ODI - *Overseas Development Institute*

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONG - Organizações não-governamentais

ONU - Organização das Nações Unidas

PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo

PIB – Produto Interno Bruto

PIR - Plano Individual de Readaptação

PNRR - Plano Nacional de Reabilitação e Reinserção

POPH - Plano Operacional Potencial Humano

PPT - Pro Poor-Tourism

QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional

RAI - Regime Aberto Interno

ERA - Regime Aberto Externo

RNT - Registo Nacional de Turismo

RSC - Responsabilidade Social Corporativa

RVCC - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

SARS - Severe Acute Respiratory Syndrome

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

UNESCO -United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

UNWTO - World Tourism Organisation

INTRODUÇÃO

Atualmente, a sociedade é marcada pelo processo de transferência de cânones e valores quer a nível político, quer a nível socioeconómico, acabando por interferir no estilo de vida e nas relações do indivíduo com o ambiente onde se insere nesse âmbito, a procura por novas relações (sociais/ambientais), novas descobertas, agregadas às novas organizações políticas e financeiras, permite a construção do significado da transição em que a atual sociedade se encontra. De modo a acompanhar estas mudanças, os vários setores começam a acomodar-se para serem capazes de proporcionar novos produtos e serviços compatíveis com as novas necessidades.

Considerando os últimos anos de mudanças e de oscilações económicas a nível nacional e internacional, é possível entender a relevância das práticas e consequentes implicações económicas da atividade turística em qualquer envolvente económico-social. São inúmeros os acontecimentos que comprovam a resistência e potencialidades do setor do turismo (Cooper, *et al.*, 2005), como o 11 de Setembro, os atentados à bomba em Bali, a SARS e a recente crise económica mundial.

A Organização Mundial de Turismo (OMT), através do barómetro do turismo mundial, faz uma análise da situação do setor, demonstrando que este setor recupera rapidamente, apesar de se observar algum crescimento irregular. A própria Comissão Europeia refere que o turismo europeu atravessa, por vezes, fases difíceis, que demonstram a sua vulnerabilidade mas destaca igualmente a sua capacidade de resistência, graças ao facto de as viagens e as férias se revestirem de grande importância para os europeus.

Outros exemplos, como a crise económica e financeira que afetou o conjunto de economias desde 2008, tiveram efeitos não descuráveis na procura turística bem como a nuvem cinzenta que prejudicou o tráfego aéreo entre os meses de abril e maio de 2010, afetando as viagens na Europa, traduzindo-se em perdas financeiras, não só para as companhias aéreas mas para todos os stakeholders envolvidos.

Estes acontecimentos mostram a importância crescente, a nível económico e social, que este setor assume e que a globalização veio acelerar e potenciar. Serve ainda para evidenciar a sensibilidade extrema da indústria turística a contrações da atividade económica em geral, a desastres naturais, a pandemias, ao terrorismo e a fenómenos de

instabilidade política. É de salientar a notável capacidade de resiliência do setor turístico, mas é prudente ter em conta o fator incerteza que a longo prazo poderá surpreender e alterar o percurso e a importância desta indústria.

Fazendo uma contextualização da importância e da evolução deste setor económico, são apresentados, dados estatísticos, segundo o barómetro da OMT: de janeiro a setembro de 2013, as chegadas de turistas a nível mundial aumentaram 5%, relativamente ao período homólogo; a nível regional, o destaque vai para a Europa, com uma variação homóloga positiva de 6%, apenas acompanhada pela Ásia e Pacífico; África (+5%) e as Américas (+3%) também tiveram boas prestações, sendo o Médio Oriente (+0,3%) a única região com uma variação ligeiramente positiva.

O ano de 2012, apesar de ter sido um ano também marcado pela crise, foi um bom ano para o Turismo a nível mundial, ano em que o Turismo começou a ser visto como uma das saídas da crise, pelo seu impacto transversal a toda a economia, desde o peso que tem no PIB mundial, ao emprego, exportações e movimentação recorde de turistas. O ano de 2013, como já referido, foi substancialmente melhor, confirmando os sinais de 2012.

A Europa detém 52% (534 milhões de turistas em 2012) das chegadas e 43% das receitas (458 biliões de dólares em 2012), afirmando-se como líder no Turismo Mundial e, segundo as previsões, tudo aponta para que mantenha essa posição, apesar da esperada diminuição da sua quota para 41,1% (OMT, 2013).

O crescimento constante do Turismo nas últimas décadas tem sido alucinante e nem as diversas crises mundiais (crises do petróleo em 1973 e 1979, crise da bolha dos Dot.com em 2000 e a crise imobiliária e financeira em 2008) conseguiram deter o seu crescimento contínuo, confirmando que este é, sem dúvida, o setor de atividade mais resiliente do mundo.

Segundo os dados estatísticos apresentados pela Organização Mundial de Turismo, em 2013 foi ultrapassada a fasquia do bilião de turistas a nível mundial, sendo que as estimativas apontam para que em 2020 se ultrapassem os 1,4 biliões e em 2030, 1,8 biliões.

No que diz respeito ao panorama nacional, as previsões da OMT para o ano 2020, apontam para que os destinos mediterrânicos percam alguma quota de mercado para

outros destinos turísticos emergentes e que crescerão um pouco abaixo da média europeia como um todo. As previsões de chegadas de turistas a Portugal apontam para 16 milhões em 2020, correspondendo a uma quota de mercado de 2,2% e a uma taxa de crescimento anual de 2,1%. Os principais mercados emissores, em termos de chegadas a Portugal, mantêm-se, sendo que a Espanha, nesta previsão, ocupará o 1.º lugar no ranking dos países emissores, seguida do Reino Unido, da Alemanha, da França e da Holanda.

De acordo com Márcio Favilha (2014) “o turismo presta uma contribuição fundamental ao equilíbrio das contas internacionais de Portugal e à sua economia como um todo”, salienta o diretor executivo da OMT. Afirma ainda que o saldo da balança turística portuguesa equivale a 3,7% do PIB e que o país está “numa trajetória para chegar ao primeiro lugar” nesse indicador.

É de concluir o peso e o significado inerente do turismo e de toda a sua atividade económica para a relevância deste estudo, no que diz respeito ao apoio dos agentes turísticos no processo de suportar e participar na inclusão social, através da criação de emprego, na promoção de parcerias e na dinamização de formação qualificada e profissional.

Neste sentido, e face a todas as informações apresentadas, pretende-se, nesta investigação, entender de que forma a educação e a formação específica em turismo lecionada a grupos socialmente excluídos poderá para minimizar a exclusão social e aumentar a sua empregabilidade e a integração social no mercado de trabalho. Para isso, o presente estudo apresenta um conjunto de objetivos gerais que pretendem responder à pergunta apresentada. Nesse sentido, o documento encontra-se estruturado em 3 capítulos de enquadramento teórico, um capítulo onde se descreve todo o procedimento metodológico adotado e, por último, um capítulo que representa a componente empírica.

O primeiro objetivo geral, respeitante à temática apresentada no Capítulo I, visa Analisar conceitos relevantes relacionados com o fenómeno turístico e as suas características, compreender os diferentes impactos da atividade, focando com maior relevância a nível social e em que medida estas questões contribuem para a melhoria da qualidade de vida. Por outro lado, o segundo objetivo, associado ao Capítulo II, propõe-se Perceber conceitos como *exclusão* e *reinserção social*, de que forma funciona o processo de reabilitação de indivíduos que estiveram privados da sua liberdade, através do

reconhecimento do sistema prisional. O terceiro e último capítulo do enquadramento teórico tem como objetivo Analisar a importância do investimento na educação e formação no setor, o seu surgimento e evolução e ainda a utilização desta abordagem nas cadeias portuguesas como estratégia de inserção social.

O presente estudo foca-se numa abordagem quantitativa, através da qual se pretende dar resposta, de forma rigorosa e detalhada à questão de investigação onde se pretende aferir se a educação e formação profissional na área do turismo lecionada nos estabelecimentos prisionais, pode contribuir para o processo de reinserção de grupos socialmente excluídos em oportunidades de trabalho em unidades hoteleiras.

O caso de estudo e objeto de análise da presente investigação é constituído pelo conjunto de hotéis de 3, 4 e 5 estrelas da cidade do Porto. Nesse sentido, a análise empírica baseia-se no exame de uma base de dados obtida através de questionários aplicados aos hotéis que integram o grupo acima referido.

CAPÍTULO I - O TURISMO E A SOCIEDADE: SUA IMPORTÂNCIA ECONÓMICA E SOCIAL

1.1. INTRODUÇÃO

Este primeiro capítulo centra a sua atenção no setor do turismo, e tem como principal objetivo apresentar a sua importância económica, na capacitação de recursos e equilíbrio da balança de pagamentos, mas também o papel que pode desempenhar no aumento do rendimento e criação de emprego. Pretende-se também demonstrar o importante papel que o setor do turismo pode desempenhar na melhoria da qualidade de vida da população, bem como a sua importância do ponto de vista de integração social e dos impactos que pode originar na sociedade. Apresenta-se, assim um conjunto de conceitos importantes para a investigação, necessários para dar seguimento às ideias e objetivos fundamentais do trabalho. Faz-se uma contextualização dos conceitos, tais como, Pro-Poor Tourism, o turismo inclusivo; abordam-se temas, como as teorias sociológicas e o turismo e a responsabilidade social cooperativa, e faz-se uma breve apresentação da indústria hoteleira a nível nacional e os seus efeitos na empregabilidade.

Aborda-se a temática do desenvolvimento da atividade turística e os seus impactos a vários níveis, dando ênfase em especial ao nível social. Este ponto é essencial para perceber a importância do setor e de como este poderá influenciar outras atividades e outras dimensões, que, no caso do estudo em questão, será imprescindível para perceber de que forma a indústria hoteleira poderá ser um veículo para o processo de reinserção de indivíduos socialmente excluídos.

O objetivo deste capítulo é perceber como funciona a atividade turística, mais especificamente a área hoteleira, compreender conceitos turísticos que estão de certa forma ligados à temática da inserção social e de que modo disciplinas distintas, como a sociologia e o turismo, poderão andar de mãos dadas.

1.2. O DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE TURÍSTICA E OS SEUS IMPACTOS

Esta seção pretende descrever quais os impactos da atividade turística e a importância dos mesmos na sociedade e principalmente na qualidade de vida das pessoas. É de referir que, como qualquer outra atividade econômica, esta também irá produzir diversos resultados quer a nível econômico, social e cultural. A importância da atividade turística será estudada ao longo do trabalho de investigação, nomeadamente o impacto da formação na área de turismo na sociabilização de grupos socialmente excluídos e de que forma esta atividade pode impedir ou ajudar neste processo.

O turismo é uma atividade do setor de serviços que se distingue de todos os outros setores da economia. A atividade possui características próprias, que devem ser levadas em consideração quando se estuda os efeitos desta atividade econômica. “As suas singularidades distinguem-na dos bens industrializados e do comércio, como também dos demais tipos de serviços. Uma das suas características mais marcantes é que se trata de um bem imaterial – intangível – cujo resíduo, após o uso, é uma experiência vivencial. A heterogeneidade da procura, outra das suas características, faz com que as expectativas, com relação aos serviços a prestar, sejam altamente diversificadas, tornando a sua apreciação sujeita às mais diversas interpretações.” (Ruschmann, 1999, s/p).

Outros autores fazem referência a outras características pertinentes, como a complementaridade dos componentes do produto turístico. Facilmente percebemos a relação existente entre os vários componentes, justificada pela necessidade que o turista apresenta em relação aos vários serviços para complementar a sua experiência turística durante uma viagem, desde a rede de transportes, o alojamento, estabelecimentos de restauração e bebidas, empreendimentos de recreio e entretenimento e outro tipo de serviços que poderão complementar a qualidade da visita do turista, sendo que a inviabilização do acesso a um destes serviços ou a má qualidade poderá refletir negativamente na experiência e até excluir a presença do turista. É necessária a participação positiva de toda a cadeia turística para a concretização de uma viagem com sucesso (Cavalcanti & Neves, 2004).

De forma a reforçar a importância da singularidade deste fenómeno que é o turismo, apresentam-se outras ideias sobre as suas características. A imobilização do produto

(produto estático) complica o processo da procura, no que se refere à compilação de informações sobre os serviços oferecidos antes da deslocação. O local só será do conhecimento do turista quando este lá estiver, sendo impossível alterar a localização ou a quantidade do produto turístico. "É preciso considerar os elevados custos de implantação, a capacidade de carga e as dificuldades de adaptações às oscilações da procura". (Catambry & Da Costa, 2004).

Assim sendo, percebe-se que a atividade turística é um sistema complexo, e que todos os elementos pertencentes a esse sistema têm uma dada importância e função. Um lapso ou uma não conformidade pode comprometer todo o sistema turístico. Para Beni (1998) "no turismo, o elemento concreto do fenómeno traduz-se no equipamento recetivo dos serviços para a satisfação das necessidades dos turistas, que se denomina empresa de turismo". A componente da oferta é complexa e, em grande parte, responsável pela produção, preparação e distribuição dos bens e serviços turísticos. Pode-se referir como "bem turístico" como todos os elementos objetivos e subjetivos ao nosso dispor, dotados de apropriabilidade passíveis de receber um valor económico, ou seja, um preço.

Conclui-se que, a atividade turística tem um conjunto de características singulares, desde a sua intangibilidade, heterogeneidade, complementariedade e imobilização do produto, que a torna de certa forma, uma atividade sensível e vulnerável, sendo necessária uma atenção acrescida para o seu desenvolvimento e progresso.

Outra questão central prende-se com o facto da atividade turística permitir o desenvolvimento das áreas destino, quer seja económica, social ou culturalmente, influenciando diretamente a qualidade das condições de vida da população residente.

Sharpley & Telfer (2002) chama a atenção para a referência ao termo desenvolvimento; associado principalmente ao âmbito económico. Contudo essa é uma ideia errada e limitada, pois este pode e deve abranger vários níveis, quer económico, social e cultural e também contempla outros indicadores sociais desde a saúde, educação e habitação. Daí a complexidade e a multidimensionalidade do conceito.

Pike & Murphy (2006) enumeram alguns motivos pelos quais a definição do processo de desenvolvimento é arriscado. Uma dessas razões centra-se no facto da sua conceção ser instável e adaptar-se, ao longo dos tempos, em função das alterações históricas e políticas. O espaço geográfico também tem influência na sua definição. O autor salienta que, apesar de inicialmente o desenvolvimento estar associado a fatores económicos,

este passou também a abranger outras questões: sociais, ecológicas, políticas e culturais. Por último, as inúmeras formas de tratar o assunto originam diferentes conceitos e termos, no que diz respeito, por exemplo, ao âmbito regional e local e à sua crescente relevância.

Segundo a perspectiva de Sharpley & Telfer (2002), o termo é vago e traça o método através do qual a sociedade se movimenta de uma condição para outra, de modo atingir metas. Considera também que o desenvolvimento está ligado a um estado que se deseja atingir no futuro, em que a sua planificação delimita os atos necessários para chegar a um determinado nível.

Para Ruschmann (2008), o planeamento é fundamental e indispensável para o desenvolvimento turístico equilibrado e para manter a harmonia com os recursos físicos, culturais e sociais das regiões recetoras, evitando, assim, que o turismo destrua as bases do que o faz existir.

Ao abordar-se o tema desenvolvimento, não se pode dissociar os impactos desse mesmo processo no território e na própria comunidade, e a atividade turística não é um caso isolado desse fenómeno.

Os impactos são fruto da relação entre os visitantes, o destino e a população local, isto no que se refere ao contexto da atividade turística. Podem ser classificados como positivos, enquanto não prejudicam nem o destino, nem a comunidade receptora; a partir do momento em que essa relação altera e influencia de forma nociva ambos, passam a ser considerados impactos negativos.

Desta forma, infere-se concordar que a atividade turística proporciona um conjunto de impactos, havendo uma preocupação acrescida no que diz respeito aos efeitos desses impactos, sendo fundamental definir-se estratégias de planeamento e de gestão capazes de combater esses fenómenos, de forma a maximizar os impactos positivos e minimizar os negativos (Bull, 1966).

Na mesma linha de pensamento, a Organização Mundial de Turismo (1998), e no que diz respeito ao planeamento, gestão e desenvolvimento da atividade turística, refere que é essencial criar políticas que permitam diminuir os impactos negativos e evidenciar os positivos.

Refira-se que os impactos positivos contribuem para a criação de infraestruturas que servem diretamente o turismo mas que, indiretamente contribuem para melhorar as condições de vida da população residente, nomeadamente a nível de saúde, educação e transportes. Permitem também o aumento de rendimento, através da criação de emprego. O estímulo para o aumento da escolarização e profissionalização advém da necessidade de profissionais especializados na área. A nível cultural e social, a valorização do património e a sua proteção são preocupações permanentes, assim como, o cuidado com os recursos naturais e criação de planos de proteção e sustentabilidade dos mesmos. O empreendedorismo é um facto emergente deste fenómeno que é o turismo, servindo de veículo ao desenvolvimento dos destinos.

No que se refere aos impactos negativos podem-se apontar os conflitos de interesses, a dependência excessiva da atividade, a sazonalidade própria desta atividade, a falta de estabilidade no que diz respeito aos contratos de trabalho devido às oscilações da procura, a inflação, a especulação imobiliária, a aculturação e a descaracterização do meio cultural e social, assim como a perda da identidade são apenas alguns exemplos (Mathieson & Wall, 1982).

Impactos Económicos

O turismo tem estimulado o emprego e o investimento, alterando a estrutura económica dos locais e contribuindo positivamente para a balança de pagamentos de vários países. Esta indústria é a maior fonte de exportação e de divisas estrangeiras em países como, a Jamaica, a Espanha e o México, destinos que usufruem da entrada destas divisas e são líderes em termos da obtenção de rendimento e emprego (Mathieson e Wall, 1982).

Inúmeros fatores têm contribuído para evidenciar a importância económica do turismo na maioria dos estudos sobre os impactos do turismo. Esses impactos, quando comparados com os impactos ambientais ou sociais, são relativamente fáceis de medir, sendo que as particularidades dos impactos sociais e ambientais tornam difícil uma análise quantitativa da à sua intangibilidade e incomensurabilidade. Podem ser avaliados a nível local, regional e nacional.

Outra questão central prende-se com a importância do turismo para os países em vias de desenvolvimento. Segundo Ruschmann (2008), o turismo tem sido referenciado como um instrumento essencial para o desenvolvimento económico de áreas em desenvolvimento.

Exemplos dessa afirmação são os países como Quênia, México, Marrocos, Tunísia e Espanha.

Para obtermos efeitos económicos favoráveis com atividade turística é imprescindível criar uma ligação entre vários fatores inerentes à amplitude da atividade (Mathieson e Wall, 1982), como a natureza dos equipamentos e recursos e a atratividade para os turistas.

Os investimentos nesta área limitam-se essencialmente à construção de empreendimentos hoteleiros, infraestruturas de entretenimento, estabelecimentos de restauração e bebidas, centros de convenções.

Palomo (1979) citado por Ruschmann apresenta alguns efeitos positivos adjacentes da atividade, na população recetora:

- Expansão do setor da construção;
- Aumento da taxa de empregabilidade local;
- Aumento do rendimento dos habitantes;
- Atração da mão-de-obra de outras localidades;
- Aumento do nível cultural e profissional da população residente.

Contudo, associado ao desenvolvimento do turismo surgem também alguns impactos negativos. De acordo com Mathieson & Wall (1982) podem apontar-se os seguintes impactos negativos:

- Dependência excessiva da atividade e instabilidade da procura;
- Inflação e especulação imobiliária;
- Custos de oportunidade - comparação dos resultados de investimentos em diferentes setores;
- Sazonalidade da procura turística.

Refira-se no entanto que estas análises devem ser feitas de forma individualizada e nunca generalizada. Cada local, região ou localidade tem as suas características específicas, que irão influenciar os resultados e as avaliações desses impactos.

Impactos Socioculturais

Segundo Krippendorf (1989), a integração dos visitantes com as comunidades locais parte, essencialmente, da boa intenção de ambas as partes, contudo nem sempre decorre da forma mais adequada. Esta constatação foi concebida após análise dos comportamentos dos turistas europeus em viagens ao continente africano e a outros destinos exóticos. Para este autor, o fosso cultural é extremamente profundo para ser modificado apenas com o contacto limitado no tempo de um grupo de turistas.

Os impactos sociais e culturais do turismo são uma forma do turismo contribuir para a mudança da cadeia de valores, dos comportamentos individuais, das relações familiares, dos estilos de vida, das condutas morais, das cerimónias tradicionais e das organizações comunitárias (Fox, 1977). De uma forma mais simplificada, Wolf (1977) define impactos socioculturais como impactos de pessoas, considerando os efeitos causados nas comunidades recetoras.

A maioria dos estudos centra-se num limitado número de efeitos sociais e culturais e encobre muitos outros. Desta forma, Marsh (1975) descreve-os como custos incrementais intangíveis, difíceis de medir e muitas vezes negligenciados, resultando em mudanças irreversíveis na sociedade e no seu ambiente.

Considerando o turismo uma ferramenta de expansão de cultura podem apontar-se alguns impactos culturais positivos desta troca de experiências, assim sendo (Mathieson & Wall, (1982), Kadt, (1979):

- Valorização da herança cultural;
- Orgulho étnico;
- Valorização do artesanato local;
- Valorização e preservação do património histórico - através da designação de determinadas atrações de “ Património da Humanidade”, eleitas pela Unesco.

Existem também impactos culturais negativos com o desenvolvimento do turismo Mathieson & Wall (1982).

- Descaracterização do artesanato em função das necessidades dos turistas, denominada de “arte de aeroporto”.
- Vulgarização das manifestações tradicionais: alteração e adaptação dos festivais, cerimónias e costumes, de modo a responder aos interesses dos turistas.

Impactos Ambientais

Ruschmann (2008) ressalta que não se pode atribuir e culpabilizar o turismo de todos os danos a que o meio ambiente natural está sujeito. Existem inúmeras causas para a degradação do mesmo, como por exemplo, o derrame de óleo de um navio no mar, provocando muitos mais estragos no meio ambiente do que a ocupação de uma praia por milhares de turistas.

Segundo Ruschmann (2008), Mathieson & Wall (1982) e Kadt, (1979), existem vantagens do desenvolvimento turístico em determinadas áreas naturais, nomeadamente:

- Criação de planos de conservação e preservação de áreas naturais, arqueológicas e de monumentos históricos;
- Aumento da qualidade dos recursos naturais e socioculturais, por meio da intervenção dos empreendedores;
- Valorização e promoção de determinados aspetos naturais da região, antes desvalorizados (Turismo Ecológico);
- Utilização dos rendimentos da atividade turística (impostos, taxas e ingressos) para a implementação de equipamentos e medidas de preservação da natureza.

Por outro lado, os impactos desfavoráveis centram-se normalmente no excesso de carga, no turismo de massas e na forma abusiva e descontrolada do uso de recursos naturais. Podem-se indicar algumas das principais consequências negativas que resultam deste abuso excessivo de determinados locais e regiões através do turismo:

- Destruição da fauna e flora;
- Degradação da paisagem, sítios históricos e monumentos;
- Congestionamento;
- Conflitos;
- Competitividade – prejuízo noutras atividades económicas, como a agricultura e pesca.

Considerando que o desenvolvimento do setor do turismo provoca diversos impactos, na economia, na sociedade e no meio ambiente, impactos esses que podem ser importantes na melhoria da qualidade de vida das comunidades locais, desde que sejam bem geridas e planeadas. Para isso é necessário que haja consciência desses impactos e usufruir deles da melhor forma através de um plano de gestão de estratégias nesse sentido.

1.3. PRO POOR-TOURISM

A relevância deste tema para a investigação prende-se pelo facto de ser necessário compreender que a atividade turística pode ser vantajosa para o grupo em estudo, ex-reclusos. Tendo em consideração que o *pro poor-tourism* tem como objetivo central ajudar os socialmente excluídos, através dos benefícios que advêm da atividade.

O papel do turismo como ferramenta de desenvolvimento tem aumentado ao longo das últimas três décadas. A sua contribuição para a redução da pobreza foi observada pela primeira vez em 1970. Este assunto era abordado de forma muito ténue na década de 80 e 90, em debates sobre o desenvolvimento. Mas a ideia foi formalizada no final da década de 1990 através do conceito do "*pro poor-tourism*" (PPT), definido como o turismo que acarreta benefícios para os mais desfavorecidos a vários níveis, designados de "pobres", pessoas com escassos recursos.

Após o crescimento económico da Segunda Guerra Mundial, o desenvolvimento era considerado vital para o Terceiro Mundo, e os debates ideológicos e políticos continuaram por mais três décadas. Em 1970, a satisfação das necessidades básicas estavam ligadas ao reconhecimento de que apenas o crescimento económico não era suficiente para resolver os problemas da pobreza. Seers (1969) argumentou que o desenvolvimento seria alcançado com maior sucesso, através da minimização da pobreza, da redução do desemprego e da desigualdade. Tais ideias foram incorporadas nos programas de muitas organizações internacionais, incluindo a Organização Internacional do Trabalho e o Banco Mundial, os quais defendiam o processo "*bottom-up*" como abordagens para o desenvolvimento.

Rapidamente, entre 1950 e 1970, o turismo passou a desempenhar um papel fundamental na redução da pobreza. O Banco Mundial liderou o caminho na década de 1970, através do financiamento de projetos de infraestrutura e fornecimento de crédito para o investimento estrangeiro; mais tarde, moderou o seu envolvimento, em função das preocupações com o turismo social e os impactos do seu desenvolvimento.

A Agenda 21 formulada pelo *Earth Council*, em 1996, e adotada pelas Nações Unidas em 1999, também se focou de forma mais intensa no turismo, principalmente como meio de envolver a própria comunidade em projetos de desenvolvimento local. Em 2000, a adoção dos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio, em que o primeiro consistia na

erradicação da pobreza extrema e da fome, reforçou inúmeros programas de instituições multilaterais e bilaterais na promoção do turismo como uma forma de reduzir a pobreza. Entre os primeiros estão bancos regionais de desenvolvimento, incluindo o Banco Asiático de Desenvolvimento (ADB), que disponibilizou recursos consideráveis para o desenvolvimento do turismo, especialmente na Região do Grande *Mekong* e agências da ONU como UN *World Tourism Organisation* (UNWTO). Apesar do encerramento do Departamento de Projetos de Turismo, em 1979, o Banco Mundial continua a ter um papel fundamental no aconselhamento sobre programas de ajustamento estrutural em países desenvolvidos e, a par com o Fundo Monetário Internacional, promove o turismo.

Desde o final da década de 1990, foi criada uma aliança entre vários indivíduos, na sua maioria fora do âmbito académico, que teve como intuito centrar a atenção de alguns setores sobre a necessidade de considerar o turismo como um dos meios para aliviar a pobreza. Há vários relatos de como esta associação surgiu, mas os contornos não são claros. Em 1998, o Departamento de Desenvolvimento Internacional, do Reino Unido (DFID), solicitou a vários empresas e centros de investigação, nomeadamente, *Deloitte Touche, Dilys Roe* (Instituto Internacional para o Meio Ambiente e Desenvolvimento-IIED) e *Caroline Ashley, da Overseas Development Institute* (ODI), para analisar em que medida Turismo internacional, no Reino Unido, podia contribuir para a redução da pobreza nas sociedades de destino (*Harrison e Schipani, 2007*). O relatório que se seguiu sugeriu que, assim como o turismo ajudou o desenvolvimento dos países pobres, também poderia ajudar de forma mais específica os indivíduos com escassos recursos económicos e que vivem em situações de pobreza. Os critérios sublinhados para o sucesso do *Pro-Poor Tourism* foram claramente especificados:

- Criar estratégias no âmbito do turismo em prol dos indivíduos empobrecidos, centrando-se nos impactos sobre as pessoas pobres, embora os não-pobres também possam beneficiar dessas estratégias;
- Concentrar a preocupação na redução da amplitude do turismo e focar mais no desbloqueamento das oportunidades para grupos específicos dentro dele.

No entanto, estas estratégias têm de ser integradas no âmbito do desenvolvimento do turismo em geral, por dois principais motivos: o planeamento do turismo precisa ser influenciado por perspetivas favoráveis as pessoas com escassos recursos e o *Pro-Poor Tourism* (PPT) não pode ter êxito sem um desenvolvimento bem-sucedido de todo o destino turístico.

O Turismo, atualmente, representa um dos meios de subsistência para muitas pessoas desfavorecidas a nível mundial. Na verdade, a maioria dos países com altos níveis de pobreza, usufrui do contributo da atividade, significando um aumento expressivo de 2% do produto interno bruto, ou 5% das exportações (Ashley et al.,2001).

Há ainda pelo menos duas razões para se concentrar no turismo:

- As características singulares do turismo que se podem tornar em vantagens e direcionadas para as pessoas com menores recursos económicos;
- A existência de debates sobre como tornar o turismo mais sustentável e/ou responsável. Se estes debates e atividades forem focados de forma mais clara sobre a pobreza, não haverá mais espaço para a redução da pobreza.

Segundo Ashley et al., (2001), alguns autores argumentam que pelo facto do turismo ser maioritariamente impulsionado por interesses estrangeiros privados, não contribuem para a eliminação da pobreza. Efetivamente, o desenvolvimento do turismo pode trazer desvantagens para os mais desfavorecidos, através da necessidade de deslocação, do aumento dos custos ao nível local, da perda de acesso a recursos e pela possível rutura sociocultural.

Voltando a uma questão já apresentada na secção anterior ao nível dos impactos socioculturais originados pelo desenvolvimento do turismo, tem-se uma visão mais positiva dos impactos originados pelo desenvolvimento do turismo, prendendo-se com o facto de o crescimento e desenvolvimento do turismo permitir uma perspectiva aparentemente mais vantajosa do que muitos outros setores da economia.

O potencial do *Pro-Poor Tourism* deriva do facto de:

- O turismo ser uma indústria diversificada, aumentando a possibilidade de uma ampla participação, incluindo a do setor informal (coletividades e associações);
- O Cliente/ turista chega ao produto, oferecendo diversas oportunidades, nomeadamente na venda de *souvenirs* e artesanato local;
- O turismo é altamente dependente de capital natural (por exemplo, a vida selvagem, cenário) e cultura. Estes são ativos que algumas das pessoas com maiores dificuldades económicas detêm, mesmo não possuindo recursos financeiros;

- Em comparação com outros setores, uma percentagem elevada de benefícios do turismo em termos de emprego reverte a favor do género feminino;

Um vasto conjunto de ações são necessárias para aumentar os benefícios das pessoas com menos recursos económicos e estes vão muito para além da simples promoção do turismo comunitário, embora o trabalho base para o desenvolvimento das empresas e capacidade local seja a componente chave (Ashley et al.,2001, p.8).

Também são necessários esforços ao nível do *marketing*, da criação de oportunidades de emprego e na criação e desenvolvimento de ligações com o setor privado, criação e definição de políticas e regulamentação adequada, e permitir a participação na tomada de decisões. Este esforço envolve um trabalho entre os diferentes níveis e partes interessadas. De forma a perceber melhor quais as características e particularidades do PPT, apresenta-se o quadro abaixo.

Características do <i>Pro-Poor Tourism</i>	
Não permite/ Não consiste	<ul style="list-style-type: none"> • Anti capitalismo; • Separação do sistema amplo do turismo; • Teoria ou modelo; • Um nicho de turismo; • Um método específico; • Uma abordagem apenas centrada nos “pobres”; • Focar-se nos que passam fome mas também nos que têm rendimentos inadequados; • Apenas benefícios individuais; • Elevar a moral de quem o pratica; • Focagem no elemento sustentabilidade.
Permite:	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar os pobres em mercados capitalistas, aumentando emprego e oportunidades empresariais com benefícios coletivos. Ex. Comércio justo é uma forma de intervenção no mercado e que depende muito do setor privado; • Dependem de estruturas do turismo e de mercados existentes; • Aplica-se a vários tipos de turismo (incluindo de grande e pequena escala); • Vários métodos, incluindo análise da cadeia de valores, para recolher dados e mostrar como os pobres se podem envolver mais no turismo; • Definição ampla de "pobreza", incluindo a falta de liberdade, oportunidade, de energia, habilidades e educação; • Exige cooperação e compromisso de ambas as partes interessadas; • Focar nos benefícios da comunidade (Ex. água, saneamento, saúde, educação, infraestrutura); • Intervir a favor dos pobres, visando o aumento dos benefícios líquidos do turismo; • Garantir que o crescimento do turismo contribui para a redução da pobreza; • Desbloquear oportunidades; • Participação na tomada de decisões.

Tabela 1 – Características do *Pro-Poor Tourism*

Fonte: Elaboração própria com base em Harrison & Schipani (2007); Ashley et al., (2001)

Concluí-se que este tipo de turismo ou conceito de turismo tem características muito próprias e muito direcionadas para as preocupações de inserção social. Não só se preocupa com questões ambientais e culturais mas também com questões do âmbito social, através de uma abordagem bastante ampla. A atividade turística tem a capacidade de envolver pessoas com recursos económicos reduzidos e não só, permitindo que oportunidades a vários níveis lhes sejam disponibilizadas.

1.4. TEORIAS SOCIOLÓGICAS E O TURISMO - QUALIDADE DE VIDA

A relação entre o turismo e o contexto social, ambiental e cultural do mundo contemporâneo é um tema bastante atual e de extrema importância para compreender de que forma o setor é influenciado por essas alterações e como poderá participar nessa dinâmica. A pertinência de algumas questões levantadas pelos autores Erik Cohen e Scott Cohen tem como base uma avaliação e uma certa proximidade com o tema, que constitui uma área importante para o trabalho orientado do problema da adaptação da sociedade contemporânea ao turismo e vice-versa.

Existe uma extensa revisão literária relacionada com estudos sociológicos do turismo. No que diz respeito às questões da justiça social, existe uma preocupação que tem vindo a crescer, e que se tem evidenciado com o aparecimento de diversos estudos na área do turismo. Cada vez mais existem investigadores que estão empenhados na pesquisa orientada para a defesa deste tema. Eles procuram mostrar o conhecimento do turismo longe das ideologias neoliberais do mercado (Higgins - Desbiolles, 2006; Pritchard, et al., 2011). O primeiro passo deste grupo de trabalho consiste fundamentalmente em elaborar uma crítica teórica (Nash, 2007), que visa incutir a consciência dos deveres e dos direitos da sociedade e transformá-la num estado mais justo, através da ideia de que a moral e as obrigações éticas são conceitos intrínsecos (Pritchard *et al.*, 2011). Ateljevic, *et al* (2009) defendem a ideologia de que se deve promover a justiça social e a igualdade através do turismo.

O turismo social é um termo usado para descrever uma grande variedade de tipos de férias, destinos e grupos-alvo: iniciativas de turismo social podem ser comerciais e não-comerciais, governamentais e privadas. Este conceito de turismo social é ainda bastante abrangente e pode ser visto de diferentes perspetivas. Uma definição bastante semelhante é usada pelo BITS (*Bureau International du Tourisme Social*), que define turismo social, como todas as relações e fenómenos resultantes da participação no turismo e, em particular, a participação de grupos sociais com rendimentos modestos. Esta participação é possível, ou facilitada, através de medidas de carácter social bem definida (BITS, 2002).

Efetivamente, os impactos sociais do turismo não podem ser confundidos com o termo turismo social. O objetivo do turismo social é garantir que o turismo seja acessível a todos. Têm sido reunidos esforços com o intuito de incluir elementos da sociedade, que dificilmente participariam em viagens de turismo, seja por razões económicas, incapacidade física ou psicológica (Kaspar, 1977).

Os impactos sociais do turismo podem surgir como resultado do turismo social, mas não se podem considerar como endémicos. Estes efeitos dizem respeito às mudanças na qualidade de vida das populações das áreas de destino, (Mathieson & Wall, 1982). Poucos estudos avaliam os impactos sociais do turismo, mas autores como Cohen (1972), Robinson (1976) e Pizam (1978) preocuparam-se com a necessidade de valorizar os aspetos comportamentais quer dos visitantes, quer das populações, assim como da relação entre os dois.

Vários estudos têm sido desenvolvidos sobre a atitude dos turistas e da população recetora pela mão de empreendedores como Knox (1978), Thomason *et al.*, (1979). O conteúdo destes trabalhos têm um desenvolvimento pobre dos conceitos básicos e com tendência a enfatizar os efeitos negativos do turismo (Mathieson e Wall, 1982).

Desta forma, o turismo deverá assumir uma preocupação acrescida no sentido de criar condições favoráveis de modo a não prejudicar o ambiente e a qualidade e condições de vida das populações, reduzindo ou modificando os efeitos deste nas comunidades. Assim, fará sentido falar de turismo sustentável, que está amplamente relacionado com a qualidade e com as condições de vida dos que acolhem o turismo.

Alguns autores associam o conceito de turismo sustentável numa perspetiva que implica a viabilidade a longo prazo da boa qualidade dos recursos naturais e humanos; outros sugerem que está associado à qualidade de vida dos residentes, à satisfação dos turistas e à conservação dos recursos naturais, sociais e culturais (Ahn *et al.*, 2002, citado por Clemente, 2011). A figura abaixo (1) representa o equilíbrio que deve existir entre os vários campos: económico, ambiental, social e cultural, de modo a proporcionar satisfação a ambos os interessados (turistas e população).



Figura 1 - Relação entre Turismo Sustentável e a qualidade de vida
 Fonte: “Contributo do Turismo para a qualidade de vida”, Clemente 2011

Pode-se definir qualidade de vida como o conjunto de determinadas circunstâncias, a nível económico, ambiental, social e cultural, que garantem um grau de satisfação àqueles que dela gozam. Os aspetos mais relevantes para fazer uma avaliação do nível de satisfação e da qualidade de vida são: o ambiente, o emprego, a habitação, a mobilidade e transportes, as atividades de recreio e lazer, o rendimento, a saúde e a segurança pública que, por sua vez, mantêm uma relação direta com as dimensões da sustentabilidade - economia, ambiente, sociedade e cultura (Clemente, 2011).

A melhoria das condições económicas de determinado destino, através da disponibilização de infraestruturas e facilidades (comércio, serviços, eventos) contribui para a sustentação do mercado turístico, usufruídas não só pelos turistas, mas também pelos residentes, contribuindo para a melhoria das suas condições de vida, através do aumento da taxa de empregabilidade e, conseqüentemente, do aumento do rendimento familiar (Edgell *et. al.*, 2008).

O turismo é considerado um instrumento de progresso económico para as comunidades, fornecendo condições que podem melhorar a qualidade de vida: oportunidades de

emprego, novos negócios, novos produtos, maior rendimento, receitas fiscais, diversidade económica, eventos, restaurantes, melhorias nas infraestruturas, atrações naturais e culturais e oportunidades de recreação ao ar livre (Andereck, *et. al*, 2005; Edgell *et. al*, 2008). Porém, este crescimento fugaz resulta não só em efeitos económicos, mas também ambientais e socioculturais (Mathieson & Wall, 1982).

Como se concluí a qualidade de vida dos intervenientes no processo da atividade turística pode ser seriamente afetada, quer positivamente ou negativamente. Neste caso são as consequências positivas que são relevantes e interessantes para o estudo, percebendo-se que as condições disponibilizadas através do setor do turismo, que satisfaçam as necessidades dos residentes e dos que direta e indiretamente usufruem da atividade, conseqüentemente proporcionam uma qualidade de vida superior, quer através do trabalho, quer das condições ambientais e culturais que são adaptadas para colocar o sistema turístico a funcionar.

1.5. CONCLUSÃO

Neste capítulo foram analisadas algumas das principais temáticas da atual investigação, com o intuito de recolher um conjunto de noções que sirvam de suporte para a compreensão dos capítulos subsequentes. É fácil perceber que o turismo é uma atividade transversal e multifacetada, com um carácter particular e que possibilita a existências de várias abordagens.

Concluiu-se que o desenvolvimento do turismo gera uma enorme diversidade de impactos, positivos e negativos, sendo fundamental conseguir contrabalançar esses mesmos impactos, maximizando os positivos e minimizando os negativos. A visão mais correta para observar esta indústria é vê-la como um todo e não como uma unidade isolada, considerando as características e a multidimensionalidade referida anteriormente. É pertinente afirmar que é necessária a participação de todos os envolvidos neste sistema, quer gestores, governo, colaboradores, comunidade e turistas, de modo a considerar não só a rentabilidade económica da atividade, mas essencialmente perceber a importância das questões éticas, sociais e ambientais.

Pode-se verificar que o próprio turismo tem mecanismo de ação, que canaliza a sua preocupação para a temática da inserção social. Não se limita apenas aos impactos ambientais e culturais mas sim também foca a sua preocupação com os sociais. Para este estudo é essencial perceber de que forma a atividade turística pode contribuir para as preocupações do âmbito social, e pode-se concluir que através do conceito do Pro Poor-Tourism essas preocupações são levadas em grande consideração. Este conceito de turismo pretende abranger todos os que não têm como usufruir das vantagens da atividade quer como turista quer como intervenientes no processo. A redução da pobreza, melhoria das condições de vida e a criação de oportunidades quer de trabalho quer de inserção social são os objetivos principais desta vertente do turismo.

A qualidade de vida é um resultado adquirido através de um conjunto de condições que determinado indivíduo conquista. As preocupações com este tema tem vindo a crescer ao longo dos tempos e o turismo não deixa de parte essa preocupação, reunindo condições de modo a conseguir oferecer qualidade de vida, através do exercício da sua atividade, permitindo desta forma a diminuição da exclusão social quer por motivos de baixo rendimento, pela falta de oportunidades a vários níveis ou pela baixa qualificação a nível de habilitações.

Esta atividade económica, aliada às questões sociais e com um elevado potencial de crescimento, pode vir a ser um instrumento que bem usado e com um plano de gestão eficaz, se torne numa excelente ferramenta de reabilitação e reinserção social para os grupos socialmente excluídos.

CAPÍTULO II - A EXCLUSÃO SOCIAL E A REINSERÇÃO SOCIAL DE RECLUSOS

2.1. INTRODUÇÃO

O presente capítulo introduz a temática da exclusão e da reinserção social, mais especificamente de indivíduos socialmente excluídos, os reclusos. Este tema é um dos alicerces do presente trabalho, em que aborda toda a problemática da reinserção e do processo de reabilitação dos indivíduos que estiveram privados da sua liberdade, considerando também outros conceitos relacionados com esta problemática, a desigualdade, a pobreza e ética social.

Este capítulo está dividido em sete seções, a primeira aborda a origem do conceito da exclusão social, uma segunda como esta pode ser vista como inadaptação. A terceira seção trata da desigualdade e a exclusão, seguindo-se da secção que trata da multidimensionalidade da pobreza e ética social, mostrando de que forma esta se manifesta, tendo em consideração diversos fatores como a região, a forma de organização económico-social, a cultura e o nível de desenvolvimento assim como, também a forma como as diferentes classes sociais reagem aos processos e às incidências dos fatores acima referidos. A ética social é um conceito pertinente para compreender todo o enredo à volta destas temáticas, desta forma é abordada de forma sucinta na seção seguinte.

Nas seções subsequentes, são tratados assuntos bastante específicos, de elevada importância para a investigação de modo a compreender a realidade do mundo penitenciário. Desde a situação prisional, à sua evolução e à atualidade, é também descrita numa das seções as regras penitenciárias europeias e os direitos humanos dos reclusos e por fim feita uma caracterização atual do sistema prisional português.

Um dos objetivos deste capítulo é perceber como funciona o sistema prisional e como este surgiu, assim como, todos os conceitos a ele inerentes. É imprescindível conhecer também o sistema português e a forma como atua, desta forma é mais claro visualizar os obstáculos e as ferramentas possíveis de utilizar para a reabilitação, após a libertação dos indivíduos. Ao compreender a forma como estes indivíduos vivem e sobrevivem

durante o período de “cativeiro”, é mais fácil perceber o seu comportamento e chegar a uma conclusão de como agir para os ajudar na sua reabilitação social.

2.2. A ORIGEM DO CONCEITO DE EXCLUSÃO SOCIAL

Esta secção aborda a temática da exclusão social, inclusão e coesão, todos conceitos interligados e necessários compreender para melhor interpretar os resultados e os objetivos deste trabalho de investigação. Estes conceitos estão diretamente implícitos na problemática da questão central da investigação, incidindo sobre um grupo restrito de indivíduos, ex-reclusos, que são afetados por esta dinâmica da sociedade e pelas suas consequências. Os autores referenciados nesta seção são Almeida, Clavel Marx, Weber, Durkheim e Hodgson & Turner.

O conceito de “exclusão” é considerado bastante amplo, sendo que surge por oposição ao de “inclusão social”, que se entende como a participação ativa dos sujeitos excluídos na dinâmica de grupos sociais organizados. Essa participação envolve a autossuficiência de recursos, assim como a adaptação social dos excluídos e da população recetora (De Almeida,1992). Este fenómeno “multidimensional” atinge várias extensões no que diz respeito a todos os processos sociais interligados que contribuem para a formação do indivíduo excluído, visto que fazem parte da exclusão e de consequências sociais diferenciadas tais como: o analfabetismo, o desemprego, a marginalidade, a discriminação e a pobreza.

Clavel (2004) considera que o termo exclusão tornou-se um conceito da moda, comum e, de certo modo, um termo abrangente. Assume também que o surgimento deste conceito e de todas as exposições que lhe são inerentes denota um facto social. Marx, & Engels (1846, s/p) referem que “ a maneira como os indivíduos manifestam a sua vida reflete exatamente o que eles são. O que eles são coincide, pois, com a sua produção, isto é, tanto com o que eles produzem como a maneira como produzem. O que os indivíduos são depende, portanto, das condições materiais da sua produção. [...]”

A exclusão social para Weber (2006), é resultante ora das formas de concorrência e competição nos diversos mercados de trabalho, ora das relações fechadas, próprias de certos círculos que monopolizam ou restringem o acesso a determinados bens, saberes ou funções, ora ainda da desigual atribuição e distribuição de poderes e recompensas pela via político-partidária.

Desta forma conclui-se que a exclusão social passa pela divisão discriminatória de grupos sociais, diferenciados pela sua postura económica e política, criando monopólios e limitando as oportunidades a uns, e favorecendo outros grupos dominantes.

No presente trabalho, estuda-se a reação e a participação de vários atores na área do turismo, neste caso as unidades hoteleiras, no sentido de perceber qual a influência destes no processo de exclusão ou inclusão social dos ex-reclusos. Tendo em consideração que ao analisar conceitos como a exclusão social, outros se manifestarão, tais como a coesão e a desigualdade social, que surgirão como consequência da forma de agir e reagir a determinadas situações, como por exemplo a aceitação de ex-reclusos ou reclusos em regime aberto no mercado de trabalho mais especificamente nas unidades hoteleiras em estudo.

Já Durkheim (1972) preocupa-se como a coesão social se impõe ao homem através das diferentes formas de coerção; por outro lado, Weber assume as desigualdades sociais, não tanto a partir das estruturas económicas e sociais, mas como efeitos das ações estratégicas dos atores sociais. A abordagem Weberiana define as desigualdades como resultado das ações quer dos grupos, quer dos indivíduos.

Conclui-se que tanto o meio, como grupos dominantes e os próprios indivíduos são responsáveis pelo processo quer de inclusão quer de exclusão social. Como afirma Max Weber, a coesão social é um produto resultante das estratégias dos atores sociais. No que diz respeito à investigação em causa, os atores responsáveis pela inserção social do grupo em estudo, ex-reclusos, serão todos os que, direta ou indiretamente possam participar nesse processo, através da sua aceitação no mundo de trabalho, na área do turismo.

A ideia de exclusão social caiu na banalidade e muitas vezes foi-lhe atribuído um certo toque de modernismo, sendo que a abrangência deste tema o torna de certa forma bastante delicado e ambíguo. Para o sociólogo Gilbert Clavel (2004), a emergência da palavra e dos discursos que lhe são inerentes é um facto social, existindo diversas perceções sobre o termo de exclusão social, referindo-se a pensamentos opostos, e exercem funções sociais, ideológicas e políticas, particulares e contraditórias.

A exclusão social, no turismo pode ser encarada ou vista através de duas prespectivas opostas, uma pelo lado da oferta, a qual tem sido abordada e a outra pelo lado da procura. Neste último caso, existem os defensores do turismo social, que se refere aos

turistas de baixo rendimento. Estes defensores gostaria de ver o turismo social como uma medida potencial na luta contra a exclusão social. Para investigar esta reivindicação, é necessário definir o que exatamente se entende por "exclusão social". Como já foi referido anteriormente, a literatura mostra que, apesar do crescimento do uso e aparente aceitação do termo exclusão social, existem bastantes contestações sobre essa definição, assim como, confusão na relação entre a exclusão social e a pobreza (Hodgson & Turner, 2003).

2.3. EXCLUSÃO COMO INADAPTAÇÃO

As políticas exercidas na sociedade económica, social e cultural, são muitas vezes responsáveis pela premissão ou diminuição da exclusão social. Às vezes não aplicadas de forma correta ou mal interpretadas poderão ter o efeito oposto ao desejado. Deste modo, pretende-se verificar se as políticas de inserção social aplicadas no nosso país estão a surtir o efeito desejado na inclusão de ex-reclusos, através do investimento por exemplo de formação profissional ou se concluí-se que existe um problema de inadaptação social destes indivíduos.

Na década de 60, surgiram as primeiras noções de exclusão social, após a criação do padre Joseph Wresinski, em 1957, da associação que terá por nome, *Aide à Toute Détresse* (ATD). Este projeto emergiu na sequência de uma experiência em 1956, quando o seu bispo o encaminhou para ir ao encontro do acampamento dos Sem-Abrigo em *Noisy-le-Grand*, na região de Paris. Assim, no dia 14 de julho de 1956, decidiu juntar-se às 252 famílias "acampadas" no bairro de lata de *Noisy-le-Grand*. O Padre Joseph Wresinski apoiava a ideia de que as famílias só sairiam da miséria se fossem acolhidas como um todo, pelos homens que tinham a capacidade e autonomia de tomar decisões nesses meios de pobreza e miséria.

A ação do Movimento relativamente aos meios políticos e parlamentares permitiu a penetração desta noção nesses meios. Mas a realização de um debate público acerca da exclusão social durante o ano de 1974 mostrou que a noção desse conceito é recebida pelos meios políticos da época num sentido radicalmente diferente: exclusão é confundida com inadaptação

O padre Joseph Wresinski (1957) acreditava que não era de bens como alimentos e roupa que estes necessitados precisavam mas de dignidade. Precisam, sobretudo, de

não estarem dependentes do que querem ou não querem os outros, dependentes dos caprichos da boa vontade alheia. Este flagelo da sociedade, muitas vezes criado pelas incertezas, arbítrios ou pela falta de consciência dos que governam, persiste até aos dias de hoje, evidenciando de forma muito relevante que são os grupos dominadores que traçam o caminho dos inadaptados e excluídos.

Analisando a obra do autor Gilbert Clavel (2004), “A Sociedade da Exclusão, compreendê-la para dela sair”, percebe-se que o discurso da época assenta na ideia de que não existem diferenças objetivas entre exclusão e inadaptação, sendo que o termo excluídos designa as diferentes categorias (médico-jurídicas) de inadaptados: pobres, deficientes físicos ou mentais, pessoas idosas, casos sociais, marginais involuntários (imigrados, delinquentes, acidentados, pessoas que moram em locais deteriorados) ou voluntários (vagabundos).

A inadaptação proviria das deficiências das instituições (famílias, sistema social, sistema fiscal, escola), das envolventes urbanas e sociais, do crescimento e das mutações tecnológicas muito rápidas de algumas estruturas sociais mas também dos trabalhadores sociais, sendo que os excluídos não são eles próprios os responsáveis e merecedores da sua exclusão.

A exclusão social tem como base a desigualdade socioeconómica e cultural, desigualdade essa que resulta no aumento da precariedade. As condições de habitabilidade, o grau de escolaridade e o nível de educação e formação, o emprego e condições de trabalho, o rendimento, as condições de saúde, a forma como ocupam os tempos livres e de lazer, assim como os hábitos alimentares, são alguns indicadores que nos exibem o grau de privação de determinados grupos sociais, sinalizados como desfavorecidos (Clavel, 2004).

Desta forma o termo exclusão sublinha o aspeto multidimensional da pobreza, não se limitando apenas a uma simples falta de recursos, mas sim de um conjunto de fatores e condições que originam a privação de determinadas condições, como a ausência da educação, da assistência médica, da formação escolar, cívica e emocional, assim como o simples ato de lazer e descanso a que todos temos direito como seres humanos. Pode-se concluir que para além de todos estes fatores, acrescentando a evolução tecnológica e as oscilações económicas, estas podem ser determinantes para a condição de exclusão de determinado grupo, não sendo ele por si só o responsável dessa situação. No

seguimento deste pensamento, as unidades hoteleiras e o turismo em geral podem contribuir como instrumento de apoio a estes grupos potencialmente excluídos (ex-reclusos), através da contratação dos mesmos, aproveitando as suas potencialidades e aquisição de conhecimentos e formação, que muitos deles obtiveram ao longo do seu percurso na cadeia e eliminando a barreira dos preconceitos.

2.4. A DESIGUALDADE E A EXCLUSÃO

“Temos o direito a ser iguais sempre que a diferença nos inferioriza; temos o direito a ser diferentes sempre que a igualdade nos descaracteriza” (Sousa Santos, 1999, s/p).

A secção que se inicia retoma ao termo exclusão, associado ao de desigualdade. Os indivíduos excluídos o são pelo facto de não estarem ao mesmo nível de outros não excluídos em diversas dimensões, daí a desigualdade. Os ex-reclusos que pretendem reingressar na sociedade e no quotidiano das suas vidas após a libertação, são na sua maioria excluídos pela sociedade e muitas vezes pela família e amigos, sendo que as oportunidades de igualdade e neste caso concretamente, de ofertas de emprego são efetivamente escassas ou nulas.

Em ciências sociais e políticas, o princípio da igualdade é o que reconhece os mesmos direitos e os mesmos deveres a todos os homens. Na atualidade, estes conceitos têm um significado totalmente distinto do que tinham no antepassado. A desigualdade e a exclusão são reconhecidas como princípios emancipatórios da vida social, afirma Sousa Santos (1999), de tal modo que têm de ser justificados como um acidente ou exceção do processo social e de forma não legítima.

Com a modernidade e o desenvolvimento capitalista, as sociedades modernas defrontam-se com algumas contradições no que diz respeito aos princípios emancipatórios acima referidos, de modo que o capitalismo exerce fortes influências na gestão dos processos de desigualdade e exclusão. A junção da modernidade e do capitalismo afirma-se no século XIX, permitindo uma análise mais coerente dos processos de desigualdade e exclusão social.

Sousa Santos (1999) cita Karl Marx como o grande teorizador da desigualdade e Foucault (1975), o da exclusão, considerando que se a desigualdade é um fenómeno socioeconómico, a exclusão é um fenómeno social e cultural, ou seja, um fenómeno de

civilização. Este processo histórico compreende a aceitação ou a rejeição e estabelece limites de transgressão definidos pela verdade criada pela própria cultura, surgindo, desta forma, os estereótipos de comportamentos, rejeitando ou acolhendo grupos sociais mediante os seus comportamentos considerados “desviantes” ou não, quer eles sejam a nível da sua orientação sexual, loucura, delinquência ou crime. É a aplicação do atributo de louco ou criminoso que solidifica a exclusão e é esse grau de loucura ou perigosidade que justifica a exclusão, sendo que as regras jurídicas são o suporte que estipula a normalidade dos atos e que aplicam a exclusão.

As várias declarações dos Direitos Humanos reconhecem que todas as pessoas podem invocar os mesmos direitos perante a lei.

A igualdade política e cívica garante a cada cidadão o seu estatuto, a sua segurança, a sua liberdade e a sua possibilidade de participação na vida pública, igual para todos. Estas noções jurídicas e políticas de igualdade não coincidem normalmente com a igualdade económica, quer a nível das capacidades e oportunidades do indivíduo, quer a nível das suas condições de existência e meios de vida (Birou,1982).

Por isso não basta proclamar o direito à igualdade formal perante a lei e declarar que todos os homens têm a mesma dignidade e o mesmo direito a serem respeitados. É necessário que o regime político-económico, as instituições e as leis forneçam uma igualdade de oportunidades, dando igual possibilidade a todos os que tenham o mérito de aceder às responsabilidades e decisões.

2.5. A MULTIDIMENSIONALIDADE DA POBREZA E A ÉTICA SOCIAL

A pobreza e a exclusão manifestam-se de variadas formas, mediante a região, a forma de organização económico-social, a cultura e o nível de desenvolvimento. Para além disso, este estatuto depende também da forma como as diferentes classes sociais reagem aos processos e às incidências dos fatores acima referidos. O grupo em estudo na sua maioria originários de estatutos sociais carentes, a nível económico, social, afetivo e cultural, são alvo exclusão de outros grupos que estarão à partida, num patamar acima e que não compreendem a complexidade das atitudes que os levou a seguir determinada conduta. Os “não excluídos” reagem em função do que está pré-definido como politicamente correto na sociedade onde vivem ou eticamente correto. Pretende-se

perceber se na sociedade atual, as unidades hoteleiras, sendo que se trata da área do turismo o estudo em causa, se comportam e quais os valores morais que se elevam no momento de aceitarem e permitirem a reinserção de um excluído,

A análise da manifestação da pobreza e da exclusão social em Portugal passa pela identificação das categorias sociais que lhe são mais vulneráveis, como pequenos agricultores e camponeses, trabalhadores agrícolas por conta de outrem, trabalhadores desqualificados e com empregos precários, trabalhadores de média idade despedidos, desempregados de longa duração, com baixos níveis de escolaridade e qualificação, idosos e pensionistas, mulheres em situação de monoparentalidade, portadores de certas doenças agudas ou crônicas estigmatizadas socialmente, como a tuberculose, a hepatite B, a SIDA e o cancro. Minorias étnicas, deslocados e refugiados são também alvos dessa vulnerabilidade.

Existem diversos modos de vida da população excluída e pobre, originados por inúmeros fatores e condicionantes. A transitoriedade, este modo de vida, reflete-se nos novos pobres: situações resultantes de despedimentos recentes, de investimento na mobilidade, como o forte investimento nos filhos, na aparência ou conforto doméstico ou um passado constituído de referência negativa ou de dupla referência, quando se trata de imigrantes.

A convivialidade diz respeito aos habitantes de bairros antigos dos centros urbanos ou bairros sociais, a restrição está relacionada com indivíduos com fraca qualificação profissional; a poupança é típica dos pequenos agricultores ou dos que vivem da agricultura de subsistência; o modo de vida de destituição pode ser integrado por qualquer das categorias sociais acima referidas, sendo alargada a indivíduos com modos de vida marginais que têm associadas outras problemáticas, como o alcoolismo, a toxicoddependência e doenças crónicas.

A ética social estuda os princípios do comportamento humano e os valores morais que dirigem a vida dos homens. A ética social é uma parte da filosofia social que se dedica a pôr em evidência as regras e normas que devem guiar a vida social a todos os níveis e particularmente as relações e ligações entre os diversos membros e grupos que compõem uma sociedade. (Birou, 1982).

O termo sociedade tem diversos sentidos, referindo-se à ideia de existência permanente de animais ou pessoas que têm os mesmos costumes, comunicações e relações entre si.

Os diversos tipos de sociedades distinguem-se pela sua extensão, pelo caráter das suas relações, e pela natureza do vínculo social que estabelecem entre os membros.

2.6. SITUAÇÃO PRISIONAL: EVOLUÇÃO E SITUAÇÃO ATUAL

Nesta secção será abordada a evolução das prisões desde a Antiguidade até a Idade Contemporânea, enfatizando em particular, e segundo as orientações internacionais, os direitos humanos aplicáveis aos reclusos, analisando os problemas e as consequências na reconstrução da autonomia, liberdade e responsabilidade pessoal e social de cada ser humano nestas circunstâncias.

A partir do momento em que um indivíduo não corresponde a conduta de comportamentos estabelecida por determinada sociedade, esta reage, castigando-o pelos atos desviantes do estipulado como corretos. Uma das formas encontrada pelas sociedades para punir os “fora de lei” de maneira a corrigi-los, a dissuadir e a prevenir esses desvios é a prisão.

A diversidade de punições existentes na Antiguidade para atos considerados desviantes era bastante abrangente, sendo que a pena de morte era o castigo mais frequente (Rosa, 1999). Durante o império babilónico na Mesopotâmia, é criado o Código de Hamurábi, com mais de 280 artigos gravados em pedra (Meireles-Coelho, 2009), código este que estabelecia para cada infração uma punição. A origem do ditado popular “Olho por olho, dente por dente” vem da criação deste código de Hamurábi, onde se lê “se alguém feriu um olho dum membro da aristocracia, deve-se-lhe ferir o seu próprio olho” (Tscharf, 2009). As penas desta época, e como se pode confirmar pelo exemplo acima referido, eram de extrema violência física, chegando mesmo, muitas vezes, à morte.

Foucault e Galvão (1999) escreveram que a existência de prisões ainda não era referida nem neste código nem em documentos da época, sendo que as primeiras alusões e as mais antigas sobre essa aparição surgem na bíblia, no Antigo Testamento. As prisões serviam apenas para manter provisoriamente cativos os indivíduos, até à execução da pena de morte. É de salientar que os castigos eram essencialmente de tortura física, recorrendo a diversas técnicas e estes atos eram assistidos pela população, tomando um caráter público, equiparado a um espetáculo, ao qual davam o nome de suplício. Segundo Torrejón (2003), na Constituição de Atenas, existiam dois tipos de penas: o pagamento de uma multa, ou pelo exílio ou a pena de morte, qualquer uma delas

comportava uma enorme carga de sofrimento. É de referir ainda que a duração da pena e as condições a que era submetido dependiam do seu sexo, origem e tipo de crime. As prisões criadas na cidade de Roma, outras foram implementadas ao longo de todo o império romano, em diversos moldes, como acampamentos militares, mosteiros, este último destinado essencialmente às mulheres e aos monges de ambos os sexos que não cumpriam os seus votos de castidade (Torrejón, 2003). Ainda na Antiguidade, a pena mais comum era a pena de morte, mas existiam outras formas de punição, tais como a fogueira, o afogamento, o soterramento, o emparedamento ou o enforcamento, entre outras. As sanções penais eram desiguais, dependendo da condição social e política do réu, sendo comum o confisco de bens, a mutilação, os açoites, a tortura e as penas infamantes.

A época moderna foi marcada por um modo de organização social e político baseado nas relações servo-contratuais, conhecido como regime feudal, em que o poder centrava-se apenas num indivíduo, o senhor feudal, que tinha sobre o seu domínio pequenos reinados. Em determinado momento foi necessário haver uma divisão de poder, surgindo assim uma descentralização do mesmo. Desta forma, foram criadas leis e castigos distintos mediante cada senhor feudal (Cunha, 2003). O ambiente de miséria vivido na época deu origem a vários delitos, que tiveram um crescimento abrupto, quer em zonas rurais quer nas urbanas, sendo necessária a criação de várias prisões para encarcerar esses indivíduos.

Segundo Rosa (1999), foi construído em 1595, o estabelecimento prisional de Rasphuis de Amsterdão que serviu como exemplo das prisões cuja rotina se baseava “na religião, aliada a castigos corporais e trabalho praticamente escravo”. Estas perpetuaram durante todo o século XVI e XVII.

Beccaria (1999) pronuncia-se, declarando o seu desacordo com as atrocidades e abusos aplicados nas penas da época, sugerindo, ainda, a separação e classificação dos condenados mediante o tipo de crime cometido pelo indivíduo.

Cunha (2003) mostra que o primeiro autor a defender a classificação dos delinquentes na mesma linha de pensamento que Beccaria e a considerar importante a aplicação do trabalho e do ensino religioso durante o período de privação da sua liberdade, como forma de criar um processo de reflexão e ao mesmo tempo de arrependimento, é Jonh Howard com base na sua experiência de cativo.

A partir de 1776, inicia-se uma consciencialização dos direitos dos acusados através da Declaração dos Direitos da Virgínia (1776), assim como, em 1789, na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão (1789) onde é referido que “Ninguém pode ser acusado, preso ou detido senão nos casos determinados pela lei e de acordo com as formas por esta prescritas” e, no artigo 9.º, estabelece-se que “Todo o acusado se presume inocente até ser declarado culpado e, se se julgar indispensável prendê-lo, todo o rigor não necessário à guarda da sua pessoa deverá ser severamente punido por lei” (Meireles-Coelho, 2009).

No início da idade contemporânea, surgem diversas formas de pensamento em relação à forma de agir perante os prisioneiros e a todo o sistema prisional. Nesta época, em 1790 é criado o **Sistema de Filadélfia ou Pensilvânico**, com base na religião católica, assentando nas seguintes regras: “frequente leitura da Bíblia; proibição do trabalho e de receber visitas; isolamento absoluto e constante do condenado; trabalho da consciência para que a punição fosse temida” (Silva, 2003). Também conhecido como sistema belga, o Sistema de Filadélfia foi inaugurado na prisão de Walnut Street, seguidamente implementado nas prisões de Pittsburgh e Cherry Hill.

O condenado deveria ficar completamente isolado na cela, sendo-lhe limitado todo e qualquer contacto com o meio exterior. Pretendia-se que o indivíduo tivesse consciência dos seus atos e culpa, com o objetivo de reabilitar moralmente estes condenados. Eram autorizados apenas passeios esporádicos no pátio da prisão e a leitura da Bíblia, para que o condenado pudesse arrepende-se do delito praticado e alcançar o perdão perante a sociedade e o Estado (Moraes, 2013).

Surge então outro sistema- o **Sistema Auburn**, não só com o objetivo de reformar o Sistema de Filadélfia, mas também como imposição à conjuntura política e económica vivida na época pelos Estados Unidos da América. A importação de escravos estava cada vez mais limitada pelas imposições legais e por outro lado, a conquista de novos territórios e a industrialização deram origem a uma necessidade de mão-de-obra acrescida, que a taxa de natalidade e a imigração não conseguiam assegurar. O trabalho era considerado como fator promotor da reabilitação do preso. (Assis, 2010).

Segundo Jesus (2004, p.250), “sua origem prende-se a construção da penitenciária na cidade de Auburn, do Estado de New York, em 1818, sendo seu diretor Elam Lynds”. Este sistema permitia então que os presos mantivessem uma comunicação pessoal, mas

apenas durante o dia, a noite era destinada ao isolamento total e rígido. As regras eram aplicadas de forma severa e muito rígida com o intuito de preparar os indivíduos para o processo de ressocialização e de adaptação para o meio social (Silva, 2003). O regime Auburn deixou de lado a clausura absoluta do preso por volta do ano de 1824, sendo permitido neste novo processo, que os reclusos trabalhassem em conjunto mas sob absoluto silêncio e confinamento solitário durante a noite (Bitencourt, 2000, p.95).

Os dois aspetos apontados como menos positivos do sistema de Auburn são: um regime demasiado rigoroso, com a aplicação de castigos muito duros e a elevada carga competitiva que o trabalho nas prisões representava perante o trabalho em vida livre. Sendo que este comparativamente ao Sistema de Filadélfia, era mais barato, devido ao esforço económico proveniente do excessivo trabalho prisional, visto que este era individualizado e confinado às suas celas, tornando-se incompatível com a produção industrial (Moraes, 2013).

Por fim, o **Sistema Progressivo** surgiu na Inglaterra, no século XIX, atribuindo-se a sua origem a um capitão da Marinha Real, Alexander Maconochie” (Jesus, 2004, p.250). Este dividia-se em três fases distintas: a primeira era o isolamento na cela durante o dia e a noite, podendo o recluso ser submetido a trabalho pesado e alimentação escassa. Esta fase tinha a intenção de fazer o recluso refletir sobre seu ato delituoso. A segunda fase consistia na regra do silêncio, regime marcado pelo trabalho em comum em silêncio obrigatório e pela possibilidade de liberdade condicional aos reclusos, desde que tivessem boa conduta e produtividade. E a última fase, seria a própria liberdade condicional. A qual seria identificada pela liberdade limitada, e se passado este período, sem restrições, obtinha a liberdade definitiva (Sistemas Penitenciários e Escolas Penais, consultado a partir <http://www.ebah.pt>).

Como *upgrade* do sistema progressivo inglês, surgiu através de Walter Crofton, o **Sistema Progressivo Irlandês**. Este regime pretendia preparar o recluso para o seu retorno à sociedade, estabelecendo uma ligação intermediária entre a prisão e a liberdade condicional. Composto de quatro fases: a de reclusão diurna e noturna, proibida a comunicação e com alimentação escassa; a de reclusão apenas noturna e trabalho diurno comum; a de um período Intermediário, que se encontrava entre a prisão e a liberdade condicional, eram prisões especiais nas quais os reclusos trabalhavam ao ar livre como trabalhadores livres e por último a fase da Liberdade Condicional, equivalente ao regime inglês.

O último regime progressivo foi o **Sistema de Montesinos**, e a sua principal mudança foi a substituição dos castigos pelos princípios de uma disciplina racional, que era baseada na confiança e no estímulo. Este consistia na regeneração dos reclusos através da aplicação do tratamento penal humanitário. Foi o primeiro sistema progressivo a surgir e tinha como base a eliminação das sanções corporais e, por sua vez, os reclusos tinham direito a exercer tarefas remuneradas (Silva, 2003). O objetivo era preparar os reclusos para o contacto com a vida social após a sua libertação. Neste caso, a privação de trabalho era vista como um castigo e não o contrário. (Sistemas Penitenciários e Escolas Penais, consultado a partir <http://www.ebah.pt>).

Deste modo, Ferreira-Deusdado (1891,s/p) refere que “a experiência antropagógica da vida prisional confirma que o trabalho penitenciário é um dos elementos capitães da correção do carácter”.

Todos os sistemas apresentados foram pensados e aperfeiçoados ao longo dos tempos, considerando algumas falhas do mesmo. A evolução foi progressiva e foi dando uma importância gradual a aspectos inicialmente discriminados, tais como, o direito ao trabalho moderado e compensado, à liberdade, à comunicação e até a alimentação em detrimento da violência física e psicológica. Pode-se concluir que existem diversas opiniões acerca da forma mais adequada de penalizar determinados atos considerados desviantes, assim como das consequências da privação do contacto com o exterior para a ressocialização dos indivíduos. Começa-se a perceber nesta época (Contemporânea) a importância da regeneração moral do indivíduo por parte do sistema penitenciário, ou seja, a função deste sistema não passa só pela punição do delito e castigar quem o cometeu, mas sim considerar que cada ser humano tem a sua liberdade e o direito à sua recuperação ética. Deste modo é necessário que toda a comunidade esteja consciente que a regeneração dos indivíduos não é por si só responsabilidade da instituição e do sistema penal mas também de quem os irá acolher no momento da sua libertação.

2.7. REGRAS PENITENCIÁRIAS EUROPEIAS E OS DIREITOS HUMANOS DOS RECLUSOS

“Every human being is worth more than their worst act.” (Dead Man Walking, Tim Robbins, 1995)

Como tem vindo a ser referenciado ao longo deste capítulo, os direitos humanos são para todos os indivíduos, independentemente da sua conduta, do seu estatuto socioeconómico ou moral. Inclusivamente em situações de privação de liberdade existe um conjunto de regras e deveres a que os reclusos têm direito como seres humanos que são. Pode-se aferir também nesta secção que a forma como são tratadas e aplicadas as regras e os deveres aplicados aos reclusos nas instituições prisionais, terão influência na conduta no exterior após a libertação do mesmo.

Foram elaborados dois documentos para definir um conjunto de regras e procedimentos a aplicar no tratamento penitenciário, de modo a proteger os direitos humanos dos reclusos durante o período de encarceramento. Esses documentos intitulam-se as Regras Mínimas para Tratamento de Reclusos e as Regras Penitenciárias Europeias, foram elaborados pela Organização das Nações Unidas e o Comité de Ministros do Conselho da Europa. As Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos foi um dos primeiros instrumentos jurídicos internacionais a definir as regras a que se deve obedecer na execução da pena de prisão (Gomes *et al*, 2004).

No documento Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos, às regras mínimas e básicas são tidas em conta no tratamento dos indivíduos em situação de reclusão. Enquanto as Regras Penitenciárias Europeias proclamam que a privação de liberdade não pode significar a ausência dos direitos humanos e que o quotidiano dos reclusos na prisão deve ser o mais idêntico possível à vida em liberdade. O intuito destes procedimentos é evitar que os indivíduos sejam privados dos seus direitos enquanto seres humanos e minimizar o sofrimento causado pela privação de liberdade e é um modo de estimular a reinserção social e fortalecer a autonomia individual. Resumindo, os princípios abordados sublinham que as prisões, enquanto serviço público, devem pautar-se pelo dever de respeitar todos os reclusos com humanidade e dignidade, como direito inerente a qualquer ser humano.

O quadro apresentado abaixo mostra, de forma sintetizada, as regras de ambos os documentos, de modo a perceber em que consistem e melhor entender a forma como funcionam as estruturas organizacionais dos estabelecimentos prisionais.

Nestes documentos consegue-se fazer uma análise onde encontramos questões que em ambos os documentos são bastante importantes e de relevo acentado. A questão da imparcialidade, quer seja a nível de raça, religião ou língua, todos os reclusos devem ser

tratados de igual forma e os direitos humanos nunca deverão ser violados. Como direito adquirido todos têm de ser recebidos com toda a informação sobre os seus direitos e deveres dentro da cadeia e na sua língua de origem, assim como é feita uma avaliação médica do estado de saúde dos reclusos e um registo de identificação do mesmo.

No que diz respeito à organização dos reclusos dentro dos estabelecimentos prisionais estes devem ser separados, por sexo, idade exigido por ambos os documentos, sendo que para as Regras Penitenciárias Europeias a questão do tipo de regime que estão abrangidos também conta para a separação, ou seja condenados para um lado e preventivos para o outro. As regras Mínimas para o Tratamentos do Reclusos (ONU) separa os prisioneiros em das penas.

Nas questões, que abrangem a acomodação, a higiene, o vestuário e alimentação os documentos são unânimes. Todos reclusos têm o direito, se possível de ficarem detidos o mais perto da sua residência possível. As celas apenas são destinadas ao descando noturno e todas as instalações devem obdecer as regras básicas de higiene, assim como os edifícios devem ter janelas onde seja possível a entrada de ar e luz. A higienização das celas é da inteira responsabilidade do recluso. No que diz respeito ao vestuário este deve ser neutro de forma a não constrangir nem humilhar o recluso, nas saídas este não é obrigado a usar o uniforme de reclusão.

A alimentação é atribuída respeitando a condição física, a idade, a saúde e as crenças religiosas de cada um, sendo que no mínimo são servidas 3 refeições diárias. A atividade física deve ser estimulada e proporcionada aos reclusos, assim como as atividades recreativas. Os que não têm trabalho no exterior devem praticar pelo menos uma hora diária de exercício ao ar livre.

Quanto aos serviços todos os estabelecimentos têm condições mínimas de atendimento e tratamento de reclusos doentes. No caso de situações de necessidade de hospitalização e de cuidados que não estão ao alcance da instituição estes devem ser transferidos para hospitais civis. A separação de doentes com doenças infecciosas ou contagiosas deve é obrigatória, assim como os que detem doenças do foro mental.

Nas sanções e castigos, aplicadas nas Regras Penitenciárias Europeias, são proibidos o uso de correntes e ferros. As algemas e camisas de força só poderão ser usadas em caso de colocar em risco a segurança do reclusos e dos policiais e restantes no momento de transferência. O isolamento é permitido mas em casos excepcionais e por um

determinado período. Já nas Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos, o isolamento é totalmente proibido, assim como a privação da alimentação. Estas medidas só são possíveis de aplicar, quando o médico atesta que o recluso é capaz de suportar estes sacrifícios. As restantes restrições são idênticas às das Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos.

	Regras Penitenciárias Europeias	As Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos (ONU)
Princípios fundamentais e âmbito de aplicação	<ul style="list-style-type: none"> • Violação dos direitos humanos não pode ser justificada pela falta de recurso; • A privação da liberdade não pode passar por uma privação dos direitos humanos; 	
		<ul style="list-style-type: none"> • A imparcialidade na sua aplicação, ou seja, deve verificar-se sempre a ausência de qualquer discriminação pela raça, cor, sexo, religião, língua, opinião política, origem nacional ou social, meios de fortuna, ou qualquer outra condição;
Ingresso	<ul style="list-style-type: none"> • Proceder-se a um registo: identidade, os motivos de detenção, a autoridade que a ordenou, a data e hora de entrada, uma relação dos objetos pessoais e informações relativas à sua saúde; • Recluso deve receber, em língua que compreenda, informação escrita ou oral sobre todos os seus direitos e deveres; • Após a entrada do recluso é feita uma apreciação médica através de exames e é avaliado o nível de segurança em que se enquadra e avaliada a sua situação social; 	
Separação de reclusos	<ul style="list-style-type: none"> • Os reclusos devem ser separados com base nas seguintes características: preventivos e condenados, sexo masculino e sexo feminino e jovens adultos e mais velhos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Os reclusos devem ser separados mediante o sexo e idade, antecedentes penais, razões da detenção;
Locais destinados aos reclusos, higiene, vestuário e alimentação	<ul style="list-style-type: none"> • Os reclusos devem ser alojados próximo da sua residência ou do seu meio social de reinserção; • O alojamento que se destina ao período noturno deve ser individual e apresentar os requisitos básicos de saúde e higiene; • Os edifícios que os reclusos frequentem devem ter janelas que permitam a entrada de ar e luz natural, bem como a existência de luz artificial; • Os alojamentos devem obedecer a um nível de segurança o menos restritivas possível mas suficiente para prevenir o risco de evasão ou de ferimentos; • Todos os locais devem estar convenientemente limpos. Os reclusos deverão ter acesso a instalações sanitárias que permitam a sua privacidade, bem como a banhos com temperaturas adequadas ao clima; • A higiene da cela de internamento é da responsabilidade de cada recluso, sendo que as autoridades devem fornecer artigos de higiene pessoal e utensílios e artigos de limpeza; • As condições de higiene são extensíveis ao vestuário e roupa de cama; • O vestuário atribuído não deve ser degradante nem humilhante e que, no caso de uma saída ao exterior, não deve ser imposto aos reclusos o uso de vestuário que dê a conhecer a sua condição; • Alimentação: consoante a idade, o estado de saúde, a condição física, a religião, a cultura e a natureza do trabalho do recluso e deve ser servida pelo menos três refeições por dia; • O acesso a água potável deve ser permanente; 	

	Regras Penitenciárias Europeias	As Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos (ONU)
Exercício físico e atividades recreativas	<ul style="list-style-type: none"> • Devem ser proporcionadas alternativas aos reclusos que pretendam fazer exercício físico, quando as condições climáticas não forem favoráveis; • Devem propor-se aos reclusos a prática de atividades recreativas variadas e autorizar os mesmos a participar na sua organização 	<ul style="list-style-type: none"> • Os reclusos que não têm trabalho no exterior devem ter pelo menos uma hora diária de exercício ao ar livre, quando o clima permitir
Serviços médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Devem ter acesso a todos os cuidados de saúde de que necessitem e não devem ser submetidos a experiências sem o seu consentimento, sendo proibidas todas aquelas que lhes possam provocar lesões físicas ou psíquicas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Os reclusos doentes que necessitem de cuidados especializados devem ser transferidos para hospitais civis. Quando o tratamento hospitalar é organizado no estabelecimento, este deve dispor de instalações, material e produtos farmacêuticos que permitam prestar os cuidados e o tratamento adequado; • Devem ser separados reclusos suspeitos de serem portadores de doenças infecciosas ou contagiosas, assim como os que têm doenças do foro mental e físico que constitua um obstáculo a reinserção;
Disciplina e sanções	<ul style="list-style-type: none"> • A ordem na prisão, deve ter em conta imperativos de segurança e de disciplina, sem deixar de assegurar aos reclusos condições de vida que respeitem a dignidade humana; • As medidas de segurança a aplicar a cada recluso devem corresponder ao mínimo necessário para garantir a segurança. A segurança através de barreiras físicas deve ser apenas através do pessoal de vigilância; • As sanções coletivas devem ser proibidas, assim como as sanções corporais, o internamento em cela escura, a proibição total de contactos com a família; • O isolamento só pode ser imposto a título de sanção em casos excepcionais e por período determinado; • Correntes ou ferros devem ser proibidos. A aplicação de algemas ou camisas de força deve ser proibida, com exceção de eventuais situações que impliquem um risco acrescido de segurança, como no caso de transferência; 	<ul style="list-style-type: none"> • A ordem e a disciplina devem ser mantidas com firmeza, mas sem restrições para a segurança e a boa organização da vida comunitária; • A conduta que deve ser considerada infração disciplinar, o tipo e a duração das respetivas sanções e a autoridade competente para as aplicar devem ser definidas pela lei; • O isolamento e a redução de alimentação não devem nunca ser aplicadas, a não ser que o médico ateste por escrito, que o recluso está apto para suportar; • As algemas, correntes, ferros e coletes de força, nunca devem ser utilizados como sanção, este deverão apenas ser utilizados como instrumentos de segurança durante transferências;

Tabela 2 – Regras Penitenciárias Europeias e Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos

Fonte: ONU-Conclusão do 1º Congresso das Nações Unidas para a Prevenção do Crime e o Tratamento dos Delinquentes, Genebra, 1955; Resolução nº 663 C (XXIV) de 31 de julho de 1957; Resolução nº 2076 (LX II) de 13 de maio de 1977.

Afirma Tscharf (2009) que, em Portugal, são várias as denúncias em relação à violação dos direitos humanos dos reclusos nos estabelecimentos prisionais. Restrições alimentares, inadequação do vestuário, ameaças de morte, agressões físicas e tortura, são alguns exemplos dessas denúncias feitas pelos próprios presos ou pelas famílias à ACED – Associação Contra a Exclusão pelo Desenvolvimento. Como se pode verificar, todas estas situações referidas constituem violações das regras apresentadas quer pelos dois documentos acima apresentados, quer pela legislação que regulamenta a execução das medidas privativas em Portugal, o Decreto-Lei 265/79, de 1 de Agosto. Este Decreto-Lei executa as medidas da liberdade de forma a reintegrar o recluso na sociedade, preparando-o para, no futuro, conduzir a sua vida de modo socialmente responsável, sem que pratique crimes.

2.8. CARACTERIZAÇÃO ATUAL DO SISTEMA PRISIONAL PORTUGUÊS

Os serviços externos da Direção Geral dos Serviços Prisionais são constituídos pelos estabelecimentos prisionais, não dotados de autonomia administrativa e classificados em centrais, especiais e regionais.

Segundo os dados do INE no final do ano de 2012, o sistema prisional dispunha de 49 Estabelecimentos Prisionais – 17 Centrais, 4 Especiais, 27 Regionais e 1 Cadeia de Apoio – distribuídos de Norte a Sul do país, bem como pelas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Atualmente, este número mantém-se, estando distribuídos por quatro distritos: Distrito Judicial do Porto (14 instituições), Distrito Judicial de Coimbra (9 instituições), Distrito Judicial de Lisboa (15 instituições) sendo que este distrito engloba as regiões autónomas da Madeira e Açores e Distrito Judicial de Évora (11 instituições). Desde o ano de 2008 apenas foi registado o encerramento de um estabelecimento prisional.

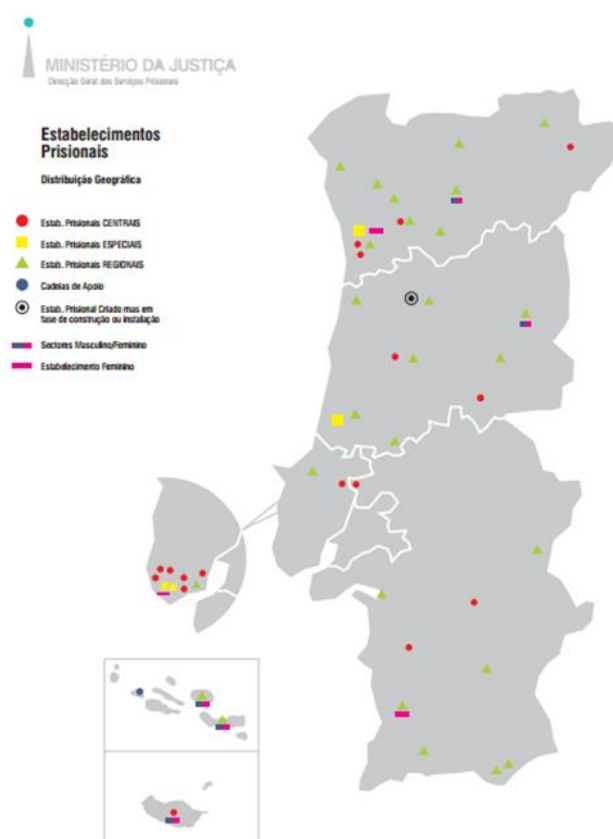


Figura 2 – Distribuição geográfica dos Estabelecimentos Prisionais

Fonte: Relatório de atividades 2011 - <http://www.dgsp.mj.pt/>

Os estabelecimentos prisionais tinham, em 2008, uma lotação homologada de 12.294 lugares, sendo que houve um decréscimo nos anos seguintes para 11.921 lugares. Este decréscimo de 373 lugares resultou do balanço entre o encerramento e a abertura dos estabelecimentos prisionais referidos no Relatório de Atividades de 2009. Em 2012, voltou a aumentar para os 12.077 lugares.

No que diz respeito à distribuição dos reclusos por sexo e escalão de idade, podemos afirmar segundo DGRSP, que em 2012 o total de reclusos era de 13.614, sendo que 2.602 eram de nacionalidade estrangeira, na sua maioria do sexo masculino, 12.856, e 758 do feminino. Verifica-se que existe uma percentagem esmagadora do sexo masculino de 94,43% contra 5,57% do sexo feminino. Estes valores poderão traduzir-se no momento da contratação de ex-reclusos num obstáculo maior, para o sexo masculino, tendo em consideração o estereótipo criado em função da probabilidade dos crimes serem cometidos na sua grande maioria por homens, assim como é comprovado pelos dados acima referidos.

Na distribuição dos escalões etários 5 divisões para as diferentes faixas de idades, sendo que a que menor representação tem é a faixa dos 16 anos aos 18 anos de idade (0,4%) e o com maior expressão é o escalão dos 21 anos aos 39 anos de idade com 51%, como se pode analisar no gráfico abaixo.

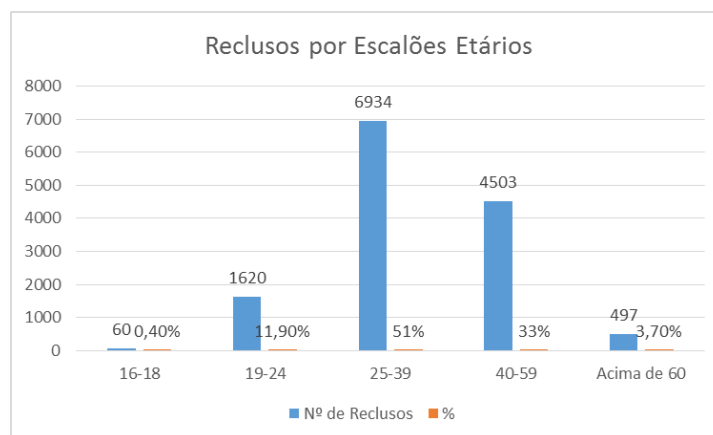


Gráfico 1 – População prisional por escalões etários: 2012

Fonte: Elaboração própria com dados do <http://www.dgsp.mj.pt/> (2012)

Dados mais recentes, alusivos ao mês de abril de 2014, mostram-nos que houve um ligeiro acréscimo de 5%, no número total de reclusos em relação ao ano de 2012. Em suma, um total de 14.268 reclusos, sendo que 13.439 são do sexo masculino e 829 do sexo feminino, como se verifica no gráfico representado abaixo.

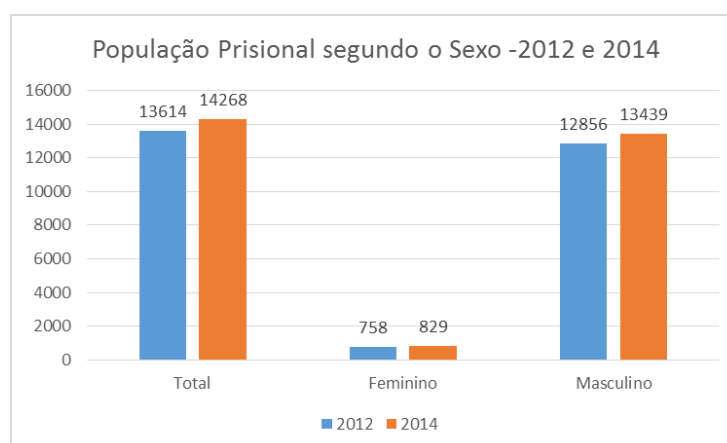


Gráfico 2 – População prisional segundo o sexo: 2012 e 2014

Fonte: Elaboração própria com dados do <http://www.dgrsp.mj.pt/>

O nível de instrução dos reclusos em 2012, segundo os dados fornecidos pela Direção-Geral da Política de Justiça é representado pelo quadro abaixo de forma sintetizada. Percebe-se facilmente que o nível de instrução dos reclusos é bastante baixo, sendo o ensino básico, constituído por três ciclos de instrução, que vai desde a 1ª classe até ao 9º de escolaridade o que maior representação tem com 78% contra apenas 1% de reclusos com habilitações a nível superior. Existe ainda uma percentagem não muito significativa de 4% de reclusos que não sabem ler, nem escrever e apenas outros 4% sabem apenas ler.

Níveis de Instrução dos reclusos em 2012												
Total	Não sabe ler, nem escrever	%	Sabe ler	%	Ensino Básico	%	Ensino Secundário	%	Ensino Superior	%	Outros	%
13.614	536	4	487	4	10.680	78	1.614	12	153	1	144	1

Tabela 3 – Níveis de instrução dos reclusos em 2012

Fonte: Direção-Geral da Política de Justiça- Ministério da Justiça

Referente ao tipo de crime, a grande fatia pertence aos crimes contra património com 3.113 (28%), seguido do crime contra pessoas com 2.690 (25%), 2.252 (21%) crimes respeitantes a estupefacientes. Os crimes contra a vida em sociedade representam 806 (7%) crimes. Os restantes 2092 (19%) são referentes a outros não especificados. Todos estes dados remetem ao ano de 2012, com base nos dados do INE. A tabela abaixo representa os dados acima referidos de forma sucinta. Denota-se que os crimes que carácter económico, nomeadamente de furto, violação de domicílio, fogo posto são os mais cometidos, seguidos dos que envolvem pessoas: coação, violência doméstica, burla e ameaça. Os restantes que não são referenciados nos dados do INE, referem-se a crimes contra o estado e criminalidade violenta e grave.

Tipos de Crimes em 2012									
Contra património	%	Contra pessoas	%	Trafico de estupefacientes	%	Contra a vida em sociedade	%	Outros	%
3.113	28	2.690	25	2.252	21	806	7	2092	19

Tabela 4 – Tipos de Crimes em 2012

Fonte: INE- Instituto Nacional de Estatística, 2012

Trabalho Prisional

O trabalho prisional, com finalidade educativa, produtiva e devidamente remunerado de acordo com a aptidão do recluso, tem sido desenvolvido dentro dos estabelecimentos prisionais, no âmbito das infraestruturas económicas existentes e através da articulação com entidades do setor público/privado, procurando-se assim diversificar as atividades ocupacionais/laborais adequando-as, sempre que possível, às características da população e à oferta de trabalho. Esta prática exercida pelas entidades públicas/privadas, da rentabilização da mão-de-obra prisional faz-se desde 1984, ano em que se celebrou o primeiro protocolo. Este trabalho podia ser executado dentro ou fora dos estabelecimentos mas sempre ao abrigo de protocolos/acordos de cooperação, contratos individuais de trabalho. Desde outubro de 2007, que está disponível uma Bolsa de Trabalho Prisional, que tem como principais objetivos sensibilizar as entidades público/privadas para a participação no processo de empregabilidade de reclusos, reforçar a consciência social e diversificar as opções de oportunidades de emprego. Foi criado um **formulário para a Bolsa de Trabalho Prisional - Oferta Externa (anexo I)**, que se encontra publicitada no Portal da Justiça - site da Direção-Geral dos Serviços Prisionais (DGSP) em <http://www.dgsp.mj.pt> a DGSP foi extinta, tendo sido criada pelo Decreto-Lei n.º 215/2012, de 28 de setembro, a Direção-Geral **de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP)**. Este formulário é preenchido pelas entidades interessadas em recrutar trabalho prisional, onde especificam as necessidades da empresa e outros dados importantes, como o salário oferecido, o perfil pretendido e as tarefas a desempenhar. Depois de devidamente preenchido é enviado para os serviços prisionais, onde é gerida a base de dados da BTP. O objetivo desta iniciativa é organizar o trabalho prisional e criar uma base de dados on-line que permita informar e divulgar, em tempo real, os diversos Estabelecimentos Prisionais das solicitações externas de trabalhos a realizar por reclusos. Através da bolsa, os Serviços Prisionais divulgam junto da sociedade civil o que tem sido feito pelo sistema prisional em matéria de ocupação laboral de reclusos. Segundo, as informações obtidas através da DGRSP, com esta divulgação, a procura por entidades privadas aumentou. Existe um **Guia para as Entidades Empregadoras (anexo II)**, concebido através do Centro de Competências para o Apoio à Reintegração Social, disponível em <http://www.dgsp.mj.pt/>.

As entidades que recorrem ao trabalho de reclusos são premiadas com vantagens pela contratação de reclusos em regime aberto, com isenção de pagamento das contribuições à segurança social a empregadores que apresentem a sua situação contributiva

regularizada (Despacho conjunto n.º 561/2001 dos Ministérios da Justiça e do Trabalho e da Solidariedade Social).

Como foi referenciado anteriormente, o registo da oferta de trabalho por parte da empresa é formalizado através do preenchimento de um formulário no *website* da DGSP. É importante referir que existem dois tipos de modalidades de trabalho: no **Interior** e no **Exterior** do Estabelecimento Prisional. No primeiro caso, as empresas poderão ter autorização para usufruir não só da mão-de-obra dos reclusos, mas também dos espaços internos do estabelecimento, como oficinas, jardins, cantinas. Na situação exterior, o recluso tem de estar abrangido pelo regime aberto (medida privilegiada de execução da pena privativa de liberdade), que permite que este saia do estabelecimento, por motivos de trabalho ou estudo. Estado este apenas permitido a quem já tenha cumprido pelo menos um quarto da pena e tenha registos de bom comportamento. Este tipo de trabalho é, por regra, mais especializado e requer reclusos mais qualificados. Esta modalidade também abrange reclusos em regime aberto voltado para o interior. Não existem dados sobre qual dos regimes tem uma maior aceitação, se a do exterior ou a do interior mas poderá depreender-se que o regime interior é o que terá maior aceitação dado que não implica o contacto direto com o exterior e a sociedade.

De forma a fomentar as políticas de participação da sociedade civil no processo de reinserção social dos reclusos, segundo o website da DGRSP, esta reforçou as redes de cooperação com o exterior, procurando aumentar a taxa de ocupação laboral e criar condições para uma melhor preparação profissional e futura reintegração socioprofissional. Assim, foram outorgados 11 protocolos em 2010, procurando não só aumentar a taxa de ocupação laboral dos reclusos, mas sobretudo criar condições para uma melhor preparação profissional e futura reintegração socioprofissional. Algumas das instituições e empresas presentes neste processo: Tecnidelta, Equipamentos Hoteleiros, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, IP, a Fundação Mata do Buçaco, a Liga dos Amigos do Centro Hospitalar do Médio Tejo, a Associação Nacional de Direito ao Crédito/Associação Nacional de Empresárias e Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, os Parques Sintra Monte da Lua, a Junta de Freguesia de Moitas Vendas, a Secretaria Regional do Ambiente e Mar - EPR de Angra do Heroísmo e de Ponta Delgada, a Câmara Municipal de Vila de Rei - EPR Torres, a Autoridade Florestal Nacional. Poderá depreender-se que não existe uma linha de seguimento, no que diz respeito às áreas mais solicitadas para o trabalho prisional, visto que são distintas as

empresas que assinaram protocolos, desde a área florestal, à área hoteleira e à dos transportes, pode-se compreender essa diversidade.

Existem ainda outros mecanismos empenhados em contribuir e resolver o problema da exclusão e permitir a inclusão social de ex-reclusos e reclusos. Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2013 procede-se à aprovação do **Plano Nacional de Reabilitação e Reinserção** (PNRR) 2013-2015. Este plano tem por base três princípios fundamentais de atuação: o princípio da reabilitação do comportamento criminal; o princípio da reinserção e responsabilidade social e o princípio da sustentabilidade do sistema de execução de penas e medidas, e prevê a adoção de um conjunto de 96 medidas estruturadas em torno de 12 áreas estratégicas. Como programa de atuação, o referido Plano visa ampliar as oportunidades de mudança do indivíduo e de reinserção social, intervindo com o seu meio envolvente, a montante da prisão, durante o cumprimento de pena e após a sua libertação. Dois dos objetivos do PNRR 2013-2015 são colocar 75% da população prisional em regime aberto para o interior ou para o exterior, realizando atividades, e fazer do **Plano Individual de Readaptação** (PIR) de cada recluso, algo levado a cabo por uma só equipa, desde que o recluso entra até que sai do sistema. Este último Plano mencionado define as metas a atingir pelo recluso, as tarefas a desenvolver, as fases dessas mesmas tarefas e ainda as medidas de apoio e controlo do seu cumprimento a adoptar pelo estabelecimento prisional, sendo contemplados os seguintes âmbitos: a escolaridade e formação profissional; o trabalho e atividades de carácter ocupacional, sociocultural; a saúde; o contacto com o exterior e estratégias para a preparação para o mundo exterior. É concretizado pelos serviços responsáveis pelo acompanhamento da execução da pena com a participação dos serviços de vigilância e segurança e dos serviços clínicos. No decurso da elaboração do plano individual de readaptação, o recluso é ouvido e estimulado a apresentar propostas e projectos, podendo manifestar a sua adesão ao plano através de declaração nele incluída (Regulamento Geral dos Estabelecimentos Prisionais - Artigo 69).

Existem ainda as **Medida Emprego-Inserção CEI** (Contrato Emprego-Inserção) e CEI+ e CEI para pessoas com deficiência e incapacidade criado pelo IEFP, em articulação com as entidades promotoras (as entidades coletivas públicas ou privadas sem fins lucrativos, nomeadamente, serviços públicos que desenvolvam atividades relevantes para a satisfação de necessidades sociais ou coletivas; autarquias locais; entidades de solidariedade social. Podem ainda candidatar-se, as entidades coletivas privadas do sector empresarial local que sejam totalmente participadas pelos municípios, pelas

associações de municípios, independentemente da respetiva tipologia, e pelas áreas metropolitanas), que selecionam os beneficiários a abranger. Na seleção dos beneficiários, são considerados prioritários os seguintes destinatários: pessoa com deficiência e incapacidade; desempregado de longa duração; desempregado com idade igual ou superior a 45 anos de idade; **ex-recluso ou pessoa que cumpra pena em regime aberto voltado para o exterior ou outra medida judicial não privativa de liberdade**; vítimas de violência doméstica (IEFP, 2014).

É apresentada uma tabela abaixo, referente ao nº de reclusos a trabalhar por conta dos Estabelecimentos Prisionais e de entidades externas durante o ano de 2010, informação retirada do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP).

Nº de reclusos a trabalhar por conta do EP e por conta de entidades externas, segundo o regime prisional - 2010						
Regime Prisional	Por conta do E. P		P/ conta de entidades externas		Total	
Regime Comum/ Fechado	2776	75%	643	72%	3419	74%
Regime Aberto no Interior- RAI	927	25%	179	20%	1106	24%
Regime Aberto no Exterior- RAE	0	0%	74	8%	74	2%
Total	3703	100%	896	100%	459	100%
	81%		19%		100%	

Tabela 5 - Nº de reclusos a trabalhar por conta do EP e de entidades externas – regime prisional 2010

Fonte: Elaboração própria com dados do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP).

Concluí-se que o trabalho, que é organizado com a colaboração de entidades externas, representa 19% do total de postos de trabalho ocupados em 2010 tendo aumentado 4% em relação ao ano transato. A grande fatia representada por 81% é de reclusos a trabalharem por conta da EP, o que significa que existe pouca adesão por parte das entidades externas ou por falta de confiança no sistema e nos próprios indivíduos ou por falta de conhecimento. A RAI é o que menor representação apresenta tanto quando se trata de trabalhar por conta dos EP ou de entidades externa. Depreende-se que esta evidência pode estar relacionado com o facto do Regime Aberto ser aplicado a um número reduzido de reclusos. Outra conclusão que se absorve desta tabela é que em ambas as situações de trabalho, quer nos EP quer nas empresas externas, as percentagens são equilibradas dentro do mesmo escalão.

No que diz respeito à participação das entidades, podemos afirmar que o setor privado ocupa 54%, as autarquias 20%, o setor público outros 20% e Associações, IPSS e ONG têm uma percentagem de 6%. As regalias auferidas pelas empresas pelo facto de contribuírem e participarem nestas iniciativas, é simbolicamente mais atrativo para as empresas privadas por diversos motivos, quer pela imagem que passam para o exterior, a nível de responsabilidade social e mesmo a nível monetário, no que diz respeito as reduções das contribuições e impostos.

2.9. CONCLUSÃO

A exclusão social tendo sido um dos temas mais abordados neste capítulo, percebeu-se que ainda é um enorme flagelo da nossa sociedade, sendo que se trata da discriminação de pessoas quer pela sua condição física, social ou económica, provocando o desequilíbrio de oportunidades entre os pares. Estas situações tanto são criadas pelos próprios discriminados como pelos que os discriminam. Esta exclusão pode ter resultados desastrosos, como a infração das lei, resultando num crime, mas este processo não termina neste momento, essa exclusão continuará mesmo depois do individuo ser penalizado, castigado e ter cumprido a sua pena, este terá de precorrer um longo caminho durante a sua pena e após a sua libertação para conseguir se readaptar e reinserir-se na sociedade que o excluiu.

Desta forma é possível concluir que o sistema prisional português e as estratégias por ele aplicado, ainda apresentam algumas lacunas, apesar de todos os esforços e de todos os investimentos no seu desenvolvimento. Existem inúmeras estratégias que foram construídas de forma a criar uma estrutura rígida e sólida para reabilitar os reclusos, muitas delas desconhecidas pela grande maioria da sociedade, nomeadamente a Bolsa de Trabalho Prisional, o Plano Nacional de Reabilitação e Reinserção, O Plano Individual de Readaptação e ainda a colaboração do IEFP com a aplicação do CEI- Contrato de Emprego-Inserção e muitos desses esforços são em vão, pois a conotação negativa associada ao percurso de reclusão ainda é muito pesada, assim como um conjunto de outros fatores que levam o ex-recluso a reincidir, particularmente o historial a nível de crime cometido, as suas habilitações que frequentemente são de níveis bastante baixos, uma outra consequência da prática da delinquência, e em alguns casos a idade com que são libertados tendo em conta as penas elevadas.

Nestes planos e estratégias mencionados no capítulo como ferramenta de ajuda a reabilitação dos reclusos, são abrangidos várias medidas, desde a ocupação dos tempos livres, ao trabalho dentro e fora dos estabelecimentos prisionais, até à preocupação com a formação e a educação dos reclusos, com o intuito de minimizar o impacto pós-libertação e preparar o encontro com a nova realidade.

Verifica-se que através dos dados apresentados pela Direção Geral de Reinserção e dos Serviços Sociais, organismo que anteriormente denominava-se de Direção Geral dos Serviços Prisionais, alteração que confirma a preocupação com este problema social, muitos dos objetivos propostos não são alcançados com o sucesso desejado. Pode-se referir o facto das empresas privadas serem as que mais estão predispostas a participar e a incluir estes indivíduos no mercado de trabalho, ao contrário das empresas do estado que deveriam ser as impulsionadoras e dar o exemplo. Outro fator que representa bem esta conclusão é os regimes em que se encontram os reclusos, sendo que o regime aberto, que seria o que com mais facilidade poderia pôr em prática estas estratégias e com mais sucesso é o que existem em menor percentagem.

CAPITULO III - EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

3.1. INTRODUÇÃO

O presente capítulo introduz uma das temáticas mais relevantes e centrais desta investigação, relacionada com a educação e formação profissional quer a nível de adultos, quer ao nível do investimento que tem vindo a ser realizado na área da educação e formação em turismo.

Em primeiro lugar, apresenta-se um **enquadramento geral sobre a formação e educação de adultos**, sendo que a interligação destes dois conceitos estabelece uma relação estreita pela partilha dos seus objetivos, inclusivamente contribuem para do perfil intelectual, social e cultural dos indivíduos. Nesta secção, aborda-se também a dinâmica e as reformas do sistema educativo na Europa e Portugal e os seus objetivos, de modo a perceber em que moldes se estrutura esta lei, essencial para a reabilitação e reinserção dos indivíduos de qualquer meio.

A secção seguinte destaca outra área central que se prende no **investimento efetuado na educação e formação** na Europa, com o intuito de alcançar o crescimento e o aumento da taxa de emprego. A problemática do elevadíssimo aumento do desemprego na faixa etária mais jovem adultos é preocupante, assim como o inadequado nível de competências que não se coadunam com as necessidades atuais do mercado.

A terceira secção, intitulada de **Educação e Formação em Turismo**, retrata o atual panorama da educação em turismo e a sua evolução. As características inerentes desta área exigem um nível elevado de atualização de conhecimentos, de forma a acompanhar as exigências do mercado, dos avanços tecnológicos e das constantes mutações do turismo. É imprescindível perceber a importância do investimento na formação profissional na atividade e de que modo estas estratégias poderão contribuir para a melhoria da qualidade de serviço e ao mesmo tempo contribuir para a captação de capital humano qualificado na área, assim como gerar oportunidades de emprego.

Por último, é abordada a **formação profissional nas cadeias portuguesas**, como estratégia de inserção social e reabilitação.

Em jeito de resumo, este capítulo consiste num dos pilares deste trabalho de investigação, contribuindo para a análise empírica. Apresenta-se, desta forma, assuntos relacionados com a importância da formação nas cadeias, os obstáculos e objetivos da mesma, e o nível de aceitação por parte dos interessados. A análise empírica consiste na aplicação de questionários a empresas do ramo hoteleiro da cidade do Porto, de modo a verificar até que ponto estas estão preparadas e disponíveis a receber recursos humanos nas suas empresas, que estiveram em situação de reclusão. Avalia-se essa receptividade, verificando se o nível de educação e formação, entre outros fatores, dos reclusos interfere na aceitação dos mesmos nos postos de trabalho ou se este investimento na educação e formação no turismo para reclusos é apenas uma forma de ocupação.

3.2. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS

A educação e formação são dois conceitos interligados, não só pelos seus objetivos, mas também pelo facto de permitirem a obtenção de um certo estatuto e uma distinção quer a nível individual, quer de grupo.

Estes dois processos são importantíssimos quer para o público adulto, quer para as gerações que ainda estão na fase de desenvolvimento intelectual, sociocultural e até mesmo físico, permitindo o desenvolvimento pessoal, profissional e a integração social dos indivíduos, muitas vezes diferenciados pelo seu nível de habilitação e formação.

Segundo Bittencourt (2005), a ideia da educação andou a par do progresso do homem e da sociedade. Nos dias de hoje, a educação constitui um componente elementar à vida social moderna, essencial à socialização dos seres humanos e ao processo social de construção da sociedade.

De acordo com Durkheim (1972), a educação é a ação exercida pelas gerações adultas sobre as gerações que não se encontram ainda preparadas para a vida social, tendo por objetivo suscitar e desenvolver na criança um certo número de estados físicos, intelectuais e morais reclamados pela sociedade política, no seu conjunto, e pelo meio especial a que a criança, particularmente, se destina. Convém referir que a educação não é apenas a ação do adulto sobre a criança; é também um processo permanente de ação do adulto para com outro adulto (Bittencourt, 2005). Então infere-se que este processo de educar e receber educação é um procedimento permanente e constante ao longo da vida e que está inteiramente ligado com o tipo de aspirações e com o meio social onde os indivíduos se

encontram. Para além de ser um método recíproco, não é exclusivo para gerações que ainda estão no processo de crescimento mas sim também para aqueles que já adquiriram competências e conhecimentos mas necessitam de as readaptar e renovar.

Pode-se afirmar que existem diversas fases de aprendizagem ao longo do desenvolvimento humano, no que diz respeito ao processo educativo e formativo e é esta uma das características que o distingue dos demais seres.

Essa primeira fase, que decorre nos primeiros anos de vida do ser, é a fase das descobertas e dos porquês, em que o indivíduo se defronta com a realidade e inicia o processo de interação com o meio. Por volta dos cinco, seis anos de idade, inicia-se o período de formação obrigatório, que varia de país para país. A conclusão da escolaridade obrigatória que, mais uma vez depende das políticas governamentais, não significa a conclusão do ciclo de aprendizagem, visto que este deve ser visto como um processo contínuo; desta forma, o ensino superior permite aprofundar e solidificar as aprendizagens anteriores. Esta aprendizagem contínua fornece ao indivíduo a possibilidade de criar novas oportunidades, principalmente a nível profissional e deve ser percebida como um investimento a médio e longo prazo. É imprescindível que as entidades empregadoras considerem esta atitude como uma estratégia que refletirá sobre a produtividade e a inovação da empresa, transformando-se numa mais-valia face à concorrência.

Já a formação consiste na obtenção de uma habilitação específica, regida por objetivos próprios, de forma a capacitar indivíduos para determinada atividade prática, com resultados a curto prazo.

Esta temática da educação e formação é abordada de forma a enquadrar a investigação em causa, visto que é pertinente entender a importância destes conceitos na inclusão dos indivíduos na vida profissional, nomeadamente na atividade turística.

A produtividade e o desenvolvimento económico são frutos do conhecimento, sendo que este não depende apenas do capital físico, mas sim, e essencialmente, do humano. Em inúmeros países, é possível verificar uma enorme capacidade a nível de infraestruturas e tecnologias e ao mesmo tempo uma reduzida capacitação humana (Pereira, 2013), essencial ao crescimento de diversos setores de atividade, nomeadamente ao setor dos serviços. O capital humano e a produtividade são convergentes, pelo que o investimento na educação remete necessariamente para o aumento da produtividade (Fuente, 2011).

A realidade é que, cada vez mais, os recursos humanos menos qualificados têm sido substituídos pelos avanços tecnológicos, acentuando as taxas de desemprego nas classes com grau de escolaridade baixo. Um dos instrumentos utilizados com o objetivo de permitir a acessibilidade de adultos com um grau de escolaridade baixo a processos e modalidades formativas foram as políticas sociais, políticas essas acompanhadas de estratégias promotoras da inclusão social e profissional (Pereira, 2013).

O sistema educativo na Europa e em Portugal sofreu alterações ao longo dos tempos, focando a importância da cidadania ativa. O objetivo consistia na inserção de adultos com grau de escolaridade baixa, tornando-os mais autónomos, responsáveis, e estabelecer uma ligação mais próxima com as novas tecnologias, requisitos estes essenciais à inclusão social e profissional. As reformas na UE (União Europeia), projetadas através da estratégia Europa 2020, projeto que consiste em criar uma estratégia de crescimento da UE para os próximos 10 anos. Pretendemos que a UE torne-se uma economia inteligente, autosuficiente e inclusiva, com três prioridades, que se reforçam mutuamente: permitir que a UE e os Estados-Membros atinjam níveis elevados de emprego, de produtividade e de coesão social.

Foram definidos cinco objetivos essenciais que visam o crescimento económico na zona euro, nomeadamente: 1º) o aumento da taxa de emprego para 75% na faixa etária dos 20-64 anos; 2º) reduzir a taxa de abandono escolar precoce para menos de 10%; 3º) aumentar para, pelo menos 40%, a percentagem da população na faixa etária dos 30-34 que possui um diploma do ensino superior; 4º) a luta contra a pobreza e a exclusão social; 5º) reduzir, pelo menos em 20 milhões, o número de pessoas em risco ou em situação de pobreza ou de exclusão social (Europa 2020).

A V CONFINTEA, trata-se de uma conferência internacional sobre educação de adultos, que acontece de 10 em 10 anos. Nesta conferência implementou-se “um novo conceito da Educação de Adultos que seja simultaneamente holístico, para abranger todos os aspetos da vida, e transitório, para incluir todas as áreas de atividade cultural, social e económica (...)” (Melo *et al*, 2002, p.22). Esta conceção educativa tem como principal objetivo conseguir inserir grupos que, por diversos motivos, foram desintegrados do processo educativo normal. A quebra de barreiras e a igualdade de oportunidades são a base deste perfil educativo.

Através dos indicadores apresentados pelo INE, referente aos anos de 2001 e 2011, no que diz respeito à taxa de abandono escolar em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da população residente com idades compreendidas entre os 10 e os 15 anos e que abandonou a escola sem concluir o 9º ano de escolaridade, verifica-se que a desistência desceu consideravelmente no espaço de 10 anos, sendo que a região mais afetada é a Região Autónoma dos Açores. Pode-se concluir que esse facto se deve ao aumento da oferta formativa e às alterações do sistema educativo ao longo destes anos, nomeadamente com a implementação de políticas de incentivo à formação e educação de adultos, de forma a atingir as metas estabelecidas pela Europa 2020, como se verifica nos gráficos 3 e 4.

Taxa de abandono escolar em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas:

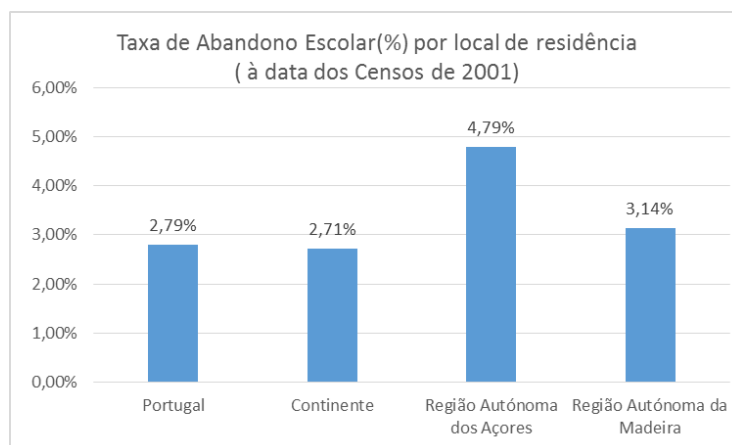


Gráfico 3 - Taxa de Abandono Escolar em Portugal e nas Regiões Autónomas em 2001

Fonte: INE, Recenseamento da população e habitação, <http://www.ine.pt> (acedido em 21/03/2014)

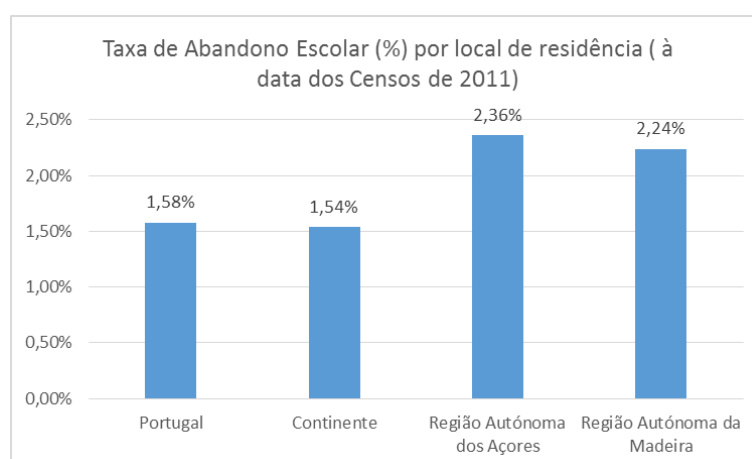


Gráfico 4 - Taxa de Abandono Escolar em Portugal e nas Regiões Autónomas em 2011

Fonte: INE, Recenseamento da população e habitação, <http://www.ine.pt> (acedido em 21/03/2014)

A taxa de desemprego da população ativa sem escolaridade obrigatória em 2001, referente a Portugal Continental e a Portugal e regiões autónomas verifica-se que as percentagens são muito equilibradas entre uma e outra região. No que diz respeito à taxa de desemprego por local de residência e grupo etário, podemos afirmar, segundo os dados do INE, que as regiões mais atingidas por este flagelo da sociedade são as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e que, na sua generalidade, a faixa etária mais afetada é a dos 15 aos 24 anos de idade, seguindo-se da faixa dos 25 aos 34 anos. Podemos concluir que este fenómeno dá-se essencialmente nestas faixas etárias provavelmente pela elevada evasão escolar por parte dos jovens, muitas vezes por falta de condições económicas para assegurar essas despesas e pela necessidade de criar meios de subsistência familiar (Gráfico 6).

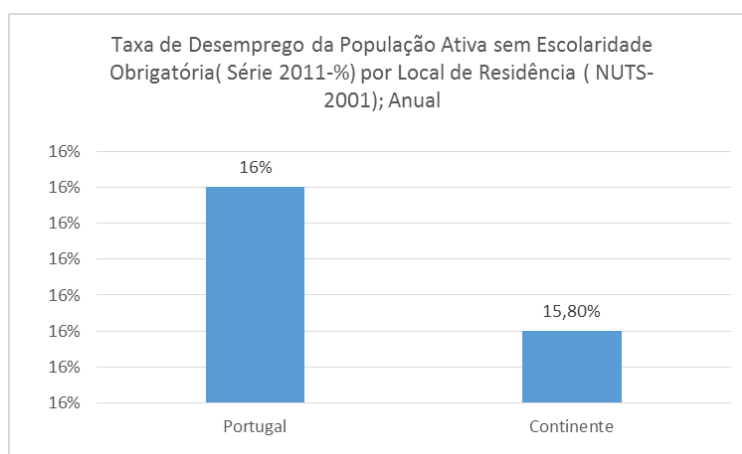


Gráfico 5 - Taxa de desemprego da população ativa sem escolaridade obrigatória por local de residência em 2013

Fonte <http://www.ine.pt> (acedido em 02/12/2014)

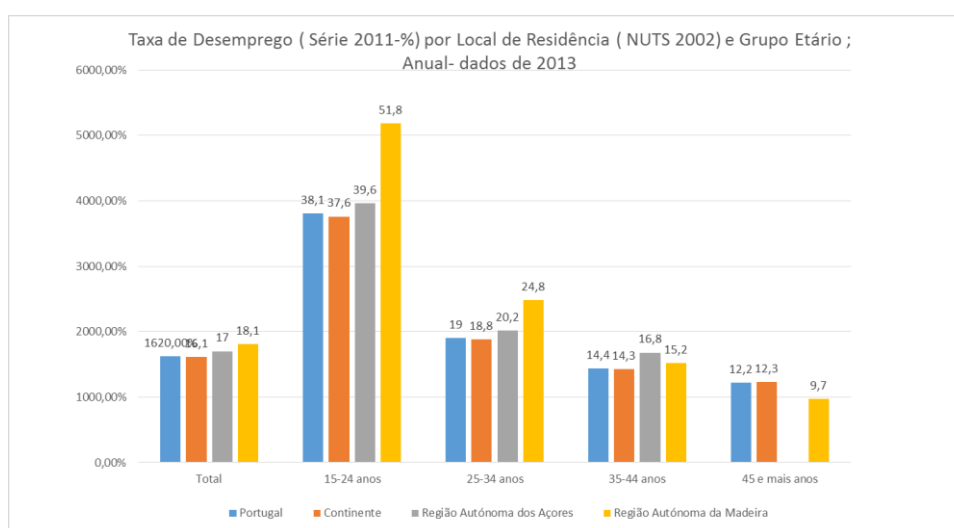


Gráfico 6 - Taxa de desemprego por local de residência e grupos etários em 2013

Fonte: <http://www.ine.pt> (acedido em 03/12/2014)

Através do relatório intitulado “Estatísticas do Emprego 2012”, elaborado pelo Instituto Nacional de Estatísticas, I.P., constata-se que no 1º trimestre de 2012, o acréscimo homólogo do desemprego abrangeu principalmente homens, indivíduos com 45 e mais anos, com nível de escolaridade correspondente ao ensino secundário e pós-secundário, à procura de novo emprego e à procura de emprego há menos de 12 meses. Consegue-se concluir que esta situação, tendo em conta a faixa etária, sexo e as habilitações escolares dos indivíduos, que seriam trabalhadores da construção civil e de outros setores bastante afetados pela crise económica.

Mais pormenorizadamente e de acordo com o relatório acima referido e com ajuda do gráfico 7, pode-se interpretar que o desemprego de homens aumentou 20,7% (73,2 mil indivíduos) e explicou 56,1% do aumento global do desemprego; o desemprego de indivíduos de todos os grupos etários, sobretudo daqueles com 45 e mais anos, cujo aumento se situou em 18,7% (39,0 mil indivíduos). Nos restantes grupos etários, o desemprego aumentou de forma mais uniforme (entre 30 e 31 mil indivíduos). A população desempregada com um nível de escolaridade correspondente ao ensino secundário e pós-secundário, onde o desemprego aumentou 43,5%, abrangeu 60,9 mil indivíduos.

Esta situação deve-se o facto de ser uma habilitação intermédia e de haver uma maior oferta de recursos humanos com este nível de escolaridade. Para os indivíduos que completaram, no máximo o 3º ciclo do ensino básico e o ensino superior, o aumento do desemprego foi de 8,2% e 37,0%, respetivamente (abrangendo 38,2 mil e 31,3 mil indivíduos, respetivamente). Em relação ao aumento significativo do desemprego em licenciados poderá-se atribuir este fenómeno à elevada frequência de estudantes no ensino superior, contrariando a crise e pelo facto de não haver escoamento para esta oferta de mão-de-obra superiormente qualificada. O número de desempregados à procura de novo emprego aumentou 19,4% (119,6 mil indivíduos). O número de desempregados à procura de primeiro emprego também aumentou (14,9%; 10,8 mil), embora o seu contributo para o aumento global do desemprego tivesse sido menor. O aumento do número de desempregados à procura de novo emprego teve origem essencialmente no setor dos serviços, onde se assistiu a um acréscimo de 19,2% (68,1 mil). Os desempregados à procura de emprego há menos de 12 meses, cujo número aumentou 24,5% (79,4 mil indivíduos), explicou 60,9% do aumento global do desemprego.

Contributos para a taxa de variação homóloga da população desempregada no 1º trimestre de 2012:

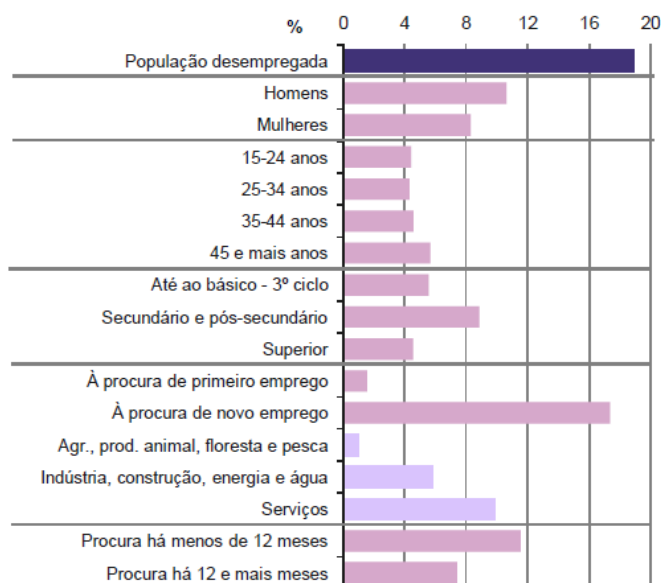


Gráfico 7 - Contributos para a taxa de variação homóloga da população desempregada no 1º trimestre de 2012

Fonte: <http://www.ine.pt> – Estatísticas do Emprego 2012 (acedido em 21/03/2014)

No 1º trimestre de 2012, o desemprego aumentou e o emprego diminuiu, face ao trimestre homólogo, em todas as regiões NUTS II do país. O maior decréscimo no número de empregados e o maior acréscimo no número de desempregados ocorreram na região Norte (gráfico 8). As duas componentes da população ativa, emprego e desemprego, evoluíram de forma semelhante em todas as regiões. Na região Norte, o número de empregados diminuiu 3,9%, face ao trimestre homólogo de 2011 (67,3 mil indivíduos), e o número de desempregados aumentou (16,9%; 43,0 mil). A conjugação da evolução destes dois agregados determinou o aumento na taxa de desemprego da região, de 12,8%, no 1º trimestre de 2011, para 15,1%, no 1º trimestre de 2012. O número de residentes na região Norte na situação de desemprego, no 1º trimestre de 2012, era de 297,5 mil indivíduos e o de empregados era de 1 667,4 mil.

Variação homóloga da população empregada, desempregada e inativa com 15 e mais anos por região NUTS II, no 1º trimestre de 2012:

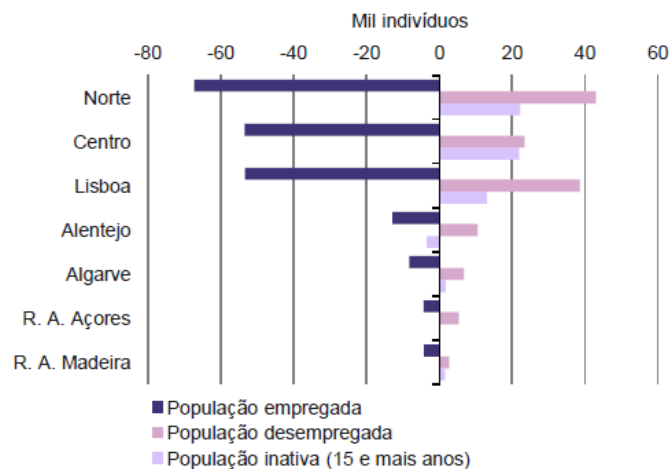


Gráfico 8 - Variação homóloga da população empregada, desempregada e inativa com 15 e mais anos por região NUTS II, no 1º trimestre de 2012

Fonte: <http://www.ine.pt> – Estatísticas do Emprego 2012 (acedido em 21/03/2014)

Considerando que o desemprego é uma variável associada à escolaridade e ao nível de formação dos indivíduos, a preocupação com a escolaridade, alfabetização e formação tornou-se um assunto central nas políticas nacionais.

A entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 387/99, de 28 de setembro, declara que o progresso no decorrer da vida e no que diz respeito ao processo de educação e de formação, este é visto como um requisito essencial para a integração e participação na sociedade. Determina a educação de adultos, como o conjunto de métodos de aprendizagem, formais ou não formais, que desenvolvam as habilidades, melhorem os saberes e aperfeiçoem as qualificações técnicas e profissionais, com o objetivo de satisfazer tanto as suas próprias necessidades como as da sociedades (UNESCO - Declaração de Hamburgo),

Neste enquadramento, foi constituído o Grupo de Missão para o Desenvolvimento da Educação e Formação de Adultos, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 92/98, de 14 de Julho que proporcionou o aparecimento da Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) em Portugal, que promove a igualdade de género, a inclusão social e a igualdade de oportunidade. Foi em 1997 que oficialmente se deu a implementação a nível mundial das políticas da educação de adultos.

O intuito da criação da ANEFA teve como principal meta a implementação de requisitos políticos e sociais, de forma a elevar os níveis de qualificação escolar e profissional da população adulta portuguesa, que ficavam muito aquém dos restantes países europeus. Esta ação permitiu a crescente melhoria da qualificação dos menos escolarizados, facultando-lhes competências e instrumentos essenciais para a entrada e permanência no mercado de trabalho. Esta estratégia estimulou e exaltou a valorização da Educação de Adultos, permitindo a inclusão social e profissional.

O Plano Nacional de Emprego e o Acordo sobre Política de Emprego, Mercado de Trabalho, Educação e Formação, em 2001, dá o arranque à formação, de modo a encaixar e a tornar menos rígidos os percursos formativos. Um dos objetivos era promover a aproximação dos adultos pouco escolarizados das tecnologias empresariais e da comunicação (Melo et al., 2002).

Uma das políticas subjacentes à Educação de Adultos poderá enquadrar-se numa das propostas emanadas pela Comissão Europeia através da *Europa 2020* para o contexto nacional, inserido no programa de financiamento a disponibilizar pelo QREN, no período 2014-2020, tendo como pressupostos o aumento do emprego, a coesão social e a integração do público mais vulnerável, estabelecendo expectativas de crescimento inteligente, que gera sustentabilidade e inclusão social (Pereira, 2013).

Desta forma, surgiram os Cursos de Educação e Formação de Adultos, cursos esses que estão inseridos no Plano Operacional Potencial Humano (POPH), programa que permitiu a realização dos objetivos do potencial humano de acordo com o Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), que fez o enquadramento da aplicação das políticas comunitárias de coesão social e económica para o período entre o ano de 2007 e o de 2013.

Os Cursos de Educação e Formação de Adultos (Cursos EFA) tem como objetivo oferecer a formação de dupla certificação a adultos não qualificados ou sem qualificação adequada para efeitos de inserção no mercado de trabalho e que não tenham concluído a escolaridade básica de quatro, seis ou nove anos ou o ensino secundário (12.º ano). Estes cursos são destinados a indivíduos com mais de 18 anos, com exceção a jovens com mais de 16 anos, desde que haja uma prévia autorização pelos serviços competentes para o funcionamento dos cursos. Estes jovens podem ou não já ter concluído o ensino básico, têm é de estar inseridos no mercado de trabalho. Para além deste grupo de destinatários, os Cursos EFA são também dirigidos aos indivíduos que estejam não só no desempregados mas também a

reclusos como forma de preparação para a reabilitação e inserção no mercado de trabalho e ainda serve como meio de abstração durante o período de reclusão. Convém referir que quando as qualificações escolares e/ou profissionais se revelem desajustadas às necessidades do mercado de trabalho, estes cursos também atuam como ferramenta de ajustamento, nos termos do artigo 2.º da Portaria n.º 817/2007, de 27 de Julho.

Os cursos estão a ser executados numa perspetiva de aumentar o nível de habilitações literárias e qualificações a adultos com baixa escolarização, de acordo com o perfil do indivíduo. A seleção é feita entre vários critérios já mencionados acima e reforçando a ideia de que também são direcionados a reclusos, visto que alguns destes integram o grupo que cumpre o conjunto de requisitos exigidos para a frequência dos cursos, assim como o estabelecimento prisional tem de ser aceite em função dos referenciais constantes do Catálogo Nacional de Qualificações (Portaria n.º 230/2008 de 7 de Março, art.3º, alínea a).

Esta seleção tem em consideração o critério de permitir que estas formações sirvam de ferramenta para garantir a igualdade de oportunidades, em especial a públicos mais desfavorecidos e/ou com maiores dificuldades de inserção no mercado de trabalho, características inerentes ao grupo em estudo-reclusos.

A frequência de diversas modalidades de formação, adaptadas a cada situação e a obrigatoriedade de inscrições no Centro de Novas Oportunidades (CNO) de todas as pessoas que se encontram em situação de desemprego com habilitações inferiores ao 12.º ano de escolaridade, foi imposta pelo governo. Ao Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP foi atribuído o dever de encaminhar todos os indivíduos cujas condições obedeçam a estas características, para que completem os seus percursos formativos, aumentando o seu nível de qualificações.

A competência da Agência Nacional de Qualificações incidiu no encaminhamento para o percurso formativo mais adequado a cada formando, de acordo com o seu perfil de habilitações. Podemos constatar através da figura 3 abaixo apresentada, que a região que mais afluência teve à adesão aos Cursos de Educação e Formação de Adultos é a região Norte de Portugal.

No que diz respeito às Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, a região dos Açores não apresenta valores significativos. Estes dados são referentes aos anos de 2010/2011, em conformidade com o Instituto Nacional de Estatística. Registaram-se 69 305 participações em Cursos de Educação e Formação de Adultos na região continental e 611

na Região Autónoma da Madeira, nos anos de 2010/2011. Essa tendência verifica-se provavelmente pela maior propensão para o desemprego nestas regiões e menor número de oportunidades de emprego (Figura 3).

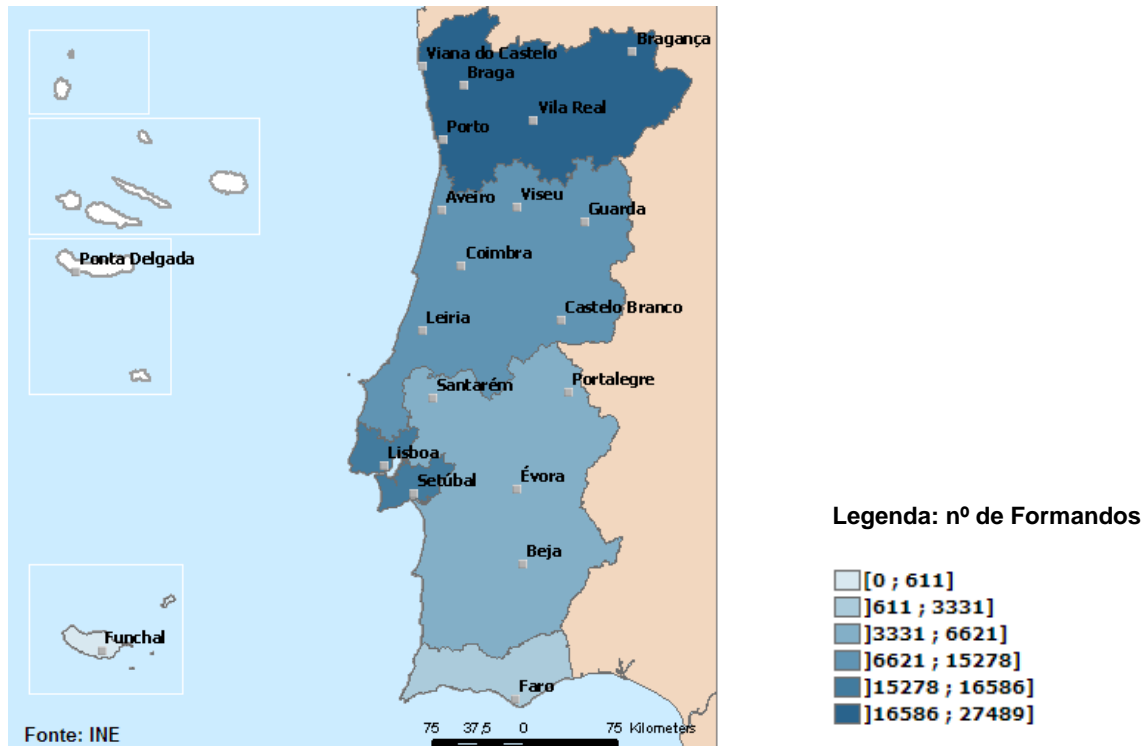


Figura 3 - Indivíduos com 18 e mais anos de idade que participaram em cursos de educação e formação de adultos (N.º) por NUTS II - 2010 / 2011

Fonte: <http://www.ine.pt> (acedido em 21/03/2014)

Pode-se afirmar que a importância da educação e da formação é imprescindível numa economia baseada no conhecimento, tendo em consideração que estes são os meios que suportam o desenvolvimento e o emprego. Estas permitem o surgimento de uma população mais adaptável às necessidades dos mercados e mais qualificada, além disso, fortalecem a coesão social na União Europeia. Deste modo a UE desenvolveu programas a nível europeu, de modo a beneficiar a educação, a formação e a juventude, sempre com a necessidade de mobilizar e incentivar a cooperação dos Estados Membros do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

Sobre a aplicação do Quadro Estratégico para a cooperação europeia no domínio da educação e da formação, o Relatório Conjunto do Conselho e da Comissão, de fevereiro de 2012, definiu estratégias orientadas para mover o processo Educação e Formação 2020 (EF 2020) a fim de apoiar os objetivos da Europa 2020 para o crescimento e o emprego.

A Comissão prevê que a crise económica tenha uma recuperação mais demorada do que o previsto. Com taxas de desemprego nos 11%, registados no ano de 2013 e com uma elevadíssima percentagem de desemprego entre os trabalhadores com menos qualificações (60%), é urgente parar este fenómeno do crescimento do desemprego dos jovens europeus.

A nível nacional pode-se afirmar segundo dados do INE que no último trimestre de 2013 a taxa de desemprego desceu, atingindo os 15,3%. Este valor já esteve nos 17,7% no primeiro trimestre do ano, valor máximo atingido nos últimos anos, mas que tem vindo a descer desde o segundo trimestre de 2012.

O INE concluiu que a diminuição homóloga da população desempregada, de 923,2 mil para 826,7 mil, foi resultante da diminuição do número de desempregados dos dois géneros e de todos os grupos etários, em especial da faixa etária dos 15 e 34 anos (desemprego jovem). Pode-se aferir que o desemprego jovem foi o que mais resultados positivos obteve durante o ano de 2013, sendo que os indivíduos com idades compreendidas entre os 25 e os 34 anos, a queda foi de 34,7 mil e os com idades compreendidas entre os 15 aos 24 foi de 27,8 mil.

A nível de escolaridade, verifica-se que a redução nos desempregados foi mais acentuada nos indivíduos com o terceiro ciclo do ensino básico e nos com frequência no ensino secundário e pós-secundário. É de realçar que este fenómeno deve-se às necessidades do mercado de trabalho, havendo uma falta maior de recurso humanos técnicos e com níveis de escolaridade intermédios, este fenómeno vai ao encontro das ofertas formativas apresentadas pelo governo. O INE salienta ainda que o setor da construção civil, indústria e o dos serviços foram os setores em que a diminuição da população desempregada foi maior.

O ano de 2013 encerrou em termo de médias com taxas de desemprego maiores do que em 2012 e em conformidade com dados do INE, a taxa foi de 16,3%, em relação aos 15,7% do ano de 2012. Desta forma as previsões do governo foram maiores do que previsto, sendo que este apontava para uma taxa de desemprego de 17,4% em 2013.

O relatório refere que é fundamental criar investimentos que sejam mais eficientes nos sistemas de educação e formação dada a falta de uma boa sustentação que permita o crescimento e a competitividade e considerando as restrições financeiras existentes.

Concluiu-se através do Conselho Europeu realizado a 13-14 de dezembro de 2012, o rápido acompanhamento da comunicação da Comissão Repensar a Educação e saudaram os

progressos alcançados na direção de uma abordagem global da UE para com o emprego dos jovens. A comissão mostra ainda a intenção, no que diz respeito ao princípio da subsidiariedade e da responsabilidade nacional em matéria de educação e formação, de apoiar os esforços desenvolvidos pelos Estados-Membros para melhorar os respetivos sistemas de educação e formação, tirando plenamente partido dos programas e fundos da UE no domínio do ensino e da formação.

3.3. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM TURISMO

O setor do turismo é de extrema importância para a economia portuguesa sendo que é uma das indústrias que mais emprega em Portugal, mesmo que sazonalmente. Este fenómeno tem vindo a crescer de ano para ano. Deste modo, é essencial e fulcral investir nos nossos recursos humanos na área do turismo, proporcionando-lhes a melhor formação técnica e profissional possível, elevando a qualidade dos nossos serviços. Neste projeto, é estudada a influência da formação em turismo e hotelaria com o objetivo de identificar lacunas no sistema e verificar se estas estratégias estão a ser bem implementadas e obter os resultados desejados.

Já em 1997, Cunha refere a importância da qualificação e formação profissional em turismo, sendo este um sector exigente a esse respeito. Devendo constituir o elemento base de qualquer política turística. Este deve ser o lema a seguir, devido às exigências atuais do mercado e às permanentes mutações do mesmo, quer pelo crescimento veloz da concorrência, assim como pela forte adesão das novas tecnologias no setor.

Poon (1993) associa o novo turista, mais experiente, flexível, sofisticado e independente com maior conhecimento e formação, mais exigente relativamente à viagem e à sua experiência no destino. Desta forma, é fundamental a aposta e o investimento na qualificação dos recursos humanos e na gestão em turismo, de modo a criar uma experiência mais enriquecedora aos turistas e que lhes permite voltar aos destinos que visitaram.

Nos últimos anos, o setor do turismo tem demonstrado que as alterações que têm vindo a ocorrer ao nível de várias áreas, entre as quais a área da formação e educação, são centrais para o desenvolvimento e crescimento do setor, e que se centram na (i) na exigência de profissionais qualificados; (ii) a segmentação da procura; (iii) as novas tecnologias de informação; (iv) o impacto negativo do turismo de massas; (v) as alterações

nos padrões de consumo; (vi) nas condições de trabalho; (vii) na gestão do rendimento e do tempo de lazer; (viii) fenómeno da globalização.

Fayos-Solá (1996) refere que a “nova era do turismo” tem como base a qualidade, a educação e formação, a sustentabilidade, a eficiência, a competitividade e tem origem num conjunto de mudanças estruturais que obriga a uma nova visão para este setor. Contudo, o futuro da educação e formação em turismo pode ser condicionado por algumas questões determinantes. Para Fernandes (2005), existe um conjunto de fatores inerentes ao fenómeno turístico em Portugal, que dificulta a sua implementação e a criação de um sistema de educação e formação em turismo coerente e devidamente estruturado. Caso não se atue atempadamente sobre estes fatores, os mesmos poderão estar na origem de uma situação crítica de indisponibilidade de recursos humanos qualificados num futuro próximo.

Assim percebe-se a importância da formação e da qualificação dos recursos humanos no setor, podendo colocar em risco a qualidade e a prestação dos serviços no setor caso não sejam implementadas urgentemente estratégias, para colmatar esta indisponibilidade, que poderá ser resolvida com a oferta de cursos indicados e estruturados à medida das necessidades do turismo nacional.

Esses fenómenos serão descritos de forma sucinta, de modo a que se entenda a potencial dificuldade de criar um sistema de ensino de qualidade e sólido na área do turismo.

- (1) **A indefinição:** Considerar as suas características singulares: a heterogeneidade, a sazonalidade, a perecibilidade e a intangibilidade, o perfil multidisciplinar;
- (2) **Reconhecimento efetivo:** atividade indeterminada, devido à quantidade de setores que abarca (transportes, hotelaria, animação), dando origem a diferentes interpretações quanto às profissões existentes e às necessidades educativas e formativas inerentes às mesmas;
- (3) **Condições de trabalho:** Oferta de diversos empregos com requisitos distintos, cada um carece de competências específicas (Szivas et al., 2003). O turismo uma atividade necessita de absorver elementos vindos de outros setores económicos, dada a escassez de capital humano qualificado nesta área.
- (4) **Cooperação:** Um sistema coeso de educação e formação em turismo, implica uma intervenção multidisciplinar dos vários “stakeholders”, neste sentido, o plano

curricular dos cursos deve emergir de um conjunto de sinergias entre governo, instituições de ensino e empresas.

- (5) **Formação contínua:** A formação contínua em turismo deve ser efetiva e sistemática, fornecida pelas entidades, através de programas de especialização ou atualização de conhecimentos.
- (6) **Estágios:** Os estágios foram integrados nos programas curriculares, desde que se percebeu a importância da transmissão do *know-how* prático aos alunos.
- (7) **Docentes qualificados:** Peça-chave para o incremento de um processo educativo de qualidade. São os pilares de sustentação de um ensino de qualidade e credível. É necessária a formação contínua e atualizada deste profissional.
- (8) **Investigação:** A investigação permite a consolidação dos conhecimentos do docente e, desta forma, a transmissão de conhecimentos de qualidade, disponibilizando assim um ensino de valor.

É um setor fundamentalmente de trabalho intensivo, requerendo uma força de trabalho considerável em termos de qualificações. Um fator indispensável para o desenvolvimento deste setor é o de assumir uma atitude orientada para o cliente e de personalização do serviço. Atualmente ainda existem algumas deficiências que podem ser observadas tanto nas competências dos profissionais como na gestão de clientes.

Uma contradição referida frequentemente prende-se com o facto de existir um grande número de jovens pós-graduados em turismo, mas efetivamente o que as empresas do setor precisam é de profissionais qualificados, com experiência prática.

A título de exemplo, na Hungria a formação turística e as oportunidades de educação estão em contínua expansão e existem programas de formação realizados em línguas estrangeiras. A educação nesta área, focou-se nas necessidades do mercado, tendo em consideração que o número de pessoas que se forma em turismo no ensino superior excede a procura do mercado. Neste país, a educação em turismo está ausente da formação universitária formal, sendo que existem apenas 6 instituições que fornecem formação a nível universitário nas áreas específicas de *catering*, turismo e hotelaria, centrando a formação numa perspectiva mais prática.

Mediante as orientações da UE, e tendo em conta os resultados da pesquisa demonstraram que os programas de educação e formação devem ser reorganizados de acordo com a mudança do mercado e que existe uma lacuna entre a procura de mão-de-obra e a oferta dos graduados na área, conseqüentemente os programas de formação mais práticos devem ser rapidamente introduzidos. Outra orientação é a da implementação de sistemas de troca, que facilitem a aquisição de experiências práticas no exterior, de modo a preparar os profissionais para as diferentes culturas e línguas. É uma falha não fornecer as qualificações necessárias a nível prático e evidenciar a formação em outros sectores da economia. Com a adesão à EU, e com a expansão do mercado de trabalho, espera-se conseguir um alinhamento de princípios na educação do turismo na UE.

O setor do Turismo, devido à sua capacidade de gerar postos de trabalho e de criar oportunidades de emprego e progressão nas carreiras, conquistou nos últimos anos um lugar de destaque na economia nacional. Tendo em conta estas vantagens económicas advindas da atividade turística, a gestão de recursos humanos a nível da formação foi deixada de certa forma ao acaso e subvalorizada. [“O desenvolvimento das ocupações e cursos em turismo (...) tendem a acontecer numa base ad-hoc ”] (Airey & Nightingale, 1981,p. 53). A formação é um processo importantíssimo nos dias que correm, principalmente na indústria de serviços em que o objetivo principal é fidelizar os clientes.

A atividade turística em Portugal tem vindo a apresentar um crescimento considerável ao longo dos últimos anos, o que permitiu o aparecimento de serviços turísticos, através da rápida implementação de empresas do ramo hoteleiro, de transporte e agências de viagens. No entanto, segundo Fernandes (2005) apesar do peso do setor na economia nacional, a preparação dos profissionais de turismo revelou ser inadequada e insuficiente durante anos.

De forma a compreender melhor de que modo a formação hoteleira e turística surgiu no nosso país e a sua evolução a nível de cursos e escolas, segue-se um resumo cronológico com apoio na informação analisada no website do Turismo de Portugal-Escolas e no documento intitulado de “O Ensino Superior Público em Turismo em Portugal”, (Milheiro, 2002)

- Década de 50 mais precisamente em 1957 surgiu a primeira escola de formação profissional turística e hoteleira- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa. Este marco sinalizou o princípio do caminho evolutivo da educação e formação em turismo em Portugal;

- Em 1965 foi criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, com o objetivo de incentivar e promover a divulgação da formação profissional para o setor turístico em Portugal;
- Em 1966, surge a Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve (Faro), em 1969 a Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e em 1972 a do Estoril, tornando-se até aos dias de hoje pontos de referência na formação para o setor da hotelaria e turismo;
- Em 1979 surge o Instituto Nacional de Formação Turística (INFT), assim inicialmente designado e atualmente Instituto de Formação Turística (INFTUR)-2002;
- Em 1989 surgem as Escolas de hotelaria de Coimbra, St. M^a da Feira e Sétubal;
- Ano letivo de 1988/89: a Universidade de Aveiro criou o primeiro curso do ensino superior público-Licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo;
- De 2002 a 2007 surge o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), que funde quatro organismos (Instituto de Turismo de Portugal, Fundo de Turismo, Direção-Geral do Turismo e Inspeção-Geral de Jogos), dando origem ao atual **Turismo de Portugal, I.P.**;
- Em 2006 é apresentado o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), constituindo um marco decisivo nas políticas públicas do turismo nacional.

As áreas de formação e qualidade no turismo registaram uma evolução significativa desde o lançamento do PENT, indo ao encontro das necessidades levantadas no plano estratégico delineado em 2007. Nos últimos anos foi alargada a rede de Escola de Hotelaria e Turismo, desenvolvida uma parceria internacional com a École Hôtelière de Lausanne para certificação dos mesmos estabelecimentos educativos e iniciou-se o lançamento de projetos de formação dirigida a gestores intermédios e superiores de agentes do Turismo, foi promovida a investigação no setor o que também permitiu uma maior disseminação do conhecimento.

Com o início da grave crise financeira que atingiu toda a Europa e o nosso país entre 2008 e 2009, os objetivos traçados pelo PENT foram colocados em risco, assim como foi interrompido o crescimento a que estávamos assistir no setor do turismo. Fazer face ao período de crise económica e aos constrangimentos criados foram criados e reestruturados novos objetivos para o PENT. O desenvolvimento do turismo nacional no horizonte 2010-2015 deverá estar assente em 11 linhas de desenvolvimento, em que uma delas está assente na qualidade de serviços e dos recursos humanos, o que irá permitir a operacionalização de um sistema de qualidade turística e formação e valorização dos

recursos humanos, o que vem demonstrar mais uma vez a importância de uma maior aposta na educação e formação de recursos humanos para o crescimento e desenvolvimento deste setor tão importante para a economia do país.

3.4. A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NAS CADEIAS PORTUGUESAS COMO ESTRATÉGIA DE INSERÇÃO SOCIAL

A formação profissional não é apenas um utensílio de recuperação e inserção de recursos humanos com baixas qualificações ou em situação de desemprego, é sim também uma estratégia de reabilitação para indivíduos que tenham estado em situação de reclusão. As cadeias portuguesas a par com o IEFP e outros institutos e empresas têm vindo a desenvolver um esforço nesse sentido. É de elevada importância perceber que estas iniciativas também devem ser contempladas dentro das cadeias, para este grupo que é socialmente excluído após a sua libertação e necessita de ferramentas e bases para se reintegrar na sociedade e no mercado de trabalho.

“A melhor salvaguarda contra a exclusão social é o emprego e o trabalho (...).” (Estratégia de Lisboa, 2000).

A reintegração bem-sucedida de prisioneiros levanta um conjunto complexo e amplo de questões políticas, tanto na fase de projeto, bem como nas fases subsequentes da implementação e monitorização dessas políticas. O Fórum *Re-Integration of Prisoners*, publicado pelo *The National Economic and Social Forum*, centrou-se em questões de igualdade e de inclusão social. Este foi um tema de relevante importância para o Fórum, considerando que a maioria dos prisioneiros visitados pela equipa do Fórum a vários estabelecimentos prisionais em Dublin, são elementos socialmente desfavorecidos e necessitam de competências e recursos de forma a encontrarem um emprego e alojamento, após a sua saída do estabelecimento prisional. Consequentemente conclui-se que é bastante difícil os ex-reclusos instalarem-se na sociedade, provando esse facto os elevados níveis de reincidência que se verificam. O foco deste relatório foi, portanto, analisar como é possível quebrar este ciclo, centrando-se nos interesses individuais do indivíduo, assim como analisar a sociedade como um todo.

O relatório coloca um desafio a políticos, a empregadores, a sindicatos, a organizações comunitárias e ao setor voluntário que trabalha com reclusos. A proposta consiste em contribuir e desempenhar um papel importante na reintegração dos reclusos. É possível

identificar exemplos bastantes inovadores, onde este tipo de estratégias já estão a ser implementadas muitas vezes a nível local, e com baixos níveis de investimento político.

Análise do relatório permitiu verificar que: (i) os serviços para os ex-reclusos são irregulares e não existe um quadro nacional implementado para regularizar essa situação; (ii) as iniciativas cobrem apenas um pequeno número de ex-reclusos; (iii) são necessários maiores vínculos entre as iniciativas em meio prisional e a comunidade; (iv) o planeamento individual centrado no recluso é possível e existem indicadores positivos; (v) os presos muitas vezes não estão trabalhados para o reinício da sua vida fora do estabelecimento, é essencial planear uma rota de emprego de modo a reduzir a reincidência.

Este estudo sugere incluir uma abordagem de autodesenvolvimento, (i) investir nas habilidades de ensino do individuo e nas necessidades de tratamento que forem importantes; (ii) a assistência financeira muitas vezes não está disponível após a libertação dos prisioneiros; (iii) a prestação de serviços tem de ser abrangente e flexível - presos em libertação não são suscetíveis de aceder à formação ou às oportunidades de trabalho; (iv) a ligação com os empregadores é crucial – é fundamental integrá-los nos processos, através de visitas aos estabelecimentos prisionais de forma a observarem as formações e apoiarem os estágios, construindo assim uma relação de confiança; (v) falta de iniciativas de avaliação independente;

São inúmeras as opiniões e reflexões feitas ao longo dos tempos acerca da temática da educação e do trabalho durante o período de reclusão. As ideias divergem em determinados pontos mas convergem noutros.

Carpenter (1912) considera que o homem, enquanto ser social, não deverá ser privado do contacto com a sociedade, sob risco de perder a consciência da sua dignidade e responsabilidade social. Encerrar um homem numa prisão será “alistá-lo no exército do crime”. Dores (2003) defende que a prisão não é mais do que o resultado da falta de educação, da falta de civilização, do fracasso de outras instituições (escola ou o estado social) e que esta não fará qualquer sentido e deixará de ser útil no momento em que essas instituições cumpram com os objetivos que lhes são atribuídos.

Uma perspetiva isolada acerca da educação individualizada e personalizada apresenta Meireles-Coelho (1988) defendendo uma educação para todos mas, sobretudo, uma educação para cada um. Acredita que a educação deve ser ajustada e deve ir ao encontro das diferenças de cada um e valorizar as especificidades individuais. Para este autor, só a

educação específica para cada pessoa é capaz de criar autonomia, na medida em que “somos todos diferentes e deficientes para algumas tarefas sociais, mas todos nós temos direito a viver como somos e até temos um lugar na sociedade que só se enriquece com as nossas diferenças todas” (Meireles-Coelho, 1988, s/p).

Da Conferência Mundial sobre Educação para Todos, realizada em Jomtien (Tailândia), em 1990, resultou a Declaração Mundial sobre Educação para Todos: satisfação das necessidades básicas de aprendizagem. Esta declaração reconhece as necessidades educativas dos adultos, começando por referir, no seu preâmbulo, a existência de milhões de adultos analfabetos ou sem a escolaridade básica, à data, e a sua dificuldade em aceder ao conhecimento. É reconhecida a educação enquanto fator promotor de um mundo mais seguro, assim como a sua importância fundamental para o progresso pessoal e social (UNESCO, 1990).

Compreende-se a educação enquanto veículo de valores culturais e morais comuns bem como a sua estreita ligação com as questões da identidade e dignidade, quer do indivíduo, quer da sociedade. Todo o ser humano tem direito à educação e de forma alguma deverá ser privado do contacto com a sociedade, pois este contacto é também uma forma de educar e observar conhecimentos. Como os autores referidos anteriormente, defendem apesar das diferentes perspetivas, que a educação é fundamental para todos, em particular para este grupo de pessoas, independentemente da forma como é administrada, e que esta é uma poderosa arma de reinserção na social.

Refira-se que os Investigadores do Observatório Permanente da Justiça Portuguesa e do Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra acreditam que durante o período de reclusão, se deve disponibilizar ferramentas essenciais para a reinserção social dos reclusos, de modo a que não caiam na teia do crime depois de colocados em liberdade. Uma dessas ferramentas a que fazem referência é a educação e a formação profissional (Sousa Santos, B. *et al.*, 2007).

Através de vários estudos realizados é possível afirmar que os reclusos que frequentam aulas ou cursos de formação profissional durante o período de encarceramento têm menor probabilidade de, uma vez libertos, reincidirem. O estudo realizado pelo *Correccional Services of Canada*, de 1992 - “*Can educating adult offenders counteract recidivism?*”, explica que a taxa de reincidência é reduzida em cerca de 12%, aquando da participação em ações de formação sobre competências sociais elementares (Porporino, F. J., & Robinson,

D.,1992). Um estudo mais recente, “*Effective regimes measurement research*”, menciona que, tendo em consideração um grupo de reclusos com um nível de escolaridade baixo e os que não frequentam aulas ou cursos de formação durante o período de reclusão, têm três vezes mais probabilidade de reincidirem nos crimes do que os reclusos que participam nessas ações. (Clark, 2001, citado por Gomes et al.,2004, p.27).

Já em 1989, o Comité de Ministros do Conselho da Europa, adotou a Recomendação (1989) 12, de 13 de Outubro, sobre o ensino na prisão. Esta recomendação pretende estimular os governos dos Estados-membros a criar políticas que disponibilizem o ensino a todos os reclusos, idêntico ao proporcionado no exterior, mas também que reconheçam que a educação na prisão deve ter como objetivo o desenvolvimento da pessoa como um todo, tendo em atenção o seu contexto social, económico e cultural (Gomes et al.,2004).

Dos estudos analisados, pode-se aferir que a educação e a formação dentro das cadeias ajuda a prevenir e a combater a reincidência desses reclusos depois de libertados. Motivados pelas novas oportunidades que lhes são disponibilizadas através das competências adquiridas ao longo do processo de formação, tornando-os autossuficientes e capazes de enfrentarem a sociedade, o mercado de trabalho e serem economicamente independentes, recorrendo a meios fiáveis e honestos, considera-se este o objetivo principal da instrução no meio prisional.

O Vº Congresso Português de Sociologia Sociedades Contemporâneas: Reflexividade e Ação Atelie Direito, Crimes e Dependências, apresenta também algumas conclusões muito importantes sobre a educação e formação para a inserção social, referidos no estudo. O facto de existir uma enorme distância entre a prática e a teoria comprovada pela inexistência de um plano individual de readaptação (PIR) para cada individuo, consagrado na lei (artigo 21º Lei n.º 115/2009, de 12 de Outubro), assim como um plano que acompanhe o recluso após a sua libertação ¹.

¹ Ponto 3 do artigo 21º Lei n.º 115/2009, de 12 de Outubro - O plano individual de readaptação visa a preparação para a liberdade, estabelecendo as medidas e atividades adequadas ao tratamento prisional do recluso, bem como a sua duração e faseamento, nomeadamente nas áreas de ensino, formação, trabalho, saúde, atividades socioculturais e contactos com o exterior.

Outro dos obstáculos é que um dos objetivos do trabalho e da formação em meio prisional não é só o de criar competências mas também, 1) combater a inatividade do recluso e ajudar a mesmo a lidar melhor com o seu dia-a-dia na prisão; 2) perceber que existe um desfasamento entre a oferta e o mercado de trabalho em meio livre; 3) o sistema de seleção de reclusos tanto para ocupação de tarefas laborais como para a frequência de cursos não é a mais eficaz e adequada; 4) a clara ausência de estímulos à frequência do ensino escolar; ainda e não menos importante 5) a falta de comunicação e de articulação dos sistemas judicial e prisional: inexistência de uniformização de procedimentos, quer internamente quer com outras instituições, como o IRS ou outras mais vocacionadas para a formação profissional, como o Centro Protocolar de Justiça e o Instituto de Emprego e Formação Profissional, ou para a assistência como o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, o que provoca desperdícios de eficácia, sobreposição de tarefas e faz, naturalmente, aumentar os custos e à formação inicial e permanente dos operadores, quer do sistema prisional, quer do Instituto de Reinserção Social. É pertinente salientar a necessidade de formação específica para os técnicos e guardas prisionais, de forma a responder a novos desafios.

Em consonância com os dados fornecidos pela Direção- Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), percebe-se que nos últimos anos houve um aumento gradual da frequência do ensino pela população prisional, como resposta às necessidades educativas dos indivíduos em reclusão, sendo que 28% dos reclusos recebem instrução escolar, correspondendo a cerca de 3700 indivíduos.

Segundo o relatório de Atividades de 2010 pode-se aferir algumas informações acerca das taxas de frequência dos reclusos, aproveitamento e outros indicadores pertinentes para a investigação. A formação profissional assume especial relevo como instrumento promotor da reinserção social dos reclusos e consequente prevenção da reincidência. A fim de atingir este objetivo, a oferta da formação é constantemente redefinida e reprogramada de forma a responder quer às constantes mutações do contexto prisional, quer às exigências do mercado laboral. Dentro desta complexidade, a elaboração de um plano de formação profissional é alicerçada num diagnóstico que leva em linha de conta as necessidades de aprendizagem da população reclusa e a sua rentabilização em meio prisional e, sobretudo, no meio livre.

O Centro de Competências para a Educação e Dinamização Sócio - Cultural e Desportiva, abreviadamente designado CCEDSCD, integra-se na estrutura matricial para a área do

tratamento penitenciário, definida na orgânica da Direção Geral dos Serviços Prisionais, aprovada pelo Decreto-Lei nº 125/2007, de 27 de Abril e foi criado por despacho do Diretor Geral de 30 de Abril de 2007. O objetivo deste projeto é o de desenvolver programas que permitam a promoção e o desenvolvimento de atividades de carácter formativo e ocupacional, com a cooperação com as unidades orgânicas da DGSP, atualmente DGRSP e com outras entidades externas, públicas ou privadas, tendo em vista a empregabilidade e a reintegração social dos reclusos.

Em suma, as atividades desenvolvidas neste âmbito consistem na formação a nível básico e secundário, em articulação com os serviços do Ministério da Educação concretamente através de contactos com a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e Direções Regionais de Educação, para a execução dos projetos educativos dos estabelecimentos prisionais. No que diz respeito ao Ensino Superior, existem protocolos com a Universidade Aberta. A Iniciativa Novas Oportunidades, mantém a linha criada em 2007, dinamizando outras modalidades de educação e formação de adultos, nomeadamente o Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).

De uma forma sintetizada é possível analisar o movimento escolar do ano letivo de 2009/2010, ilustrado pelo Relatório Geral do Ensino.

Alunos-reclusos/população prisional total		
	Nº	%
Nº Reclusos a frequentar o 1º Ciclo (recorrente e EFA)	560	51,66%
Nº Reclusos a frequentar o 2º Ciclo (recorrente e EFA)	476	13,26%
Nº Reclusos a frequentar o 3º Ciclo (recorrente e EFA)	654	24,66%
Nº Reclusos a frequentar o Secundário	438	18,66%
Nº Reclusos a frequentar o Superior	42	3,77%
Total dos reclusos no ensino	2170	19,55%

Tabela 6 - Cobertura Escolar: Ano letivo 2009/2010

Fonte: Elaboração própria com dados do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP).

Em 2009, a oferta formativa abrangeu 2170 reclusos correspondendo a 19,55% do universo de reclusos, sendo que o total de reclusos a 31 de dezembro de 2009 eram de 11099, não

incluindo 157 inimputáveis internados em Estabelecimentos não Prisionais. Em relação ao Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), estiveram inscritos 273 alunos-reclusos, sendo que o número aumentou em 2010 para 434 formandos.

Ainda em 2010 continuou a implementar-se este sistema de obtenção de certificação escolar, o que fez aumentar o número de reclusos inscritos, tendo a taxa de cobertura dos cursos escolares descido face a anos anteriores devido ao alargamento das ofertas formativas de dupla certificação, para onde foram encaminhados muitos reclusos que não possuíam a escolaridade obrigatória.

Relativamente ao nível do ensino superior, dos 42 reclusos que o frequentaram, 8 estavam na Universidade Aberta e os restantes matriculados em diversos Estabelecimentos de Ensino Superior Público (27 reclusos) e Privado (7 reclusos), recebendo apoio dos serviços de Ação Social dessas Universidades.

Harmonizar a oferta e a procura, foi um dos princípios da área da formação profissional, com a intenção de alinhar as necessidades dos formandos às necessidades do mercado. Relativamente ao Plano de Formação para 2010, para além de se pautar pela qualidade da formação, apostou na diferenciação dos conteúdos programáticos em função dos públicos-alvo procurando, por um lado, aumentar as qualificações escolares e profissionais e, por outro lado, desenvolver e reforçar competências tendo em vista a empregabilidade e a prevenção da reincidência.

Desta forma favoreceu-se as formações de curta duração. As Modalidades de Formação realizadas no ano de 2010 foram as seguintes:

- Cursos de educação e formação de adultos de dupla certificação;
- Formação modular certificada;
- Formação para a inclusão.

O plano de formação aprovado de 2010 previa abranger 2366 formandos, vindo a ser abrangidos, durante o ano, um total de 2086 reclusos, ou seja 22,75% da população prisional condenada a 31 de dezembro de 2010. Relativamente aos 1414 formandos que frequentaram as 95 ações terminadas durante o ano de 2010, os resultados são os seguintes:

- Nº inicial de formandos: 1414 (100%)

- Nº de formandos que abandonou ação antes do termo: 392 (27,7%)
- Nº de formandos certificados: 706 (49,9%)
- Nº de formandos não certificados: 121 (8,6%)
- Nº de formandos sem informação: 195 (13,8%)

De forma sintetizada o gráfico abaixo, representa os dados acima referidos em relação aos resultados do plano de formação de 2010

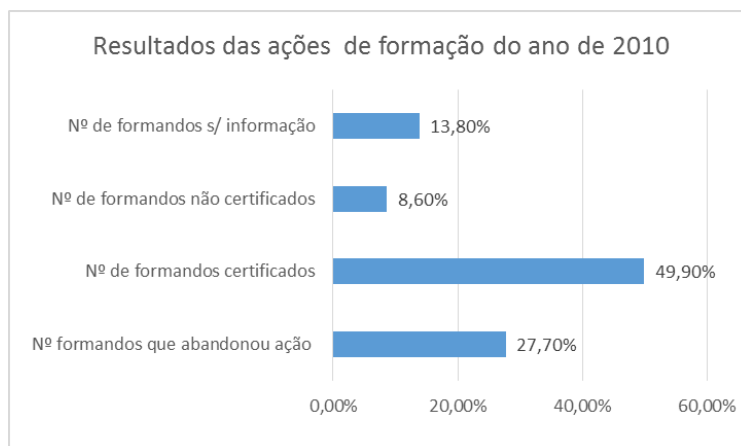


Gráfico 9 – Resultado das ações de formação do ano de 2010

Fonte: Elaboração própria com dados do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP).

O abandono de 73,7% respeitam aos Cursos de Educação e Formação de Adultos de Dupla Certificação, enquanto na Formação Modular Certificada e na Formação para a Inclusão este peso é de 18,3% e 7,9%, respetivamente. Os principais motivos que levam a este abandono são de uma forma resumida, a falta de assiduidade com 28,1%, a Libertação com 20,2% e a pedida do recluso, com 19,4% (Gráfico 10 e 11).

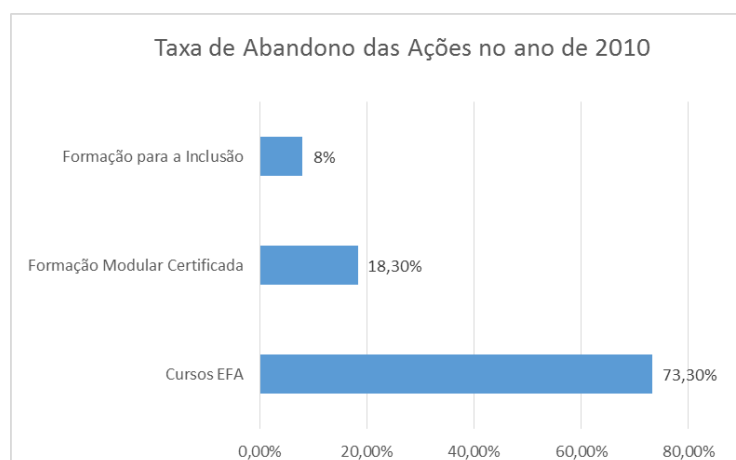


Gráfico 10 – Taxa de Abandono das Ações do ano de 2010

Fonte: Elaboração própria com dados do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP)

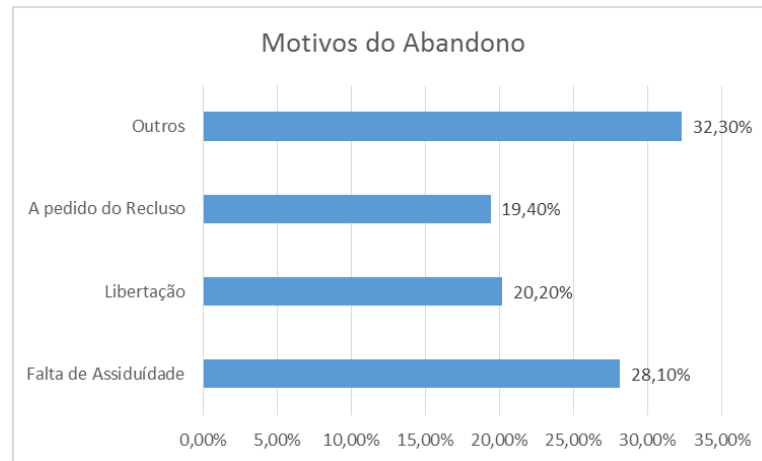


Gráfico 11 – Motivos do Abandono

Fonte: Elaboração própria com dados do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP)

Em relação as áreas de formação mais frequentes e solicitadas as preferência recai nas áreas da construção civil, eletricidade e energia, floricultura e jardinagem. A área da hotelaria e restauração ocupa o sexto lugar no ranking, com 7 ações no Plano de Formação de 2010, correspondendo a 3,1% contra 24,9% referente à área da construção civil e 4% na floricultura e jardinagem (tabela 7).

Áreas de Formação mais Frequentes	
	%
Construção Civil	24,9%
Floricultura e Jardinagem	4%
Hotelaria e Restauração	3,1%

Tabela 7 – Áreas de Formação mais frequentes, ano 2010

Fonte: Elaboração própria com dados do Relatório de Atividades de 2010 (DGRSP).

A verificação dos resultados obtidos destas iniciativas dentro das prisões a nível de educação e formação, só são mensuráveis a partir do momento em que o recluso é libertado e se observa se os objetivos iniciais surtiram efeito. O problema é que não existe coordenação nem sinergias entre o meio prisional e o meio exterior de apoio ao ex-recluso no momento crucial da sua reintegração na sociedade e no mercado de trabalho. Deveria ser um ponto analisar e a ponderar para futuros projetos.

3.5. CONCLUSÃO

O processo de socialização é desencadeado por vários fatores, entre eles a educação e a formação, tornando-se elementos fundamentais à vida em sociedade. Estes dois conceitos de significados diferentes mas interligados são o elo de suporte para a reintegração dos indivíduos na vida ativa, quer seja social, profissional ou até emocional.

Percebe-se facilmente que a mão-de-obra pouco qualificada e escolarizada tem vindo aumentar e que os avanços tecnológicos têm prejudicado acentuadamente os elementos com baixa qualificação, refletindo o aumento das taxas de desemprego nessas classes. Deste modo, surgem novas políticas sociais com o intuito de promover a inclusão social e profissional desses adultos, surgindo assim os Cursos de Educação e Formação de Adultos.

O sistema educativo tem focado a sua atenção e preocupação nas questões relacionadas com a cidadania ativa, alterações que são visíveis ao longo dos tempos. O objetivo é o de atribuir uma maior autonomia, responsabilidade e facilidade de relacionamento tanto com as novas tecnologias, como com a sociedade atual e a s suas exigências, sendo que o abandono escolar baixou nestes últimos anos, em consequência do aumento da oferta formativa e das alterações efetivas do sistema educativo, como a introdução de novas estratégias de educação, nomeadamente os Cursos de Educação e Formação de Adultos.

No turismo a formação é uma mais-valia e uma estratégia fundamental para o sucesso da atividade, tornando o setor competitivo e de alta qualidade. É indispensável acompanhar o desenvolvimento do setor e exigir a qualificação e formação das equipas, de modo a serem capazes de responder às necessidades do mercado. Esta formação será também utilizada como veículo para reabilitação de classes sociais que estão menos preparadas e tiveram menos oportunidades; no caso concreto, o sistema prisional português já adotou a formação e qualificação dos reclusos como forma de os preparar para a sua integração, após o cumprimento da sua pena, sendo que um dos setores com maior aceitação é sem dúvida o de restauração/hotelaria.

Outra questão interessante que deve ser ponderada é o acompanhamento dos reclusos após a sua libertação, continuando o processo de formação e de reabilitação, esforço que deveria ser da responsabilidade dos serviços de reinserção social em cooperação com os serviços prisionais. Desta forma seria mais eficaz controlar e evitar a reincidência dos

agentes do crime. É também importante o acompanhamento na procura de emprego ativo, de habitação e até mesmo na reabilitação com familiares e amigos, se assim for necessário.

CAPÍTULO IV- METODOLOGIA

4.1. INTRODUÇÃO

“A fase metodológica consiste em precisar como o fenómeno em estudo será integrado num plano de trabalho que ditará as atividades conducentes à realização da investigação”.
(Fortin, 1999, p. 131)

No presente capítulo, pretende-se apresentar a metodologia utilizada, bem como os seus objetivos. Procede-se, ainda, à caracterização do instrumento concebido especificamente para a recolha de informação, bem como à explicação dos instrumentos adotados.

Partindo do princípio que a escolha da metodologia deve ter em consideração não só o carácter da investigação e o seu objetivo de estudo, mas também o investigador e a sua perspetiva quanto à realidade, e tendo em consideração todos esses aspetos, a escolha incidiu por uma metodologia quantitativa.

Segundo Flick (2005), as ideias centrais orientadoras da investigação qualitativa diferem das da investigação quantitativa. As suas características mais marcantes são: adequação de métodos e teorias; reconhecimento e análise de diferentes perspetivas; a reflexão do investigador sobre a pesquisa como parte do processo de produção do saber e, por fim, a variedade de métodos e perspetivas.

Neste caso em concreto, é preciso ter em atenção a área em que esta investigação está a ser feita -Turismo, visto que é possível analisá-la através de um rol de perspetivas, teorias e métodos (Botterill e Platenkamp, 2012); daí a relevância do processo de investigação em turismo.

A investigação em turismo é executada por um conjunto diversificado de pessoas, conduzidas por motivações distintas, seja por questões académicas, por questões de gestão, da própria indústria do setor como por parte do setor público, assim como para possibilitar a tomada de processos distintos de decisão (Marujo, 2012).

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (2001), a problemática da investigação em turismo reside num conjunto de fatores inerentes a esta atividade, nomeadamente a multidisciplinariedade do setor, como já foi referido anteriormente, reforçando a tendência

para este tema ser trabalhado por um conjunto diversificado de pessoas; a dificuldade de a analisar em termos científicos, devido à extensão da área, e ainda pela desvalorização da importância da investigação em turismo, sendo que é atribuída maior importância a estudos técnicos.

A presente investigação é composta por três fases distintas: numa fase inicial, procedeu-se a uma análise de fontes documentais (livros específicos, revistas e artigos relacionados com a problemática da investigação), de modo a identificar quais os fatores que produzem a pobreza e exclusão social, o conceito de representações sociais, para passar à prática local e quotidiana dos processos de inclusão que se operam no foro institucional, assim como também perceber o desenvolvimento da atividade turística e os seus impactos, analisando a importância destes na qualidade de vida e no nível de socialização dos indivíduos. Nestes capítulos teóricos de contextualização são abordados temas como a inserção social e a reabilitação, as características do sistema prisional e a educação e formação tanto a nível turístico, como no meio prisional.

Numa segunda etapa, faz-se a análise empírica, que consiste numa investigação explicativa, de forma a clarificar e elucidar, através de questionários, os fenómenos identificados na primeira fase; para finalizar, é feita uma avaliação através do cruzamento e análise de dados, de modo a elaborar as conclusões do estudo, sendo possível extrair ideias e soluções para os problemas apresentados.

4.2. ETAPAS DO PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO

Para Bachelard (1996), o processo científico é uma evidência científica, conquistada, construída e verificada. Ultrapassando obstáculos como o preconceito, produzida com base na razão e confirmada pelos factos.

Bourdieu (1983) afirmam que o processo é constituído por três atos, cuja ordem não deve ser alterada, ao que chamam de hierarquia dos atos epistemológicos:

1. A Rutura;
2. A Construção;
3. A verificação ou experimentação.

Tendo por base Quivy e Campenhoudt (1998), e antes de avançar, é necessário entender melhor estes três atos e perceber a lógica que os une:

A **rutura** consiste em quebrar com os preconceitos e as falsas evidências, isto porque as ideias, na maioria das vezes, são inspiradas em aparências imediatas e em posições parciais, não sendo muitas vezes apenas ilusões ou preconceitos. Este será então o primeiro passo do procedimento científico; O segundo passo é o da **construção**, é nesta fase que se ergue as proposições explicativas do fenómeno a estudar e se prevê qual o plano de pesquisa a definir; Por último, a **verificação**, que consiste no teste dos factos. Uma proposição só tem valor científico quando pode ser verificada pelos factos (Quivy e Campenhoudt,1998).

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998), o procedimento metodológico é composto por 7 etapas, como é possível observar na figura 4:

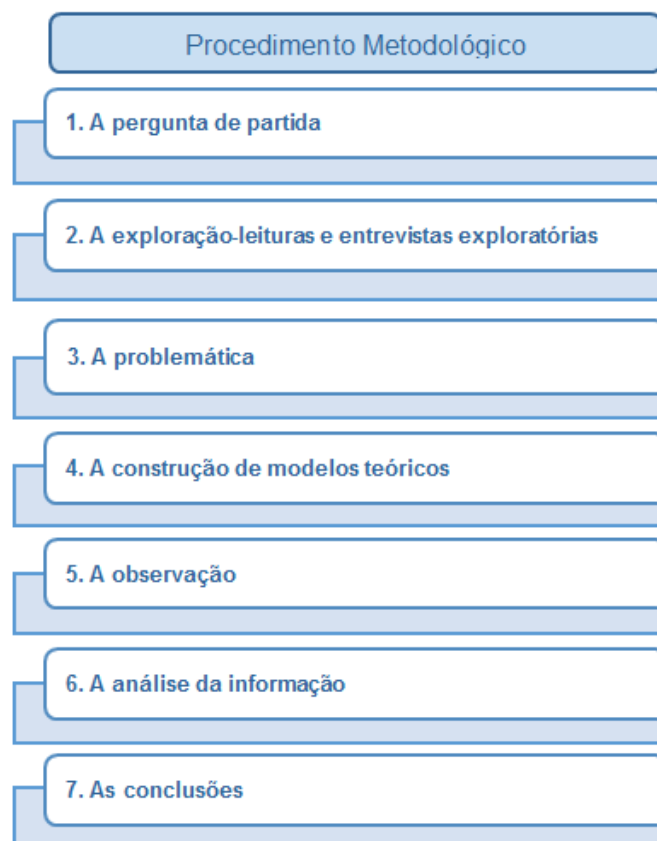


Figura 4 – Etapas do procedimento metodológico

Fonte: Elaboração própria com base em Quivy e Campenhoudt (1998)

A primeira etapa consiste na definição da questão de investigação, ou seja, aquilo que leva a realizar o estudo, qual a necessidade de explorar tal situação; segue-se a fase da exploração em que é necessário um trabalho aprofundado de leitura e exploração de diversos artigos, livros, autores, permitindo compilar informação relevante para o estudo,

através da análise e comparação da mesma; na etapa da problemática, define-se o problema e os objetivos da investigação de forma clara, concisa e exequível; já a construção do modelo teórico tem como objetivo criar hipóteses e relacionar os conceitos com essas mesmas hipóteses; por sua vez, na fase da observação e na análise das informações faz-se a recolha e sistematização de dados (análise empírica), por último, procede-se a elaboração das conclusões.

De acordo com Veal (2006), o modelo do processo de investigação é dividido em 9 fases distintas. As primeiras duas etapas estão de acordo com o modelo de Quivy e Campenhoudt (1998), ou seja, a seleção do tema e a revisão da literatura. A elaboração do quadro concetual e a elaboração das questões de investigação são os passos seguintes, fase importante que conduzirá toda a investigação, servindo como base para a mesma. Associa-se à fase seguinte, a necessidade de recolha de informação e tomada de decisão em relação à estratégia de investigação a adotar. Este ponto é de extrema importância para o investigador perceber qual a sua necessidade e optar pela estratégia mais adequada. A obtenção da certificação ética encontra-se na sétima posição e consiste na postura que o investigador adota e na forma como conduz todo o processo seguinte, segundo determinados parâmetros éticos. Por fim, são elaboradas as conclusões da investigação com base em todos os passos acima descritos.

Tendo por base os modelos anteriormente apresentados, foi possível definir o processo de investigação do atual estudo, apresentado pelo esquema abaixo (figura 5)

Modelo de Processo de Investigação – Etapas

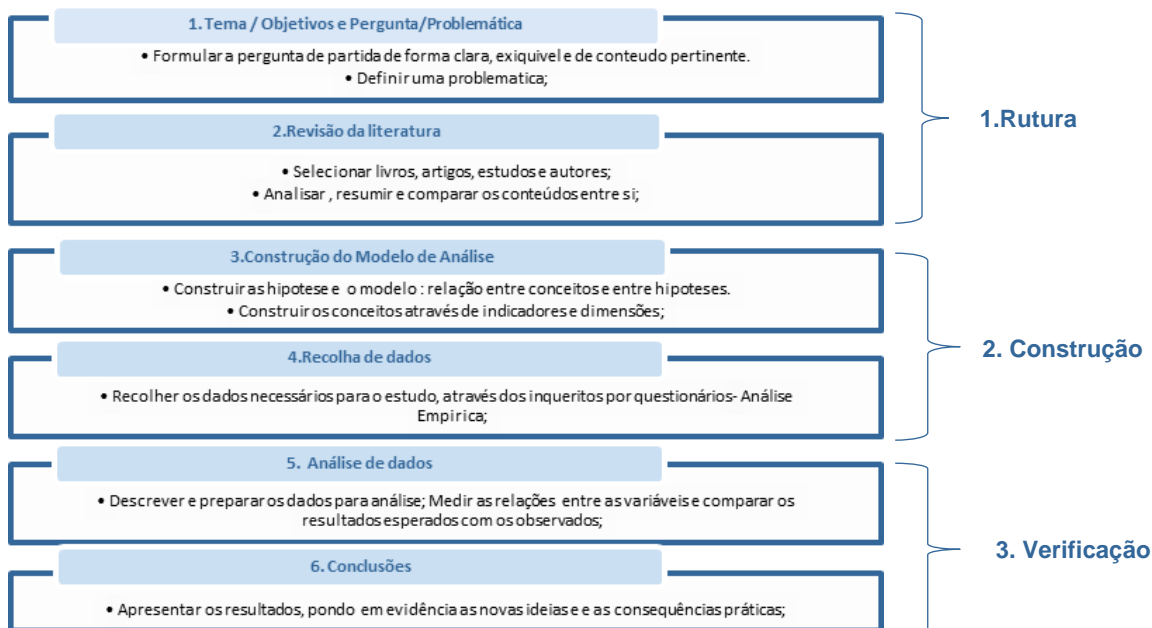


Figura 5 – Etapas do Modelo de Processo de Investigação-
 Fonte: Elaboração própria com base Quivy e Campenhoudt (1998), Veal (2006)

4.3. TEMÁTICA E OBJETIVOS

O estudo centra-se na preocupação da inserção de recursos humanos qualificados, no setor do turismo em unidades hoteleiras, que advêm do sistema prisional português, no mercado hoteleiro, mais especificamente na cidade do Porto, de forma a avaliar o problema da exclusão social e da pobreza.

A temática desta investigação aborda vários conceitos, desde da atividade turística e os seus impactos, conceitos como o Pro Poor- Tourism, passando pelas teorias sociológicas e o turismo: qualidade de vida. A exclusão social e a reinserção de reclusos foi um dos temas centrais desta investigação, assim como a formação e educação profissional no âmbito do turismo e nas cadeias portuguesas como estratégia de inserção e reabilitação.

O primeiro problema que se coloca ao investigador é muito simplesmente o de saber como começar bem o seu trabalho. De facto, não é fácil conseguir traduzir o que vulgarmente se apresenta como um foco de interesse ou uma preocupação relativamente vaga num projeto de investigação operacional (Quivy e Campenhoudt, 1998).

Deste modo é útil assinalar que os autores mais conceituados não hesitam em enunciar os seus projetos de investigação sob a forma de perguntas simples e claras, ainda que estas questões tenham subjacente uma carga elevada de reflexão teórica.

Para Quivy e Campenhoudt (1998), é indispensável que as bases que sustentam uma investigação social, quer seja realizada por investigadores principiantes ou experientes, sejam as questões colocadas, e nunca poderão anular essa tarefa crucial, mesmo que os seus requisitos teóricos sejam menos profundos e mais limitados.

A definição do problema da presente investigação constituiu o ponto de partida e o momento a partir do qual se desenrolou todo o processo de estudo. Esta questão é importante para dar continuidade ao trabalho, na medida em que é sobre esta que incide toda a investigação realizada, isto é, todos os componentes (teóricos ou práticos) têm que estar relacionados com a pergunta de investigação, para que, no final, seja possível encontrar respostas e explicações para a mesma.

Através da prática profissional adquirida ao longo dos anos, e com apoio numa experiência singular, surgiu a ideia que serve como base desta investigação. O contacto direto com um grupo social específico - reclusos do Estabelecimento Prisional de Santa Cruz do Bispo, em contexto de formação profissional, na área de restauração/bar, permitiu o surgimento da questão de investigação. O grupo frequentava um curso ministrado através do Instituto do Emprego e Formação Profissional, com o objetivo de obtenção do 12º ano de escolaridade. A área de formação escolhida para o grupo era o de hotelaria, sendo que esta é um das áreas mais ministradas nestes contextos, depois da construção civil e da jardinagem.

Tendo em conta todos os pressupostos acima referidos, definiu-se a seguinte pergunta de investigação: ***“De que forma a educação e a formação específica em turismo podem contribuir para a empregabilidade e integração de grupos socialmente excluídos?”***

Posto isto, apresenta-se a relação entre a pergunta de investigação, o objetivo central e os objetivos específicos e associação aos diferentes capítulos. Nenhum dos elementos referidos é estático, antes pelo contrário: todos se encontram interligados e influenciam-se mutuamente. Acima de tudo, o objetivo central – **Demonstrar que a empregabilidade e a integração de grupos socialmente excluídos (no setor do turismo) ultrapassa as questões específicas das necessidades de educação e formação do próprio setor** - está diretamente relacionado com a pergunta de investigação, ou seja, é a partir do mesmo que é possível dar resposta à questão definida inicialmente.

Tanto nos capítulos referentes ao enquadramento teórico, como nos capítulos da análise empírica, foram delineados objetivos que irão conduzir a investigação.

Pergunta e os objetivos da investigação.

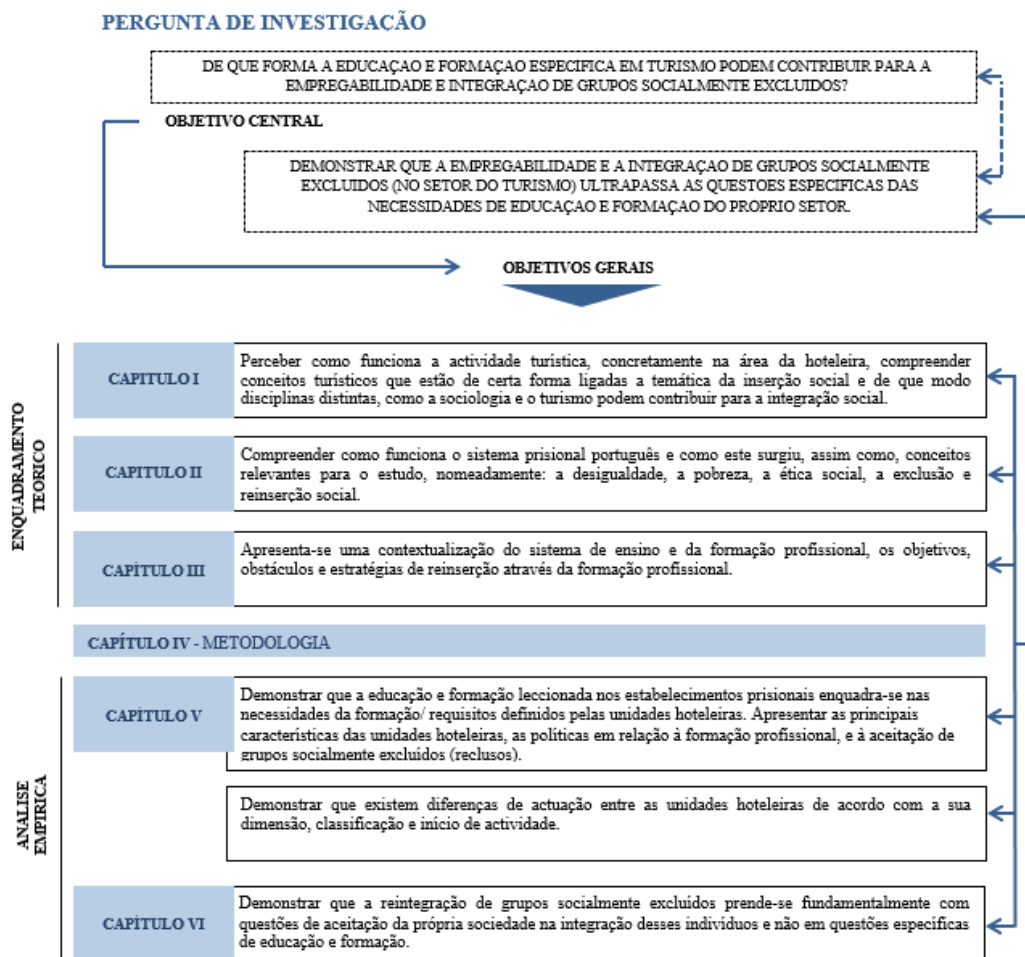


Figura 6- Pergunta e os Objetivos da investigação

Fonte: Elaboração própria

A definição de um conjunto de hipóteses de investigação é fulcral no seio de um estudo empírico. Segundo Quivy e Campenhoudt (1998, p. 119), “a organização de uma investigação em torno de hipóteses de trabalho constitui a melhor forma de a conduzir com ordem e rigor”. Desta forma, uma hipótese é uma suposição antecipada do problema de investigação e, neste sentido, pretende-se que o estudo se oriente com o Objetivo de demonstrar e validar essa suposição (OMT, 2001).

Apresenta-se nesta secção as hipóteses definidas respeitantes à componente empírica da presente investigação:

- H1 - “As empresas do setor turístico, em particular as unidades hoteleiras, contribuem para a minimização da exclusão social de ex-reclusos, através da contratação dos mesmos.”
- H2 - “As empresas do setor do turismo, em particular as unidades hoteleiras, não estão preparadas nem disponíveis para contratar ex-reclusos, contribuindo, desta forma, para a exclusão social.”
- H3 - “As unidades hoteleiras com uma classificação mais elevada são as que menos contratam ex-reclusos e não estão dispostas a contratar.”
- H4 - “Independentemente da qualificação dos recursos humanos e dos incentivos criados para o efeito, as unidades hoteleiras não contratam ex-reclusos.”

4.4. DEFINIÇÃO E CONSTRUÇÃO DO MODELO TEÓRICO

A investigação científica em ciências sociais ou em qualquer outra área exige um esforço e um trabalho contínuo. Mas principalmente na áreas das ciências sociais onde as mudanças são constantes, dificultando o trabalho do investigador, ou seja o que é hoje não é amanhã. Como vários autores e investigadores afirmaram o processo de investigação não se limita só e apenas ao campo da análise empírica mas existe todo um trabalho de pesquisa exaustiva anterior, como a recolha e análise de referências bibliográficas, desde estudos, artigos, documentários, livros e outro, de forma a consolidar o estudo e para posteriormente efetuar as devidas conclusões. São estes os passos essenciais para uma investigação de sucesso. Para o presente trabalho de investigação, foram também realizadas todas estas fases inúmeradas.

“Muitos pensadores são investigadores medíocres, mas em ciências sociais não existe um único investigador que não seja também um pensador. Desiludam-se, pois, os que crêem poder aprender a fazer investigação social contentando-se com o estudo das técnicas de investigação: terão também de explorar as teorias, de ler e reler as investigações exemplares (...)” (Quivy e Campenhoudt, 1998, p.50).

Para Veal (2006), uma das partes relevantes e complexas de uma investigação, seja de que

tipo for, é a construção de um quadro concetual, pois consiste em analisar e abordar todos os temas e conceitos pertinentes para o estudo como os relacionar.

Afirma ainda Quivy e Campenhoudt (1998) que a concetualização é a elaboração abstrata que pretende mostrar a realidade; desta forma, o investigador apenas deve exprimir o essencial dessa realidade do seu ponto de vista e não reter os aspetos da realidade em questão, tratando-se de uma construção-seleção.

Para a concretização deste passo essencial da investigação, o enquadramento teórico, foi necessária a recolha e análise de um conjunto de referências bibliográficas, referentes às várias temáticas abordadas. Optou-se por fazer uma recolha tendo em conta as áreas de análise, tanto para solidificar a consistência da investigação, através de autores de renome e com conhecimento nas temáticas, assim como para fazer uma retrospectiva a nível temporal das mudanças significativas ao longo do tempo. Foram analisadas diversas referências bibliográficas, tais como livros, artigos publicados, relatórios – Relatório de Atividades, 2010, do Ministério da Justiça, documentos de diversas entidades (INE, Turismo de Portugal, Organização Mundial do Turismo, OCDE, A Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos, Direção-Geral da Política de Justiça etc.), legislação, dissertações de mestrado e doutoramento, revistas e jornais, entre outros. A tabela seguinte pretende sintetizar a dimensão e diversidade da recolha e análise da informação efetuada, tendo por base as principais áreas temáticas definidas para cada capítulo teórico.

Principais Referências Bibliográficas

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
CAPÍTULO I	Organização Mundial de Turismo (1998); Ruschmann(1999, 2008);Cavalcanti e Neves (2004);Beni (1998); Ashley et al.(2001);Mathieson e Wall(1982, 1988); Wolf, C.P. (1977); Marsh, J.S. (1975); Fox, M. (1977); Palomo(1979); Bull,(1966); Seers, D. (1969); Pike, L.T. & Murphy, (2006); Krippendorf(1989 Sharpley & Telfer (2002));Kadt(1979); Harrison & Schipani,(2007); Cohen(1972); Nash,(2007), Higgins - Desbiolles (2006); Pritchard, Morgan e Ateljevic , (2011);). Ateljevic, <i>et al</i> (2009); Ahn <i>et al.</i> , (2002); Kaspar, (1977); Robinson (1976);Pizam (1978); Knox (1978);Thomason et al., (1979);Clemente(2011); Edgell et. al (2008); Andereck, et. al,(2005); Catambry,T. & Da Costa, S. (2004).
CAPÍTULO II	Clavel (2004); Weber (2006); Durkheim (1972); Hodgson & Turner (2003); De Almeida (1992); Sousa Santos(1999); Marx(1846) ;Birou(1982); Meireles-Coelho(2009); Foucault & Galvão(1999); Tscharf (2009); Torrejón (2003); Jesus (2004); Cunha(2003);Rosa (1999); Robbins,(1995); Beccaria (1999); Moraes (2013);Silva (2003); Bitencourt (2000); Martins,(1998);Assis(2010);Ferreira-Deusdado(1891);Gomes <i>et al.</i> ,(2004); Conselho da Europa(2007); Instituto Nacional de Estatística(2012); Direção-Geral da Política de Justiça; Direção Geral dos Serviços Prisional; ONU-Conclusão do 1º Congresso das Nações Unidas para a Prevenção do Crime e o Tratamento dos Delinquentes,(1955);

CAPÍTULO III	Bittencourt (2005); Durkheim(1972); Pereira(2013); Fuente(2011); Melo et al.(2002); INE(2001, 2011, 2012); Cunha(1997); Poon (1993);Fayos-Solá (1996); Fernandes(2005); Sousa Santos <i>et al.</i> ,(2007); Szivas et al.(2003); Airey & Nightingale (1981); Carpenter (1912); Dores (2003); Gomes et al.,(2004);Meireles-Coelho(1988; 2009);UNESCO(1990); Clark(2001);Comité de Ministros do Conselho da Europa (1989); Relatório de Atividades-DGRSP (2010); Porporino, F. J., & Robinson, D. (1992); Turismo de Portugal-Escolas, IP.
---------------------	--

Tabela 8 – Principais referências bibliográficas

Fonte: Elaboração Própria

A componente teórica da presente investigação é composta por três capítulos, nomeadamente, o Capítulo I - O turismo e a sociedade: sua importância económica e social, que inclui questões relacionadas com a importância da indústria, sistematização de conceitos relevantes, planeamento e desenvolvimento, turismo social e inclusivo e os impactos do turismo. O Capítulo II - A exclusão social e a reintegração social de reclusos - aborda temas como a reinserção, inclusão e a multidimensionalidade da pobreza, faz também uma contextualização do sistema prisional e da evolução desse mesmo sistema e por fim, o Capítulo III - Educação e Formação Profissional - destaca temas como a Educação e Formação de Adultos, o investimento na educação e formação e ainda o sistema educacional nas cadeias portuguesas.

4.5. DEFINIÇÃO DO MODELO DE INVESTIGAÇÃO - ANÁLISE EMPÍRICA

A pesquisa empírica utilizada para a recolha de informação, baseada no quadro conceptual, consistiu na realização de um inquérito por questionário a 44 unidades hoteleiras da cidade do Porto: vinte e um estabelecimentos com a classificação de 3 estrelas, dezassete com a classificação de 4 estrelas e seis com a classificação de 5 estrelas.

De forma a perceber os conceitos de população e amostra e em que sentidos esses conceitos contribuem para a investigação, os autores Quivy e Campenhoudt (1998), mostram que depois do investigador ter limitado o seu campo de análise, este tem de optar entre três situações: a primeira consiste na recolha de dados, incidindo sobre a população escolhida para a investigação, segundo limitá-la a uma amostra representativa, ou ainda estudar apenas alguns elementos muito típicos, mesmos que não sejam totalmente representativos dessa população. Assim, entenda-se População como o conjunto de elementos constituintes de um todo que, neste caso em particular, são as unidades hoteleiras de 3, 4 e 5 estrelas da cidade do Porto. Para Durkheimn (1972), a investigação

incidir sobre todo o conjunto da população considerada, visto que as suas análises se baseavam em dados estatísticos, em que o que lhe interessava eram fenómenos macrossociais, e não tinha ambição de recolher informações específicas de determinado comportamento, necessitando apenas de dados globais.

A escolha desta população para o estudo recai sobre a importância que a cidade do Porto tem tido nos últimos anos para o Turismo nacional e a sua visibilidade na Europa. Este estudo foi dirigido a todas as unidades hoteleiras classificadas com 5, 4 e 3 estrelas da cidade do Porto. A constituição da população baseou-se na listagem de hotéis do Porto, encontrada através do Registo Nacional de Turismo (RNT). Registo esse que vem dar resposta à Lei de Bases do Turismo (Decreto-Lei 191/2009, de 17 de Agosto) com o intuito de centralizar e disponibilizar a consulta e toda a informação relativa aos empreendimentos e empresas do turismo em operação no País.

Através de um estudo da responsabilidade da empresa Brandia Central, sobre a avaliação da atratividade dos destinos turísticos de Portugal continental para o mercado interno, realizado em 2009, podemos ter a noção de como a marca Norte e Porto é percecionada pelos consumidores nacionais, em função de diversas variáveis relevantes para a satisfação do consumidor.

Passando agora à oferta hoteleira, que é uma das variáveis mais relevantes para o estudo deste projeto, consideramos que a qualidade e a quantidade de unidades hoteleiras existentes poderão ter uma influência marcante na reinserção de ex-reclusos através dos agentes turísticos da região em estudo.

O Norte é bem avaliado na variável oferta hoteleira, encontrando-se claramente acima da média. De facto, a atratividade da marca está dependente da avaliação das infraestruturas hoteleiras, sendo que são essas infraestruturas hoteleiras e a atração de outros turistas que permitem o usufruir de atividades sociais. Assim, a falta de oferta hoteleira poderá ser um problema que poderá limitar a atratividade da marca.

Concluindo, a região Norte de Portugal é vista como um destino de grande potência, quer a nível de diversidade, devido à elevada concentração de atrativos culturais, históricos e gastronómicos, quer a nível do seu carisma próprio, refletido essencialmente através da população, pela sua simpatia, capacidade hospitaleira e simpatia, envolvendo de imediato os turistas, o que fortalece a atratividade da região em relação a outras do país.

Oferta Turística a nível de alojamento:

De maneira a perceber como se encontra a oferta turística, a nível de alojamento no país, e em particular na região Norte de Portugal, com o objetivo de enriquecer o estudo em causa, foi feita uma pesquisa com base em dados fornecidos pelo Turismo de Portugal, através do Instituto Nacional de Estatística. Verificamos os dados adquiridos pelo INE, com base no relatório de 2009, em que é analisada a capacidade de alojamento (nº de estabelecimentos hoteleiros por Localização Geográfica e Tipo).

O tipo de alojamento mais comum é, sem dúvida, o hotel, seguido dos hotéis-apartamentos. A cidade do Porto tem uma capacidade de alojamento de 10 405, das quais 7 339 dizem respeito a hotéis, 2 673 a pensões e 345 a hotéis-apartamentos. Na cidade não existia, até à data, outro tipo de estabelecimento hoteleiro. As Pousadas eram as unidades em menor número na região Norte, com apenas 654 unidades de alojamento, num universo de 38827.

Já os dados referentes ao nº de camas nos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos, por NUTS II e por Tipologias do INE (2013), confirmam a tendência anteriormente anunciada, de que os hotéis são a tipologia em maior número, seguida dos hotéis-apartamentos e, por último, as pousadas. Esta avaliação é idêntica, tanto para o Norte de Portugal como para o resto do país.

Numa análise apresentada pelo Turismo de Portugal (2013), através do INE, verifica-se que as regiões com maior capacidade hoteleira são Centro, Norte e Lisboa, com 261 unidades, 257 e 208, respetivamente. Na categoria de hotéis, os de 3 estrelas são os que ficam em primeiro lugar, seguidos dos de 4 estrelas; em terceiro, os de 2 e 1 estrela e em quarto lugar os de 5 estrelas. Na região Norte, existem, actualmente, 14 unidades de 5 estrelas, 72 hotéis de 4 estrelas, 78 de 3 estrelas e 93 de 2 e 1 estrela. Em relação às restantes tipologias de alojamento, como hotéis-apartamentos, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos, estes últimos ocupam o 1º lugar, seguidos das pousadas, depois os apartamentos e, por fim, os aldeamentos.

Segundo o estudo realizado pela Brandia Central, o aspeto mais valorizado na cidade do Porto foi a Oferta Hoteleira, com uma avaliação 21% acima da média. Este é um ponto relevante para a marca Porto, já que esta variável é uma variável que explica 23% da variabilidade da Atratividade da marca Porto. A avaliação da variável Oferta Hoteleira é superior à do Norte de Portugal ficando só atrás de Lisboa e do Algarve.

Posição	Tipologia		Nº Estabelecimentos	
1º	Hotéis	1º*	3*	78
		2º*	4*	72
		3º	2* e 1*	93
		4º*	5*	14
2º	Outros		177	
3º	Apartamentos		13	
4º	Hotéis-Apartamentos		7	
5º	Aldeamentos		1	
6º	Pousadas		8	
Total			463	

Tabela 9 – Oferta hoteleira por NUTS II e por Tipologias em 2013 - Norte

Fonte: INE- Instituto Nacional de Estatística -2013

Um questionário é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se, geralmente, na inquirição de um grupo representativo da população em estudo. É uma das técnicas mais emblemáticas da sociologia, é também aquela a que os sociólogos mais recorrem. Esta consiste numa interrogação sistemática de um conjunto de indivíduos, normalmente representativos de uma população global, com o objetivo de proceder a inferências e generalizações. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interação direta entre estes e os inquiridos. Neste caso, a variante do tipo de inquérito é “de administração direta”, porque é o próprio inquirido que o preenche e não o entrevistador (Quivy e Campenhoudt, 1998).

Os inquéritos serão enviados via correio eletrónico, de forma agilizar o processo. O objetivo deste tipo de método centra-se no conhecimento de uma população, no seu modo de vida, nas suas condições, comportamentos e opiniões. No caso concreto, pretende-se analisar os comportamentos das unidades hoteleiras acima referidas em relação ao recrutamento de ex-reclusos. A importância dos questionários passa também pela facilidade com que se interroga um elevado número de pessoas, para o caso desta investigação, de unidades hoteleiras, o tempo é relativamente curto.

Na elaboração de um questionário é importante, antes de mais, ter o cuidado de não utilizar questões ambíguas que possam, por isso, ter mais do que um significado que, por sua vez, levem a ter diferentes interpretações, sendo esta situação apontada como uma das desvantagens deste tipo de método.

Segundo Quivy Campenhoudt (1998), as questões devem ser reduzidas e adequadas à pesquisa em questão. Assim, elas devem ser desenvolvidas tendo em conta três princípios básicos: o Princípio da Clareza (devem ser claras, concisas e unívocas), Princípio da coerência (devem corresponder à intenção da própria pergunta) e Princípio da Neutralidade (não devem induzir uma dada resposta, mas sim libertar o inquirido do referencial de juízos de valor ou do preconceito do próprio autor).

O inquérito congrega um total de trinta e três questões, sendo todas elas de carácter fechado. As questões de resposta fechada são aquelas nas quais o inquirido apenas seleciona a opção ou opções (de entre as apresentadas), que mais se adequam à sua opinião. O esquema abaixo ilustra alguns exemplos de questões que vão ao encontro dos princípios básicos da elaboração de um questionário. Neste caso concreto, foram utilizadas questões do inquérito a ser aplicado para a presente investigação.

Princípios básicos da elaboração de um questionário:

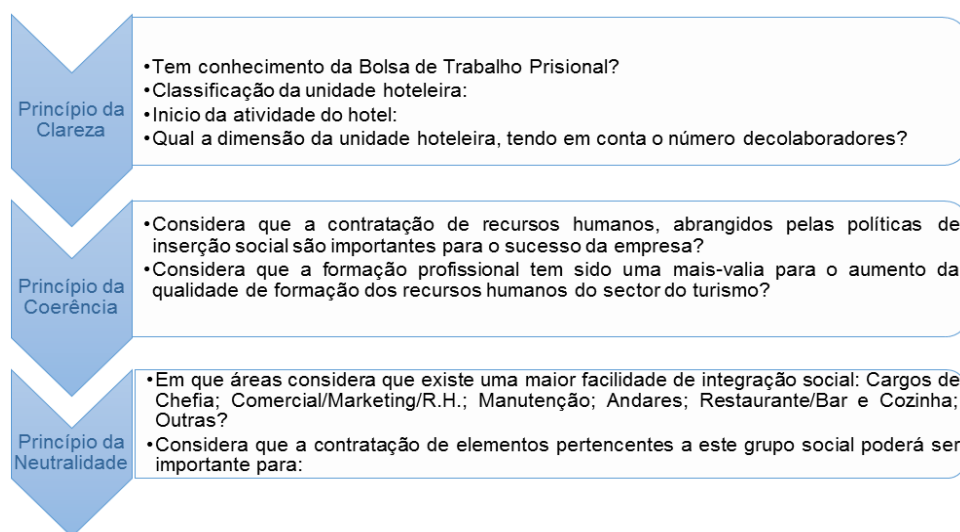


Figura 7 – Princípios da elaboração de um questionário

Fonte: Elaboração própria, com base em Quivy e Campenhoudt, 1998

O inquérito permite aceder a um elevado número de informações sobre o tema a abordar, possibilitando um estudo sistemático das atitudes, das opiniões, das preferências, das representações, do sentido subjetivo das ações.

Esta é a única técnica realmente vocacionada para o estudo em grande escala. Aparentemente fácil e simples de aplicar, relativamente rápido, padronizado e rotinizado, prodiga dados comparáveis e generalizados, passíveis de análise quantitativas. É das

técnicas que mais tem beneficiado dos avanços tecnológicos, de certo modo funciona em função dos favores do público e do mercado.

Este conjunto de características justifica o sucesso desta técnica de investigação, que enfrenta alguns inconvenientes e limitações, pouco reconhecidos, mas nem por isso irrealis. Algumas dessas limitações podem pôr em causa a validade da investigação. O inquérito depende das respostas das pessoas, cuja veracidade não é nem evidente nem garantida, colocando em questão o resultado final do estudo. Deve-se ter também em consideração as competências de verbalização e de autoanálise dos inquiridos para responderem aos inquéritos, que muitas vezes é bastante desigual. Se se considerar que raramente o inquérito visa uma população linguisticamente homogénea, é quase impossível que todos os inquiridos compreendam do mesmo modo todas as questões e respondam na mesma linguagem, sendo esta situação agravada quando, no questionário, não existe interação verbal. Um último reparo, os dados dependem dos instrumentos de recolha e esta questão vale para todas as técnicas, mas, em especial, para o caso do inquérito. Uma mínima mudança na formulação de uma pergunta pode acarretar uma disparidade deveras significativa nos resultados. O carácter compósito do inquérito faz com que essas pequenas falhas, provenientes dos próprios instrumentos, tendam a encadear-se e avolumar-se em vez de se diluirm ou anularem.

Quando se aplica um questionário pretende-se medir aspetos como atitudes ou opiniões do público-alvo, e tal só é possível com a utilização de escalas. Neste inquérito, utilizou-se a escala de Likert, que apresenta uma série de cinco proposições, das quais o inquirido deve selecionar uma. É efetuada uma cotação das respostas que varia de modo consecutivo: utilizando pontuações de 1 a 5.

A escolha dos métodos e técnicas de análise mais apropriadas deve ser feita em função da seleção e definição das variáveis em estudo. Para Veal (2006), a investigação em turismo na sua grande maioria, inclui a recolha, análise e apresentação de informação estatística.

“Quando os dados a analisar foram especialmente recolhidos para responder às necessidades da investigação graças a um inquérito por questionário, fala-se normalmente de tratamento de inquéritos. Nestes casos, as análises são mais aprofundadas, visto que os dados são, em princípio mais completos e perfeitamente padronizados à partida.” (Quivy e Campenhoudt, 1998, p.23)

Desta forma, recorreu-se a um *software* que tem como objetivo a organização e análise de informação estatística de forma rápida e simplificada, trata-se do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Este programa permite compilar os resultados baseados na informação disponibilizada pela base de dados. Através deste programa, foi possível realizar diversos tipos de análises e interpretar os respetivos *outputs* (resultados obtidos).

No que diz respeito às hipóteses da investigação, para Quivy e Campenhoudt (1998), as hipóteses são a essência que representam qualquer trabalho científico e ainda são o meio que conduz de forma eficiente a investigação desde o momento que estas são formuladas, substituindo o objetivo da questão da pesquisa.

Para a OMT (2001), a investigação não pode existir sem que haja um plano de relações entre as variáveis, tornando-se essencial definir as hipóteses no princípio do estudo, de maneira a que este seja orientado de forma a responder à pergunta central da investigação.

O objetivo deste estudo - **Demonstrar que a empregabilidade e a integração de grupos socialmente excluídos (no setor do turismo) ultrapassa as questões específicas das necessidades de educação e formação do próprio setor** - centra-se na preocupação em mostrar que as empresas do setor do turismo podem contribuir para a minimização da exclusão de determinados grupos sociais. A elaboração do **questionário intitulado de “A formação e a empregabilidade no turismo como ferramenta de inserção social” (anexo III)**, como suporte deste estudo foi pensado e estruturado em função dos objetivos estabelecidos para o trabalho. A escolha da cidade do Porto deve-se a diversos motivos, nomeadamente pela capacidade e pela notoriedade que a região norte, e em particular a cidade do Porto, tem na atividade turística, conclusões de um estudo realizado em 2009, pela empresa Brandia Central. A qualidade e a capacidade da oferta hoteleira da cidade é um dos pontos cruciais da atratividade da mesma, neste sentido, a taxa de empregabilidade de recursos humanos nesta área é significativa.

O tipo de alojamento mais comum é, sem dúvida, o hotel, seguido dos hotéis-apartamentos. A cidade do Porto tem uma capacidade de alojamento de 10 405 camas, das quais 7 339 diz respeito a hotéis, em consonância com os dados obtidos pelo INE, com base no relatório de 2009. O meio de alojamento preferido pelos turistas é, indubitavelmente, o hotel. A cidade do Porto tem sido alvo de elogios e nomeações importantíssimas para o desenvolvimento do turismo local. Como prova dessa preferência e diferenciação em relação a outros destinos nacionais, a invicta foi premiada por 2 vezes como “Best European Destinations”, prémio

este que destaca os destinos turísticos que melhores condições oferecem e que mais se evidenciam em relação a outras cidades europeias.

Justificação e análise das perguntas inseridas no questionário:

Quanto às questões colocadas no inquérito, iniciou-se pelas que dizem respeito à **classificação do hotel**. O objetivo é o de perceber se a classificação das unidades hoteleiras interfere na disponibilidade da contratação de ex-reclusos: desta forma, os inquéritos foram aplicados a hotéis de 3, 4 e 5 estrelas. A questão do **início da atividade** serve para perceber se as empresas mais antigas estão predispostas a contratar pessoas socialmente excluídas, comparativamente com empresas hoteleiras mais recentes.

As perguntas relacionadas com a dimensão da unidade hoteleira, no que diz respeito ao **número de colaboradores** e ao **volume de negócio**, ajuda a perceber qual a dimensão da empresa e se esse nível influencia a gestão de recursos humanos.

A questão em relação à **política de contratação** de recursos humanos tem como objetivo perceber como funciona atualmente essa mesma política, se optam por contratar sistematicamente estagiários e após o final do contrato realizam novos contratos com outros estagiários, beneficiando das vantagens económicas dessas estratégias, ou se optam pela captação de recursos humanos capazes e preparados após terem sido avaliados e treinados durante as suas funções, no período de estágio. Associada a esta questão, encontra-se a pergunta sobre a receptividade da empresa em relação à **aceitação de estagiários** e perceber em que área a receptividade é maior, sendo que para o nosso estudo é relevante perceber se a área que tem mais estagiários é aquela que necessita de recursos humanos com habilitações mais técnicas e profissionais, indo ao encontro da oferta elevada de cursos de educação e formação de adultos. Identificar quais as competências consideradas na aceitação de estagiários, permite criar um padrão de competências exigidas para determinadas funções e perceber se essas mesmas competências se aplicam aos grupos socialmente excluídos. A necessidade de conhecer o **tipo de turismo** e o **nível de habilitações** dos colaboradores permite perceber se o público-alvo do hotel tem ou não alguma implicação no tipo de pessoas que contratam e no seu nível de formação.

É importante analisar o **grau de habilitações dos colaboradores**, para perceber se as unidades hoteleiras estão mais propensas a contratar pessoas com habilitações inferiores ou superiores e se isso é um elemento desclassificado no momento de contratar, assim como em que áreas são exigidos níveis mais elevados de habilitações.

As **políticas de inserção social** são ferramentas para estimular a contratação de grupos potencialmente excluídos. As questões sobre o conhecimento destas políticas, os seus benefícios e o modo como podem ser utilizadas serve para compreender de que forma estas têm sido divulgadas pelas entidades competentes e se as mensagens têm sido corretamente recebidas. Também ajuda a compreender se essas vantagens são suficientemente compensatórias e atrativas, incentivando as empresas a contratar ex-reclusos para a sua equipa de trabalho.

No que diz respeito à **formação profissional no turismo**, é importante compreender até que ponto essa formação é uma mais-valia para a qualidade de serviço e em que áreas essa formação é mais relevante e perceber se essa formação pode contribuir para a reinserção de grupos socialmente excluídos.

Por fim, pretende-se aferir se, efetivamente, as empresas hoteleiras da cidade do Porto dão ou não oportunidade de emprego a indivíduos que se encontram em regime aberto ou já estiveram presos; e, se sim, por quanto tempo (indicador do **grau de adaptação dos indivíduos** ao trabalho) esses indivíduos realizaram trabalho nas empresas. É pertinente **identificar quais os obstáculos** mais comuns encontrados nessas possíveis contratações, como por exemplo se o tipo de crime cometido é um fator decisivo na contratação. Todas estas questões vão servir para traçar o panorama atual e compreender como funciona o sistema de inclusão e reabilitação social de grupo, neste caso específico, indivíduos em reabilitação, após terem cumprido penas por crimes.

4.6. CONCLUSÃO

Neste capítulo foram abordadas temáticas relacionadas com a conceção dos modelos de investigação e procedimentos metodológicos. Basenado-se em vários autores precebeu-se que um trabalho científico requer bastante rigor e deve seguir um conjunto de regras e etapas de modo a ser feito com a maior eficácia e clareza possível.

Deve-se ter em consideração a área de estudo, os objetivos e que tipos de instrumentos estão disponíveis e serão mais adequados a análise. É necessário antes de passar para a fase da análise empírica, efetuar um estudo teórico exaustivo relacionado com as temáticas que o tema central abarca, através da recolha bibliográfica. No caso do estudo em questão a recolha bibliográfica centrou-se em temas como a exclusão social, o turismo e a sociedade, a reinserção e a formação e a educação.

Para a análise empírica optou-se pela aplicação de questionários às unidades hoteleiras da cidade do Porto com a sua classificação de 3 a 5 estrelas. Estes métodos foram aplicados via correio eletrónico e por contacto telefónico de modo a facilitar em questões de tempo, o que no resultado não aconteceu como previsto. As respostas aos questionários foram demoradas devido a vários fatores, nomeadamente a época do ano em que foi aplicado o inquérito, sendo verão e época alta para o turismo, era limitado o tipo de pessoa que poderia responder ao questionário devido à natureza das questões, e muitos deles no momento encontravam-se de férias o que dificultou ainda mais a tarefa. Outro obstáculo encontrado e que tornou este processo mais demorado foi efetivamente as unidades não estarem disponíveis a responder a um questionário muito menos com a esta natureza. Mesmo com todas estas dificuldades conseguiu-se obter 56% de respostas, com um total de 26 inquéritos preenchidos corretamente.

A justificação das questões do questionário foram apresentadas neste capítulo com o intuito de se perceber quais os objetivos de cada uma delas e que sentido fariam para a investigação. Todas estas questões foram elaboradas e pensadas com base na pesquisa feita ao longo da recolha bibliográfica.

CAPÍTULO V - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1. INTRODUÇÃO

Tal como tem vindo a ser referido ao longo de toda a investigação, o principal objetivo da mesma prende-se em avaliar de que forma a educação e formação específica em turismo poderá contribuir para a integração e empregabilidade de grupos socialmente excluídos. Para isso, a componente empírica centra-se na análise de uma base de dados reunida, através da aplicação de inquéritos por questionário aos hotéis da cidade do Porto.

Nesse sentido, e depois de terem sido apresentadas as análises descritivas (univariadas) de todas as variáveis relevantes para o estudo e as respetivas relações, a presente secção apresenta um conjunto de testes, realizados com recurso ao *software* SPSS.

O capítulo da componente empírica da presente investigação pretende apresentar as principais características dos hotéis e das suas políticas em relação à formação profissional, à aceitação de determinados grupos sociais, nomeadamente de ex-reclusos, e a sua capacidade de gestão dos recursos humanos.

No entanto, e antes de prosseguir, importa realçar que o grau de significância foi aumentado para $\text{sig} = ,10$ em certas situações, devido ao facto de o nº de respondentes ser reduzido. A análise bivariada apresentada reforça o estudo em questão, realçando mais pormenorizadamente a relação entre as diferentes variáveis em estudo. A partir dos resultados obtidos nos testes realizados, é possível retirar um conjunto de conclusões acerca da capacidade das unidades hoteleiras da cidade do Porto para minimizar a exclusão social de ex-reclusos e identificar o impacto do ensino e da formação na inserção e reabilitação desse grupo.

5.2. ANÁLISE DE FREQUÊNCIAS DESCRITIVAS

Este capítulo irá centrar-se na análise de dados das frequências descritivas, o que irá permitir conhecer pormenorizadamente as principais características, âmbito de actuação e opinião relativamente à importância da educação e formação em turismo como factor de integração social de grupos socialmente excluídos do conjunto de hotéis que participaram neste estudo de investigação.

O inquérito por questionário foi enviado através da plataforma dos Serviços de Informação e Comunicação da Universidade de Aveiro (UA-STIC) para o número total de hotéis de 5, 4 e 3 estrelas localizados na cidade do Porto, o que representa um total de 44 hotéis contactados.

Foi definido como o período temporal para envio/resposta ao inquérito por questionário o período de 1 a 31 de Agosto de 2014. Nesse período, através do envio do inquérito por questionário através da plataforma da UA obtiveram-se 10 respostas, o que representou uma taxa de resposta de 22,7%.

Contudo, face ao reduzido número de respostas obtidas, optou-se por uma nova estratégia de contacto, através do telefone, que permitisse obter um maior número de respostas. Através do contacto telefónico e da sensibilização para a importância do referido estudo, obtiveram-se mais 16 respostas ao inquérito por questionário, o que permitiu obter uma interessante taxa de resposta final de 59%.

Apresentam-se de seguida a análise de frequências descritivas para cada uma das perguntas inseridas no inquérito por questionário, o que irá permitir retirar um conjunto de conclusões centrais para a investigação em curso. Cada item e/ou secção de análise será identificada ao longo do capítulo para uma maior clareza e objectividade de análise.

Classificação da Unidade hoteleira

No que se refere à classificação de cada unidade, e de acordo com a tabela 10, observa-se uma maior concentração de hotéis no grupo de 3 e 4 estrelas, que em termos totais representam mais de 80% dos hotéis que participaram no estudo. O

grupo de hotéis de 5 estrelas representa 15,4% (4 unidades) do total de unidades que responderam ao inquérito por questionário.

Classificação					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 estrelas	4	15,4	15,4	15,4
	4 estrelas	11	42,3	42,3	57,7
	3 estrelas	11	42,3	42,3	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Tabela 10 – Tabela da classificação dos hotéis
Fonte: Elaboração própria

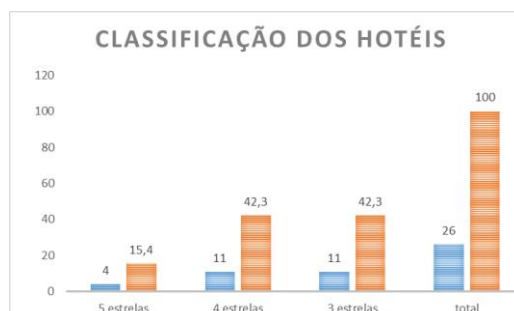


Gráfico 12 – Classificação dos hotéis por número e percentagem
Fonte: Elaboração própria

Início de atividade

Relativamente à variável início de atividade das empresas hoteleiras, regista-se que 35% dos hotéis que integram o estudo iniciaram a sua actividade entre o ano de 2000 e o ano de 2009, e 22% entre 2010-2014, o que permite concluir que mais de 50% dos hotéis tem menos de 15 anos de atividade, sendo ainda unidades relativamente recentes.

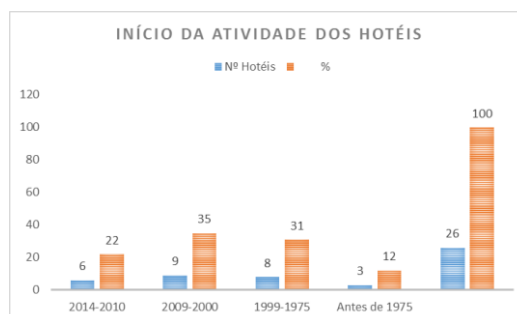


Gráfico 13 – Início da atividade dos hotéis
Fonte: Elaboração própria

Refira-se também que 43% das unidades hoteleiras iniciaram a sua atividade antes do ano 2000, das quais 12% são unidades que existem mesmo antes do ano de 1975, o que demonstra já um percurso e permanência longo nesta atividade.

Principal tipo de Turismo

No que diz respeito ao tipo de turismo, aferiu-se que 76,9% (20 unidades) concentram-se no turismo cultural, 42,3% (11 unidades) integram o turismo *corporate* e numa parcela menor, 23,1% (6 unidades) incluem também o turismo de lazer. Refira-se que nesta questão, as unidades hoteleiras poderiam optar por mais do que um tipo de turismo daí o total das percentagens apresentadas ultrapassarem os 100%.

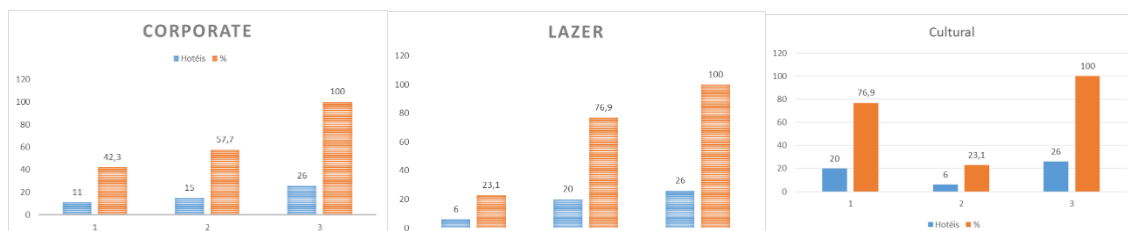


Gráfico 14 – Hotéis por tipo de turismo

Fonte: Elaboração própria

Refira-se que o tipo de turismo Lazer foi o item selecionado com maior frequência para quem optou por seleccionar como principal tipo de turismo o *corporate* ou o cultural, o que é demonstrativo do facto das pessoas optarem por, mesmo em viagens de trabalho, usufruírem de momentos de lazer.

Dimensão das Unidades hoteleiras

A dimensão das unidades hoteleiras é avaliada segundo duas variáveis, o número de colaboradores e o volume de negócios. Em relação ao **número de colaboradores**, observa-se que os hotéis inquiridos são de pequena dimensão, dado que se incluem neste grupo 72% do total de unidades hoteleiras que responderam ao inquérito por questionário, e em que 36% dos hotéis (9 hotéis) integra entre 11 a 30 colaboradores e outros 36% integra 31 a 50 colaboradores. As unidades hoteleiras de média dimensão representam 24% do total de unidades, dado que incluem entre os 51 a 100 colaboradores, 12% (3 unidades), e outros 12% (3 unidades) com 151 a 250 colaboradores. Apenas responderam a esta questão 25 unidades.

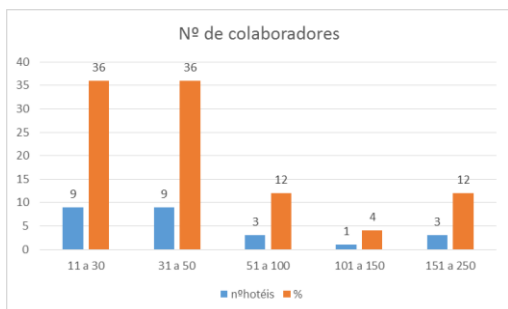


Gráfico 15 – Hotéis por número de colaboradores

Fonte: Elaboração própria

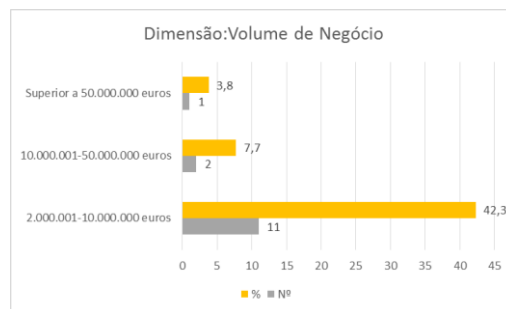


Gráfico 16 – Hotéis por volume de negócio

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à variável **volume de negócios**, das 26 unidades hoteleiras, apenas 14 responderam a esta questão, correspondendo a 53,8% dos hotéis que participaram neste estudo. Apenas 3,8% dos hotéis apresentam um volume de negócio superior a 50.000.000 euros, sendo que 42,3% das unidades hoteleiras tem um volume de negócios entre €2.000.001 e €10.000.000.

Título do respondente

No que diz respeito ao título de respondente do inquérito, 38,5% das respostas foram realizadas pelos directores gerais. A categoria outros representa também 38,5% (10 respostas), no entanto uma análise mais pormenorizada a este item permite observar que 40% dessas respostas foram realizadas por técnicos de recursos humanos.

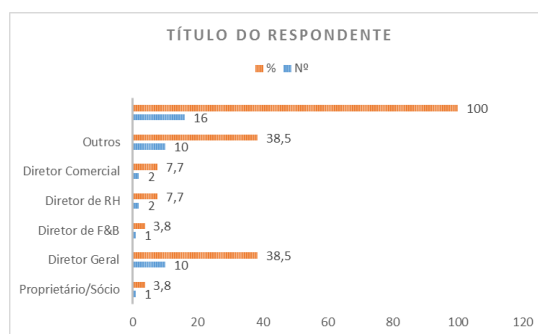


Gráfico 17 - Hotéis por título do respondente

Fonte: Elaboração própria

Assim, considerando o número de respostas dos directores gerais, incluindo a resposta atribuída ao proprietário/sócio, e considerando também o item director recursos humanos/técnico recursos humanos, 65,4% (17 respostas) foram realizadas por elementos com uma responsabilidade relevante na gestão de recursos humanos na empresa, o que é demonstrativo da importância que estas entidades atribuíram ao estudo em questão.

Nível de Habilitações exigido para determinadas áreas

Em função da área de trabalho no hotel, existe uma exigência de determinada habilitação. O grau de licenciatura é exigido por 40% dos hotéis inquiridos para os cargos de chefia e 80% exige o nível de licenciatura para as áreas de marketing e comercial.

Para as áreas de cozinha, andares e manutenção o principal requisito exigido é que a pessoa seja detentora de um Curso de Formação Profissional, em que para as áreas de cozinha, 70% das unidades (14 unidades) exigem esse requisito, para a área de andares, 83,3% (5 unidades) e para a manutenção 53,3% (8 unidades), das unidades hoteleiras apontaram esse nível de qualificação como prioritário.

Para as áreas de restaurante/bar, a exigência de habilitações é bastante equilibrada. Para 47,4% dos hotéis, o requisito exigido é o Curso Profissional, enquanto para 52,6% dos hotéis inquiridos é exigido 12ºano de escolaridade. Para o departamento de Alojamento, mais propriamente para a Recepção é fundamental possuir o 12ºano de para ser admitido nesta função, requisito exigido por 54,2% dos inquiridos.

Número de colaboradores e nível de ligação à empresa

Em termos contratuais, conclui-se que, em relação ao número de efetivos, 42% dos hotéis (11 unidades) emprega entre 46 a 80 funcionários, sendo que 6 hotéis, que representam 23% do total de respostas obtidas, integra na sua equipa até 45 colaboradores em regime efetivo. Com 35% das unidades hoteleiras (9 unidades) emprega mais de 80 colaboradores efetivos.

No regime de termo certo, 77% emprega até 45 colaboradores, e no regime de recibos verdes 22 hotéis (85%) não contrata neste regime, enquanto as restantes unidades contratam entre 1 a 5 elementos neste regime.

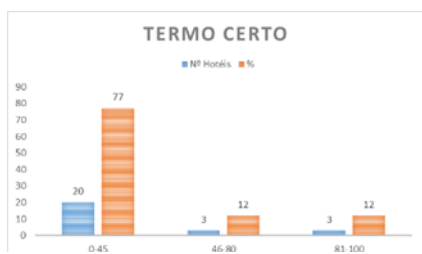


Gráfico 18 – Hotéis com colaboradores a termo certo
Fonte: Elaboração própria

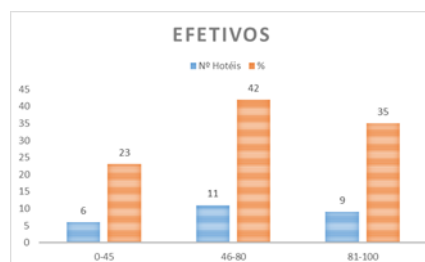


Gráfico 19 – Hotéis com colaboradores efectivos
Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao número de estagiários, 65,4% das unidades não integram estagiários no apoio aos serviços que disponibilizam. Existem, no entanto 6 unidades hoteleiras (23,1%) que aceitam entre 1 a 5 estagiários. Um número reduzido de unidades (11,5%) aceita mais do que 5 estagiários.



Gráfico 20 – Hotéis com colaboradores a recibos verdes

Fonte: Elaboração própria



Gráfico 21 – Hotéis com colaboradores estagiários

Fonte: Elaboração própria

As **áreas/serviços** que demonstram maior **propensão** para a **aceitação de estagiários** são a secção de cozinha, em que 65,40% das unidades hoteleiras demonstram uma maior receptividade para a aceitação de estagiários e a secção de andares (50%), áreas em que o nível de formação e competência não é tão exigente, comparativamente a outras áreas e serviços das unidades hoteleiras.

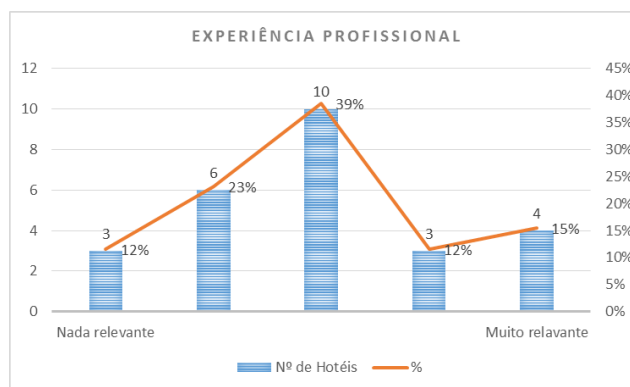


Gráfico 22 – Relevância da experiência profissional

Fonte: Elaboração própria

Questionados acerca da importância de determinadas **competências na aceitação de estágios profissionais** (gráfico 22), cerca de 1/3 dos hotéis inquiridos (34,6%) classifica como nada ou pouco relevante a experiência profissional, verificando-se que apenas 26,9% das unidades hoteleiras considera esta competência bastante ou muito relevante.

Formação Profissional como uma mais-valia na formação de recursos humanos e identificação das principais áreas para a formação

Outra questão particularmente importante prende-se com o facto de a formação profissional ser considerada ou não uma mais-valia no aumento da qualidade de formação dos recursos humanos no sector do turismo. As unidades hoteleiras relativamente a esta questão consideram que a formação profissional é efectivamente uma mais-valia na formação de recursos humanos (88,5%). Contudo, para 11,5% formação profissional nesta área não acrescenta valor nem competência nos recursos humanos que trabalham ou pretendem trabalhar nesta área.

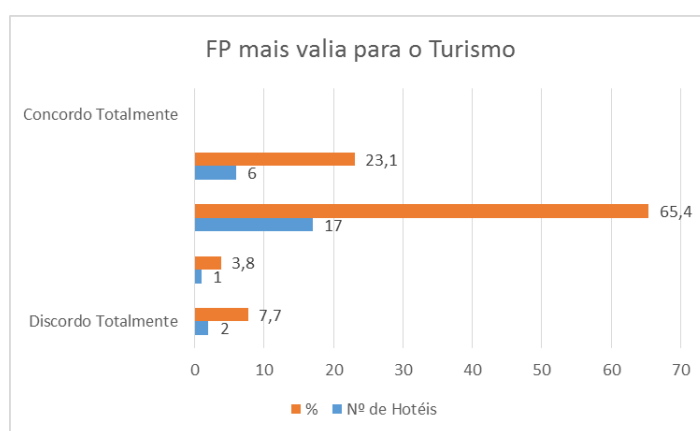


Gráfico 23 – Hotéis que consideram a formação profissional uma mais-valia para o futuro

Fonte: Elaboração própria

No que se refere às principais áreas em que a formação profissional desempenha um papel central, e tendo em atenção as principais áreas e serviços disponibilizados pelo hotel (1-cargos chefia; 2-comercial/marketing/RH; 3-manutenção; 4-andares; 5-recepção; 6-restaurante/bar;7-cozinha), as respostas obtidas por parte das unidades hoteleiras demonstram que a formação profissional desempenha um papel primordial, sendo que, para cada um dos itens, mais de 90% das unidades hoteleiras consideram a formação profissional como importante, bastante ou muito importante.

Refira-se também que para os serviços de recepção, restaurante/bar e cozinha, áreas de formação profissional onde se centra fundamentalmente esta investigação, 100% das unidades hoteleiras consideram que a formação profissional é importante, bastante ou muito importante, o que vem demonstrar a importância da formação profissional nestas áreas, independentemente dos grupos sociais que as frequentam ou possam vir a frequentar.

Importância da formação profissional na integração de grupos socialmente excluídos e principais áreas de formação

Tendo em atenção a importância atribuída à formação profissional em turismo por parte das unidades hoteleiras importa também entender se essa formação profissional poderá ser importante para a integração social de grupos socialmente excluídos. Como é possível observar a partir da tabela de frequências referente à importância da formação profissional, 84,6% das unidades hoteleiras considera que a formação profissional poderá facilitar a integração de grupos socialmente excluídos, e em que 53,8% consideram a formação profissional como bastante (42,3%) ou muito importante (11,5%) para essa integração. Apenas 15,4 % dos inquiridos referem que a formação profissional é pouco importante para a integração social.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	15,4	15,4	15,4
3	8	30,8	30,8	46,2
4	11	42,3	42,3	88,5
5	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Tabela 11 - Tabela de frequências: Importância da FP na inserção/integração
Fonte: Elaboração própria

Relativamente às áreas em que a formação profissional poderá desempenhar um papel central na integração de grupos socialmente excluídos, e tendo em atenção as principais áreas e serviços disponibilizados pelo hotel (1-cargos chefia; 2-comercial/marketing/RH; 3-manutenção; 4-andares; 5-recepção; 6-restaurante/bar;7-cozinha), as respostas obtidas por parte das unidades hoteleiras demonstram que a formação profissional desempenha um papel importante, contudo, o grau de importância atribuído para cada um dos itens é menor, comparativamente à secção anterior que analisa a importância da formação profissional numa perspectiva geral e não como factor de facilitação para a integração social.

As unidades hoteleiras continuam a referir que a formação profissional é importante e poderá contribuir para uma maior integração social de grupos socialmente excluídos, principalmente nas áreas/serviços em que se centra esta investigação, 80,7% e 84,6% das unidades hoteleiras consideram que a formação profissional nas áreas restaurante/bar e cozinha, respectivamente, podem contribuir para a integração social

de grupos socialmente excluídos. O mesmo se observa relativamente às áreas da manutenção e andares, em que 88,5% e 88,4%, das unidades hoteleiras consideram que a formação nesta área poderá facilitar a integração social.

Contudo, considerando às áreas/serviços das unidades hoteleiras em que a exigência de competência e formação é superior, como os cargos de chefia e a área comercial/marketing/recursos humanos, a formação profissional a grupos socialmente excluídos já não é considerada tão importante nem contribui tanto para a integração social como se demonstra na secção anterior em que a formação profissional é analisada numa perspectiva geral. Para estas duas áreas, cargos de chefia ou para a área comercial/marketing/recursos humanos, apenas 30,8% e 42,2% respectivamente, das unidades hoteleiras consideram que a formação profissional poderá contribuir para a integração social.

Regimes especiais disponíveis para a contratação de grupos socialmente excluídos

A investigação realizada nesta área da integração social permitiu identificar alguns regimes disponíveis para as empresas e organizações que pretendam contratar grupos socialmente excluídos e que lhes permitissem beneficiar de um conjunto de regalias, nomeadamente na dispensa temporária de pagamento das contribuições à segurança social que, como se sabe, representam uma fatia significativa dos custos com recursos humanos nas empresas e organizações.

Nesse sentido, considerou-se importante perceber se as empresas e organizações tinham conhecimento destes regimes especiais de integração (1-jovens à procura do 1.º emprego; 2-trabalhadores deficientes; 3-reclusos em regime aberto, desempregados de longa duração; 4- trabalhadores substituídos, no âmbito da medida de rotação emprego-formação), das regalias que incluem, e também se já teriam beneficiado desse conjunto de benefícios pelo facto de terem contratado alguém que estivesse integrado em algum tipo de regime considerado especial.

Refira-se que as unidades hoteleiras quando questionadas se já teriam beneficiado pela contratação de um empregado em regime especial, mais de 90% destas unidades nunca beneficiou, porque nunca contratou, nenhum empregado que estivesse incluído em algum dos grupos considerados por este regime especial. Apenas duas unidades tiveram algum benefício pela contratação em regime especial, uma unidade hoteleira

porque teria contratado um jovem à procura do 1.º emprego e outra unidade por ter contratado um trabalhador com deficiência.

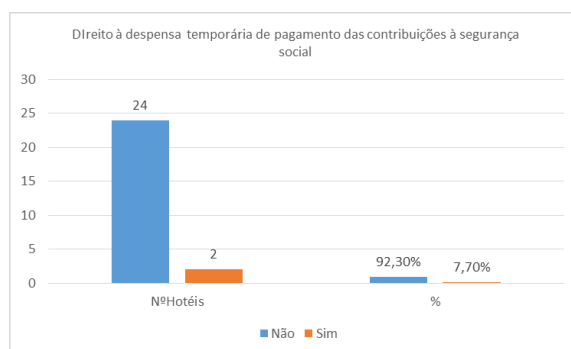


Gráfico 24 – Hotéis com direito à dispensa temporária de pagamento das contribuições à segurança social
 Fonte: Elaboração própria

Já em relação à contratação de reclusos em regime aberto, desempregados de longa duração e trabalhadores substituídos, no âmbito da medida de rotação emprego-formação, nenhum hotel contratou nesses regimes.

Face a esta elevada percentagem de empresas e organizações que não beneficiaram do regime especial de contratação, é fundamental perceber qual a razão para este tipo de atuação. De acordo com a análise de dados realizada, 25% das empresas não estão interessadas na contratação de pessoas inseridas neste tipo de grupos, enquanto 62,5% das unidades hoteleiras referem que nunca foram contactadas por ninguém que estivessem incluídas em algum destes tipos de regime, e para 8,3%, os benefícios existentes são insuficientes.

Relativamente ao conhecimento sobre a existência da Bolsa de Trabalho Prisional e à redução de 50% das contribuições à segurança social, 92,3% e 84,6% respectivamente, das unidades hoteleiras não tem conhecimento deste tipo de regimes e regalias especiais, comparativamente ao reduzido número de empresa que tem conhecimento, 7,7% sobre a existência da Bolsa de Trabalho Prisional e 15,4% sobre a redução em 50% das contribuições à segurança social.

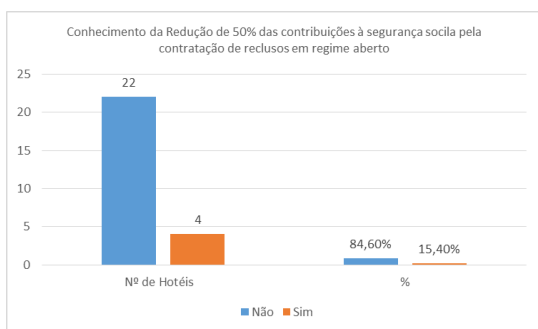


Gráfico 25 – Hotéis com conhecimento das reduções em 50% das contribuições à segurança social

Fonte: Elaboração própria

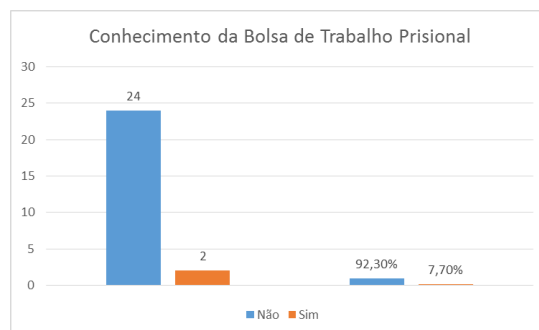


Gráfico 26 – Hotéis com conhecimento da Bolsa de Trabalho Prisional

Fonte: Elaboração própria

Vantagens incluídas nos Regimes especiais de integração social e disponibilidade para contratação por parte das unidades hoteleiras

Conforme referido os regimes especiais de integração social incluem um conjunto de benefícios para as empresas que contratam neste âmbito, dos quais se destacam os benefícios para a (i) redução das contribuições à segurança social; (ii) isenção temporária nas contribuições à segurança social; e (iii) reduções na taxa de IRC.

Face ao conjunto de vantagens apresentadas pela contratação de ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, o nível de disponibilidade para a contratação por parte das unidades hoteleiras é bastante baixo, sendo que apenas 3,8% demonstrou estar muito disponível para contratar em função das vantagens, quer elas sejam na redução das contribuições à segurança social, quer na isenção temporária das contribuições ou ainda na redução da taxa do IRC.

Conclui-se que as empresas não demonstram interesse nem disponibilidade em contratar as pessoas integradas neste tipo de grupos, e que esta questão não se prende com o facto de não serem contactados por pessoas que se incluem em algum destes tipos de regime, mas sim pelo facto de não estarem interessados ou então considerarem que os benefícios não são suficientes.

Tipo de crimes e disponibilidade para a contratação

O tipo de crimes praticado pode ter implicações na decisão de contratação de ex-reclusos. Assim, torna-se importante entender a opinião das empresas relativamente a

esta questão e qual a sua disponibilidade para, em face dos tipos de crimes praticados, se a disponibilidade para contratar se iria alterar ou não.

Em relação à importância do tipo de crimes na decisão de contratar ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, 84,6% das unidades hoteleiras considera bastante ou muito importante o tipo de crimes praticados, o que poderá indiciar que as empresas estão mais disponíveis para contratar ex-reclusos que tenham praticado um tipo de crimes com menor impacto em termos sociais.

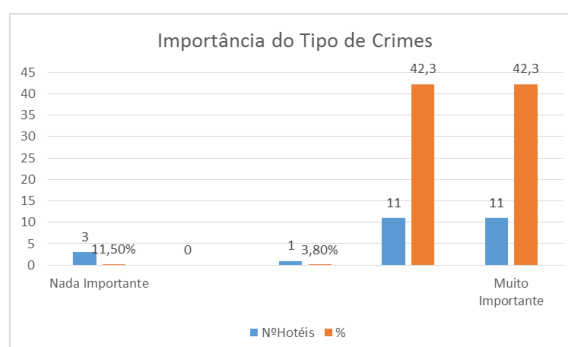


Gráfico 27 – Hotéis que dão importância ao tipo de crime
Fonte: Elaboração própria

Numa primeira análise, verifica-se que a disponibilidade para a contratação de ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, depende dos crimes cometidos. Assim, os crimes por tráfico de estupefacientes (61,5%), criminalidade violenta (76,9%) e criminalidade contra as pessoas (76,9%) são os que as unidades hoteleiras consideram como entrave à contratação destas pessoas, tendo escolhido a opção ‘Nada Disponíveis’.

Relativamente aos outros tipos de crimes, (i) crimes contra a sociedade; (ii) crimes contra o estado; (iii) crimes contra o património; a disponibilidade para a contratação também é muito reduzida, dado que 61,5%, 57,7% e 69,2% respectivamente das empresas, estão nada ou pouco disponíveis para contratar pessoas que tenham praticado algum destes tipos de crimes.

Demonstra-se que existe uma grande relutância, por parte das unidades hoteleiras, em contratar pessoas que tenham praticado algum destes tipos de crimes identificados, apesar de os crimes praticados contra pessoas sejam aqueles que de uma forma imediata a maior parte das empresas apresenta indisponibilidade para contratação.

As Políticas de Inserção Social e o sucesso da empresa

No que se refere à importância da contratação de recursos humanos abrangidos por políticas de inserção social para o sucesso da empresa, regista-se que 50% das unidades hoteleiras considera esta questão importante. No entanto, para 38,5% dos hotéis a contratação de pessoas integradas nestes grupos é pouco ou nada importante, enquanto, apenas para 11,5% das unidades esta questão é bastante ou muito importante.

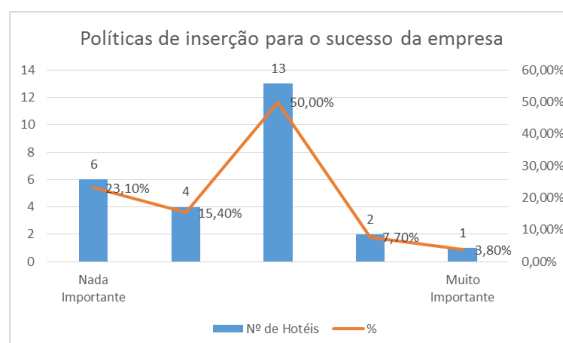


Gráfico 28 – Hotéis que não consideram relevantes as políticas de inserção social para o sucesso da empresa

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à contratação ou não de recursos humanos integrados em grupos socialmente excluídos, como é o caso dos ex-reclusos, a totalidade das unidades hoteleiras (100%) referiram que não têm conhecimento que algum dia tenha sido contratado alguém para a sua unidade integrado neste grupo.

Esta situação é demonstrativa de que, por mais importante que considerem a educação e formação profissional em turismo, que a integração de grupos socialmente excluídos seja vista como uma das prioridades da sociedade, os benefícios que podem obter pela contratação de recursos humanos integrados em regimes especiais de contratação, e, por mais que a própria empresa possa beneficiar por esse tipo de actuação, as unidades hoteleiras apresentam claras reticências para a contratação de ex-reclusos.

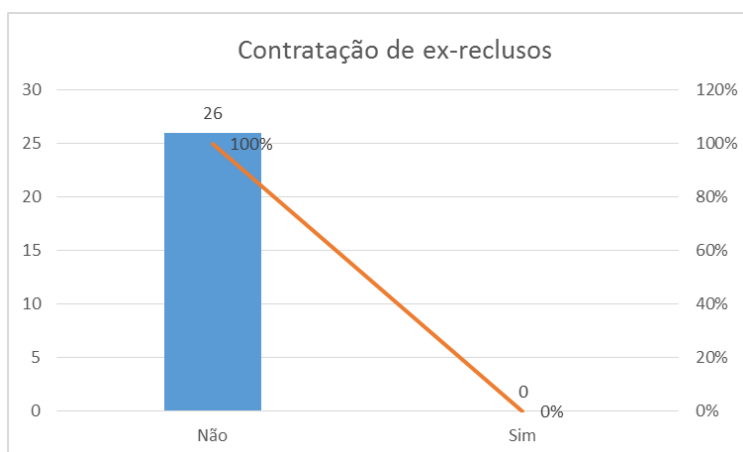


Gráfico 29 – Hotéis que contrataram ex-reclusos

Fonte: Elaboração própria

Esta questão torna-se ainda mais evidente quando as unidades hoteleiras, ao serem questionadas pelo facto de não terem contratado nenhum colaborador integrado em regimes especiais de inserção, consideravam que a formação profissional seria importante para este grupo de pessoas. Para 42,3% das unidades hoteleiras a formação profissional das pessoas integradas em regimes especiais de inserção social seria pouco ou nada importante, sendo que se obtém a mesma percentagem de respostas para aquelas entidades que consideram esta questão importante, enquanto, apenas para 15,3% das empresas a formação profissional seria bastante ou muito importante.

Importância da contratação de pessoas integradas em regimes especiais de inserção

A contratação de pessoas pertencentes a grupos socialmente excluídos pode tornar-se uma vantagem comparativa muito interessante a determinados níveis, nomeadamente, (i) na criação de uma boa imagem a nível de cooperação social do hotel; (ii) na reinserção destas pessoas na comunidade e no mercado de trabalho; (iii) para a reabilitação desses indivíduos, evitando que sejam reincidentes; e (iv) na redução do estigma da falta de confiança em indivíduos que estiveram presos.

No que se refere à criação de uma boa imagem, 50% das unidades hoteleiras consideram este item pouco ou nada importante para a contratação de elementos pertencentes a grupos socialmente excluídos, enquanto 23% consideram este item bastante ou muito importante.

Relativamente aos itens (i) reinserção das pessoas na comunidade e no mercado de trabalho; (ii) reabilitação dos indivíduos; (iii) redução do estigma de falta de confiança; 76,9%, 73,1% e 73,1% respetivamente, das unidades hoteleiras consideram estes itens importantes, bastante ou muito importantes para a contratação de pessoas pertencentes a grupos socialmente excluídos como é o caso dos ex-reclusos.

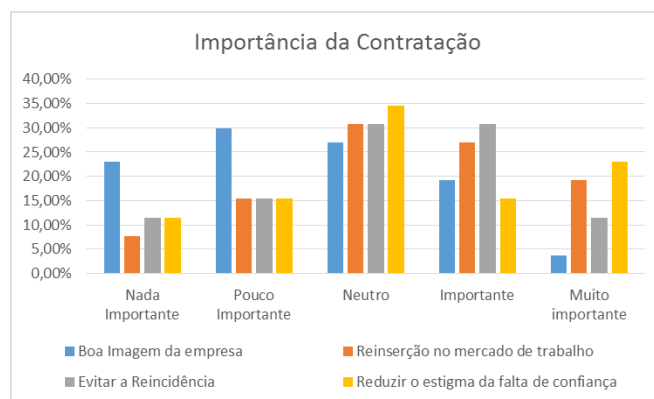


Gráfico 30 – Hotéis que consideram importante a contratação de ex-reclusos

Fonte: Elaboração própria

Grau de receptividade e maiores obstáculos na integração na equipa de trabalho de pessoas que pertencem a grupos socialmente excluídos

Ao serem questionados quanto à receptividade dos outros colaboradores em relação à contratação de pessoas pertencentes a grupos socialmente excluídos, 7,7% das unidades hoteleiras afirmaram estarem bastante receptivos. No entanto, 53,8% das empresas que responderam ao inquérito por questionário afirmaram estar pouco ou nada receptivos a este tipo de contratação, o que demonstra um claro antagonismo e afastamento para com este tipo de grupos socialmente excluídos.

No que se refere aos maiores obstáculos que poderiam ser encontrados na inserção destes indivíduos nas equipas de trabalho, a receptividade dos outros colaboradores (57,7%) e a ausência de um padrão de valores morais equivalentes (50%) foram as principais dificuldades apresentadas. A falta de comunicação (23,1%) e a abstinência nas tarefas inerentes às suas funções (23,1%) não obtiveram a mesma preponderância, comparativamente às anteriores.

5.3. ANÁLISE SEGUNDO A DIMENSÃO DE EMPRESA, A CLASSIFICAÇÃO DA UNIDADE HOTELEIRA E ANO DE ATIVIDADE

A análise de frequências permite obter já um conjunto de conclusões muito interessantes relativamente à temática em estudo. No entanto, é fundamental perceber se existem diferenças significativas através do cruzamento de algumas das variáveis independentes com as variáveis dependentes que integram o inquérito por questionário.

Assim, a análise realizada permite concluir que das variáveis independentes apresentadas, aquelas que permitem apresentar conclusões mais significativas são as variáveis independentes (i) dimensão de empresa; (ii) classificação da unidade hoteleira; e (iii) início de actividade. Relativamente às restantes variáveis independentes os resultados não são conclusivos, não sendo possível perceber se as variáveis podem apresentar ou não resultados mais conclusivos.

Esta questão deve-se, principalmente, à dimensão do universo em estudo, contudo, para o caso desta investigação, que se trata de um estudo exploratório, aumentar o universo de unidades hoteleiras iria implicar um maior período de inquirição e de contacto com as entidades. No entanto, considera-se fundamental alargar o universo em análise para estudos de outra dimensão e profundidade.

Pretende-se nesta secção apresentar aquelas que são as diferenças mais significativas nos resultados obtidos, da variável dimensão de empresa, da variável classificação da unidade hoteleira, e da variável início de actividade, relativamente às variáveis dependentes integradas no estudo. Foi feita uma análise de correlações entre as variáveis do estudo, tendo sido utilizada a correlação de Spearman's, uma vez que as variáveis do estudo na sua maioria são de natureza nominal ou ordinal.

5.3.1. ANÁLISE SEGUNDO A DIMENSÃO DE EMPRESA

O cruzamento de variáveis realizado permite verificar que quanto **menor** for a **dimensão da empresa**, **maior** é a **importância** que estas dão à **formação profissional** no que diz respeito às competências na aceitação de estagiários, sendo que este item é bastante valorizado.

Outra observação que se pode fazer é que os inquiridos que deram mais **relevância** às **entrevistas** como meio de **selecção** dos **estagiários**, **valorizam** mais o **perfil e competências pessoais** dos candidatos a estágio. No entanto, os que optaram pelo **nível de habilitações** dos mesmos como objecto de aceitação deram mais **importância** também ao **perfil e competências**.

Continuando nas observações sobre a variável dimensão da empresa, que neste estudo incidiu nas empresas de pequena e média dimensão, constata-se que quanto **maior** for a **dimensão** da unidade hoteleira, **menor valor** atribuem à **formação profissional** nas áreas de **Marketing e Comercial**.

No que se refere à questão da **integração social**, verifica-se que as unidades hoteleiras com **maior dimensão** são as que **menos facilitam** a **integração social**, seja na área Comercial/ Marketing, na Manutenção, nos Andares ou na Recepção. Optou-se por aumentar o grau de significância para 0,10 devido ao número de inquiridos que participou no estudo ser reduzido, aumentando assim a margem de erro em determinados casos, como se pode verificar na tabela abaixo.

Correlations				
			Dimensao	Importância FP na inserção/integração
Spearman's rho	Dimensao	Correlation Coefficient	1,000	-,112
		Sig. (2-tailed)	.	,594
		N	25	25
	Importância FP na inserção/integração	Correlation Coefficient	-,112	1,000
		Sig. (2-tailed)	,594	.
		N	25	26
	Facilidade integração_Cargos de Chefia	Correlation Coefficient	-,305	,371
		Sig. (2-tailed)	,139	,062
		N	25	26
	Facilidade integração Comercial/Marketing/R.H	Correlation Coefficient	-,402	,366
		Sig. (2-tailed)	,046	,066
		N	25	26
	Facilidade integração_Manutenção	Correlation Coefficient	-,453	,531**
		Sig. (2-tailed)	,023	,005
		N	25	26
	Facilidade integração_Andares	Correlation Coefficient	-,349	,513**
		Sig. (2-tailed)	,087	,007
		N	25	26
	Facilidade integração_Recepção	Correlation Coefficient	-,545**	,382
		Sig. (2-tailed)	,005	,054
		N	25	26

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabela 12 – Tabela de correlações
 Fonte: Elaboração própria

Dimensão versus a Facilidade de Integração

Em contrapartida, no departamento de Food & Beverage, mais especificamente no Restaurante/Bar e Cozinha, a **facilidade de integração social é maior quanto menor** for a unidade hoteleira. É possível observar esses dados através da correlação inversa, apresentada na tabela seguinte.

Correlations				
			Facilidade integração Restaurante/Bar	Facilidade integração_Cozinha
Spearman's rho	Dimensao	Correlation Coefficient	-,432	-,350
		Sig. (2-tailed)	,031	,087
		N	25	25

Tabela 13 – Tabela de correlação inversa
 Fonte: Elaboração própria

Dimensão versus Tipo de Crime

Quando questionados acerca da importância do **tipo de crime** com relação à **contratação** de **ex-reclusos**, comprovou-se que as empresas de **menor dimensão** estão **mais disponíveis a contratar** ex-reclusos ou reclusos em regime aberto que tenham cometido **crimes contra o estado**.

Nas competências observadas como **requisito** de **aceitação** de **estagiários** confirma-se que quanto **mais** as empresas **valorizam** o **nível de habilitações** igualmente valorizam as **competências pessoais** e o **perfil do estagiário**. Em relação às variáveis Entrevista e Experiência Profissional, pode-se afirmar que existe uma correlação inversa, visto que **quanto mais importância** as unidades hoteleiras atribuem às **entrevistas**, **menos relevante** consideram a **experiência profissional**, no entanto, consideram que o **perfil** e **competências pessoais** e a **entrevista** são igualmente **importantes**.

Quanto ao **grau de receptividade** na aceitação de estagiários em diferentes sectores da unidade hoteleira, verifica-se que existe correlação em determinados sectores. O mais relevante e mais pertinente de ser analisado é o sector de Food & Beverage. Assim, percebeu-se que quanto **maior** é a **receptividade** na **aceitação** de **estagiários** na **cozinha**, **maior** é a **aceitação** no **Restaurante/Bar**. Também a **aceitação** é **mais elevada** no departamento de **manutenção** e no de **andares**, **quanto maior** é a **receptividade** no **Restaurante/Bar**.

5.3.2. ANÁLISE SEGUNDO A CLASSIFICAÇÃO UNIDADE HOTELEIRA

Na questão em que se pretende saber em que **área** do hotel a **formação profissional** é **mais importante**, percebe-se que **existe** uma **correlação** entre a variável **classificação** e a variável **formação profissional** no **marketing**, **comercial** e **recursos humanos**, sendo que a **formação profissional** em **turismo** é **mais importante** no departamento de **marketing**, no **comercial** e nos **recursos humanos**, quanto **maior** é a **classificação** da unidade hoteleira. Refira-se também que quanto **mais importância** é **atribuída** à **formação profissional** na **cozinha**, **maior** é a **importância** atribuída à formação na área do **Restaurante/Bar**.

Relativamente à **importância** que a **formação profissional** em **turismo** poderá ter na **inserção/integração social** de grupos socialmente excluídos, verifica-se que **quanto maior é essa importância, mais facilidade de integração social** é permitida nos vários departamentos, nomeadamente nos **cargos de chefia**, no **Comercial/Marketing/Recursos Humanos**, na **Manutenção**, nos **Andares** e na **Recepção**. Quanto **maior** é a **facilidade de integração social** no **Restaurante/Bar**, **maior** é a **importância atribuída à formação profissional** nessa inserção.

Quanto **maior** é a **disponibilidade** de **contratar** ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, face à vantagem da redução das contribuições à segurança social, **maior disponibilidade** existe em **contratar** face às **vantagens de redução** da taxa de **IRC**, em **contratar** ex-reclusos ou reclusos que cometeram **crimes contra o estado**, **tráfico de estupefacientes** e **crimes contra o património**. Assim como a **importância da contratação** de recursos humanos **abrangidos** por **políticas de inserção social** é tanto **maior quanto maior** é a **disponibilidade** para **contratar** este tipo de indivíduos.

Em relação à **importância** da **contratação** destes elementos para a **boa imagem da empresa**, verificou-se que **quanto maior** é a **importância atribuída** a este facto **maior** é o **valor** dado à **formação profissional na área**.

5.3.3. ANÁLISE SEGUNDO O INÍCIO DE ATIVIDADE

Quanto mais **recente** é a **unidade hoteleira**, **menos colaboradores** em regime de **full-time** acolhe, enquanto em **part-time** são **admitidos** em **maior número**. Quanto mais recentes são os hotéis inquiridos, **maior** é a **percentagem** de **colaboradores efectivos**. Já quanto **maior** é a **percentagem** de **efectivos**, **menor** é a de **termo certo** e de **estagiários**.

As unidades hoteleiras **mais recentes** são as que **maior relevância** dão à **experiência profissional** na **aceitação de estagiários**. A **receptividade** para a **aceitação de estagiários** na **recepção** e nos **cargos de chefia** é **maior** quanto **mais recentes** forem os **hotéis**.

Verifica-se também que **quanto maior** é a **facilidade de integração** de **estagiários** na **manutenção** e na **recepção**, **maior** é a **importância** na **inserção/integração**

social. Os **hotéis** mais **recentes** estão **mais disponíveis** a **contratar** ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, face a **vantagem** de redução da taxa de **IRC** e da **isenção** de **contribuições**.

Os hotéis que consideraram mais relevante a contratação desse grupo de indivíduos devido à **importância** da **boa imagem da empresa**, **mais significância** dão à **contratação** para a **reabilitação** destes indivíduos, **evitando** que sejam **reincidentes**, e à **contratação** como **forma** de **reinserção** dessas **pessoas** na comunidade e no mercado de trabalho.

5.4. CONCLUSÃO

Através da análise realizada no presente capítulo, é possível retirar um conjunto de conclusões relevantes relacionadas com as análises levadas a cabo com recurso ao *software* SPSS. Em primeiro lugar, ao estudar a empregabilidade e a formação como ferramenta de inserção social através do turismo, tendo em consideração as variáveis relacionadas com a caracterização dos hotéis inquiridos, é possível identificar diferenças estatisticamente significativas entre as categorias de cada variável.

Por outras palavras, é possível afirmar que a dimensão do hotel a nível de colaboradores, assim como a sua classificação, influência a visão em relação à inserção de ex-reclusos. Foram feitos cruzamentos de dados que nos indicaram outras conclusões, apesar de pouco significativas, devido ao reduzido número de inquiridos que participaram nesta investigação.

É importante referir que a relevância deste estudo permitiu verificar que mesmo através de determinados incentivos socioeconómicos, ou que a falta ou existência de determinadas informações acerca dos benefícios e dos procedimentos da contratação de ex-reclusos, não interferem, nem estimulam a contratação e a inclusão desses indivíduos no mundo de trabalho. Através dos *outputs* adquiridos na análise anterior é possível afirmar este tipo de ilações, assim como outras que contribuem para os resultados deste trabalho.

No mesmo seguimento, percebeu-se que independentemente da formação obtida quer em contexto de reclusão, quer em contexto de liberdade, as habilitações e até a experiência profissional dos candidatos ex-reclusos a um possível posto de trabalho

numa das unidades hoteleiras analisadas, não são considerados um dos factores positivos na selecção e recrutamento.

Assim, é possível concluir que as políticas atuais de apoio à reinserção e à reabilitação através da formação profissional, não está adequada à realidade do sector hoteleiro, e fica muito aquém das expectativas criadas, não incentivando a contratação de ex-reclusos, o que vem dificultar ainda mais a aceitação e possível integração deste grupo de indivíduos na própria sociedade.

CAPÍTULO VI – SÍNTESE E CONCLUSÃO

A investigação baseou-se no estudo da educação e formação em turismo como ferramenta de inserção social. Após uma análise cuidada dos vários temas abordados no estudo e através da pesquisa bibliográfica chegou-se a conclusões que foram importantes e pertinentes para o trabalho e para aplicação do estudo empírico. Ao nível do desenvolvimento do turismo percebeu-se que este gera um conjunto de impactos, positivos e negativos, inerente a qualquer atividade económica. O fundamental desta questão é ser capaz de gerir esses impactos de forma sensata e equilibrada, eliminando se possível os negativos e maximizar os positivos, neste caso concreto no que diz respeito aos impactos sociais. As preocupações com esta abordagem têm vindo a crescer e a tomar uma posição de destaque no sistema turístico, desde os stakeholders aos turistas.

No que diz respeito a uma das temáticas essenciais do estudo - a exclusão social e a reinserção social de reclusos, concluí-se que, os planos e estratégias usadas como ferramenta para a reabilitação dos reclusos, são ainda muito primárias e desadequadas às reais necessidades tanto dos reclusos como da sociedade. Apesar de existirem no sistema português diversas opções e tentativas da aplicação dessas ferramentas, a falta de informação para a sociedade e/a sua ineficácia, prejudicam o sucesso das mesmas, entre outros motivos.

Em relação ao sistema educativo, a necessidade de controlar e diminuir o absentismo escolar, tem sido uma das razões pela qual as ofertas formativas a vários níveis e setores têm vindo a crescer nestes últimos anos. O objetivo é colocar Portugal com uma taxa de alfabetismo mais baixa e ao nível dos restantes países europeus. Uma das áreas mais atingidas por essa reforma do sistema educativo foi sem dúvida o turismo, sendo um setor em expansão e com uma maior disponibilidade para empregar e contribuir para a redução do desemprego nacional. O setor exige a qualificação e formação das equipas, de modo a aumentar a qualidade dos serviços e a manter-se numa quota de mercado aceitável. Esta formação é ministrada principalmente para grupos que de certo modo foram excluídos e não tiveram oportunidade de obter a qualificação exigida e desejada pelo mercado de trabalho, neste caso incluí-se o sistema prisional português que aderiu a estas reformas.

O capítulo da síntese e conclusão tem como objetivo primordial estabelecer uma ligação entre toda a revisão bibliográfica feita anteriormente e todos os capítulos da análise empírica. Para além disso, pretende dar resposta à pergunta e objetivos definidos no início do estudo no sentido de se compreenderem as interligações entre todas as temáticas expostas.

A investigação baseou-se na análise da capacidade que a educação e formação em turismo poderá ter em facilitar a reinserção de grupos socialmente excluídos, nomeadamente ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, através também da formação profissional.

Assim desta forma foi possível perceber que existe um grande obstáculo na contratação deste tipo de indivíduos, apesar do turismo ser um setor em expansão e de permitir criar postos de trabalho em diversas áreas da mesma. O estigma e a falta de informação não permite quebrar essa dificuldade de contratar pessoas que foram privadas da sua liberdade.

Foi feita uma análise descritiva da população em análise e concluiu-se que os hotéis de pequena dimensão são os que maior relevância dão à formação profissional no que diz respeito a aceitação de estagiários.

A classificação das unidades hoteleiras participantes do estudo são na sua maioria são classificadas com 4 estrelas (42,3%) e 3 estrelas, igualmente com 42,3% de correspondência. Apenas 15,4% são de 5 estrelas, justificado este valor pela proporção de hotéis desta categoria existentes na cidade. Em relação ao número de colaboradores, observa-se que os hotéis inquiridos, sendo que a sua maioria são de pequena ou média dimensão, verificando-se que os de pequena dimensão constituem 72% da população e 24% correspondem a médias empresas.

No que diz respeito à idade das empresas hoteleiras verifica-se que a sua maioria teve o seu início de atividade na última década, sendo que 35% deles iniciaram atividade entre o ano de 2000 e o de 2009 e 25% após o ano de 2009, concluí-se que a população é bastante recente no ramo. Apenas 12% dos inquiridos iniciou atividade antes de 1975.

Aferiu-se que o tipo de turismo mais característico da cidade do Porto e que estes hotéis mais praticam é o turismo cultural com 76,9% dos hotéis a praticá-lo, seguido do turismo corporate com 42,3% e 23,1% turismo de lazer.

Os questionários foram dirigidos às unidades hoteleiras sem qualquer especificação de quem deveria ser a pessoa responsável pelo seu preenchimento, deixando ao critério das

mesmas tomar essa decisão, após análise do conteúdo do inquérito. Verificou-se que o título de respondentes foi distribuído de igual forma entre o cargo de Diretor Geral (38,5%) e da categoria de Outros, igualmente com 38,5%, sendo que esses 38,5% referem-se a técnicos de Recursos Humanos. Pode-se concluir que pela natureza das questões colocadas e pela delicadeza de algumas delas, as pessoas indicadas para esta tarefa seriam sem dúvida os técnicos de recursos humanos, principalmente devido às questões das contratações e da seleção dos recursos humanos, assim como outras questões de maior impacto que necessitaram do aval da direção.

Iniciando a análise mais fulcral do estudo, que incide na formação e na empregabilidade como ferramenta de inserção social, foram abordados assuntos relacionados com a temática da formação profissional, a forma como é vista a inserção social de determinados grupos, que neste caso se trata de ex-reclusos, o nível de informação que as unidades hoteleiras analisadas têm, no que diz respeito às questões da existência de incentivos à contratação, por exemplo.

No estudo, decidiu-se abordar também a questão das habilitações exigidas em diversas áreas das unidades hoteleiras para poder analisar se as formações profissionais em determinadas áreas iam ao encontro das necessidades do mercado e se estas estavam a ser bem aplicadas. Concluiu-se que o grau de licenciatura é exigido tanto para os cargos de chefia (para 40% dos hotéis) e para o departamento de marketing e comercial (para 80% dos hotéis).

Nas áreas mais técnicas como cozinha, andares e manutenção o grau de exigência é a obtenção do Curso de Formação Profissional, assim como no Restaurante e Bar, 47,4% dos hotéis requerem Curso Profissional para estas funções, e 52,6%, o 12ºano de escolaridade. Para o departamento de Alojamento mais propriamente dito para a receção, o 12ºano de escolaridade é a habilitação selecionada por 54,2% dos inquiridos. Conclui-se que as áreas mais práticas têm realmente a necessidade de contratar mão-de-obra especializada, especialização essa obtida através dos curso de formação profissional.

No que diz respeito às ações de formação obtidas nas cadeias portuguesas, a área da hotelaria e restauração ocupa o sexto lugar no ranking, com 7 ações no Plano de Formação de 2010, correspondendo a 3,1% contra 24,9% referente à área da construção civil e 4% na floricultura e jardinagem. Pode-se dizer que o investimento na formação nesta área deveria

ser mais reforçado, não só pela atual economia e a acentuada queda no setor da construção mas principalmente pelo elevado crescimento do turismo nacional.

Na realização de Cursos Profissionais e para a obtenção final de um certificado é necessária a conclusão de estágio profissional na área em questão. Verificou-se, nas unidades hoteleiras que responderam a esta questão, que as áreas com maior abertura para a aceitação de estagiários são: a cozinha (65,40%) e os andares (50%).

Ao nível da formação profissional como mais-valia para o setor do turismo, a opinião é quase unânime, sendo que 65,4% dos hotéis concorda que é uma mais-valia para o setor e 7,7% discorda totalmente dessa afirmação. Quando a questão aborda a inserção social através da formação profissional, 42% dos inquiridos afirmam ser importante a obtenção desse nível de formação como ferramenta para inserção social. Somente, 11,5% consideram-na muito importante, enquanto 15,4% consideraram pouco importante. Percebe-se que ainda existe alguma resistência e confusão em relação ao tema da inserção social e que não será a formação profissional que irá de todo resolver este assunto. De qualquer forma é de salientar que nenhum dos hotéis referiu não ser nada importante essa relação, entre a formação profissional e a inserção social de grupos socialmente excluídos.

O conhecimento de determinadas políticas de inserção social, como da existência de uma Bolsa de Trabalho Prisional, que está em vigor desde outubro de 2007 e que tem como fundamento motivar entidades público/privadas a participar no processo de empregabilidade de reclusos, deste modo reforçando a consciência social e criando novas oportunidades de emprego para estes indivíduos, evitando assim que a sua reincidência seja a menor possível.

Denotou-se que estas informações são pouco divulgadas ou de difícil acesso, comprovada pela elevada taxa de desconhecimento dos hotéis desta bolsa (92,3%), em contrapartida apenas 7,7% têm conhecimento. Mais uma vez confirma-se que não existe divulgação suficiente ou não existe interesse em conhecer determinadas políticas, visto que em relação ao conhecimento das reduções em 50% das contribuições à segurança social pela contratação de reclusos em regime aberto, apenas 15,4% tem conhecimento contra 84,6% que não tem.

Neste sentido a contratação de funcionários em regime especial, só 2 hotéis (92,3%) usufruíram dessa dispensa, sendo que um deles beneficiou através da contratação de jovens à procura do 1º emprego e o outro através da contratação de trabalhadores

deficientes. É de salientar que nenhum deles usufruiu dessa dispensa pela contratação de ex-reclusos ou reclusos em regime aberto.

Os hotéis não se mostraram interessados (25%) nesses benefícios e alegam não terem sido contactados para contratar essas pessoas (62,5%). Todas as vantagens apresentadas tais como, as reduções das contribuições à segurança social, a isenção temporária das contribuições e ainda a redução da taxa do IRC, não são razões motivadoras o suficiente para contratar ex-reclusos. Afirma-se esta evidência pela baixa taxa de 3,8% dos hotéis ter mostrado disponibilidade em contratar em função das vantagens apresentadas.

No sentido de interpretar os resultados obtidos e refutar a conclusão de que as empresas não estão realmente interessadas nem disponíveis, concluiu-se que a importância da contratação de ex-reclusos por parte das unidades hoteleiras é tão diminuta que apenas 3,8% dos inquiridos considera-a muito importante para a boa imagem da empresa. De qualquer forma a lista de motivos inumerados como muito importante pelas unidades foram pela seguinte ordem: **redução do estigma** da falta de confiança em indivíduos que estiveram presos (23,1%) e a **reinserção no mercado de trabalho** (19,2%).

Apesar de ter sido verificado que não houve contratações deste tipo, observa-se que os obstáculos mais apontados na contratação de ex-reclusos da lista de opções dadas aos inquiridos são a **falta de comunicação** (76,9%) e a **abstinência** por parte dos reclusos nas tarefas, igualmente com 76,9%.

Assim, é possível concluir que a hipótese (H2) “*As empresas do setor do turismo em particular as unidades hoteleiras não estão preparadas nem disponíveis a contratar ex-reclusos, contribuindo desta forma para a exclusão social.*” é **verdadeira**.

Fazendo uma análise cruzada e iniciando pela variável **dimensão** dos hotéis, conclui-se que esta variável tem influência em várias situações. No que se refere à importância da formação profissional, como meio de seleção de estagiários, os hotéis de menor dimensão são os que mais valorizam a formação. Os de maior dimensão são os que menos valor atribuem à formação profissional, nomeadamente nas áreas de Marketing e Comercial.

Ainda analisando a variável dimensão com variável integração social, verifica-se que as unidades de maior dimensão são as que menos facilitam a integração social, seja na área Comercial/ Marketing, na Manutenção, nos Andares ou na Recepção. Situação oposta

acontece na secção de Restaurante/Bar e Cozinha, onde a facilidade de integração social é maior, quanto menor for o hotel.

No seguimento do que acabou de ser referido, confirma-se que o facto de um hotel ter uma dimensão mais reduzida, quer a nível de número de colaboradores, quer a nível de volume de negócio, são os que demonstram maior abertura e disponibilidade para a integração social, sendo que as áreas técnicas onde existe mais formação profissional são as mesmas que estes hotéis se predispõem a receber e a integrar elementos socialmente excluídos. Ao invés, a integração social é mais complicada nas áreas em que a formação profissional também não é um item valorizado nas unidades de grandes dimensões. Continuando ainda nesta variável, comprovou-se que as empresas de menor dimensão estão mais disponíveis a contratar ex-reclusos ou reclusos em regime aberto, que tenham cometido crimes contra o estado.

Já na variável **classificação** pode concluir-se que os hotéis de classificação superior são os que maior relevância dão à formação profissional em turismo, nomeadamente nas áreas do comercial e recursos humanos. Logo, concluí-se que, as empresas de menor dimensão serão as empresas mais disponíveis a combater este flagelo da exclusão social.

Outra questão que constituiu objeto de estudo na presente investigação foi a recetividade em relação aos estágios nas diversas áreas do hotel e verificou-se que as que maior aceitação têm, são as áreas mais práticas e que de certa forma exigem uma maior formação profissional e prática. Assim sendo, o destaque vai para a secção de cozinha e para o restaurante/bar, ou seja, quanto mais estagiários são aceites na cozinha, mais são aceites no restaurante/bar. Esta relação faz todo o sentido visto que estas duas secções não trabalham uma sem a outra, sendo totalmente dependentes uma da outra e pertencentes ao mesmo departamento, o de Food & Beverage.

Apesar de se ter analisado que independentemente das vantagens oferecidas pelas políticas de inserção social, através da contratação de reclusos e ex-reclusos, as unidades hoteleiras não se mostraram interessadas, verifica-se, no entanto, que existe uma relação entre as vantagens (redução das contribuições à segurança social) e a disponibilidade em contratar face às vantagens de redução da taxa de IRC. Aumentando também a preferência em contratar reclusos que cometeram crimes contra o estado, tráfico de estupefacientes e crimes contra o património. Todos estes crimes são considerados pelos inquiridos de menor

relevância, permitindo que estes indivíduos que cometeram este tipo de crimes possam vir a ser contratados.

No sentido de interpretar os resultados obtidos, é possível concluir que das hipóteses apresentadas duas delas são válidas: **(H2)** “ *As empresas do setor do turismo em particular as unidades hoteleiras não estão preparadas nem disponíveis a contratar ex-recluso, contribuindo desta forma para a exclusão social.*” e **(H4)** “ *Independentemente da qualificação dos recursos humanos e dos incentivos criados para o efeito, as unidades hoteleiras não contratam ex-reclusos.*”

A **hipótese 3** “*As unidades hoteleiras com uma classificação mais elevada são as que menos contratam ex-reclusos e não estão dispostas a contratar.*”, não é possível chegar a uma conclusão acerca desta variável visto que todos os hotéis quer de classificação alta, média ou baixa, responderam nunca terem aceitado reclusos nas suas equipas de trabalho.

Finalizando, a questão inicial da investigação: “**De que forma a educação e a formação específica em turismo podem contribuir para a empregabilidade e integração de grupos socialmente excluídos?**” As respostas são óbvias depois de toda a investigação feita, atualmente é uma utopia conseguir reabilitar estes indivíduos através do setor do turismo, quer por questões ideológicas, quer por preconceito ou até mesmo por falta de informação e comunicação. Como o objetivo central da investigação comprova - “**Demonstrar que a empregabilidade e a integração de grupos socialmente excluídos (no setor do turismo) ultrapassa as questões específicas das necessidades de educação e formação do próprio setor.**”, tanto a comunidade não está disposta a ter este tipo de atitudes e nem os próprios reclusos estão preparados para reentrar na sociedade depois de terem estado privados da sua liberdade, devido a não existir um sistema que assegure o apoio individualizado ou em grupo aos ex-recluso, após a sua libertação, como suporte para a reabilitação na sociedade. Assim como, não são as exigências a nível de formação e educação requeridas e específicas do setor do turismo que possibilitam a integração social dos ex-reclusos através da empregabilidade, verifica-se que os obstáculos mais uma vez são os preconceitos, um sistema mal organizado e estruturado e a falta de informação.

6.1. CONTRIBUTOS, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA INVESTIGAÇÕES FUTURAS

A temática escolhida além de ter uma certa carga polémica, devido a ser ainda assunto tabu e de difícil assimilação para muitos por diversas razões, é também um tema pouco explorado, logo a recolha bibliográfica foi bastante difícil. Não foram encontrados estudos de caso em outros países, com esta abordagem. Outras das limitações do estudo basearam-se no facto da população ser bastante reduzida, na natureza das questões do inquérito pelo seu conteúdo ser de certa forma constrangedor e vários hotéis não participarem por não estarem à vontade para responder às questões colocadas ou a própria política do grupo hoteleiro não permitir.

Outros dos entraves encontrados foi a morosidade deste tipo de método de recolha de dados, em média as unidades hoteleiras demoram cerca de 1 mês a responder ao inquérito, não só pela falta de interesse em participarem no estudo mas também pelo facto da época do ano em que foram aplicados não ter sido a mais adequada, tanto pela maioria das pessoas que iria responder ao inquérito estar de férias e pelo volume de trabalho nas unidades hoteleiras nesse período.

O grande contributo do estudo relaciona-se com o facto de ter sido abordado um tema pouco usual no sector do turismo, nomeadamente a exclusão social e a reabilitação através da contratação, neste caso específico de ex-reclusos, aliando sempre a formação e a educação.

Em relação ao sistema de reinserção de ex-reclusos sugere-se, que se estudo um sistema mais sólido e que seja prolongado no tempo, ou seja não apenas durante o período de reclusão mas sim também após a libertação. Criar apoios de reabilitação aos ex-reclusos através da ajuda na procura de emprego, na contínua formação quer a nível cívico, social ou de uma área específica, na procura de habitação e no tratamento de assuntos burocráticos, por exemplo. Não é eficaz criar ferramentas por muito bem idealizadas que elas sejam, se não forem bem aplicadas, colocando em risco todo o processo.

A intervenção do sector público em turismo é uma questão fundamental, e merece especial atenção, principalmente nas medidas de reinserção e reabilitação de ex-reclusos, assim como as entidades privada - estabelecimentos hoteleiros, no sentido de alterarem as suas políticas de recrutamento e visão sobre a reinserção social, reduzindo o preconceito sobre o

assundo. Sugere-se que implementem ações de formação sistemáticas direcionadas para o tema e para todos os colaboradores das unidades, em particular para os que têm poder de decisão.

Esta abordagem irá permitir abrir novos horizontes e novas perspectivas nas políticas de reinserção, permitindo que outros investigadores continuem este trabalho com o objetivo de criar uma estrutura mais sólida e preparada, que permita criar um sistema ou programa de inserção de grupos socialmente excluídos e não só do grupo abrangido neste estudo, no setor do turismo, onde as vantagens sejam recíprocas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ahn, B., Lee, B., & Shafer, C. S. (2002). Operationalizing sustainability in regional tourism planning: an application of the limits of acceptable change framework. *Tourism Management*, 23(1), 1-15.

Airey, D. & Nightingale, M. (1981). Tourism Occupations, Career Profiles and Knowledge, in *Annals of Tourism Research*, vol. 8 N^o.1, 52-68.

Andereck, K., Valentine, K.M., Knopf, R.C., & Vogt, C.A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, vol.32, N^o4, 1056-1076.

Artigo 21^o. Decreto-Lei 115/2009, de 12 de outubro. Código da Execução das Penas e Medidas Privativas da Liberdade. Ministério da Justiça. Lisboa.

Ashley, C., Roe, D., & Goodwin, H. (2001). *Pro-poor tourism strategies: Making tourism work for the poor: A review of experience* (No. 1). Iied.

Assis, R. D. (2010). *Avolução histórica dos regimes prisionais e do Sistema Penitenciário*.

Ateljevic, I., Hollinshead, K., & Ali, N. (2009). Special issue endnote: Tourism and worldmaking—where do we go from here?. *Tourism Geographies*, 11(4), 546–552.

Bachelard, G. (1996). *A formação do espírito científico: contribuições para uma psicanálise do conhecimento*. Rio de Janeiro: Contraponto.

Barreto, M., (2008). *Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo*. 17^o Edição, Coleção Turismo.

Beccaria, C. (1999). *Dos Delitos e das Penas*. 13^a Edição. Editora Ediouro: Rio de Janeiro.

Beni, M. (1998). *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: Senac.

Birou, A., (1982). *Dicionário das ciências Sociais*. Publicações: Dom Quixote. Lisboa.

Bitencourt, C. R. (2000). *Manual de Direito Penal*. São Paulo: Saraiva, 95.

Bittencourt, C. M. F. (2005). *Ensino de História: fundamentos e métodos*. Cortez Editora.

Blowfield, M., & Murray, A. (2008). *Corporate responsibility. A critical introduction*. Oxford University Press Oxford.

Bohdanowicz, P., & Zientara, P. (2008). *Corporate social responsibility in hospitality: issues and implications. A case study of Scandic*. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(4), 271–293.

Bohdanowicz, P., & Zientara, P. (2009). Hotel companies contribution to improving the quality of life of local communities and the well-being of their employees. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 147–158.

Botterill, D. & Platenkamp, V. (2012). *Key Concepts in tourism Research*. Londres: SAGE Publications Ltd.

Bourdieu, P. (1983). *Questões de sociologia*. Rio de Janeiro: Marco Zero.

Bull, Hedley. (1966). *The Grotian Conception of International Society*. In H. Butterfield and M. Wight (eds.). *Diplomatic Investigations: Essays in the Theory of International Politics*. London: Allen and Unwin.

Bureau Internacional do Trabalho, (2003). *A Luta contra a pobreza e a exclusão social em Portugal-Experiências do Programa Nacional de Luta Contra a Pobreza*. Genebra.

Cabugueira, A. (2002). Contributo Reflexivos para o Estudo das Relações entre a Educação e o Desenvolvimento. Working paper in *Gestão e Desenvolvimento*, pp. 193-233.

Carpenter, E. (1912). *Prisões, polícias e castigos*. Lisboa: Typographia de Francisco Luiz Gonçalves.

Castelli, G. (1991). *Marketing Hoteleiro*. Caxias do Sul. Ed. da Universidade de Caxias do Sul.

Castelini, G. (2005). *Hospitalidade: na perspectiva da hotelaria e da gastronomia*. São Paulo: Saraiva.

Catambry, T. & Da Costa, S. (2004). Qualificação profissional em turismo como factor de competitividade no setor. Volume 4, nº3. *Caderno Virtula de Turismo*.

Cavalcanti, E. & Neves, M. F. (2004). *Curitiba viável ao turismo*. Consultado em 26 de abril de 2014, a partir de <http://www.scielo.br>

- Clark, D. (2001). Effective Regimes Measurement Research.
- Clavel,G., (2004).A sociedade da Exclusão, compreendê-la para dela sair. Porto Editora.
- Clemente, M. (2011). *Contributos do Turismo para a qualidade de vida*. Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro. Aveiro.
- Cohen, E. (1972). Towards a sociology of international tourism. *Social Research*, 39, 164-82
- Cohen, E., (2012). Current Sociological Theories and Issues in Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 39, No. 4, pp. 2177–2202, - The Hebrew University of Jerusalem, Israel.
Scott A. Cohen -University of Surrey, United Kingdom
- Coles, T. E., Dinan, C. R., & Fenclova, E. (2009). Corporate social responsibility among low-fares airlines: Current practices and future trends. University: Exeter. Consultado em 25 de junho de 2014,a partir de <http://www.exeter.ac.uk/slt/newspublications/publications/>.
- Coles, T. E., Fenclova, E., & Dinan, C. (2011). *Responsibilities, recession and the tourism sector: Perspectives on CSR among low-fares airlines during the economic downturn in the UK*. *Current Issues in Tourism*, 14(6), 519–536.
- Coles, T., Fenclova,E., & Dinan,C. (2013). Tourism Management Perspective.Tourism and corporate social responsibility: A critical review and research agenda. 6, 122-141
- Cooper, C., Fletcher, J.,Fyall, A.,Gilbert,D.,& Wanhill, S.(2005) . *Tourism: Principles and Practices* (3ª edição). Techbook
- Cravidão, F., Santos, N., & Cunha, L. (2010). Educação e Turismo: formação e capacitação. A evolução da formação em Turismo: um caso Português. 4º Congresso latino Americano de investigação Turística.
- Cunha, M. I. D. (1997). Conta-me agora!: as narrativas como alternativas pedagógicas na pesquisa e no ensino. *Revista da Faculdade de Educação*,23(1-2).
- Cunha, A. L. D. A. E. (2003). EXCESSO DE PRAZO PARA FORMAÇÃO DE CULPA NO PROCESSO PENAL As Conseqüências Jurídicas e Psicossociais para os Presos do Sistema Penitenciário do Pará.

Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15,1–13.

De Almeida, J. F. (1992). *Exclusão social: factores e tipos de pobreza em Portugal*. Celta Editora.

Decreto-Lei 265/79, de 1 de agosto. Diário da República nº176/1979- I série. Ministério da Justiça. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 387/99, de 28 de setembro. Diário da República nº227/99- I série. Ministério da Educação. Lisboa.

Decreto-Lei nº 125/2007, de 27 de Abril. Diário da República nº82/07- I série. Ministério da Justiça. Lisboa.

Decreto-lei nº 191/2009 de 17 de agosto. Diário da República nº 158/2009 – I série. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.

Decreto-Lei nº 51/2011, de 11 de Abril - Aprova o Regulamento Geral dos Estabelecimentos Prisionais, em cumprimento do Código da Execução das Penas e Medidas Privativas da Liberdade Lei nº 115/2009 de 12 de outubro. Ministério da Justiça. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 215/2012, de 28 de setembro de 2012. Diário da República nº189 - I série. Ministérios da Justiça. Lisboa.

Despacho conjunto n.º 561/2001 de 22 de junho de 2001. Diário da República nº143 - II série. Ministérios da Justiça e do Trabalho e da Solidariedade. Lisboa.

Despacho conjunto nº451/99 de 1 de junho de 1999. Diário da República nº 127 – II série. Ministério da Educação e Ministério da Justiça.

Demo, P., (2002). *Charme da Exclusão social*. (2º ed.). Campinas SP: Autores associados. (Coleções polêmicas do nosso tempo; 61).

Dias, A. F. (2007). *Cultura popular como atrativo turístico e práticas organizativas de grupos folclóricos*.

Dores, A. P. (2003). *Prisões na Europa-European Prisons*.

Durkheim, E. (1972). *Educação e Sociologia*. São Paulo: Melhoramentos.

Edgell, D.L. Allen, M. D. Smith, G., & Swanson, J.R. (2008). *Tourism Policy and Planning- Yesterday, Today and Tomorrow*. Oxford: Elsevier Inc.

Europa 2020. Consultado em 20 de setembro de 2014, a partir de http://ec.europa.eu/europe2020/index_pt.htm

Fayos-Solá, E. (1996). Tourism policy: a midsummer night's dream?. *Tourism Management*, 17(6), 405-412.

Fernandes, M. R. (2005). *Educação e formação em turismo*. Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro.

Ferreira- Deusdado. (1891). *O ensino carcerário e o congresso penitenciário internacional de S.Petersburgo*. Lisboa: Imprensa Nacional.

Ferreira, M.C. (2003). *A construção da escola inclusiva. Um estudo sobre a escola em Bragança*. Consultado em 26 de abril de 2014, a partir de <http://bibliotecadigital.ipb.pt>

Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa, Monitor.

Frey, N., & George, R. (2010). Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry. *Tourism Management*, 31(5), 621–628.

Fortin, M. F (1999). *O processo de investigação: da concepção à realização*. Loures, Lusociência.

Foucault, M., & Galvão, M. E. (1999). *Em defesa da sociedade: curso no Collège de France (1975-1976)*.

Fox, M. (1977). *The social impact of tourism: challenge to researchers and planners*, pp.27-48 in Finney, B.R. and Watson. A. *A new king of sugar: Tourism in the Pacific*. Center for South Pacific Studies, University of California, Santa Cruz.

Fuentes, A. (2011). Human capital and productivity, Economic Analysis, Working Paper nº11/03. Madrid. Consultado em 26 de abril de 2014, a partir de http://research.barcelonagse.eu/tmp/working_papers/530.pdf

Godet M. (1985). *Prospective et planification*. Paris: Economica, pp. 119-125.

Gomes, C., Duarte, M., & Almeida, J. (2004). Crimes, penas e reinserção social: Um olhar sobre o caso português. In *CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA* (Vol. 5, pp. 27-34).

Gomes, M. J. R. O. (2013). A implementação da formação interna numa cadeia hoteleira.

Goodwin, H., & Francis, J. (2003). Ethical and responsible tourism: Consumer trends in the UK. *Journal of Vacation Marketing*, 9(3), 271-284.

Guia para as Entidades Empregadoras. Consultado em 11 de maio de 2014, a partir Direção Geral dos Serviços Prisionais <http://www.dgsp.mj.pt>

Harvey, D. (2005). Spaces of global capitalism: Towards a theory of uneven geographical development. London: Verso.

Harrison, D., & Schipani, S. (2007). Lao tourism and poverty alleviation: Community-based tourism and the private sector. *Current Issues in Tourism*, 10(2-3), 194-230.

Higgins-Desbiolles, F. (2006). *More than an 'industry': The forgotten power of tourism as a social force*. *Tourism Management*, 27 (6), 1192–1208.

Hodgson, F. C., & Turner, J. (2003). Participation not consumption: the need for new participatory practices to address transport and social exclusion. *Transport Policy*, 10(4), 265-272.

INE (2009). Relatório Anual- Nº de estabelecimentos hoteleiros por Localização geográfica e Tipo). Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE (2012). Estatística de Emprego. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

INE (2013). Nº de Camas nos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos Turísticos, por NUTS II e por Tipologias. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

IEFP (2014). Consultado em 30 de novembro de 2014 a partir de <https://bdfa.iefp.pt/index.php?action=artikel&cat=33&id=782&artlang=pt>

Janeiro, J. A. (1991). Guia Técnico de Hotelaria. A Arte e a Ciência dos Modernos Serviços de Restauração. Lisboa. (pp.13 ed. Cetop).

Janeiro, J. A. Hospedarias - casa onde se agasalham peregrinos ou hóspedes mediante retribuição condicional, p. 15.

Jesus, D. (2004). Manual de Direito Penal Volume I. São Paulo : Atlas, 250.

Kadt, E. J. (Ed.). (1979). *Tourism: passport to development? Perspectives on the social and cultural effects of tourism in developing countries*. Oxford: Oxford University Press.

Kaspar, C. (1977). Social needs and their realization in tourism, Proceeding of the Association international d'Experts Scientifiques du Tourisme (Berne, Switzerland), 18, 19-20.

Knox, J., (1978). Classification of Hawaii Resident's Attitudes Towards Tourists and Tourism. Tourism Research Project Occasional Paper No.1. University of Hawaii at Manoa, Honolulu.

Koster, R., & Randall, J. E. (2005). Indicators of community economic development through mural-based tourism. *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 49(1), 42-60.

Krippendorf, J. (1989). Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

Lima, A., Oliveira, F., Galvão, I., Santos, G. & Santos, S. (2010). O turismo social como veículo para o desenvolvimento, a inclusão social e o lazer no interior de Pernambuco: um estudo de caso do Sesc Triunfo. Observatório de Inovação do Turismo- Revista Acadêmica

Lynes, J. K., & Andrachuk, M. (2008). Motivations for corporate social and environmental responsibility: A case study of Scandinavian airlines. *Journal of International Management*, 14, 377–390.

Madrid, Aline (2012). Turismo: caminhos para o enfrentamento das desigualdades sociais através da cidadania.

Markman, C., Darkow, I. & Gracht, H. (2012). Technological Forecasting and Social Change: A Delphi-based risk analysis Identifying and assessing future challenges for supply chain security in a multi-stakeholder environment. Consultado em 2 de maio de 2014, a partir de <http://sciencedirect.com>.

Marsh, J.S. (1975). Tourism and Development: The East African case, *Alternatives*. 5(1), 15-22.

- Martinelli, D. P., Almeida, A.P. (1997). *Negociação: como transformar confronto em cooperação*. São Paulo: Atlas.
- Martins, B. (2006). *Políticas sociais na deficiência: Exclusões perpetuadas*.
- Marujo, N. (2012). *A Observação Participante na Investigação em Turismo*.
- Marx, K., & Engels, F. (1846). *A ideologia Alemã*. 1º capítulo. Edição Ridendo Castigat Mores.
- Mathieson, A. & Wall, G. (1982). *Tourism: Economics, physical and social impacts*. Logman Scientific & Technical
- Meireles-Coelho, C. (1988a). *Educação igual para todos? – Tratar a todos por igual?*
- Meireles-Coelho, Carlos. (2009a). *Educação antiga e medieval (até 1415)*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Meireles-Coelho, Carlos. (2009b). *Educação na idade moderna (1415-1789)*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Meireles-Coelho, Carlos. (2009c). *Educação na idade contemporânea (1789-1945)*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Meireles-Coelho, Carlos. (2009d). *Educação na era da globalização (1945-2009)*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Melo, A., Lima, L.C., Almeida, M. (2002). *Novas Políticas da Educação e Formação de Adultos- O Contexto Internacional e a Situação Portuguesa*, 1ª Edição, maio. Grafis.
- Milheiro, E. (2002). *O Ensino Superior Público em Turismo em Portugal*. Escola Superior de Educação de Portalegre. (pp.120-212). Aprender 2002.
- Minnaert, L., R., & Miller, G. (2006). *Social Tourism and its Ethical Foundations*. *Tourism Culture & Communication*, 7(1), 7-17.
- Moneva, J. M., Archel, P., & Correa, C. (2006). *GRI and the camouflaging of corporate unsustainability*. *Accounting Forum*, 30, 121–137.
- Moraes, H. V. B. (2013). *Dos sistemas penitenciários*. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XVI, n.108.

Nadeau, M.A. (1988). L'évaluation de programme. Laval, Québec: Presses del'université de Laval. pp 349-352.

Nash, D. (2007). The study of tourism: Anthropological and sociological beginnings. Oxford: Elsevier.

Neto, V. (2013). Portugal Turismo: Relatório Urgente Bnomics.

OMT (2001). Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo. Madrid: Organización Mundial do Turismo.

OMT (2010). Towards new forms of public-private sector partnership. Madrid: Organización Mundial do Turismo.

OMT (2013). *UNWTO World Tourism Barometer*. Madrid: Organización Mundial do Turismo.

ONU (1955). Conclusão do 1º Congresso das Nações Unidas para a Prevenção do Crime e o Tratamento dos Delinquentes, Genebra.

ONU (1957). Resolução nº.663 C (XXIV) de 31 de julho de 1957.

ONU (1977). Resolução nº.2076 (LXII) de 13 de maio de 1977.

O'Rourke, A. (2003). A new politics of engagement: Shareholder activism for corporate social responsibility. *Business Strategy and the Environment*, 12, 227 – 239.

Palomo, M. F. (1979). *Economia turística. Madri: Imnasa*.

Pereira, M. (2013). A Formação como investimento em Capital Humano, Emprego e Inserção Social. O caso dos Cursos de Educação e Formação de Adultos. Consultado em 12 de maio de 2014, a partir de <http://repositorio.ul.pt>

Pike, L.T. & Murphy, P.T. (2006). Invisible parties: Listening to children: A social science perspective. Paper presented at Australian Family Law Conference: Perth, Australia.

Pizam, A., (1978). *Tourism's impacts: the social costs to the destinations as perceived by its residentes*. *Journal of Travel Research*, 16 (4), 8-12.

Poon, A. (1993). *Tourism, technology and competitive strategies*. CAB international.

Porporino, F. J., & Robinson, D. (1992). *Can Educating Adult Offenders Counteract Recidivism?*. Correctional Service of Canada, Communications and Corporate Development.

Portaria n.º 817/2007, de 27 de Julho, artigo nº 2. Diário da República nº144, de 27.07.2007, I série. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Portaria n.º 230/2008 de 7 de Março, artigo nº 3, Diário da República nº48, de 7.03.2008, I série. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e da Educação.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 5–16.

Pritchard, A., Morgan, N., & Ateljevic, I. (2011). *Hopeful tourism: A new transformative perspective*. *Annals of Tourism Research*, 38 (3), 941 – 963.

Quadro de Referência Estratégico Nacional (2007-2013). Portugal. Consultado em 11 de março de 2014, a partir de <http://www.qren.pt>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Recomendação (1989), 12 de 13 de outubro, do Comité de Ministros do Conselho da Europa.

Regulamento Geral dos Estabelecimentos Prisionais. Parte II - Regime comum. Título V Tratamento prisional. Capítulo I - Avaliação e programação do tratamento prisional. Artigo 69.º - Plano individual de readaptação.

Relatório de Atividades da Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça. (2010). Ministério da Justiça. Consultado em 6 de dezembro de 2014, a partir de www.igsj.mj.pt

Relatório de Atividades. (2011). Secretaria –Geral do Ministério da Justiça. Consultado em 2 de abril de 2014, a partir de <http://dgsp.mj.pt>

Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2013. Diário da República nº 140/2013 – I série. Ministério da Justiça. Lisboa.

Robinson, H., (1976). *A Geography of Tourism*. Mac Donal & Evans. London.

Robbins, T., (1995).” *Dead Man Walking*”

Rosa, F. B. D. (1999). A humanização das Penas. *Revista CEJ*, 3(7), 9-12.

Ruschmann, Doris. (1999). *Marketing Turístico: um enfoque promocional*. 4^o edição. São Paulo: Papyrus Editora

Ruschmann, Doris. (2008). *Turismo e Planejamento Sustentável- a proteção do meio ambiente*. 14^oedição São Paulo: Papyrus Editora

Sasse, C. M., & Trahan, R. T. (2007). Rethinking the new corporate philanthropy. *Business Horizons*, 50, 29–38.

Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2008). Integrating and unifying competing and complementary frameworks: The search for a common core in the business and society field. *Business and Society*, 47(2), 148–186.

Seers, D. (1969). The meaning of development. *New Delhi*.

Sharpley, R. & Telfer, D.J. (2002). *Tourism and Development: Concepts and issues*. Channel View Publications

Silva, M. (1984). Uma estimativa da pobreza em Portugal em abril de 1974. *Cadernos de Ciências Sociais*, nº1, junho, pp.117-128, Porto.

Silva, M. (2003). Violência, encarceramento, (in) justiça: memórias de histórias reais das prisões paulistas. *Revista de Letras*, 29-47.

Silva, S.B. (2008). *Capital humano e capital social: construir capacidades para o desenvolvimento dos territórios*, Junho 2010 - Tese de Mestrado, Faculdade de Letra – Universidade de Lisboa. Consultado em 9 de junho de 2014, a partir de <http://repositorio.ul.pt>.

Sistemas Penitenciários e Escolas Penais. Consultado em 26 de novembro de 2014, a partir de <http://www.ebah.pt>

Sousa Santos, B. (1999). A construção multicultural da igualdade e da diferença. Oficina do CES.

Sousa Santos, B., Gomes, C., & Santos, E. (2007). O Observatório Permanente da Justiça Portuguesa: Estrutura e Funcionamento. Centro de Estudos Sociais. Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra. Coimbra.

Szivas, E., Riley, M., & Airey, D. (2003). Labor mobility into tourism: attraction and satisfaction. *Annals of Tourism research*, 30(1), 64-76.

Thomason, P., Crompton, J.L., & Van Kamp, B. (1979). *A study of the attitudes of impacted groups within a host community towards prolonged staying tourist visitors*. *Journal of Travel Research*, 18 (3), 2-7.

Torrejón, P. P. (2003). *La cárcel y el encarcelamiento en el mundo romano* (Vol. 27). Editorial CSIC-CSIC Press.

Tscharf, C.L., (2009). Educação e formação de adultos em prisões portuguesas.

Tui Travel PLC. Responsible leadership. Sustainable development report 2009. TUI Travel PLCCrawley.

Turismo de Portugal, I.P. (2012). Caracterização dos principais grupos hoteleiros portugueses. Consultado em 4 de maio de 2014, a partir de <http://www.turismodeportugal.pt>

Turismo de Portugal, Escolas. (2014). A nossa história carrega os nossos valores. Consultado em 5 de dezembro de 2014, a partir de <http://escolas.turismodeportugal.pt>

UNESCO, (1990). Conferência Mundial sobre Educação para Todos. Tailândia: Jomtien.

V CONFINTEA, (1997). Conferência Internacional de Educação de Adultos. Hamburgo

Veal, A. (2006). *Research methods for leisure and tourism: a practical guide* (3ª ed.). Harlow: Pearson Education Limited.

Wanda, L., & Tena, B (2004). *Journal of Career and Technical Education*. Consultado em 2 de maio de 2014, a partir de <http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JCTE/v20n2/stitt.html>

Weber, M. (2006). *A ética protestante e o "espírito" do capitalismo* (Vol. 9). Univ Santiago de Compostela.

Witkin B.R & J.W Altschuld (1995). *Planning Conducting Needs Assessments*, Thousand Oaks: Sage. pp 193-203.

Wolf, C.P. (1977). *Social impacts assessment: the state of the art updated*. SAI Newsletter, 29, 3-23.

Wresinski, J. (1957). Consultado em 24 de Fevereiro de 2014, a partir de <http://www.joseph-wresinski.org>

ANEXOS

ANEXO I - FORMULÁRIO PARA A BOLSA DE TRABALHO PRISIONAL:
OFERTA EXTERNA



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

DIRECÇÃO-GERAL DOS SERVIÇOS PRISIONAIS

Centro de Competências para Apoio à Reintegração Social

OFERTA DE TRABALHO
Ficha de Inscrição

Selecione a Opção



Entidades Públicas

Entidades Privadas

Instituições P. Solidariedade Social

Associações

Designação da Entidade que Oferece Trabalho:

Localidade da Prestação do Trabalho:

Distrito:

N.º de Postos de Trabalho:

Duração Previsível do Trabalho:

Data de Início do Trabalho:

Valor do Salário Oferecido:

Área Laboral :

Tarefas a Desempenhar:

Perfil pretendido:

Contacto da Entidade Empregadora:

Telefone:

E-Mail:

Observações:

Contacto para envio do formulário

CCARS: e-mail: correio.ccars@dgsj.mj.pt
telefone: 218812200 (extensão 3222) extensão (3160)
Directo: 218812229

ANEXO II - GUIA PARA AS ENTIDADES EMPREGADORAS




BOLSA DE TRABALHO PRISIONAL













Um Guia para as Entidades Empregadoras

Centro de Competências Para Apoio à Reintegração Social

Direcção-Geral dos Serviços Prisionais



ÍNDICE

 Enquadramento da Bolsa de Trabalho Prisional.....	pág. 4
 Quais são os objectivos da Bolsa de Trabalho Prisional?	pág.5
 Que princípios norteiam o Trabalho Prisional?.....	pág. 6
 Existe vantagens em recorrer ao Trabalho realizado por reclusos?	pág. 6
 Como se formaliza a oferta de trabalho?.....	pág. 7
 Preencher Formulário.....	pág. 7
 Protocolos com a Direcção –Geral dos Serviços Prisionais.....	pág.8.- 9
 Modalidades de Trabalho	pág.9
 Quem pode celebrar Protocolos que visem preparar os reclusos para a inserção no mercado de trabalho?.....	pág.10
 Requisitos a que devem obedecer as instituições cooperantes	pág.10
 Obrigações das partes outorgantes	pág.11
 Incentivos às Entidades Empregadoras.....	pág. 13

2

Introdução

O direito penitenciário português e o sistema de execução das penas, têm desde sempre atribuído importância ao papel que o trabalho prisional assume no processo de reabilitação individual dos reclusos e de readaptação à vida em liberdade. A importância que reveste o trabalho prisional no tratamento penitenciário, constitui o maior e mais importante denominador comum entre a vida na prisão e a vida em meio livre. Por isso, o trabalho é inquestionavelmente, um elemento positivo e primordial no tratamento penitenciário, pela utilidade social que se reveste e pela valorização que proporciona ao indivíduo, sendo também, um elemento de coesão social, na medida em que permite estabelecer e consolidar relações sociais. Através do exercício de uma actividade laboral estruturada e continuada, os reclusos desenvolvem competências pessoais e sociais, nomeadamente ao nível da aquisição de hábitos de trabalho, cumprimento de horários e regras e gestão das relações laborais.

A utilização, pelas entidades público/privadas, de mão-de-obra prisional faz-se dentro e fora dos estabelecimentos prisionais ao abrigo de protocolos/acordos de cooperação, contratos individuais de trabalho e remonta a 1984, ano em que, de forma estruturada se celebrou o primeiro protocolo. Desde então, e até aos dias de hoje, o número de colaboradores tem vindo a crescer. A maioria dos colaboradores pertence aos serviços públicos mas, com a criação da Bolsa de Trabalho Prisional e a sua publicitação no site da dgsp, o número de entidades privadas que procuram contribuir

para o processo de reinserção socio-familiar de reclusos ganhou um novo impulso.

O guia, que lhe apresentamos nas páginas seguintes resulta do crescente número de colaboradores e pretende dar resposta às questões que, por estes, nos vêm sendo colocadas no domínio da empregabilidade dos reclusos.

Enquadramento da *BTP*

A Bolsa de Trabalho Prisional(*BTP*) foi concebida para organizar o trabalho prisional e criar uma base de dados on-line que permita informar e divulgar em tempo real, os diversos Estabelecimentos Prisionais, das solicitações externas de trabalhos a realizar por reclusos. Através da bolsa, os Serviços Prisionais divulgam junto da sociedade civil o que tem sido feito pelo sistema prisional em matéria de ocupação laboral de reclusos e, ao mesmo tempo, promovem a sensibilização e a cooperação de agentes sociais e económicos com vista a aumentar e diversificar as ofertas de trabalho.

A *BTP* afirma-se como mais uma oportunidade para os serviços encontrarem novas respostas e mobilizarem novos actores para a concretização de estratégias integradas na preparação da liberdade dos reclusos e cria um espaço onde as entidades podem divulgar as suas ofertas de trabalho e contribuir para o processo de inclusão de cidadãos em cumprimento de medida privativa de liberdade (em especial daqueles que revelam maiores dificuldades

na obtenção de um trabalho) nas fase de preparação e aproximação de eventual concessão de liberdade condicional e/ou definitiva. Com esta preocupação, foi criado um formulário Ficha BTP- Oferta Externa, já disponível no Portal da Justiça - site da Direcção-Geral dos Serviços Prisionais em <http://www.dgsp.mj.pt>

Quais são os objectivos da Bolsa de Trabalho Prisional?

Os objectivos são de âmbito geral e específico e enquadram-se nos princípios orientadores do tratamento penitenciário.

Objectivos gerais

- Sensibilizar as entidades público/privadas para a participação no processo de empregabilidade de reclusos;
- Reforçar a consciência social;
- Diversificar as opções de oportunidades de emprego;
- Promover Redes de Cooperação para uma eficaz (re)integração social;
- Mobilizar de forma eficaz os recursos necessários;

Objectivos específicos

- Promover parcerias estratégicas com a comunidade empresarial que facilitem a integração sócio-profissional dos reclusos no decurso do cumprimento da pena e após a libertação.

■ Dar a conhecer à sociedade civil e empresarial o que tem sido feito pelo sistema prisional em matéria de ocupação laboral dos reclusos;

■ Desenvolver condições de trabalho propícias à transferência de aprendizagens adquiridas e/ou desenvolvidas em meio prisional para os contextos reais de trabalho;

■ Promover o exercício de uma actividade remunerada;

■ Proporcionar formação e aperfeiçoamento profissional;

■ Ajudar os reclusos a reorganizarem a sua vida, durante e após o cumprimento da pena;

■ Promover a auto-sustentabilidade dos reclusos e das suas famílias;

■ Prevenir a reincidência.

Que princípios norteiam o Trabalho Prisional?

■ Respeito pela vontade e aptidões do recluso;

■ Respeito pela condição física e psicológica do recluso;

■ Natureza produtiva e educativa;

■ Salário justo em função do grau de dificuldade da tarefa, responsabilidade, qualidade e competência;

Existem vantagens em recorrer ao Trabalho realizado por reclusos?

Existem medidas de incentivo às entidades empregadoras que admitam ao seu serviço reclusos em regime aberto (*consultar pág. 11*)



Como se formaliza a oferta de trabalho?

No site da dgsp - <http://dgsp.mj.pt> está disponível um formulário para registo da oferta.

Depois de preenchidos todos os campos deve submeter a sua oferta, remetendo-a por correio electrónico para o endereço que aparece em nota de rodapé. Se tiver problemas no envio contacte os nossos serviços através do número de telefone: 21 8812200.

Preenchimento dos Campos do Formulário

1. Designação da Entidade que Oferece Trabalho a Reclusos

Registe a denominação da sua empresa/organismo (ex.: Câmara Municipal de ...).

2. Localidade e Distrito da Prestação do Trabalho

Identifique a localidade e o distrito onde se situa a necessidade da prestação do trabalho.

3 Duração Previsível do Trabalho

Refira o período de tempo de duração do trabalho (ex. 6 meses, 1 ano).

4.Data de Início do Trabalho

Assinale a data aproximada do início do trabalho.

5. Valor do Salário Oferecido

Mencione o quantitativo da remuneração e demais regalias que a Entidade oferece (ex.: mensal ou diário, subsídio de transporte, subsídio de refeição).

6. Área laboral

Assinale a actividade económica.

7. Tarefas a Desempenhar

Discrimine as tarefas que pretende que sejam executadas pelos reclusos.

8. Perfil Pretendido

A preencher quando sejam exigíveis qualificações profissionais e/ou competências específicas para o desempenho das funções (ex: estar habilitado com formação profissional, ter experiência anterior, etc).

Protocolos e/ou Acordos de Cooperação celebrados com a Direcção -Geral dos Serviços Prisionais

Um protocolo, é um registo de um acordo entre duas partes, não se subsumindo nunca como um contrato, antes é um contrato inominado ou atípico, livremente regulado pelas partes. Os protocolos permitem operacionalizar a Bolsa de Trabalho Prisional e estabelecer um interface entre o meio prisional e a sociedade



livre que resulte em reais oportunidades de (re)inserção no mercado de trabalho.

Visam o aumento da participação dos reclusos em actividades laborais produtivas, o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, a aquisição e/ou manutenção de hábitos de trabalho que conduzam à conseqüente melhoria da sua condição nos domínios da empregabilidade e de participação na vida social em geral.

Modalidades de Trabalho

São duas as modalidades de trabalho: No Interior e Exterior dos Estabelecimentos Prisionais.

1.- No interior, o trabalho é desenvolvido e executado pelos reclusos dentro dos estabelecimentos prisionais. Esta modalidade visa diversificar as actividades ocupacionais, contribuir para a aquisição, manutenção de hábitos de trabalho, fomentar a revitalização e modernização das zonas oficiais e explorações agrícolas e criar novas unidades produtivas. As empresas podem obter permissão para utilizar espaços físicos, oficinas ou espaços próprios, dentro dos estabelecimentos prisionais e mão-de-obra. As ofertas recebidas concentram-se maioritariamente nos sectores da indústria e serviços (montagem de componentes e acessórios, embalagem, rotulagem...);

Se pretender aderir a este tipo de oferta deve utilizar o formulário – BTP - Oferta Externa. Após a análise e aceitação da oferta é

elaborado um protocolo ficando clausulados os deveres e garantias de ambas as partes.

2.- No exterior, o trabalho é executado por reclusos a quem tenha sido concedido Regime Aberto (medida privilegiada de execução da pena privativa de liberdade), e por Brigadas de reclusos a quem tenha sido concedido o Regime Aberto Voltado para o Interior. Este tipo de trabalho é, por regra, mais especializado e os reclusos seleccionados estão mais qualificados.

Quem pode celebrar Protocolos que visem preparar os reclusos para a inserção no mercado de trabalho?

Podem celebrar protocolos, no âmbito da preparação para a liberdade e inserção sócio profissional dos reclusos entidades público/privadas:

Administração Directa e Indirecta do Estado, Empresas Públicas, Autarquias Locais, Associações, Organizações não Governamentais, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Entidades Empregadoras do Regime Geral de Segurança Social.

Requisitos a que devem obedecer as instituições cooperantes

- Idoneidade e capacidade de gestão dos titulares dos órgãos sociais;
- Situação financeira estável, nomeadamente, situação contributiva regularizada junto do Fisco e da Segurança Social.



Nota:

Na análise e selecção das ofertas, constitui factor de preferência a existência de relações de parceria anterior com o Estado e a criação de postos de trabalho que permitam a inserção de ex-reclusos nas suas regiões de origem e/ou destino.

Obrigações das partes outorgantes

Os direitos e deveres de ambas as partes estão reflectidos no articulado dos protocolos, especialmente no que respeita às seguintes matérias (processos de selecção dos utentes, n.º de reclusos a abranger, tarefas, horários, remunerações, acompanhamento e supervisão, mecanismos de controle, higiene e segurança no trabalho, período de vigência do protocolo, avaliação...).

Remuneração

1. A remuneração a atribuir aos reclusos que se encontrem em regime aberto voltado para o exterior fixa-se no pagamento de um subsídio de valor igual ao salário mínimo nacional (actualmente 426.00 euros), acrescido de subsídio de alimentação ou, em alternativa, o fornecimento do almoço em condições análogas às dos seus trabalhadores.
2. A remuneração a atribuir aos reclusos que integrem brigadas de trabalho (constituídas para o efeito) que se desloquem ao exterior para prestar trabalho para entidades público/privadas é

fixada no valor mínimo de 15 euros, por dia de trabalho efectivamente prestado.

3. À remuneração atrás referida, acresce a percentagem de 10% (que em casos a ponderar pode ser reduzida para 5%) que reverte para as receitas próprias da DGSP, ao abrigo da alínea m), do n.º 2 do art.º 14º do D.L.- 125/2007 de 27 de Abril.

Seguro de acidentes de trabalho


A entidade empregadora procederá à aquisição de um serviço de seguro de acidentes de trabalho, que cubra eventuais danos sofridos pelos trabalhadores/reclusos no âmbito do desenvolvimento das actividades solicitadas.

O processo de avaliação dos resultados

É composto por um questionário (entregue a todos as entidades que celebraram protocolo com a DGSP no termo da cessão de trabalho dos reclusos) que visa recolher a opinião das entidades empregadoras.

Incumprimento dos outorgantes

O incumprimento das cláusulas do protocolado e/ou acordo de cooperação implica a denúncia do protocolo e o termo da colaboração com a DGSP.



Incentivos às Entidades Empregadoras

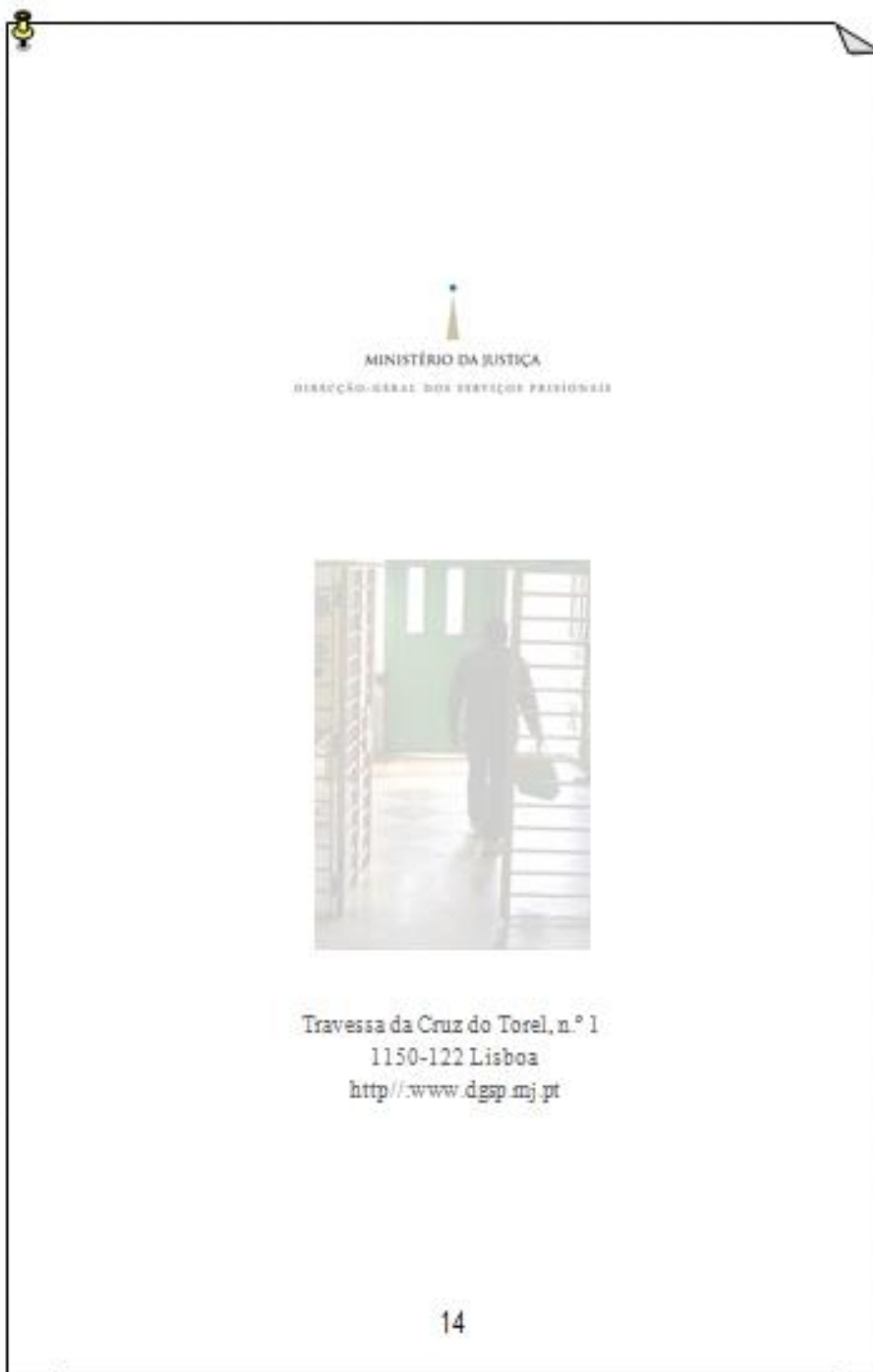
O Despacho conjunto n.º 561/2001 dos Ministérios da Justiça e do Trabalho e da Solidariedade Social - veio instituir medidas de incentivo às entidades empregadoras que admitam ao seu serviço reclusos em regime aberto e determina os benefícios a atribuir às entidades empregadoras do regime geral de segurança social dos trabalhadores por conta de outrem que admitam ao seu serviço reclusos em regime aberto e apresentem a situação contributiva regularizada perante a segurança social, e foi criado com o intuito de fomentar a criação de postos de trabalho à população reclusa e ex-reclusa, promovendo desta forma a sua inserção sócio-profissional.

Para mais informações e consulta do despacho na íntegra, consultar o seguinte endereço:

<http://www.ugt.pt/segurancasocial9.pdf>

Contato:

Para obter informações adicionais contacte o Centro de Competências para Apoio à Reintegração Social através do número de telefone: 218812200



ANEXO III – QUESTIONÁRIO: “A FORMAÇÃO E A EMPREGABILIDADE
NO TURISMO COMO FERRAMENTA DE INSERÇÃO
SOCIAL”

A formação e a empregabilidade no turismo como ferramenta de inserção social

O presente questionário insere-se num projeto de investigação do Mestrado em Gestão e Planeamento em Turismo da Universidade de Aveiro, que tem como objetivo avaliar a importância da formação profissional em turismo para a integração de grupos socialmente excluídos, em particular de ex-reclusos.

Esta pesquisa está a ser realizada junto de gestores de unidades hoteleiras da cidade do Porto, através do questionário elaborado para fins de investigação académica. Os dados recolhidos serão tratados de uma forma agregada e toda a informação que fornecer será estritamente confidencial.

Se tiver alguma dúvida relativamente ao preenchimento do questionário, poderá entrar em contacto para Tânia Almeida, pelo telefone 916537043 ou e-mail: taniatania@hotmail.com.
Agradecemos, desde já, a sua colaboração no estudo.

Tânia Almeida

Existem 35 perguntas neste inquérito

Questionário

1. Classificação da Unidade Hoteleira: *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- 5 estrelas
 4 estrelas
 3 estrelas

2. Início da atividade do hotel: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Ano

3. Principa(l)is tipo de turismo do hotel: *

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Corporate
 Lazer
 Cultural
 Outro:

4. Qual a dimensão da unidade hoteleira, tendo em conta o número de colaboradores? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- <10
- 11 – 30
- 31 – 50
- 51 – 100
- 101 – 150
- 151 – 250
- >251

5. Qual a dimensão da unidade hoteleira, tendo em conta o volume de negócios? (Euros) *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- <2.000.000
- 2.000.001 – 10.000.000
- 10.000.001 – 50.000.000
- >50.000.001

6. Título do respondente: *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Proprietário/ Sócio
- Diretor Geral
- Diretor de F&B
- Diretor de Marketing
- Diretor de Alojamento
- Diretor de Recursos Humanos
- Diretor Comercial
- Diretor Financeiro
- Diretor de Vendas
- Outro

7. Qual o nº de colaboradores nos 2 regimes abaixo indicados: *

Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):

Full Time	<input type="text"/>
Part-Time	<input type="text"/>

8. Qual o nível de habilitações exigido na sua empresa para as seguintes áreas: *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Curso Profissional	<9ºano	12ºano	Licenciatura	Pós Graduação	Mestrado/ Doutoramento
Cargo de Chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comercial/Marketing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante/Bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cozinha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Qual o nível de ligação, em termos contratuais, dos seus colaboradores à empresa? (valores em percentagem) *

Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):

Efetivos	<input type="text"/>
Termo certo	<input type="text"/>
Recibos verdes	<input type="text"/>
Estagiários	<input type="text"/>
Outro	<input type="text"/>

10. Por favor, indique quais as competências abaixo referidas que considera importantes para aceitação de estágios profissionais. (1 - Nada Relevante; 5 - Muito Relevante) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Experiência Profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nível de habilitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perfil/competências Pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entrevista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Qual o grau de receptividade da sua empresa à aceitação de estagiários nas seguintes áreas?

(1- Nenhuma receptividade 5- Muita receptividade) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Comercial/Marketing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante/Bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cozinha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cargos de Chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Considera que a formação profissional tem sido uma mais-valia para o aumento da qualidade de formação dos recursos humanos do sector do turismo? *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

13. Em que áreas do hotel, abaixo indicadas, a formação profissional em turismo é mais importante.

(1- Nada importante 5- Muito importante) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Cargos de Chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comercial/Marketing/R.H	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante/Bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cozinha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique quais *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '13 [G1_Q0013]' (13. Em que áreas do hotel, abaixo indicadas, a formação profissional em turismo é mais importante. (1- Nada importante 5- Muito importante) (Cozinha)) e A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '13 [G1_Q0013]' (13. Em que áreas do hotel, abaixo indicadas, a formação profissional em turismo é mais importante. (1- Nada importante 5- Muito importante) (Cozinha)) e A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '13 [G1_Q0013]' (13. Em que áreas do hotel, abaixo indicadas, a formação profissional em turismo é mais importante. (1- Nada importante 5- Muito importante) (Cozinha)) e A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '13 [G1_Q0013]' (13. Em que áreas do hotel, abaixo indicadas, a formação profissional em turismo é mais importante. (1- Nada importante 5- Muito importante) (Cozinha))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

14. Qual a importância que a formação profissional em turismo poderá ter na inserção/integração social de grupos socialmente excluídos? *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

15. Em que áreas considera que existe uma maior facilidade de integração social: (1-Nada fácil 5- Muito fácil) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Cargos de Chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comercial/Marketing/R.H	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manutenção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recepção	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante/Bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cozinha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique quais *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '16 [G1_Q0016]' (15. Em que áreas considera que existe uma maior facilidade de integração social: (1-Nada fácil 5- Muito fácil) (Cozinha)) e A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '16 [G1_Q0016]' (15. Em que áreas considera que existe uma maior facilidade de integração social: (1-Nada fácil 5- Muito fácil) (Cozinha)) e A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '16 [G1_Q0016]' (15. Em que áreas considera que existe uma maior facilidade de integração social: (1-Nada fácil 5- Muito fácil) (Cozinha)) e A resposta for '2' ou '3' ou '4' ou '5' na pergunta '16 [G1_Q0016]' (15. Em que áreas considera que existe uma maior facilidade de integração social: (1-Nada fácil 5- Muito fácil) (Cozinha))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

16.A unidade hoteleira alguma vez beneficiou do direito à dispensa temporária de pagamento das contribuições à segurança social pela contratação de um empregado em regime especial? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

**17.Se optou por sim, refira qual(ais) os regimes especiais:
Regime especial: ***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '16 [G1_Q0018]' (16.A unidade hoteleira alguma vez beneficiou do direito à dispensa temporária de pagamento das contribuições à segurança social pela contratação de um empregado em regime especial?)

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- Jovens à procura do 1º emprego
 Trabalhadores deficientes
 Reclusos em regime aberto, desempregados de longa duração
 Trabalhadores substituídos, no âmbito da medida de rotação emprego-formação

18.Se optou por não. Qual a razão? *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Não' na pergunta '16 [G1_Q0018]' (16.A unidade hoteleira alguma vez beneficiou do direito à dispensa temporária de pagamento das contribuições à segurança social pela contratação de um empregado em regime especial?)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Não está Interessado
 Não foi contactado por pessoas que se incluem em algum destes tipos de regime
 Considera que os benefícios existentes são insuficientes
 quais

19.Tem conhecimento de que a contratação de reclusos em regime aberto (contratados a termo) permite à empresa uma redução de 50% do valor das contribuições à segurança social?**Regime aberto: O recluso fica em liberdade, tendo apenas que cumprir o horário no local de emprego e apresentar-se todos os dias para pernoitar na prisão. ***

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

20. Tem conhecimento da Bolsa de Trabalho Prisional?

Bolsa de Trabalho Prisional: Base de dados on-line que permite informar e divulgar em tempo real os Estabelecimentos Prisionais, das solicitações externas de trabalho a realizar por reclusos. Esta bolsa é divulgada junto da sociedade civil. *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

21. Face a este conjunto de vantagens, qual o nível de disponibilidade/interesse para a contratação de ex-reclusos ou reclusos em regime aberto? (1-Nada disponível; 5- Muito disponível) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Redução das contribuições à segurança social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iserção temporária as contribuições à segurança social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reduções da taxa de IRC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Em que medida crê que os tipos de crimes cometidos são importantes para a decisão de contratação de ex-reclusos? (1 - Nada importante; 5 - Muito importante) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

23. Por favor, indique até que ponto considera que a sua empresa está disponível para contratar um ex-recluso / recluso em regime aberto, que tivesse cometido o seguinte crime: (1-Nada disponível; 5- Muito disponível) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
1-Crimes contra a sociedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2-Crimes contra o estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3-Tráfico de estupefacientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4-Criminalidade violenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5-Crime contra as pessoas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-Crime contra o património	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1-Condução ilegal, imigração ilegal, detenção de armas, falsificação de documentos, falsificação de documentos, associação criminosa; 2-Branqueamento de capitais e crimes tributários; 4-Roubo, homicídios, violação, rapto; 6-Coacção, violência doméstica, burla, ameaça; 8- Furto, violação de domicílio, fogo posto

24. Considera que a contratação de recursos humanos, abrangidos pelas políticas de inserção social são importantes para o sucesso da empresa?

Políticas de inserção social: dispensa temporária das contribuições a segurança social, redução nas taxas de IRC. *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

25. Tem conhecimento se a sua empresa contratou alguma vez ex-reclusos? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

26. Esse (s) ex-recluso (s) tinham frequentado algum curso de educação e formação para adultos na área do turismo e/ou hotelaria, durante o cumprimento da pena? *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '25 [G1_Q0025]' (25. Tem conhecimento se a sua empresa contratou alguma vez ex-reclusos?)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

27. Se sim, qual considera terá sido a importância dessa formação na melhoria do seu nível de qualificações? *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '26 [G1_Q0026]' (26. Esse (s) ex-recluso (s) tinham frequentado algum curso de educação e formação para adultos na área do turismo e/ou hotelaria, durante o cumprimento da pena?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

28. Qual a área do curso que frequentou? *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '27 [G1_Q0028]' (25. Tem conhecimento se a sua empresa contratou alguma vez ex-reclusos?)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Turismo
- Hotelaria
- Outro

29. Por quanto tempo exerceram funções na unidade hoteleira?

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '27 [G1_Q0028]' (25. Tem conhecimento se a sua empresa contratou alguma vez ex-reclusos?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

(meses)

30. Se não, considera que teria sido importante ter obtido formação profissional nesta área? (1 – Nada importante; 5 – muito importante) *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Não' na pergunta '27 [G1_Q0028]' (25. Tem conhecimento se a sua empresa contratou alguma vez ex-reclusos?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

- | | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Nada importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muito importante |

31. Considera que a contratação de elementos pertencentes a este grupo social poderá ser importante para: (1 – nada importante ; 5 – muito importante) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

- | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A criação de uma boa imagem a nível de cooperação social do hotel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A reinserção destas pessoas na comunidade e no mercado de trabalho | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Para a reabilitação destes indivíduos, evitando que sejam reincidente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Reduzir o estigma da falta de confiança em indivíduos que estiveram presos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

32. Qual, considera que seria o grau de receptividade por parte dos restantes colaboradores da empresa à contratação de ex-reclusos ou de reclusos em regime aberto? *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5	
Nada receptivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito receptivo

33. Qual ou quais considera que poderiam ser os maiores obstáculos na inserção destes indivíduos nas equipas de trabalho? *

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

- A falta de comunicação
- A falta de receptividade dos outros colaboradores
- Abstinência nas tarefas inerentes as suas funções
- A ausência de um padrão de valores morais equivalentes
- Outra: :

Questionários UA - A formação e a empregabilidade no turismo como ... <http://questionarios.ua.pt/index.php/admin/printablesurvey/ua/index/ua..>

Agradecemos a sua colaboração no estudo

Submeter o seu inquérito
Obrigado por ter concluído este inquérito.