

A perspetiva dos Institutos Superiores Politécnicos face às políticas de turismo e à decorrente necessidade de reorganização das ofertas formativas e das redes de investigação

Setembro/2016

1. A incidência do turismo à escala mundial e em Portugal

Nas últimas décadas, o turismo converteu-se num dos setores mais preponderantes da economia internacional, sendo que as razões do seu forte crescimento (e do reforço expectável da sua importância na sociedade e nas economias de futuro) advêm de um leque alargado de fatores.

Neste contexto, importa enfatizar a influência de determinados fatores, entre os quais se podem destacar, o maior rendimento disponível nas famílias em termos globais (com conseqüente reforço na procura de turismo de novos países), o relevo crescente de novas economias fortes, as alterações nas relações entre o trabalho e o lazer (prolongamento da vida de trabalho, mas maior flexibilidade nos horários e períodos de lazer mais frequentes), o reforço do movimento migratório (abertura das fronteiras e maior mobilidade global), a eficiência acrescida e os menores custos dos sistemas de transportes e o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicações (contratação *on-line* e a preços cada vez mais reduzidos).

Por outro lado, no domínio demográfico e social podem-se sublinhar alguns elementos de fundo, sobretudo os que decorrem da subida gradativa da idade da reforma, do reforço do envelhecimento da população e da ampliação do leque variado de estruturas familiares. Apesar das incertezas decorrentes do valor das reformas, da evolução das taxas de juro e do eventual agravamento das desigualdades sociais em alguns países, os diagnósticos convergem na constatação que se mantém, na generalidade, um quadro favorável ao desenvolvimento do turismo no mundo,

Assim, a Organização Mundial do Turismo (OMT) prevê que as receitas mundiais do turismo internacional possam atingir o quantitativo de 2 biliões de dólares dos EUA em 2020, o que implicará uma taxa de crescimento médio anual de 6 a 7% para o período 1995/2020, dupla da estimada para toda a economia (3,3% no máximo) e que conferirá ao turismo uma posição de liderança nas exportações mundiais.

Mas, a envolvente do turismo não se esgota nos vetores já destacados. Como fenómeno humano que é, o turismo também deve ponderar os elementos de carácter pessoal, sobretudo os que derivam do comportamento dos consumidores e que permitem perspetivar os traços marcantes ligados à fragmentação dos consumos, à exigência de qualidade (segurança incluída), à procura por produtos diversificados e ao uso de formas alternativas de alojamento turístico, sobretudo no plano das denominadas residências secundárias.

Paralelamente ao cenário expansionista existente, observa-se a intensificação do quadro competitivo entre destinos, gerando-se um contexto de verdadeira globalização. Assinale-se também que esta realidade da concorrência internacional e inter-regional acrescida gerou dois efeitos que interessa não perder de vista. Por um lado, o aparecimento de novos destinos a atuarem à escala mundial, o que obrigou outros a repensarem as suas estratégias, sendo visível

o reforço da preocupação com os desígnios da qualidade e da diversificação de produtos. Por outro lado, a forte concorrência entretanto gerada entre destinos e produtos turísticos forçou os operadores turísticos a optarem por uma flexibilidade acrescida na conceção e na apresentação dos seus produtos, de forma a corresponderem adequadamente às rápidas permutas observadas no mercado.

Em Portugal, o turismo converteu-se num dos sectores mais preponderantes para o desenvolvimento da economia nacional, pelo que é reconhecido consensualmente com um domínio estratégico. Com efeito, segundo os dados existentes, a evolução do turismo em Portugal, não obstante a inexistência de indicadores que permitam aferir a globalidade dos fluxos turísticos, traduziu-se nos dois últimos anos por um crescimento da procura internacional nos meios de alojamento coletivo recenseados. Paralelamente, as receitas imputáveis ao turismo internacional evidenciaram uma tendência crescente nos últimos anos, reforçando a sua importância ao nível das contas externas do país, particularmente no plano das exportações de bens e serviços. Por outro lado, a procura interna que vinha acusando claras dificuldades em retomar os níveis já observados em anos mais recuados, revelou no triénio 2014/16 uma recuperação também assinalável.

Neste contexto, importa sublinhar que Portugal seguiu as tendências observadas no turismo à escala europeia, as quais apontaram para um dinamismo nos últimos anos. Face a situações específicas verificadas em países concorrentes do Norte de África, na Grécia e na Turquia, o nosso país beneficiou de condições favoráveis, tendo potenciado estas vantagens e reforçado a sua posição no quadro competitivo internacional. Contudo, convém não perder de vista que o aproveitamento desta oportunidade conjuntural, não poderá relegar para segundo plano a concretização de uma estratégia autónoma, suportada em bases duradouras de desenvolvimento.

A aposta nas medidas que permitam potenciar as vantagens comparativas decorrentes da adequada gestão das variáveis controláveis (endógenas) também podem minimizar os riscos de exposição a acontecimentos fortuitos (terrorismo internacional e crises económico-financeiras, entre outros), já que estes possuem um carácter aleatório e desenrolam-se à margem dos responsáveis por um destino.

Assim, Portugal deve priorizar a otimização das suas condições fatorias (recursos naturais, culturais, de capital, de infraestruturas, de recursos humanos, etc.), apostar na qualidade e correta estruturação da oferta, garantir uma intervenção baseada nas parcerias entre os atores públicos e privados, repensar as estruturas de mercado, de organização e os circuitos de distribuição, estudar a procura e as suas características e, em conformidade, delinear uma estratégia integrada de marketing (onde o canal *online* se afigura preponderante).

Reforça-se o ponto de vista de que não é aconselhável fazer depender o desenvolvimento do turismo apenas dos estímulos da procura, como por vezes se quer fazer crer. Pelo contrário, é na organização correta da oferta turística, devidamente integrada num processo de planeamento integrado e de política global de ordenamento do território, que se podem lançar as bases mais seguras para a qualidade estável de um destino turístico.

Por outro lado, a pressão competitiva resultante da globalização está a provocar alterações nas estratégias das empresas turísticas. A propensão existente surge orientada no sentido da formulação de estratégias horizontais, onde se privilegiem fatores, tais como:

- ✓ A inovação, a diversificação e a diferenciação de produtos;
- ✓ A avaliação das oportunidades de negócio, nomeadamente, através da segmentação, da revisão e modernização dos processos de produção, do reforço do papel das novas tecnologias e da seleção criteriosa das ações de marketing;
- ✓ A identificação dos fatores críticos de sucesso ao nível das várias áreas funcionais das empresas;
- ✓ A melhoria da qualidade e valorização dos recursos humanos.

Neste contexto, a aposta na formação profissional constituirá uma realidade incontestada, o que conduzirá à necessidade de rever formas e modelos de ensino. Com efeito, se o objetivo reside no aumento do Valor Acrescentado do Turismo, tal facto obriga à imperiosa qualificação dos recursos humanos, revestindo este processo um carácter crítico para a oferta do turismo nacional, já que o relacionamento interpessoal assume uma relevância que não tem paralelo na maioria das outras atividades económicas, dele dependendo, em grande parte, a correspondência entre as expectativas (e os valores da marca) e a experiência vivida pelo cliente.

2. Os desafios na formação/educação em turismo e o desempenho dos Institutos Superiores Politécnicos com cursos nesta área

Os diagnósticos existentes destacam igualmente as possíveis vantagens decorrentes de uma eventual mudança no sistema educativo/formativo, passando-se a enfatizar mais a aprendizagem e formação ao longo da vida e as condições de adaptação dos recursos humanos às profundas alterações económicas, tecnológicas e socioculturais que caracterizam as sociedades contemporâneas e o fenómeno do turismo em particular.

Em Portugal, a experiência tem revelado que a mera existência de instituições a operarem ao nível da educação e da formação turística e hoteleira (rede do Turismo de Portugal, escolas ligadas ao IEFP, escolas privadas profissionais, cursos superiores de turismo em vários politécnicos e universidades, ...) não se revela suficiente para assegurar a valorização do capital humano na perspetiva do aumento da competitividade turística nacional.

Assim, no plano das fragilidades do sistema do ensino do turismo em Portugal emerge, em primeiro lugar, a manutenção no nível profissional de uma filosofia de cursos iguais em praticamente em todas as escolas, ignorando-se as vantagens de uma aposta por ramos de especialização, a qual contém associada uma lógica de racionalização da oferta formativa, com expressão numa possível economia de custos, mas também no melhor encaixe em relação às políticas do turismo (onde a tónica dominante assenta na diversificação de produtos e nas vantagens da inovação ao longo da cadeia de valor) e às lógicas de potenciação turística regional conforme as vocações diferenciadas existentes em cada caso.

Trata-se de um modelo de ensino que assenta numa forte concentração nas profissões tradicionais dos serviços de alojamento (receção e andares) e de restauração (cozinha, pastelaria, mesa e bar), deixando de fora um conjunto de áreas associadas às necessidades emergentes, as quais apontam para novas funções que carecem de enquadramento adequado, a par das vantagens competitivas que podem decorrer da especialização de profissionais em segmentos muito particulares.

Como segundo constrangimento releva-se a ausência de mecanismos que facilitem a justaposição vertical entre o patamar do ensino profissional (e médio) com o ensino superior do turismo, o que dificulta a perspetiva de uma visão integrada por parte dos alunos que pretendem ascender aos níveis mais elevados de formação.

Por outro lado, ao nível do ensino superior do turismo, a estrutura da oferta formativa existente também prima pela disseminação geográfica e pela duplicação de cursos existentes, o que tem dificultado a mobilização de desejáveis sinergias de continuidade e de concentração, e impedido também que as grandes orientações políticas e as estratégias governamentais incidentes sobre o turismo nacional possuam uma tradução operacional coerente ao longo da cadeia educativa, da base até ao topo (terceiro constrangimento).

Como quarto constrangimento, resultante do próprio ensino superior, decorre da necessidade de se garantir que a oferta de formação do turismo assente, no futuro, em bases de qualidade ao nível da preparação dos docentes, devidamente complementada com a indispensável componente laboratorial e com a interação pró-ativa com os *stakeholders* locais e regionais do turismo.

É fundamental que o conceito formal de formação surja no turismo associado a mecanismos estratégicos de ensino baseados nas oportunidades da cadeia de valor do turismo, colocando-se o foco nas parcerias a estabelecer com as instituições públicas regionais e locais, com os atores privados e com as suas associações, e com os próprios profissionais.

Esta questão remete-nos claramente para os desafios da investigação no ensino superior politécnico. Importa reconhecer que a investigação científica no turismo tem-se pautado por

um lento desenvolvimento, o que pode ser explicado em parte, pelo facto de estarmos na presença de um fenómeno relativamente jovem, com clara expansão apenas na sociedade contemporânea.

Contudo, existem outros fatores que não podem ser esquecidos. Desde logo, o facto de se tratar de uma disciplina que se integra no domínio das ciências sociais, em relação às quais se têm colocado embaraços na aplicação do método científico desenvolvido pela escola empírica ou pela corrente positivista. Por outro lado, observa-se no turismo o peso dos chamados métodos informais (concretização da passagem de conhecimento entre indivíduos sem a garantia da sua exatidão) e as exigências da perspectiva pluridisciplinar (como decorre das características do fenómeno em si), o que reforça a complexidade da sua abordagem.

Detetam-se igualmente obstáculos que derivam do distanciamento, em geral, entre a escola (extensivo a todos os sistemas de ensino) e as empresas. Estas últimas "desconhecem" o mundo académico e não têm experiência em atividades conjuntas com ele; por outro lado, os estabelecimentos de ensino superior "carecem de estímulos" para a aproximação às empresas, de modo a orientarem-se convenientemente para o mercado e a não se fecharem excessivamente no seu mundo e nas suas organizações internas.

Sem descurar as práticas no âmbito da investigação fundamental, os Institutos Superiores Politécnicos (ISP) devem concretizar apostas decididas no plano da investigação aplicada, de modo a produzirem contributos que aumentem a massa crítica do setor e que permitam resolver situações concretas do sistema turístico e dos seus atores. Neste sentido, as agendas de investigação aplicada devem ser dirigidas para temas que permitam um aprofundamento de áreas que podem induzir o desenvolvimento de vantagens competitivas das próprias regiões.

A opção pelo modelo de *"Tourism learning-area"* preconizado pela Comissão Europeia ganha especial acuidade neste contexto, já que na prática pressupõe uma efetiva parceria entre as instituições públicas regionais e locais, os atores privados, as suas associações, os profissionais e os estabelecimentos de ensino superior, a qual se consubstancia na geração de sistemas formais e não formais de ensino, a par da criação de serviços especializados de apoio direto ao empresário e no desenvolvimento de projetos de aplicação.

Desta forma, ao colocarem-se os ISP como elementos pivôs das redes regionais/locais de turismo, assegura-se a integração de interesses através de uma sinergia dinâmica que congrega objetivos empresariais e da própria região onde se desenvolve. Com efeito, este modelo de parceria tem em conta a malha empresarial fragmentada do sector do turismo, coloca o foco nas parcerias, cria condições para a concretização de projetos de I&D, abandona o conceito formal de formação/educação e pode viabilizar a implementação de mecanismos estratégicos de ensino baseados nas oportunidades da cadeia de valor do turismo. Por outro lado, esta perspectiva facilita a cooperação e sinergia de redes colaborativas de carácter local/regional, não

dispensando a articulação com as políticas definidas a nível nacional, as quais devem compatibilizar o mosaico diferenciado de realidade geográficas distintas existentes no país.

Como apontamento final, sublinha-se a necessidade dos ISP projetarem, junto dos *stackholders* do turismo, a ideia de que não competem no mercado de produtos, mas que podem, e devem ser, parceiros preferenciais.

3. Os Politécnicos Públicos Portugueses e um possível compromisso com o turismo, o ensino e o conhecimento

No âmbito da agenda “Compromisso com o Conhecimento e a Ciência” foi celebrado, em 16/06/2016, um contrato entre o Governo e a maioria dos politécnicos públicos, o qual estipula um conjunto de aspetos a serem garantidos pelas partes signatárias. No bloco dos compromissos do Governo sobressaem pontos relacionados com as dotações orçamentais a transferir para os politécnicos, o apoio específico à modernização e valorização do ensino politécnico (linha de financiamento para atividades de investigação científica e desenvolvimento tecnológico baseadas na prática e orientadas para a inovação nos setores produtivo e social) e a criação de um quadro legal e de apoio financeiro à criação de emprego científico e académico.

Por outro lado, os politécnicos públicos comprometeram-se a prosseguir o processo de melhoria do seu desempenho nas dimensões do ensino, investigação e interação com o tecido produtivo, social e cultural, contribuindo para um modelo de desenvolvimento sustentado, assente no conhecimento e no alargamento progressivo da formação de nível superior a grupos mais diversificados da população.

Neste contexto, os politécnicos públicos com cursos de turismo, reconhecem a possibilidade de particularizar algumas cláusulas do contrato no contexto deste setor de atividade, pelo que se comprometem a desenvolver esforços nos seguintes domínios:

- i. Adequar as suas ofertas formativas graduadas e não graduadas em função das prioridades definidas para a política do turismo em Portugal, quer na sua expressão nacional como regional, de forma a assegurar a necessária valorização dos recursos humanos afetos a este setor de atividade;**
- ii. Harmonizar as designações dos cursos existentes, de forma a minimizar a situação atual onde existem cursos com designações diferentes e fins comuns e outros com designações iguais e fins diferentes;**
- iii. Sensibilizar a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) para as vantagens decorrentes de uma visão mais abrangente e diversificada em relação aos cursos de turismo, permitindo uma maior liberdade na construção curricular, de modo a assegurar-se uma maior ligação à região; Este ponto de vista não impede o reconhecimento da vantagem da existência de algumas unidades curriculares de base que sejam comuns a todos os cursos na área do turismo;**

- iv. Reforçar o ensino em inglês dos cursos na área do turismo e consolidar a aposta no regime de *e-learning*;
- v. Ponderar nos planos curriculares dos cursos de turismo a necessidade de orientação para as empresas e para o tecido socioeconómico em geral, garantindo-se a participação dos atores turísticos na definição dos conteúdos das unidades letivas; No fundo, deve-se sedimentar um sistema baseado na aquisição de competências que fazem apelo a processos ágeis, flexíveis e que possibilitem aos formandos as ferramentas indispensáveis para atuarem perante cenários concretos;
- vi. Assegurar nos programas de algumas unidades letivas, a introdução de conteúdos significativos referentes à interpretação e valorização turística do património, dada a importância dos recursos, particularmente culturais, para o turismo e para a respetiva região;
- vii. Incentivar as ações orientadas para a inovação, a criatividade e o empreendedorismo, dotando os alunos com as ferramentas necessárias para o desenvolvimento destas características, o que permitirá aumentar os níveis de empregabilidade e lançar novos empresários com a formação adequada;
- viii. Robustecer a componente das tecnologias e sistemas de gestão de informação nos planos curriculares, de modo a garantir que os alunos possam ser competitivos no atual mercado de trabalho;
- ix. Apostar nos cursos técnicos superiores profissionais (TESP) na área do turismo, selecionando áreas temáticas que se relacionem com os interesses regionais e locais e com a vocação turística de cada zona onde se integram;
- x. Reforçar a articulação entre o ensino e a investigação no turismo, alargando a prática efetiva de atividades de investigação científica no âmbito dos planos de estudos dos seus cursos e de outras ações de formação, bem como a prática de estágios em ambiente profissional;
- xi. Estimular o desenvolvimento de ações de I&D baseadas na prática ou orientadas para a prática, nas quais se possam incluir os alunos;
- xii. Incentivar a participação ativa dos docentes em projetos e iniciativas em estreita ligação com o mercado de trabalho e com os agentes públicos e privados dos territórios em que se inserem, devendo este elemento ser reconhecido, em contexto de avaliação, como um dos descritores de competências;
- xiii. Incrementar a prestação de serviços especializados aos atores turísticos como forma de dinamizar a investigação aplicada e de garantir um reforço das receitas próprias das suas instituições;
- xiv. Incentivar a criação de laboratórios ou de outras estruturas colaborativas com os parceiros locais e regionais do turismo, de forma a estimular o emprego científico e a interação com as empresas e as instituições culturais, ambientais e sociais;
- xv. Promover as práticas do turismo sustentável e responsável, nomeadamente as que constam do Código Mundial de Ética do Turismo e que se relacionam com a utilização

adequada dos recursos naturais, com a valorização da memória, da herança e da identidade cultural e patrimonial e com as práticas do turismo de inclusão social.

Por outro lado, entendem que a criação de uma rede de cooperação e articulação entre os politécnicos públicos com cursos do turismo constitui uma mais-valia que deve ser implementada e potenciada, visando a obtenção dos seguintes objetivos:

- xvi. Participação na “Rede de Investigação e Educação para o Turismo na Lusofonia” (RIETL), a qual resultou de um acordo de parceria estratégica entre as Instituições do Ensino Superior Universitário e Politécnico, Públicas e Privadas, com ensino ou investigação na área do Turismo;**
- xvii. Potenciação da RIETL como plataforma para fomentar a melhoria da qualidade e da quantidade de investigação produzidas na área do Turismo, nomeadamente através da criação de formas de cooperação que facilitem a constituição de redes internas e internacionais, onde os ISP possam estabelecer as parcerias adequadas para o efeito;**
- xviii. Sequência do Programa de Modernização e Valorização dos Institutos Politécnicos na componente de hospitalidade, turismo e hotelaria, através da abertura de novos concursos (posteriores aos constantes do Aviso N.º 02/SAICT/2016 de 30/06/2016) que contribuam para a acumulação de competências e valorização do impacto dos institutos e escolas politécnicas no turismo, nomeadamente através do incentivo à prática de atividades de investigação científica aplicada e de desenvolvimento tecnológico baseadas na experiência e orientadas para a inovação do setor;**
- xix. Contratualização de uma linha de apoio financeiro por parte do Turismo de Portugal, IP, destinada ao desenvolvimento de estudos e outros projetos considerados de relevante interesse para o setor, a desenvolver pelos politécnicos em parceria com o próprio Turismo de Portugal ou com as Entidades Regionais de Turismo ou com as Associações empresariais do turismo;**
- xx. Desenvolvimento de ações de sensibilização junto dos empresários do turismo de forma a consciencializá-los sobre a importância da valorização das carreiras profissionais, da opção por relacionamentos laborais mais estáveis e duráveis e da aposta permanente na formação dos seus ativos;**
- xxi. Sensibilização do poder político para a necessidade de se garantir a articulação entre todos os agentes da dinâmica formativa em turismo, a qual é regulada e monitorizada por várias entidades (ANQEP, IEFP, ME, MCTES, A3ES, Turismo de Portugal);**
- xxii. Concentração nos Institutos Superiores Politécnicos da responsabilidade exclusiva de ministrar cursos no turismo de qualificação europeia de nível 5;**
- xxiii. Criação de mecanismos de cooperação com as escolas de ensino profissional do turismo ao nível regional, nomeadamente com as pertencentes à rede do Turismo de Portugal, de forma a complementar as ofertas formativas e a proporcionar aos alunos uma perspetiva de continuidade no ensino do turismo;**
- xxiv. Sensibilização do poder político para as vantagens decorrentes da regulamentação profissional de atividades relacionadas com o turismo;**

- xxv. Estímulo da inserção em redes europeias de âmbito politécnico com cursos no turismo, tendo em vista a facilitação da internacionalização;**
- xxvi. Incentivo à mobilidade dos alunos a nível internacional, já que a mesma facilita também a aprendizagem/aperfeiçoamento de um idioma, o que se repercute na vantagem de chegada ao mercado de trabalho com competências linguísticas devidamente incrementadas.**

A operacionalização da rede dos politécnicos públicos com cursos de turismo poderá revestir um carácter informal, ou, em alternativa, estudarem-se as eventuais vantagens na sua criação através da égide do próprio Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP).

A realização de um encontro anual, a agilização de processos que facilitem as parcerias casuísticas a estabelecer entre os vários politécnicos e a criação de mecanismos que facilitem a circulação da informação relevante entre pares e a troca de boas práticas, assumem-se como os elementos nevrálgicos neste processo. Com efeito, sem ocorrerem sobreposições às ações de índole científica a concretizar no plano da RIETL, torna-se evidente a vantagem dos politécnicos públicos (com cursos de turismo) atuarem em rede, atentos os desafios diferenciados que comporta a formação do turismo em relação ao ensino ministrado no sistema universitário.

Com efeito, a rede a criar poderá igualmente facilitar a constituição de consórcios que possibilitem a oferta de determinados programas em conjunto e reforçar o papel do ensino politécnico no domínio do turismo, setor este onde as suas especificidades e necessidades encontram resposta primordial na vocação formativa proveniente do sistema politécnico.

Como nota final, importa relevar, segundo o levantamento efetuado por Salgado (2016), que no próximo ano letivo de 2016-17 irão ser disponibilizadas 1642 vagas em 45 licenciaturas no domínio do turismo, registando-se assim mais 54 vagas no regime geral de acesso, em relação ao ano transato. Neste contexto, o subsistema politécnico é nitidamente predominante (possuirá 40 cursos contra 5 do sistema universitário), o que lhe confere um caráter estratégico no que concerne às políticas a adotar no domínio da formação superior em turismo.

Em 19 de setembro de 2016