



Porquê o Turismo

A actividade turística em Moçambique é um negócio que mostra um crescimento médio de cerca de 10% por ano, em termos de rendimento, chegadas turísticas e de investimento. O sector do turismo emprega aproximadamente 35.000 pessoas e paga um imposto sobre as receitas ao Estado de cerca de US\$ 127 milhões por ano (naturalmente aumentando a cada ano). Neste sentido, o turismo ocupa uma posição cada vez mais importante na agenda económica e nas políticas nacionais.

O turismo é amplamente considerado como um veículo potencialmente forte para a redução da pobreza. No entanto, o turismo não é inerentemente mais em prol dos pobres do que outros sectores económicos. O termo Rendimento em Pro dos Pobres (RPP) refere-se aos salários e rendimentos auferidos pelos agregados familiares pobres em toda a cadeia de valor do turismo, e nas suas cadeias de abastecimento interligadas, que são a gama completa das actividades necessárias para trazer um turista para um destino e prestar todos os serviços necessários (hospedagem, alimentos e bebidas, excursões, lembranças, etc.)

Estatísticas internas recentes da SNV, com base em análises de cadeias de valor de turismo (VCA), indicam que em 17 destinos em 6 países da África Oriental e Austral (Etiópia, Quênia, Ruanda, Tanzânia, Moçambique e Zâmbia), turistas gastam cerca de US\$ 1,3 bilhões por ano, dos quais cerca de US\$ 120 milhões são RPP, correspondendo a cerca de 10%. Se pudéssemos contribuir para aumentar o RPP até a média de 20%, então haverá um impacto em prol dos pobres muito significativo a partir das actividades turísticas.

Devem-se realizar acções específicas para que o turismo tornar-se mais em prol dos pobres. Essas acções dizem respeito ao aumento das ligações económicas locais ao sector do turismo, através do reforço da participação económica dos empresários locais na cadeia de valor do turismo e num grande número de cadeias de abastecimento, tal como a agricultura, o artesanato, a pecuária, os transportes, os serviços, etc.

Também é importante envolver os operadores de turismo nos serviços básicos e nos sectores ambientais e, através de parcerias com o sector público e a sociedade civil, contribuir para o bem-estar das populações locais nos destinos turísticos. Juntar acções no desenvolvimento económico e no sector de serviços básicos irá tornar o turismo uma parte integrante e positiva da sociedade local, e contribuir substancialmente para um desenvolvimento sustentável e mais favorável aos pobres.

Essas são algumas das razões pelas quais a SNV Moçambique tem decidido tornar-se um dos principais jogadores na promoção e facilitação do turismo sustentável e em prol dos pobres. Possuímos um forte valor acrescentado para que o turismo contribua substancialmente para a redução da pobreza em Moçambique.

A abordagem da SNV

A SNV trabalha com e através de organizações nacionais/locais e entidades do sector privado, da sociedade civil e dos sectores públicos. Executamos as nossas acções sob a forma de serviços de aassessoria para aumentar e/ou fortalecer a capacidade das organizações dos nossos clientes, para oferecer os serviços e os produtos necessários para o desenvolvimento do turismo em prol dos pobres. Nós incluímos o desenvolvimento de conhecimentos como um aspecto importante, facilitando a criação, a partilha e a discussão de conhecimentos sobre questões ligadas ao turismo, a fim de influenciar os decisores a promover e implementar medidas de turismo sustentável e em prol dos pobres. As nossas acções são organizadas numa **Abordagem de Gestão dos Destinos** e na **Análise & Desenvolvimento da Cadeia de Valor**.

A SNV optou por trabalhar em duas áreas de destinos distintas em Moçambique; na província de Inhambane e na cidade de Maputo. Reconhecemos a importância de contribuir para um contexto bem gerido e comercialmente viável, para que as nossas intervenções possam ter uma boa probabilidade de sucesso e um impacto nos níveis de pobreza nas áreas de destino seleccionadas.

Concentramo-nos nos seguintes componentes de Gestão de Destinos:

Prestação de serviços de turismo no terreno:

- Coordenação e gestão dos destinos;
- Qualidade, valor para o dinheiro, e disponibilidade de prestadores de serviços turísticos (p. ex. alojamento, restaurantes, operadores turísticos, entretenimento, lojas, guias);
- Informação Local (sinalização, guias, centros de informação turística);
- Recursos humanos disponíveis, estabelecimentos de formação e de educação;
- Serviços de Apoio (p. ex. água, saneamento, higiene, aassessoria de negócios, investigação);
- Cadeias de Abastecimento (p. ex. agricultura, artes e artesanatos).

Como persuadir as pessoas visitar a área de destino:

- Promoção dos destinos (marca, imagem, preços);
- Serviços de Informação.

Criar um ambiente propício para o desenvolvimento de um turismo sustentável:

- Incentivos, impostos e taxas (e sua distribuição);
- Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Clima de Investimento.

A fim de identificar as questões essenciais e seleccionar as intervenções adequadas na cadeia de valor nas nossas áreas de destino escolhidas, utilizamos a abordagem da Análise & Desenvolvimento da Cadeia de Valor (VCA&D), elaborada especificamente para o Turismo em Prol dos Pobres, por Jonathan Mitchell e Ashley Caroline de ODI¹.

A Análise & Desenvolvimento da Cadeia de Valor (VCA&D) visa proporcionar uma compreensão de como a cadeia de valor do turismo opera, que parte das despesas com turismo atingem os diferentes grupos de pessoas no destino, em particular os pobres, e identificar as intervenções para aumentar a participação e o rendimento dos pobres com base no turismo.

Especificamente, a VCA&D visa aumentar os benefícios do turismo para os pobres. Reconhece o facto de que isso só seja possível quando o destino turístico é bem gerido e atrai muitos turistas, e considera a redução da pobreza à luz das três linhas fundamentais do desenvolvimento sustentável – a saber os seus aspectos ambientais, sociais e económicas.

As duas abordagens são, portanto, inter-relacionadas e complementares. Reconhecemos a necessidade de influenciar tanto o desenvolvimento do turismo (o “crescimento do bolo do turismo”) como a distribuição dos benefícios (“o aumento da fatia do bolo do turismo para os pobres”).

Desenvolvimento dos Destinos Turísticos

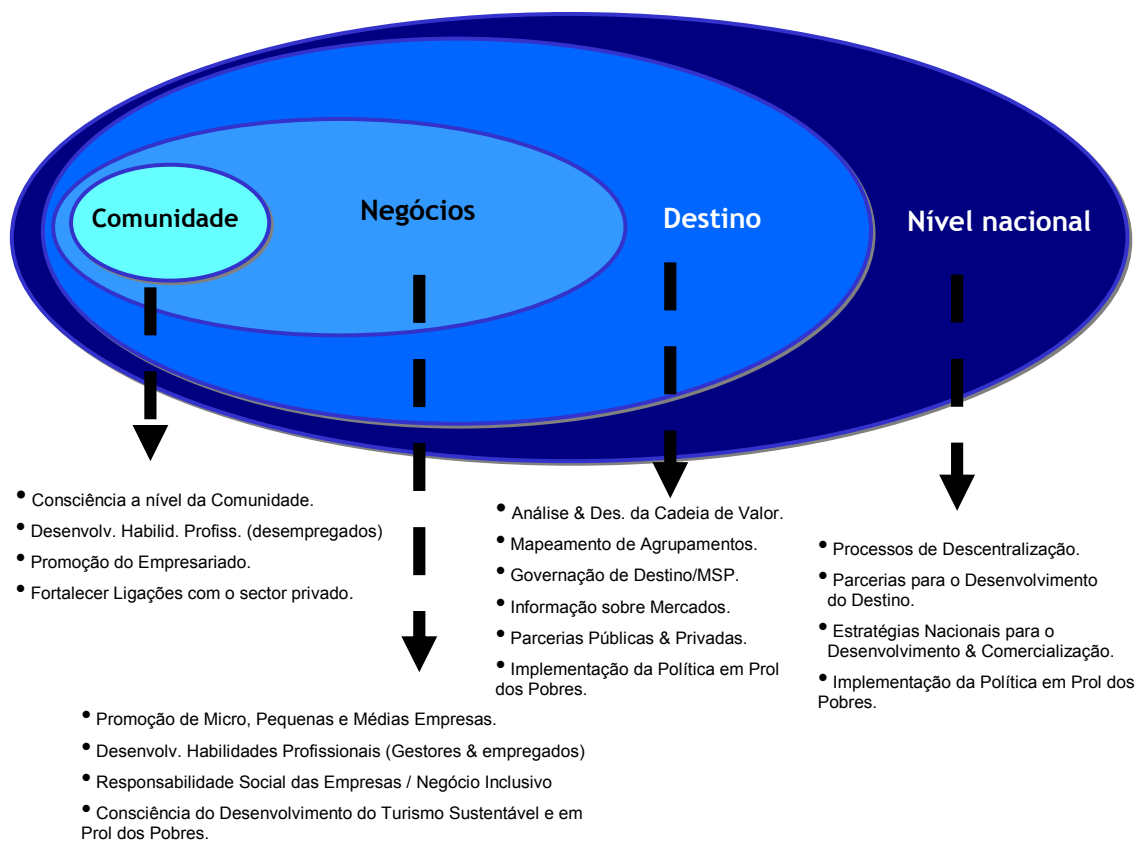
As quatro acções gerais de intervenção da abordagem de desenvolvimento são:

- Integrar as acções e criar sinergias entre os sectores de desenvolvimento económico e os dos serviços básicos;
- Aumentar as ligações da economia local à prestação de serviços básicos ao sector do turismo;
- Promover a participação activa das pessoas pobres em actividades económicas, para melhorar o seu rendimento e facilitar o acesso aos serviços básicos para a comunidade local;
- Desenvolver e diversificar os produtos turísticos, a comercialização do destino e criar uma organização de gestão de destinos que irá garantir o crescimento e a gestão do turismo sustentáveis e responsáveis.

¹ Fontes: Caroline Ashley and Jonathan Mitchell; Fazer a coisa certa não a coisa errada com precisão: desafios da monitorização dos impactos das intervenções a favor dos pobres nas cadeias de valor do turismo (2008), SNV ODI Análise e Desenvolvimento da formação da Cadeia de Valor – Relatório do Workshop (2008).

A imagem seguinte facilita a compreensão das relações interdependentes entre os componentes e as actuais áreas-chave, nas quais a SNV desempenha um papel estratégico, prestando serviços de aassessoria e trazendo conhecimentos para melhorar e influenciar o desenvolvimento sustentável e em prol dos pobres, do turismo.

Abordagem do Desenvolvimento dos Destinos de Turismo



Neste momento o enfoque principal da Abordagem de Desenvolvimento dos Destinos de Turismo são as acções ao nível local, que envolveram a Comunidade, Empresas e os Componentes de Destino. É nestas principais áreas em que se concentrou mais de 70% do tempo e dos esforços dos conselheiros de turismo nos Destinos Turísticos de Inhambane e Maputo.

Produtos e Serviços da SNV

O trabalho da SNV nos centros de turismo concentra-se em cinco produtos.

- *Plataformas e Processos de Múltiplos Intervenientes (MSP)* - Promover a articulação eficiente e equitativa para os pobres economicamente activos ao longo da cadeia de valor. Promover parcerias estratégicas e um diálogo profícuo com os principais intervenientes para uma boa gestão dos destinos.
- *Informação sobre o Mercado (MI)* - Promover o acesso a informações sobre o mercado de uma forma interactiva para todos os agentes ligados a destinos turísticos específicos e a cadeias de valor.
- *Financiamento da Cadeia de Valor (VCF)* - Facilitar vínculos de negócio sustentáveis entre os prestadores de serviços e os seus clientes ao longo dos segmentos da cadeia de valor do turismo, através da identificação e da promoção de instrumentos de financiamento, tais como "subvenções", "subsídios", "dívidas" e "equidade".
- *Apoio a Organizações de Produtores (SPO)* - Facilitar o crescimento e a capacidade de actores de cadeias de abastecimento, para que esses possam participar no mercado de turismo e aumentar o seu rendimento.
- *Apoio a Prestadores de Serviços (SPS)* - Desenvolver as capacidades dos prestadores de serviços para que esses sejam capazes de capacitar os actores da cadeia económica, bem como os actores não-económicos (fornecedores de Desenvolvimento de Capacidades Profissionais, o governo local, a extensão agrícola, os fornecedores de desenvolvimento de negócios, ONGs nacionais) .

O Nosso Historial

Ao longo dos últimos anos, a SNV desenvolveu-se num importante jogador no desenvolvimento do turismo em prol dos pobres em Moçambique. Isso manifesta-se pelas parcerias formais e informais que temos com outros importantes actores nacionais e internacionais no campo. Também reflecte-se nas contribuições que fazemos para a VCA&D do Turismo em prol dos pobres, nos estudos de caso e artigos que produzimos para a partilha de conhecimentos e desenvolvimento, na nossa participação em conferências regionais e internacionais, e nos conteúdos dos insumos para, e a participação em, diferentes programas de desenvolvimento do turismo.

Em reconhecimento dos nossos esforços e resultados, estamos constantemente melhorando e desenvolvendo a nossa posição como parceiro e colaborador procurado, tanto internacional como nacionalmente. Alguns exemplos dos nossos parceiros e clientes listam-se abaixo:

Internacional:

- UNWTO/STEP: influenciar a política; financiamento para o desenvolvimento de capacidades; financiamento de projectos e desenvolvimento do turismo em prol dos pobres (dois projectos implementados em Moçambique).
- ITC: Desenvolvimento da Cadeia de Valor de Turismo, parceria no desenvolvimento e implementação de projectos de turismo inclusivos.
- Banco Mundial; parceria na implementação do Desenvolvimento Turístico de Áreas de Conservação e projectos de Competitividade no seio de Empresários na área do Turismo.
- ATLAS: o desenvolvimento dos conhecimentos em turismo sustentável e em prol dos pobres.
- ODI (*Overseas Development Institute*): cooperação no desenvolvimento da cadeia de valor do turismo.
- UNESCO – Projecto de Indústrias Criativas de Inhambane, Maputo, - Promover Indústrias Criativas.
- FTSA (Comércio Justo do Turismo da África Austral): colaboração para ampliar o comércio justo de turismo FTSA para a região da SADC.

Nacional:

- Ministério do Turismo, Direcção Provincial do Turismo em Inhambane; o desenvolvimento do turismo em prol dos pobres, colmatando lacunas macro-micro, promoção de investimento em turismo no sector privado/comunidade.
- INATUR; comercialização do turismo e desenvolvimento e financiamento das PME na área do turismo.
- Associação de turismo de Inhambane e Associação de Hotéis do Sul de Moçambique; Desenvolvimento de Capacidades Profissionais, gestão e comercialização de destinos, desenvolvimento de produtos.
- Instituto Nacional de Formação Profissional (INEFP), Desenvolvimento de Capacidades Profissionais na área de hotelaria.
- Conselho Municipal de Maputo; o desenvolvimento do destino da cidade de Maputo.
- Empresas de Turismo do sector privado na cidade de Maputo e Inhambane.

Resultados Específicos do Destino de Inhambane

Estudo de Base e Análise da Cadeia de Valor

No início de 2008, finalizou-se um estudo de base para as intervenções da SNV em Inhambane. O estudo foi conduzido em colaboração com a Direcção Provincial de Turismo, o Conselho Municipal e uma ONG local (ACUDES). Esta fase levou à identificação e desenvolvimento de acções para o desenvolvimento do turismo em prol dos pobres. No final de 2009, efectuou-se uma análise da cadeia de valor para complementar o estudo de base e confirmar a relevância das intervenções.

A formação profissional em hotelaria e competências básicas no sector do turismo. (Desenvolvimento de Capacidades Profissionais, VOSD)

Através da colaboração com a UNWTO/STEP, a Associação Provincial do Turismo e a Direcção do Turismo iniciou-se um programa de formações de curta duração em 2009, o qual ainda está em curso. Cerca de 250 pessoas (tanto empregados como desempregados) foram formados até agora, e mais cerca de 90 serão formados em 2010. Esta experiência-piloto será redimensionada para se tornar uma característica permanente da VOSD em Inhambane.

Desenvolvimento e diversificação dos produtos de turismo

No início de 2009, criou-se um mercado periódico de artes e artesanato / cultural / culinário na cidade de Inhambane, em colaboração com vários actores locais (município, faculdade de turismo, ONG's locais). Cerca de 100 artesãos locais estão envolvidos.

Em 2009 estabeleceu-se o Fundo de Pequenas Iniciativas para o Turismo (em colaboração com a UNWTO/STEP e a Direcção do Turismo), a fim de promover e apoiar o desenvolvimento de novos produtos e serviços. Neste momento cerca de 15 pequenos projectos empresariais encontram-se em diferentes fases de desenvolvimento.

Desenvolvimento de cadeias de fornecimento agrícola locais

Com base num projecto de turismo inclusivo financiado pelo ITC em Maputo, tecnologia de estufas para a produção de vegetais, cujo grupo alvo é o mercado turístico, está a ser desenvolvida. A fase piloto resulta em muitas lições que serão aplicadas na fase de re-dimensionamento a iniciar em meados de 2010.

Desenvolvimento e melhoria do acesso aos serviços básicos pelas populações locais

Um programa de gestão de resíduos sólidos (GRS) (incluindo a reciclagem e o envolvimento do pequeno empresário) está sendo implementado em colaboração com o Conselho Municipal, operadores de turismo, uma ONG local e com o apoio dum projecto GTZ (SWM), na cidade de Maputo.

Através do conceito de Responsabilidade Social Corporativa, a SNV está a ajudar o líder turístico *Lodge Resort* na Península de Inhambane a implementar um programa eficaz, juntamente com as comunidades locais, para a melhoria da prestação de serviços básicos (água, educação, saúde) e para a criação de acções empreendedoras locais. Esta iniciativa irá ser replicada com uma série de outros operadores de turismo interessados.

Resultados Específicos do Destino Maputo

Análise da Cadeia de Valor

No segundo semestre de 2009, a SNV Moçambique, em parceria com o Ministério do Turismo, o Governo Municipal e a Associação de Hotéis de Turismo do Sul de Moçambique, realizou uma Análise de Cadeia de Valor em Prol dos Pobres para identificar o desenvolvimento de agrupamentos e o impacto económico actual do turismo.

Governança dos Destinos Turísticos

Estabeleceu-se uma plataforma de múltiplos intervenientes, que integra 12 dos principais intervenientes da indústria do turismo de Maputo, como parte da Análise da Cadeia de Valor. A plataforma "Grupo Consultivo de Turismo de Maputo (MTCG)" facilitou o engajamento dos sectores público e privado no processo de VCA. Este diálogo público/privado já resultou num Plano de Comunicação para a Comercialização de Moçambique no mercado sul-africano, que é co-financiado, e no Observatório do Turismo de Maputo, uma iniciativa para informação permanente sobre o mercado, também co-financiada.

Observatório do Turismo de Maputo

A SNV tem prestado serviços de assessoria para desenvolver e implementar uma iniciativa para informação permanente sobre o mercado, com base numa iniciativa co-financiada, e liderada pela Associação de Turismo Do Sul de Moçambique, o Departamento de Actividades Económicas, o Município de Maputo, o Instituto Nacional de Turismo, a Universidade Politécnica, e a *African Bank Corporation*. Este projecto irá trazer informações actualizadas e relevantes para apoiar a gestão de destinos turísticos orientada pelo mercado, e os investimentos de turismo em Maputo.

Agrupamento de Turismo Cultural de Mafalala

Mafalala é um bairro pobre de Maputo e um museu vivo das tradições e da história actual de Moçambique. O agrupamento de turismo cultural de Mafalala foi formalmente identificado através duma Componente de Análise de Agrupamentos, da Análise da Cadeia de Valor de Maputo. A Caminhada de Mafalala é o primeiro produto resultante dessa identificação, através do apoio da SNV. Esta iniciativa piloto é gerida por uma associação local, IVERCA, com o apoio de outras organizações locais, tais como a AMAC e Michungue.

Historial da SNV no Desenvolvimento de Capacidades Profissionais

Introdução

O presente documento é um breve resumo da intervenção da SNV no Desenvolvimento de Capacidades Profissionais (VOSD) na península de Inhambane. O VOSD é uma componente do programa de turismo sustentável e integrado em prol dos pobres (PPT). Este programa combina o desenvolvimento das cadeias de valor apropriadas e os serviços básicos de educação, água e saneamento, sob a tutela do turismo.



Antecedentes

Na área de destino Inhambane, o emprego directo é o impacto económico mais visível do turismo. No entanto, a participação da população local é limitada, e o sector do turismo só paga salários mínimos, devido à falta de competências adequadas por parte dos empregados.

Um estudo de base realizado no segundo semestre de 2007, indicou que, o número total de empregados a tempo inteiro (incluindo os trabalhadores sazonais), nas áreas de alojamento, alimentação e bebidas foi de 1,645, 90% dos quais são considerados pobres, ganhando US\$ 80 / mês (o salário mínimo definido pelo governo). Uma das razões pelas quais os empregados ganham apenas o salário mínimo é que não possuem as competências básicas para trabalhar em cozinhas, restaurantes, na limpeza e noutras áreas funcionais da hotelaria. Uma "avaliação das necessidades de formação do sector de hotelaria", encomendada pela SNV e efectuada pela perita de hotelaria Renata Bleeken em 2008, afirma que mais de 94% dos actuais empregados não possuem as competências básicas.

No passado, envidaram-se esforços para resolver a questão de desenvolvimento de competências no sector da hotelaria, mas esses estavam acções bastante isolados e de solução rápida, sem ter em consideração as diferentes percepções dos diversos actores. Foi impulsionado quer pelo sector público quer por doadores.

A abordagem da SNV

Visto que a falta de colaboração no seio dos intervenientes era um dos constrangimentos para o défice de competências na hotelaria, a SNV desempenhou um papel crucial ao reunir os vários actores, tanto públicos como privados, para desenvolver uma visão comum sobre o desenvolvimento de competências no sector da hotelaria.

Outro problema identificado foi a falta de instituições de formação que, numa base regular, ministrem cursos básicos de hotelaria. Embora o INEFP (agência operacional do Ministério do Trabalho para o emprego e a formação profissional) estar a gerar uma caravana móvel para a formação de competências de hotelaria, esta não estava operacional devido a problemas administrativos e a uma alegada falta de interesse do sector privado. Com financiamento, intermediado pela SNV, da agência da ONU para o turismo – a UNWTO (Organização Mundial do Turismo) para a DPTURI (Direcção Provincial de Turismo de Inhambane), superou-se o problema financeiro da caravana de formação do INEFP. Além disso, aproximou-se a AHTPI (Associação de Turismo do Sector Privado de Inhambane) e tomaram-se medidas imediatas para

atrair o interesse de empresas de turismo: envolver o sector privado nas discussões sobre o conteúdo dos cursos; encurtar a duração dos cursos de 4 meses para cursos modulares de 15 dias, de modo que haver pouca perturbação no funcionamento dos estabelecimentos que enviavam os seus empregados; organizar cursos em agrupamentos de desenvolvimento turístico, para que o conteúdo dos cursos possa ser específico por região.

Verificou-se que a formação móvel é uma boa solução, mas tinha algumas desvantagens: a caravana foi atribuída a Inhambane durante um ano só; o camião que puxa a caravana não podia aceder a lugares remotos arenosos (as estradas nas províncias de Inhambane na maior parte são arenosas e esburacadas); apenas poucas pessoas podiam ter formação ao mesmo tempo, devido à falta de espaço na caravana; os custos operacionais eram extremamente elevados, devido ao consumo de electricidade e água da caravana (usando fogões eléctricos e equipamentos muito sofisticados); os formadores foram formados no Brasil e ensinaram pratos brasileiros.

De forma a superar as desvantagens da caravana, a plataforma VOSD, sob facilitação da SNV, decidiu mudar para um local onde os estabelecimentos de turismo podiam oferecer as suas instalações para realizar os cursos. Esta decisão reduziu os custos por curso de US\$ 5.000 (formação de 12 pessoas, devido ao escasso lugar na caravana móvel) para US\$ 2,000 (formação de 20 pessoas). Além disso, os resultados foram melhores porque os formandos receberam formação no seu ambiente normal de trabalho, com o equipamento disponível e, os formadores começaram a ensinar conforme as necessidades e desejos dos clientes médias que visitam os hotéis de Inhambane.

Resultados

Um total de 300 pessoas foram formadas em diferentes agrupamentos de turismo: Jangamo, Cidade de Inhambane, Tofo e Barra. Prevê-se a formação de outros 200 ao longo do ano 2010.

O grupo alvo foi constituído por empregados de diferentes alojamentos: cozinheiros básicos, atendimentos de quarto; empregados de bar e empregados de mesa. A plataforma VOSD decidiu prorrogar uma sessão de formação para novos operadores no mercado, beneficiando 60 pessoas das comunidades ao redor da Praia da Rocha (novo ponto turístico com lojas em construção).

Outro resultado secundário que surgiu a partir deste programa: o INEFP melhorou a gestão da caravana móvel de formação noutras províncias, e aprendeu lições fundamentais em convencer os seus parceiros para obter uma caravana de baixo custo apenas para Inhambane. A AHTPI, que costumava ser um corpo dormente, com muito poucos membros de suporte (devido à falta de prestação de serviços), tornou-se vibrante e alargou a sua base de recolha de taxas de adesão. A DPTURI cumpriu a prioridade do governo nacional de desenvolvimento de recursos humanos no turismo.





MISSÃO

"A SNV dedica-se à promoção de uma sociedade em que todos gozam da liberdade para prosseguir o seu próprio desenvolvimento sustentável. Contribuímos para este objectivo através de acções em prol do fortalecimento das capacidades das organizações locais."

Escritórios da SNV em Moçambique

Maputo

Av. Julius Nyerere, Nº 1339
Caixa Postal 4468
Telefone: +258 21486790/1
Fax: +258 21 486792
Telemóvel: +258 82/4 6017960

Inhambane

Av. Da Revolução Bo Balane 2
Tel./Fax: 29 321091

Beira

Rua Brito Capelo, Palmeiras Nº 229
Telefone: +258 23 311952
Fax: +258 23 311953
Telemóvel: +258 82 5011498

Nampula

Rua de Inhambane Nº 36/36a
Telefone: +258 26 215498/212970
Fax: +258 26 215497
Telemóvel: +258 82 3066060

Para mais informação, por favor contacte o nosso sítio web <http://www.snvworld.org>

Ou contacte o Sr. Kristjan Suurna, Coordenador de Turismo e VoSD (Desenvolvimento das capacidades Profissionais):
ksuurna@snvworld.org