
PERFIL DOS(AS) TRABALHADORES(AS) DE NÍVEL OPERACIONAL DE HOTÉIS DA CIDADE E DA REGIÃO METROPOLITANA DE RECIFE – PE

ARTIGO

Joseana Maria Saraiva

Mestre em Nutrição/Saúde Pública pela Universidade Federal de Pernambuco,
Professora do Departamento de Ciências Domésticas da Universidade Federal Rural
de Pernambuco.

E-mail: joseanaufrpe@hotmail.com

Recebido em: 30/10/2003

Aprovado em: 12/12/2003

Laurileide Barbosa da Silva

Estudante do Curso de Graduação em Economia Doméstica da Universidade Federal
Rural de Pernambuco, participante do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação
Científica (PIBIC/UFRPE/CNPq).

E-mail: laurileidebarbosa@hotmail.com

RESUMO

Este estudo tem por objetivo caracterizar, do ponto de vista sociodemográfico, os(as) trabalhadores(as) de nível operacional responsáveis pela produção de bens (produtos) e pela prestação de serviços na empresa hoteleira da Cidade e da Região Metropolitana de Recife (RMR) – PE. Cento e dez trabalhadores(as) de dezesseis categorias profissionais de cinco hotéis constituíram a amostra, com a qual foram realizadas entrevistas a partir de um questionário. O(a) trabalhador(a) da empresa hoteleira da Cidade e da RMR é predominantemente do sexo masculino, em idade adulta, possui baixo nível de escolaridade e percebe até dois salários mínimos – o que reflete a precária condição de vida desses(as) trabalhadores(as).

Palavras-chave: perfil, recursos humanos, hotelaria, gênero.

ABSTRACT

The social and demographic aspects of the workers on the operational levels responsible for the services and production of goods in hotels of the Recife PE and Metropolitan Region were studied and described by interviews based on a questionnaire. The sample was comprised of 110 men and women from 16 professional categories in five hotels. These workers are predominantly adult males with limited schooling whose monthly wage is up to US\$ 160 thus characterizing their precarious living conditions.

Key words: profile, human resources, hotel net, pattern.

1. INTRODUÇÃO

Analisando historicamente a evolução do turismo, pode-se constatar que ela não se configura um fenômeno recente, pelo contrário, é um fenômeno social existente mesmo antes dos séculos XVIII e XIX. Somente a partir da metade do século XX o turismo passa a constituir-se em fenômeno de massa, mais precisamente após a Segunda Guerra Mundial, como consequência dos aspectos relacionados à produtividade empresarial, ao poder de compra dos indivíduos e ao bem-estar resultante da restauração da paz mundial.

Assim sendo, o turismo experimentou expressivo desenvolvimento a partir de 1950, figurando entre os setores da economia mundial que apresentavam crescimento mais rápido (DIAS, 1990). Nesse sentido, LAGE e MILONE (2000) consideram o turismo como um conjunto de atividades econômicas diversas que abrange os transportes, os meios de hospedagem, as agências de viagens e as práticas de lazer, agregando outras ações mercadológicas que produzem riqueza e geram empregos para muitas regiões e países.

Sua representatividade pode ser avaliada pelos dados oficiais do Conselho Mundial de Turismo, órgão internacional responsável por medir o impacto econômico do turismo desde 1991. Conforme esse Conselho, o setor deve crescer até atingir uma atividade econômica de US\$ 8 trilhões e 328 milhões de empregos até 2010, no plano mundial. Estima-se que o turismo esteja gerando, direta e indiretamente, mais de 10% dos empregos atualmente, em termos globais, regionais e nacionais. A ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO/OMT (2001) declara que este é o setor da economia que mais cresce no mundo, sem demonstrar sinal de diminuição no século XXI, conforme citação de GOELDNER *et al.* (2002). É relevante considerar que, na maioria dos países e continentes nos quais se consolidou, o turismo é tratado como segmento importante e uma atividade em plena expansão.

Tratando-se do turismo na América Latina, o Brasil, por sua oferta diferenciada, vem se destacando como pólo de turismo cada vez mais atraente. No Nordeste, a oferta turística apresenta um conjunto de atrativos naturais, culturais e históricos que torna o segmento bastante promissor. Segundo GALINDO FILHO e GUIMARÃES

(2000), a microrregião do Recife pode ser considerada um pólo de importância regional, incluindo, além da capital, os municípios de Olinda, Paulista e Jaboatão dos Guararapes. Trata-se de uma região histórica, detentora de grande acervo arquitetônico e cultural do período colonial, possuindo artesanato bastante diversificado e um folclore popular que preserva inúmeras manifestações, como o frevo, a ciranda, o maracatu, danças de roda e festas juninas.

Nesse cenário é possível verificar que os estabelecimentos de hospedagem correspondem ao principal elemento da oferta de equipamentos do setor de turismo. Na indústria de viagens e turismo, a hotelaria constitui a espinha dorsal do sistema, viabilizando, segundo CAMPOS e GONÇALVES (1998), o turismo em qualquer uma de suas modalidades.

Hoje existem 18.000 meios de hospedagem espalhados pelo país, 30% mais do que cinco anos atrás (EMBRATUR, 2002), empregando aproximadamente 550 mil pessoas – 0,8% da população ativa ocupada no país. Esses dados mostram que a indústria hoteleira no Brasil está em pleno apogeu, reflexo das modificações ocorridas no mundo e do acelerado crescimento das viagens e do turismo em todos os continentes do planeta, fatores que colocaram a hotelaria em lugar de destaque.

É importante que se registre que, historicamente, a atividade hoteleira no Brasil tem sua origem marcada por fortes preconceitos. Durante muitos séculos o Brasil considerou a área de hospitalidade uma atividade desprezível, não lisonjeira. Hotéis não eram considerados negócios de expressão. Segundo TORRE (2001), antigamente nenhum posto de trabalho em hotel era considerado profissão; para exercê-lo, bastava a experiência, não se exigia preparação, os candidatos ao cargo deveriam iniciar nos postos mais inferiores para adquirir experiência.

CÂNDIDO (1998) afirma que diversos diagnósticos realizados dentro dos hotéis comprovam que mais de 86% dos funcionários não recebem treinamento adequado, apenas 30% têm o 2º grau completo, 65% gostariam de continuar estudando, mas não têm oportunidade, 90% não falam ou entendem outro idioma além do português, e 55% não têm expectativa de melhoria no emprego, portanto, não acreditam na empresa em

que trabalham. O mesmo autor ressaltou ainda que, dentre os escalões da hotelaria, o nível operacional é o mais desassistido. Em alguns hotéis é negado às pessoas que compõem esse nível o conhecimento, a informação, a requalificação profissional, a oportunidade de comunicação interna e os métodos mais modernos de trabalho e de produção.

Para HAZIN, OLIVEIRA e MEDEIROS (2000), ter qualidade no serviço hoteleiro é possuir recursos humanos qualificados, independentemente da categoria do hotel. Entretanto, a análise dos dados coletados na pesquisa realizada por essas autoras sobre o perfil da mão-de-obra da rede hoteleira da Região Metropolitana de Recife revelou uma realidade bem diversa da sinalizada por um mundo interligado, competitivo, que privilegia a informação e o conhecimento como base para o processo de desenvolvimento. A referida pesquisa permitiu verificar que há despreparo da mão-de-obra nos níveis hierárquicos mais baixos, ao mesmo tempo que há preferência pela admissão de pessoas não experientes; a escolaridade é baixa, uma vez que 47% dos profissionais investigados não ultrapassaram o primeiro grau e 2% são analfabetos; é baixa a remuneração da rede hoteleira, já que cerca de 60% recebem até dois salários mínimos; poucas são as perspectivas dos empregados de ascender profissionalmente; é alta a rotatividade da mão-de-obra. A pesquisa revela ainda um perfil da mão-de-obra incompatível com o mundo globalizado, que exige qualidade no serviço oferecido ao turista.

CASTELLI (1994), referindo-se ao processo de produção de bens e serviços em hotelaria, menciona que a qualidade destes depende de todas as pessoas que se encontram em cada uma das unidades básicas do sistema operacional do hotel. Para CAMPOS (1992), os(as) funcionários(as) representam o maior patrimônio para as organizações de serviços. A qualidade humana é crucial à empresa hoteleira, uma vez que a produção de bens e serviços depende quase por completo da atuação das pessoas, seja em grupo, seja individualmente. Para esse mesmo autor, o conjunto de atividades empresariais pode ser reduzido a três palavras-chave: pessoal, produtos e benefícios, prioritariamente o quadro de pessoal, ou seja, de colaboradores, responsáveis pelos produtos e serviços.

É preciso, pois, dedicar igual ou maior atenção ao processo de produção de bens e serviços operacionalizados pelos(as) trabalhadores(as) do nível de apoio, por estes(as) estarem diretamente envolvidos(as) no referido processo. No entanto, estudos têm mostrado que os(as) profissionais de nível operacional são relegados a segundo plano. Considerando-se que as atividades de produção de bens (produtos) e prestação de serviços nos diferentes meios de hospedagem dependem, particularmente, do trabalho desses(as) profissionais, é preciso reconhecer o trabalho deles(as) e provê-los(as) de conhecimento e informações, imprescindíveis para um melhor desempenho na função e para que sintam satisfação com o trabalho que desenvolvem.

Assim sendo, a mão-de-obra da empresa hoteleira precisa ter alto nível de especialização, capacidade de refletir sobre os fatos e traçar diretrizes que resultem em melhoria da qualidade de produtos e serviços. Muitos são os estudos que enfocam a preocupação com a oferta de profissionais qualificados para o setor de hotelaria e outros segmentos do turismo; no entanto, poucos têm discutido mais especificamente a questão do(a) trabalhador(a) da empresa hoteleira – particularmente aquele(a) que atua diretamente no processo de produção de bens (produtos) e serviços consumidos pelos clientes – e de seu perfil sociodemográfico.

Na realidade, existe uma carência significativa de estudos retratando esses(as) profissionais. A preocupação com essa lacuna culminou neste estudo, que objetivou avaliar o perfil sociodemográfico dos(das) trabalhadores(as) de nível operacional de hotéis da Cidade e da RMR – PE, desenvolvido através do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica da Universidade Federal Rural de Pernambuco (PIBIC/UFRPE/CNPq), com incentivos do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

2. METODOLOGIA

2.1. Tipologia do estudo

O trabalho se caracteriza como estudo de caso, conceituado e entendido como investigação aprofundada e sistematizada de uma instância (NISBETT e WATT, 1978). Por meio desse tipo de

estudo buscou-se apreender a realidade a ser pesquisada dentro do contexto mais amplo em que se acha situada, valorizando suas conexões com o todo. Assim sendo, contou-se com a participação ativa dos sujeitos que integram a realidade pesquisada, não apenas num momento pontual, mas durante todo o processo de realização das entrevistas.

2.2. Universo e amostra

Considerou-se uma amostra de 110 profissionais de cinco hotéis da Cidade e da RMR classificados como quatro e cinco estrelas, que estivessem no exercício das funções de telefonista, recepcionista, porteiro, mensageiro, camareira, cozinheiro, auxiliar de cozinha, garçom, *commis*, cambuseiro, *barman*, *garde-manger*, *steward*, auxiliar de lavanderia, almoxarife, servente – um total de 16 categorias profissionais, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1: Distribuição da amostra segundo as categorias profissionais – Recife, 2002

CATEGORIA PROFISSIONAL	HOTÉIS						TOTAL
	A	B	C	D	E	N	%
Recepcionista	2	2	2	2	2	10	9,1
Telefonista	1	1	1	1	1	5	4,54
Mensageiro	1	1	1	1	1	5	4,54
Porteiro	1	1	1	1	1	5	4,54
Cozinheiro	1	1	1	1	1	5	4,54
Auxiliar de cozinha	1	1	1	1	1	5	4,54
<i>Barman</i>	1	1	1	1	1	5	4,54
Garçom	2	2	2	2	2	10	9,1
<i>Commis</i>	1	1	1	1	1	5	4,54
<i>Garde-manger</i>	1	1	1	1	1	5	4,54
<i>Steward</i>	1	1	1	1	1	5	4,54
Cambuseiro	1	1	1	1	1	5	4,54
Almoxarife	1	1	1	1	1	5	4,54
Camareira	3	3	3	3	3	15	13,66
Auxiliar de lavanderia	2	2	2	2	2	10	9,1
Servente	2	2	2	2	2	10	9,1
TOTAL	N	22	22	22	22	22	110
	%	20	20	20	20	20	100

Fonte: Resultados da pesquisa.

2.3. Procedimentos metodológicos

Com o propósito de desenvolver este estudo, foi realizado um trabalho de campo durante quatro

meses para a coleta dos dados, procedendo-se em seguida à categorização dos dados obtidos, análise e síntese, expressas neste estudo. Para tanto, utilizou-se a técnica de entrevistas, com a aplicação de um

questionário composto de questões abertas e fechadas. As entrevistas foram realizadas nos hotéis, em caráter individual e em local reservado para esse fim, de modo a assegurar a privacidade dos(as) entrevistados(as). A categorização e crítica dos dados coletados foram realizadas pela bolsista, em conjunto com a orientadora, com o uso do *software* Excel, na versão 2000.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1. Perfil sociodemográfico

3.1.1. Sexo e idade

Os resultados apresentados na Tabela 2 demonstram a predominância do sexo masculino no total da amostra, bem como a da faixa etária de 20 a 30 anos de idade.

Tabela 2: Distribuição da amostra segundo a idade e o sexo – Recife, 2002

FAIXA ETÁRIA		SEXO				TOTAL	
		FEMININO		MASCULINO			
		N	%	N	%	N	%
20 a 30		19	17,28	38	34,55	57	51,82
31 a 40		17	15,46	22	20	39	35,45
41 a 50		6	5,45	5	4,54	11	10
> 51		2	1,81	1	0,91	3	2,73
TOTAL	N	44		66		110	
	%		40		60		100

Fonte: Resultados da pesquisa.

Numa sociedade caracterizada pela divisão de classe e de papéis sociais, a existência no mercado de trabalho de especificidades no trabalho desenvolvido por homens e mulheres não é difícil de ser identificada. Neste estudo evidenciou-se que algumas categorias profissionais são constituídas, majoritariamente, por mulheres: camareira, auxiliar de lavanderia, recepcionista e telefonista; outras, por homens: porteiro, mensageiro, cozinheiro, auxiliar de cozinha, garçom, *barman*, *commis*, *garde-manger*, *steward*, cambuseiro, servente e almoxarife.

Esse fato nos remete à discussão sobre a dicotomia entre espaço público e espaço privado – atribuídos aos sexos masculino e feminino, respectivamente –, historicamente determinados pela divisão sexual do trabalho. ARENDT (1998) explica a divisão desses espaços remontando ao surgimento da cidade-Estado na Grécia Antiga, onde coexistiam duas esferas: a *pólis* (espaço público) e a *oikos* (espaço privado). A esfera da *pólis* era considerada a do planeta da liberdade, da produção, da interação social, da vida pública e

política, configurada como o mundo dos homens, enquanto a esfera da *oikos* era considerada a do mundo da reprodução, da privacidade, do cuidado, da necessidade, da mulher.

Nesse sentido, pode-se diferenciar a cozinha doméstica – comandada pela mulher – da cozinha hoteleira, onde a figura masculina, neste estudo, prevalece. A cozinha hoteleira, nessa perspectiva, pode ser considerada espaço da produção (exigindo qualificação, pois a execução das atividades desenvolvidas nesse espaço é aprendida através de cursos ou de anos de experiência), diferentemente da cozinha doméstica (onde o desenvolvimento das atividades é culturalmente concebido como feminino). A cozinha hoteleira é, portanto, configurada como um espaço de relações sociais políticas, de controle e de comando, localizada no espaço público e atribuída aos homens nas categorias de cozinheiro, auxiliar de cozinha e *garde-manger*, como foi evidenciado neste estudo. De acordo com a Associação Brasileira da Alta Gastronomia, somente 5% dos chefes de cozinha são mulheres; no eixo Rio-São Paulo a

porcentagem sobe para 15% (BAUCHWITZ e BALDIM, 2003).

O mesmo ocorre com as categorias de porteiro, mensageiro, garçom, *commis*, *barman* e almoxarife, caracterizadas pela interação social intensa (relação pessoal direta com os clientes ou fornecedores, ou seja, com o meio externo), comando, qualificação, criatividade e produtividade, portanto, pela figura masculina.

Nas categorias de *steward*, cambuseiro e servente as atividades, além de serem desenvolvidas no espaço público, são caracterizadas como “pesadas”, por isso atribuídas aos homens. Estudo sobre gênero e trabalho, realizado por ALVES (1996), demonstra que “leve” e “pesado” são atribuições socialmente construídas, não refletindo necessariamente as atividades que, de fato, os indivíduos desenvolvem.

Nesse raciocínio, é possível considerar como “leves” as atividades realizadas pelos(as) auxiliares de lavanderia e pelas camareiras, por se revestirem do caráter de trabalho doméstico, que é o conjunto das atividades consideradas socialmente como “leves”, que não precisam de qualificação, pois são “naturalizadas” como próprias do sexo feminino, levando-se em consideração os atributos imputados à feminilidade, tais como o cuidado, a atenção, a paciência, a dedicação. Além dessas questões, o

local (lavanderia e apartamentos, espaços “naturalmente” destinados à mulher) de execução dessas atividades desenvolvidas pelas mulheres justifica a presença de uma maioria de profissionais desse gênero, além do fato de se tratar de um trabalho que não exige contato pessoal direto com o cliente nem com o meio externo.

Com relação às funções de recepcionista e telefonista (categorias consideradas “o cartão de visita” da empresa hoteleira), por se tratar de um trabalho no qual há contato pessoal direto com o público, algumas características constituídas culturalmente como da mulher justificariam uma maioria de mulheres no exercício dessas funções: ser amável, compreensiva, gentil, delicada, paciente, estar sempre disposta a atender bem; a aparência pessoal também é um requisito indispensável.

3.1.2. Estado civil e número de filhos

Os dados da Tabela 3 revelam, por um lado, que o número de profissionais solteiros(as) é praticamente o mesmo que o de casados(as), perfazendo um total de 97,27% da amostra, e, por outro, uma média entre 1 e 2 filhos.

Tabela 3: Distribuição da amostra por estado civil, segundo o número de filhos – Recife, 2002

NÚMERO DE FILHOS		ESTADO CIVIL			TOTAL	
		SOLTEIRO	CASADO	DIVORCIADO		
					N	%
0		34	7	-	41	37,27
1 a 2		16	34	2	52	47,28
3 a 4		5	9	1	15	13,64
mais de 4		-	2	-	2	1,81
TOTAL	N	55	52	3	110	
	%	50	47,27	2,73		100

Fonte: Resultados da pesquisa.

Verifica-se que 50% da amostra é de profissionais solteiros, a maioria homens, como já foi comprovado na tabela anterior. Com relação ao número de filhos, pode-se observar que quase metade dos(as) entrevistados(as) possui entre 1 e 2

filhos e que um percentual significativo da amostra não possui filhos. Esses achados vão ao encontro dos indicadores do IBGE que traçaram o perfil dos padrões de organização das famílias brasileiras no período compreendido entre 1992 e 1999,

confirmando as tendências já detectadas na década de 80 de redução do tamanho das famílias e refletindo o ritmo da queda da fecundidade. Nesse período, o tamanho das famílias sofreu contínuas reduções. Em 1980, o número médio de pessoas por família era de 4,5, caindo para 3,7 em 1992 e atingindo apenas 3,4 pessoas em média no ano de 1999 (IBGE, 2001).

3.1.3. Remuneração líquida e escolaridade

No que tange à remuneração líquida, observa-se, na Tabela 4, que a maioria (63,63%) dos(as) entrevistados(as) recebe entre um e dois salários mínimos e 20,91% têm rendimento líquido mensal inferior a um salário mínimo, como segue:

Tabela 4: Distribuição da amostra segundo a categoria profissional e o salário recebido – Recife, 2002

CATEGORIA PROFISSIONAL		SALÁRIO MÍNIMO*						TOTAL	
		1	2 a 3	3 a 4	4 a 5	5 a 6	> 6		
								N	%
Recepcionista		-	4	6	-	-	-	10	9,1
Telefonista		-	3	1	1	-	-	5	4,54
Porteiro		1	4	-	-	-	-	5	4,54
Mensageiro		3	2	-	-	-	-	5	4,54
Camareira		4	11	-	-	-	-	15	13,66
Auxiliar de lavanderia		3	7	-	-	-	-	10	9,1
Cozinheiro		-	3	-	1	-	1	5	4,54
Auxiliar de cozinha		1	3	1	-	-	-	5	4,54
Garçom		-	10	-	-	-	-	10	9,1
Commis		1	4	-	-	-	-	5	4,54
Barman		-	5	-	-	-	-	5	4,54
Garde-manger		1	1	2	-	-	1	5	4,54
Steward		1	3	1	-	-	-	5	4,54
Cambuseiro		1	4	-	-	-	-	5	4,54
Servente		6	4	-	-	-	-	10	9,1
Almoxarife		1	2	-	1	-	1	5	4,54
TOTAL	N	23	70	11	3	-	3	110	
	%	21	65	10	2	-	2		100

* 1 salário mínimo = R\$ 200,00.

Fonte: Resultados da pesquisa.

HAZIN, OLIVEIRA e MEDEIROS (2000), em pesquisa realizada na rede hoteleira da RMR, evidenciaram a precária atenção dada à manutenção dos recursos humanos. A pesquisa constatou que os baixos salários auferidos são a principal razão de os(as) profissionais da empresa hoteleira não terem

a intenção de permanecer na função: “o fato de estar ganhando pouco pode gerar uma baixa expectativa com relação à ascensão funcional”. Essa realidade pode ser constatada neste estudo, a partir das informações contidas na Tabela 5.

Tabela 5: Distribuição da amostra segundo salários recebidos e a pretensão de ascensão profissional – Recife, 2002

SALÁRIO MÍNIMO	PRETENSÃO DE ASCENSÃO PROFISSIONAL			
	SIM		NÃO	
	N	%	N	%
Até 1	3	2,73	21	19,1
1 a 2	13	11,81	39	35,45
2 a 3	5	4,54	12	10,91
3 a 4	4	3,64	6	5,45
acima de 4	4	3,64	3	2,73
TOTAL	29	26,36	81	73,64

Fonte: Resultados da pesquisa.

Os resultados mostram as percepções dos(as) profissionais sobre as funções que exercem e os salários por eles auferidos. Os dados refletem a desvalorização dos(as) profissionais em aspectos socioeconômicos, particularmente aqueles relacionados ao prestígio e ao reconhecimento. Desse modo, os(as) trabalhadores(as) são acometidos por sentimentos de insatisfação, desesperança, desânimo e impotência, que certamente vão repercutir na sua relação com o cliente e, de uma forma geral, na qualidade da produção de bens (produtos) e de serviços oferecidos pelos hotéis aos seus hóspedes e clientes. Ao se detalhar o rendimento líquido mensal das categorias profissionais aqui investigadas, verificam-se algumas disparidades, principalmente no que se refere às atividades socialmente caracterizadas como “trabalho manual” e “trabalho intelectual”.

O trabalho manual, em nossa sociedade, lembra o trabalho escravo – “pôr a mão na massa” – no qual ao trabalhador são negadas a capacidade de pensar, a habilidade intelectual e a formação técnica, e seu potencial é reduzido a atividades mecanicistas, portanto, desvalorizadas. O trabalho intelectual, por sua vez, representa a base material importante para

a constituição do patrimônio intelectual da humanidade, formado pela acumulação de conhecimentos filosóficos, científicos, técnicos e artísticos (CENTRO DE AÇÃO COMUNITÁRIA/CEDAC, 1982). Essa divisão socialmente construída do trabalho fornece as bases para as disparidades observadas entre as categorias de recepcionista, telefonista, cozinheiro, garçom, *barman* e as demais. Para o exercício das funções de telefonista, recepcionista, garçom e *barman* são exigidos pelos hotéis, de uma forma geral, o domínio de pelo menos uma língua estrangeira, conhecimentos técnicos sobre a função e boa aparência.

O crescimento da hotelaria no Brasil e a evolução acelerada de novas tecnologias e conceitos sobre a operacionalização dos produtos e dos serviços passaram a exigir dos(as) trabalhadores(as) do nível de apoio melhor formação e qualificação profissional. Isso implica, necessariamente, elevar o nível de escolaridade e fomentar o contínuo aprimoramento do conhecimento, condições imprescindíveis ao exercício pleno das funções que desenvolvem, mas que não correspondem à realidade investigada neste estudo, conforme a Tabela 6.

Tabela 6: Distribuição da amostra segundo a função e o nível de escolaridade - Recife, 2002

FUNÇÃO	NÍVEL DE ESCOLARIDADE						TOTAL	
	1º grau menor	1º grau maior	2º grau incompleto	2º grau completo	Superior incompleto	Superior completo	N	%
Recepcionista	-	-	-	4	4	2	10	9,1
Telefonista	-	-	-	2	2	1	5	4,54
Porteiro	1	1	-	3	-	-	5	4,54
Mensageiro	-	-	-	5	-	-	5	4,54
Camareira	2	6	3	4	-	-	15	13,66
Auxiliar de lavanderia	3	4	1	2	-	-	10	9,1
Cozinheiro	2		-	2	-	1	5	4,54
Auxiliar de cozinha	-	3	2		-	-	5	4,54
Garçom	1	2	3	4	-	-	10	9,1
<i>Commis</i>	-	3	2	-	-	-	5	4,54
<i>Barman</i>	-	3	-	2	-	-	5	4,54
<i>Garde-manger</i>	-	3	1	1	-	-	5	4,54
<i>Steward</i>	-	3	-	2	-	-	5	4,54
Cambuseiro	1	1	-	3	-	-	5	4,54
Servente	2	6	-	2	-	-	10	9,1
Almoxarife	-		2	2	1	-	5	4,54
TOTAL	N	12	35	14	38	7	4	110
	%	11	32	13	35	6	3	100

Fonte: Resultados da pesquisa.

Os dados mostram que cerca de 43% dos profissionais da amostra cursam o 1º grau, correspondente ao ensino fundamental. Desse total, 11% estão no 1º grau menor e 32% no 1º grau maior. Quase metade dos(as) entrevistados(as) (48%) tem o 2º grau completo ou incompleto. Desses(as), 35% concluíram o 2º grau, equivalente ao ensino médio, conforme a nova LDB (SOUZA e SILVA, 1997). Esses dados corroboram aqueles encontrados pela Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio, em 1999, os quais revelam que, no conjunto do país, a média de anos de estudos da

população economicamente ativa era de apenas 6,3. Os dados evidenciam ainda que, apesar das melhorias verificadas na educação brasileira no período de 1992 a 1999 – queda substancial na taxa de analfabetismo e aumento regular da escolaridade média e da taxa de escolarização da população –, permanecem as desigualdades regionais, faltando ainda muito para que a população brasileira consiga obter, em média, pelo menos oito anos de estudo.

3.1.4. Renda Familiar

Segundo o IBGE (2002), “é dentro da família que a renda é reunida para organizar um orçamento comum que satisfaça as necessidades de cada membro. O rendimento adquirido pela família é,

basicamente, o que define suas possibilidades de utilização de bens e serviços”. Dessa forma, a renda familiar é um indicador bastante eficaz na caracterização do perfil socioeconômico de seus membros, conforme a Tabela 7.

Tabela 7: Distribuição da amostra segundo a função e o rendimento familiar em salários mínimos – Recife, 2002

FUNÇÃO		RENDIMENTO FAMILIAR(R\$)						TOTAL	
		Até 200	201 a 400	401 a 600	601 a 800	801 a 1000	> 1001	N	%
Recepcionista		-	-	1	-	1	8	10	9,1
Telefonista		-	-	1	1	1	2	5	4,54
Porteiro		-	2	-	1	-	2	5	4,54
Mensageiro		1	2	1	-	1	-	5	4,54
Camareira		2	2	4	5	2	-	15	13,66
Auxiliar de lavanderia		2	4	3	1	-	-	10	9,1
Cozinheiro		-	3	-	1	-	1	5	4,54
Auxiliar de cozinha		-	1	2	1	-	1	5	4,54
Garçom		-	6	-	-	1	3	10	9,1
<i>Commis</i>		1	1	-	2	-	1	5	4,54
<i>Barman</i>		-	3	1	1	-	-	5	4,54
<i>Garde-manger</i>		-	2	-	2	-	1	5	4,54
<i>Steward</i>		-	1	1	2	-	1	5	4,54
Cambuseiro		1	2	1	1	-	-	5	4,54
Servente		3	2	2	2	1	-	10	9,1
Almoxarife		-	-	2	1	-	2	5	4,54
TOTAL	N	10	31	19	21	7	22	110	
	%	9,1	28,2	17,2	19,1	6,4	20		100

Fonte: Resultados da pesquisa.

Verificam-se, na Tabela 7, dois extremos significativos, relativos à renda familiar dos(as) entrevistados(as). Observa-se que 33% da amostra percebe acima de seis salários mínimos, enquanto o outro extremo, representado por 32%, recebe de um a três salários mínimos, revelando-se duas realidades socioeconômicas bastante distintas. Segundo o IBGE (2001), “a desigualdade de

rendimentos na sociedade brasileira se tornou um dos principais problemas para serem enfrentados quando se considera a distribuição de renda. Enquanto a renda média familiar *per capita* das famílias que estão entre os 10% mais ricos ficou em torno de 11 salários mínimos, aquela verificada para as famílias que estão entre os 40% mais pobres é de apenas 0,5 salário mínimo”. Esses dados são

coerentes com aqueles encontrados na Tabela 7, uma vez que um percentual de 37% da amostra enquadra-se nos 40% mais pobres da população brasileira, dos quais 9% recebem menos de um salário mínimo.

3.1.5. Condição de moradia

Tabela 8: Distribuição da amostra segundo a condição de moradia – Recife, 2002

CONDIÇÃO DE MORADIA	ENTREVISTADOS	
	N	%
Própria	59	54
Própria não quitada	5	4
Alugada	12	11
Cedida ou emprestada	34	31
TOTAL	110	100

Fonte: Resultados da pesquisa.

Os dados apresentados na Tabela 8 mostram que a maioria (59%) dos(as) profissionais possui residência própria e que apenas 4% deles ainda pagam para quitá-la. Esses achados vão ao encontro dos dados apresentados pelo IBGE (2001), segundo os quais 70,5% da população brasileira vive em residências próprias. Do total da amostra, os que não possuem residência própria vivem em moradias alugadas (11%) e um percentual significativo de 31% dos(as) entrevistados(as) reside em moradia cedida ou emprestada. O IBGE (2001) indica que 8,4% da população brasileira vive em domicílios cedidos ou emprestados; portanto, a amostra está em pior situação que a apresentada pelo Instituto.

4. CONCLUSÃO

Com base nos resultados obtidos neste estudo, pode-se concluir que os(as) trabalhadores(as) de nível operacional dos hotéis da Cidade e da RMR, na sua maioria, são do sexo masculino e estão na faixa etária dos 20 aos 30 anos de idade, possuem baixo nível de escolaridade e precária condição socioeconômica, considerando-se salário, renda familiar e condição de moradia. Além disso, a grande maioria não está satisfeita com os baixos salários auferidos, o que se reflete na falta de vontade de ascender profissionalmente na função

que exercem e acarreta uma série de outros problemas, como a falta de motivação para o trabalho e a insatisfação com a profissão. Esses aspectos precisam ser melhor avaliados, considerando-se sua importância para a satisfação do(a) profissional, que é imprescindível à sustentabilidade da empresa hoteleira. Esses problemas vão continuar inibindo o crescimento do segmento hoteleiro, configurando-se como principais entraves ao desenvolvimento do turismo no Brasil, no Estado de Pernambuco e particularmente em Recife, se não forem urgentemente considerados.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, M. F. P. *E homem trabalha que nem a gente?* Dissertação (Mestrado em Antropologia). Recife: UFPE, 1996. 150p.

ARENDT, H. *A condição humana*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forence Universitária. 1998. 339 p.

BAUCHWITZ, N.; BALDIM, B. Lugar de mulher é na cozinha. *Revista Veja*: Recife, o melhor da Cidade, São Paulo, ano 36, n. 22, jul. 2003.

CAMPOS, L. C. de A. M.; GONÇALVES, M. H. B. *Introdução ao turismo e a hotelaria*. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 1998. 112 p.

CAMPOS, V. F. *Controle de qualidade total*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Universidade de Minas Gerais, 1992. 400p.

CÂNDIDO, I. Treinar e qualificar. *Hotel News – A Revista da Hospedagem e Alimentação*, São Paulo, n. 285, p. 112-113, jul.-ago. 1998.

CASTELLI, G. *Excelência em hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1994. 156 p.

CENTRO DE AÇÃO COMUNITÁRIA/CEDAC. *O trabalho – a mercadoria*. São Paulo: Edições Loyola, 1982. 110p. (Coleção “Brasil dos trabalhadores”, 2).

DIAS, C. M. de M. *Home away from home: evolução, caracterização e perspectivas da hotelaria, um estudo compreensivo*. Dissertação (Mestrado em turismo e hotelaria). São Paulo: USP, 1990. 166 p.

EMBRATUR. *Relatório de gestão: exercício de 2001*. Brasília: Ministério do Esporte e Turismo, 2002. 92 p.

GALINDO FILHO, O. T.; GUIMARÃES, P. F. *O setor de turismo*. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2000. 93p.

GOELDNER, C. R. et al. *Turismo: princípios, práticas e filosofia*. 8. ed. Porto Alegre: Book-man, 2002. 478 p.

HAZIN, A. L.; OLIVEIRA, C. de F. G. de; MEDEIROS, R. *Turismo e mão-de-obra: entre o real e o ideal*. Recife: FUNDAJ: UNICAP, 2000. 57 p.

IBGE, Departamento de população e indicadores sociais. *Perfil das mulheres responsáveis pelos domicílios no Brasil 2000*. Rio de Janeiro: IBGE, 2002. 75 p.

_____. *Síntese de indicadores sociais 2000*. Rio de Janeiro: IBGE, 2001. 369 p.

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. *Turismo: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2000. 376 p.

NISBETT, J.; WATT, J. *Case Study red guide 26: guides in Educational Research*. University of Nottingham: School of Education, 1978. 130 p.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO/OMT. *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Roca, 2001. 369p.

SOUZA, P. N. P.; SILVA, E. B. da. *Como entender e aplicar a nova LDB: Lei nº 9.394/96*. São Paulo: Pioneira, 1997. 139p.

TORRE, F. de la. *Administração hoteleira: parte I – departamentos*. São Paulo: Roca, 2001.