

Absorção de Mão-de-Obra, Escolaridade e Salários na Hotelaria Brasileira

Manuel Enriquez Garcia¹

RESUMO: Este artigo, com base nos resultados da pesquisa *Condições e Perspectivas do Mercado de Trabalho no Setor Turismo – Segmento Hotel*, descreve inicialmente o tamanho, a distribuição espacial e algumas características da rede hoteleira brasileira. A seguir estuda o pessoal ocupado no setor, estimado o contingente diretamente envolvido e analisando sua distribuição por área de atividade, nível de escolaridade e salários médios.

PALAVRAS-CHAVE: Mercado de trabalho em Turismo; hotelaria; característica; mão-de-obra; Brasil.

ABSTRACT: This article is based on the results of the research "Outlooks and Conditions of the Tourism Work Market – Hotel Sector". It describes the size, spacial distribution and other characteristics of the Brazilian hotels. It focus on the workers of this sector and analyses their distribution, education and the average salary.

KEY WORDS: Tourism work market; hotels; characteristics; workers; Brazil.

Introdução

Desde o início da década de 90, a economia brasileira tem experimentado reformas estruturais de extrema significância, que podem gerar, a longo prazo, as condições para a retomada do crescimento econômico. A curto prazo, entretanto, as reformas produzem um custo elevado, notadamente sobre o mercado de trabalho. De um lado, a reorganização produtiva da indústria, derivada da crescente abertura

para o Exterior, de outro a progressiva automação no mercado financeiro, a desestatização e a reforma administrativa conduzem para uma redução expressiva de postos de trabalho com carteira assinada. Em decorrência, tem aumentado o desemprego e o grau de informalidade do mercado de trabalho.

Para diminuir o custo social do ajuste em curso com o Plano Real, várias ações compensatórias têm sido traçadas. O sistema de seguro-desemprego consolidou-se, e uma série de programas de treinamento financiados com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, e implementados via convênios entre o Ministério do Trabalho e as Secretarias Estaduais do Trabalho foi disseminada pelo País. Além disso, tem-se discutido a ampliação do acesso ao crédito aos que perdem seus empregos e pretendem abrir por conta própria pequenos negócios.

Todavia, mesmo que essas ações governamentais produzam efeitos, elas não serão suficientes para minimizar o problema, surgindo, desse modo, a necessidade de medidas complementares. Nessa perspectiva é importante considerar as múltiplas alternativas que o crescimento do setor Turismo pode oferecer. As próprias características desse setor – predominantemente prestador de serviços e interagente com muitos outros setores da economia, mormente transportes, alimentos, construção civil etc. –, levam-no a impactar de maneira positiva no nível de emprego, como analisou Rabahy (1990).

Torres (1991), por sua vez, avalia que cerca de 85% das atividades turísticas são pertinentes ao setor Serviços, que detém um coeficiente de absorção – relação média trabalho/produção – que supera em quase 50% a média nacional, conforme dados fornecidos pela matriz de relações intersetoriais do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Esse autor acrescenta que o setor deve ser encarado, ao lado de outros absorvedores de mão-de-obra, também como estratégico, tanto nas políticas de estabilização do nível de emprego, como nas políticas de crescimento que busquem maximizar a utilização de mão-de-obra em primeiro lugar e a seguir a produção.

A partir dessas observações, este artigo procura enfatizar a vocação absorvedora de mão-de-obra do setor Turismo, notadamente daquela de baixa escolaridade. É decorrente dos resultados obtidos pela pesquisa da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – *Condições e Perspectivas do Mercado de Trabalho no Setor Turismo – Segmento Hotel* (Fipe, 1995), coordenada por Wilson A. Rabahy e realizada a partir de uma amostra de hotéis distribuídos pelos vários recantos do Brasil. Inicialmente, são considerados o tamanho e a distribuição da rede hoteleira no Brasil, em seguida apresenta-se uma estimativa sobre o contingente de mão-de-obra ocupada na mesma, e, por último, descrevem-se algumas características gerais da ocupação, tais como as áreas de atividade, os níveis de escolaridade e o salário médio do pessoal ocupado.

Rede Hoteleira: Tamanho e Distribuição

O cadastro da Embratur registrou em dezembro de 1994 um total de 2.366 meios de hospedagem no País, com uma distribuição geográfica bastante heterogê-

1. Economista. Doutor pela Faculdade de Economia e Administração da USP. Professor Assistente-Doutor da FEA-USP. End. para corresp.: FEA-USP – Cidade Universitária "Armando de Salles Oliveira", Av. Prof. Luciano Gualberto, 908, prédio 2 – 005508-900 – São Paulo – SP – Fax: (55-11) 818-6013 -@ enriquez @ usp.br.

nea. Os Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Paraná respondiam por mais de 55% dos estabelecimentos e 55,2% das unidades habitacionais. Considerando-se o agregado das regiões Sul e Sudeste, esses percentuais atingiam, respectivamente, 73,1% do total dos meios de hospedagem e 72,3% do total das unidades habitacionais do País. Desse modo, os dados evidenciaram uma forte concentração quer nos meios de hospedagem, quer de unidades habitacionais nas regiões Sul e Sudeste do Brasil.

Quanto à classificação, por número de estrelas, as informações mostravam que 18% da rede hoteleira estava classificada em quatro ou cinco estrelas, em 1994. Os Estados do Rio Grande do Sul e Minas Gerais apresentaram participação bem inferior à média nacional, respectivamente, 9,9% e 11,7%, enquanto os Estados de Alagoas (25%) e Ceará (23,7%) mostravam participação superior à média brasileira.

Com as informações relativas ao número de meios de hospedagem e de unidades habitacionais, calculou-se o tamanho dos estabelecimentos cadastrados. No Brasil, o tamanho médio dos estabelecimentos situava-se em 59 unidades habitacionais. Essa média sobe significativamente no Distrito Federal, onde a rede hoteleira local possuía, em média, 100,2 unidades habitacionais. Por sua vez, os Estados do Rio Grande do Sul e de Pernambuco foram os que apresentaram menor número de habitações por unidade de estabelecimento, em média, respectivamente, 53,2 e 49,5 unidades habitacionais.

Deve-se assinalar, contudo, que o *Guia 4 Rodas* (1995) fornece informações que mostram um universo bem mais expressivo que o existente no cadastro da Embratur: 5.126 meios de hospedagem e 227.933 unidades habitacionais, confirmando, também, que os maiores níveis de concentração estavam nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Santa Catarina, com 50% do total dos meios de hospedagem e equivalente proporção de unidades habitacionais catalogadas. Essa diferença observada, quer no total de meios de hospedagem, quer no total de unidades habitacionais, deve-se ao fato de que no cadastro do *Guia 4 Rodas* consta um número expressivo de estabelecimentos de pequeno porte, os quais não estavam incluídos no cadastro da Embratur.

Os dados desse Guia, por outro lado, mostram que nas capitais dos Estados situavam-se cerca de 18% dos meios de hospedagem e 32% das unidades habitacionais. Por sua vez, o número médio de unidades habitacionais foi de 44, um número menor do que o calculado pelos dados da Embratur. A existência de maior número de estabelecimentos de pequeno porte no cadastro do *Guia 4 Rodas*, relativamente ao da Embratur, é a variável responsável por essa diferença.

É importante destacar que as informações sobre as dimensões da rede de hospedagem no Brasil são relativamente precárias e deixam de considerar uma parcela muito significativa da oferta de alojamentos, notadamente em hotéis sem classificação e pensões. Em termos internacionais, nossa participação é relativamente pequena. Segundo a Organização Mundial de Turismo – OMT, da oferta mundial de alojamentos, estimada em 11,3 milhões de unidades habitacionais em 1992, o Brasil detinha cerca de 2% , percentual calculado utilizando-se o universo

do *Guia 4 Rodas*. Dentro desse total, a Europa participa com 43%, atingindo 80% ao se adicionar a oferta da Ásia e Estados Unidos, o que mostra que há um largo espaço para o crescimento do setor hoteleiro nacional.

Em função da criação do Fungetur, durante cerca de 25 anos, e posteriormente, do Fiset, houve tendo os dados coletados revelado d 3% dos hotéis possuem até 30 anos de funcionamento. A pesquisa constatou, também, que, decorrido esse lapso de tempo, o próprio setor produziu internamente boa parcela de seus dirigentes: perto de 30% dos empresários declararam ter origem na própria atividade turística. Apurou-se, por outro lado, que, do conjunto de hotéis pesquisados, 70% são independentes, ou seja, não fazem parte de nenhuma rede hoteleira, e 95% deles são administrados por seus proprietários.

Pessoal Ocupado: Avaliação do Contingente

De uma amostra planejada de 280 hotéis, foram efetivamente pesquisados 173, tendo sido a variável os resultados da pesquisa por *tamanho de estabelecimento*: pequeno (até 20 empregados); médio (entre 20 e 50 empregados); e grande (mais de 50 empregados).

Os dados amostrais evidenciaram que, na média geral, os hotéis empregam de forma permanente 49.2 pessoas: os de pequeno porte, cerca de 43% do total, têm em média e de forma permanente, 12 empregados; os de tamanho médio, 35% do total, têm 36 empregados de forma permanente; enquanto os de grande porte, 22% do total, mantêm em seus quadros, em média, 139 empregados permanentes.

Considerando-se o total de 5.126 meios de hospedagem, a aplicação da média geral obtida no processo de amostragem conduz ao expressivo número de 252,3 mil empregados permanentes na rede hoteleira nacional. A esse total devem-se somar os empregados temporários e aqueles que executam serviços terceirizados. Quanto ao número de temporários, os dados da amostra indicam que eles representam, em média, aproximadamente 9,7% dos permanentes, ou seja, um contingente nacional de cerca de 24,5 mil empregados.

Para avaliar o número de trabalhadores que realizam serviços terceirizados, tomaram-se informações relativas ao *gasto médio por hotel* efetuado com serviços de terceiros e admitiu-se, por hipótese, que os terceirizados teriam o mesmo salário médio que os vinculados diretamente ao setor. Partiu-se, também, da hipótese de que o custo direto com pessoal representaria 70% dos gastos com serviços de terceiros, e ainda que o acréscimo de encargos sociais sobre a folha de pagamento dobrasse seu valor original. Dessa forma, foi possível 6,1% do pessoal permanente, ou seja, em 15,4 mil empregados.

Constitui-se da maior importância, por outro lado, discutir as discrepâncias nos números referentes ao total de meios de hospedagem. As estatísticas disponíveis, com dados mais recentes, por estarem voltadas para outras finalidades, deixam

de incluir uma gama de estabelecimentos que compõem a oferta global de alojamentos: hotéis sem classificação, pensões, campings, albergues etc.

Uma avaliação, embora superficial, da dimensão desse componente pode ser inferida a partir do *Guia Nacional de Compras, Turismo e Serviços*, publicado pela London Guias, em 1987, cujo levantamento indicava que, em 1985, existiam 1.705 hotéis classificados com estrelas e 9.422 hotéis sem classificação.

Certamente esses dados se alteraram ao longo do tempo, porém a hipótese mais provável é a de que estejam subestimados. Corrigindo-se apenas o número de hotéis classificados com estrelas, 2.366 em 1994, conforme a Embratur, obtém-se 11.788 meios de hospedagem, utilizando-se o dado da London Guias.

Nos cálculos anteriores, considerou-se o universo do *Guia 4 Rodas* – 5.126 meios de hospedagem –, mas se for adotado o total expandido a partir do London Guias, outros 6.662 estabelecimentos seriam incorporados a esse total. Supondo-se, de forma bastante conservadora que, em média, esses hotéis sem classificação empreguem cinco funcionários, obter-se-ia um novo contingente de 33.3 mil empregados.

Assim, a partir dessas hipóteses, pode-se chegar a uma estimativa provavelmente bastante parcimoniosa do total de empregos diretos no setor hoteleiro: 252,3 mil empregados permanentes; 24,5 mil temporários; 15,4 mil terceirizados e 33,3 mil em hotéis sem classificação. Ao todo ter-se-ia um total de 325,5 mil empregos diretos, neste setor de atividade.

Características Gerais da Ocupação na Hotelaria

Distribuição por Área de Atividade

O pessoal ocupado no setor pode ser distribuído em cinco principais áreas de ocupação: Recepção, Governança, Restaurante, Cozinha e Administração. Dessas áreas, Recepção e Governança são as mais absorvedoras de pessoal, sendo que em conjunto detêm 60% do emprego no setor hoteleiro.

Da análise das informações da pesquisa se depreende que os hotéis maiores, categoria em que normalmente se incluem os mais luxuosos, incorporam na composição do produto final que oferecem uma parcela relativamente maior de mão-de-obra. A participação do gasto com pessoal sobre o faturamento passa de 25% nos hotéis pequenos para aproximadamente 31% nos de maior porte.

A pesquisa revelou, também, que certas ocupações, principalmente as de chefia ou de maior nível de especialização, só estão presentes nos hotéis de maior porte. Isto porque, em função do produto oferecido, há maior demanda combinada com exigências de maiores qualificações nos hotéis mais luxuosos relativamente aos demais. Os serviços tendem a ser mais sofisticados e diversificados à medida que o hotel se torna mais categorizado e de maior porte. Por si só, isso já concorreria para determinar a presença ou não de profissionais especializados em sua execução. Deve-se lembrar também que a inexistência, no quadro de pessoal, do profissional

especializado num determinado tipo de serviço não significa necessariamente que esse serviço não seja oferecido aos usuários do hotel. Eventualmente o serviço é executado por um profissional que tem outra ocupação principal (polivalência de funções).

A distribuição do pessoal por áreas de ocupação, segundo o porte do hotel, mostra que nos maiores as áreas de Cozinha e Restaurante alocam 35% do pessoal permanente, enquanto nos pequenos esse percentual cai para 16%. Isso ocorre até mesmo porque boa parte dos hotéis pequenos nem dispõem de Restaurante.

A área de Administração, claramente uma atividade-meio, ou seja, não-voltada diretamente à produção de serviços aos usuários do hotel, absorve 19% do pessoal nos estabelecimentos pequenos, enquanto nos grandes não chega à metade dessa proporção. Entretanto, apesar de serem poucos os empregados administrativos nos hotéis de pequeno porte, constituem um contingente importante em virtude do reduzido número de pessoas que eles empregam.

Deve-se salientar que a pesquisa registrou que nos hotéis de pequeno porte não se encontram determinadas ocupações. Assim:

- na área de Recepção, não se encontraram ocupações como chefe de telefonista, caixa de recepção, correntista e ascensorista;
- na área de Governança, inexistem as ocupações de chefe de rouparia e costureira;
- na de Restaurante, não há primeiro maitre, chefe de bar, chefe de fila, sommelier, chefe de copa de andar, barman, garçom de bar, cambuzeiro e commis de bar;
- na de Cozinha, não se encontraram cozinheiro de frios, cozinheiro de guarnições, cozinheiro de molhos, churrasqueiro, açougueiro, chefe confeitiro, confeitiro, padeiro/masseiro, ajudante de confeitiro;
- na de Administração, inexistem o gerente de recursos humanos.

Somente essas ocupações, não-observadas em nenhum dos estabelecimentos de menor porte, representam 12% do pessoal permanente nos hotéis maiores. Além disso, nos hotéis, não têm expressão numérica significativa, ou seja, são ocupações que acabam por aparecer com percentuais bastante reduzidos no quadro geral das ocupações, mas que não estão presentes na maior parte dos hotéis menores pesquisados.

Nível de Escolaridade

A exemplo da maioria dos ramos de atividade econômica, na hotelaria também se observa a predominância, em larga escala, de mão-de-obra com baixo

nível de qualificação. Os dados da pesquisa mostram que cerca de 67% do pessoal permanente possui, no máximo, escolaridade até o 1º grau.

Esse percentual se altera significativamente quando se analisa cada área de atividade do setor. Nota-se que em torno de 88% do pessoal de Governança e 87% do pessoal de Cozinha possui formação até o 1º grau. E, da parcela que não possui escolaridade (perto de 5% do pessoal da rede hoteleira), 64% prestam serviços na área de Governança e 20% na de Cozinha.

Em outro extremo, dos empregados que possuem nível superior – cerca de 5,5% do total –, 68% estão trabalhando em serviços administrativos e os demais (32%) na área de Recepção. Essas duas áreas são as que detêm os maiores níveis de escolaridade na rede hoteleira: 54% das pessoas da Recepção e 87% da Administração possuem escolaridade igual ou superior ao 2º grau. O setor de Restaurante possui o maior contingente com escolaridade nos níveis intermediários: 77% com primeiro grau e 22% com 2º grau.

Entretanto, deve-se ponderar que no setor hoteleiro além da escolaridade formal é importante a experiência na função. Assim, devem-se incluir cursos de treinamento, participação em cursos não-regulares etc., pois constituem-se fatores mais significativos que o próprio grau de qualificação formal.

A pesquisa constatou, outrossim, que são menores as exigências de escolaridade nas ocupações de:

- porteiro e mensageiro, na área de Recepção;
- arrumadeira/camareira, costureira, roupeira, lavadeira, passadeira e faxineira na área de Governança;
- garçom, barman, commis de andares, atendente de lanchonete e commis de bar, no setor de Restaurante;
- primeiro cozinheiro, cozinheiro de guarnições, cozinheiro de molhos, cozinheiro de assados e grelhados, cozinheiro familiar, churrasqueiro, açougueiro, chefe confeitoiro, confeitoiro, padeiro/masseiro, ajudante de primeiro cozinheiro, ajudante de cozinha, lancheiro/chapeiro, ajudante de confeitoiro e peão de cozinha, na área de Cozinha.

Em todas essas ocupações, a pesquisa captou percentuais superiores à média do setor: 67% do pessoal sem escolaridade ou com até o 1º grau. Chamou a atenção o fato de que, na área da Cozinha, somente a ocupação de chefe de cozinha tem, em média, nível de escolaridade superior à média geral do pessoal do setor.

As maiores proporções, superiores a 20%, do pessoal sem escolaridade foram encontradas nas ocupações de roupeira, faxineira, lancheiro/chapeiro e peão de cozinha. Do total de 69 ocupações nas diversas áreas de atividade e, dentre as de menor nível de escolaridade, mensageiro, arrumadeira/camareira e garçom, respondem por mais de 35% do emprego permanente do setor.

Salários Médios²

Sabe-se que, do ponto de vista econômico, devem-se esperar maiores níveis de remuneração à medida que aumenta a escolaridade da mão-de-obra, e essa regra também se observa no setor hoteleiro nacional. Assim, se por um lado observou-se que quase 70% dos empregados possuem escolaridade máxima de 1º grau, por outro o salário médio também se situa em patamar elevado: R\$ 390,00. Essa média situou-se entre os limites de R\$ 180,50 (atendente de lanchonete) até R\$ 1.733,30 (gerente de contabilidade), o que equivale a um desvio de 52% abaixo da média geral, relativamente ao menor salário e de 342% acima da média, isso quando se considera o maior salário.

A área de Governança, que detém 11% do pessoal ocupado classificado como “sem escolaridade”, é a que apresenta o pior nível salarial – em torno de 32% inferior à média geral. Por sua vez, a área de Administração, destacadamente a que detém o maior nível de escolaridade, é a de maior discrepância em relação à média: os salários nessa área, considerando o conjunto, situam-se em torno de 162% superiores à média salarial geral.

Contrariando a relação esperada, a área de Recepção apresentou o segundo pior salário – cerca de 18% abaixo da média salarial geral, embora detenha o segundo melhor grau de escolaridade. O salário, relativamente baixo nessa área, face ao nível de escolaridade, parece estar associado à maior oferta de profissionais dirigidos a essa área no mercado.

A área de Cozinha, que apresenta na quase totalidade de suas ocupações percentuais de baixa escolaridade ainda maiores que a média geral, apresentou, no conjunto, salário muito próximo à média geral do hotel. É a segunda melhor área em termos de remuneração.

Também neste caso intervêm na explicação dos salários, relativamente mais altos, não os níveis de escolaridade, mas fatores associados à experiência e a outros tipos de treinamento. Pesa igualmente a disponibilidade desses profissionais – a pesquisa verificou que a contratação de recursos humanos nesta área é considerada como *difícil* ou *muito difícil* em 33% dos entrevistados. Percentual este relativamente maior do que o encontrado para o total das ocupações, em que o grau de dificuldade na contratação, segundo a pesquisa, reduz-se para cerca de 26% dos entrevistados.

As ocupações pertinentes ao grupo Restaurante também no conjunto apresentaram salário médio próximo à média global. Contribui estatisticamente para explicar este comportamento o fato de que a ocupação de garçom, mais da metade do pessoal do grupo, tem salário relativamente próximo da média geral. Em termos de escolaridade, conforme salientado anteriormente, esta área detém 77% do pessoal com 1º grau e outros 22% com 2º grau.

Excluindo a área Administrativa, onde as discrepâncias em termos salariais e de escolaridade são muito acentuadas em relação à média geral, os salários mais

2. Valores de junho de 1995.

altos são pagos às ocupações de chefe de recepção, governanta geral, primeiro maitre, sommelier, chefe de cozinha, cozinheiro de frios, cozinheiro de guarnições, cozinheiro de molhos, cozinheiro de assados e grelhados e chefe confeitoiro. Esse conjunto de ocupações possui remunerações com desvio em relação à média do setor superior a 50%. Contudo, destacam-se as ocupações de chefe de recepção, governanta geral e primeiro maitre em termos de maior escolaridade: mais de 50% do pessoal possui pelo menos o 2º grau, enquanto nas demais ocupações relacionadas predomina o nível educacional formal de até o 1º grau em mais de 60% dos casos.

As piores remunerações, com desvios superiores a 40% abaixo da média, são recebidas pelos mensageiros, ascensoristas, lavadeiras, passadeiras, faxineiras, copeiros de restaurante, copeiros de andares, atendentes de lanchonete, commis de bar, ajudantes de cozinha, lancheiros/chapeiros, e peões de cozinha. Nestas ocupações, à exceção de ascensorista, em 85% dos casos a escolaridade atinge no máximo o 1º grau.

Considerações Finais

Com as informações dessa pesquisa, pode-se afirmar que é expressiva a magnitude do contingente empregado na rede hoteleira de forma direta, embora esteja ele subestimado. Também ficou evidente que o setor tem como característica ser absorvedor de mão-de-obra com baixo padrão de qualificação, quase 70% do efetivo com escolaridade até o 1º Grau.

No setor hoteleiro brasileiro, as atividades mais representativas, em termos do total ocupado, são encontradas nas áreas de Recepção e Governança, sendo que somente as ocupações relacionadas com a área de Recepção e Administração possuem mais da metade de seu contingente com formação igual ou superior ao 2º grau. Na área Administrativa essa proporção ultrapassa 85%.

Quanto aos salários, os dados da pesquisa mostram que na área Administrativa há forte discrepância em relação à média geral. As informações por área de atividade mostraram alta correlação entre escolaridade e salários tanto na área de Governança, que detém os piores índices de escolaridade e, também, na média o pior salário, quanto na Administrativa, que conta com a melhor escolaridade e também os maiores salários.

Nas áreas de Cozinha e Recepção, onde houve inversão na correlação esperada, o fato estaria associado à questão da experiência na função e/ou disponibilidade desses profissionais no mercado de trabalho.

Referências Bibliográficas

- FIPE. Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas. 1995. Condições e perspectivas do mercado de trabalho no setor de turismo – segmento hotel – FIPE/USP.
- GUIA Nacional de Compras, Turismo e Serviços. 1987. London Guias
- GUIA 4 RODAS. 1995. São Paulo: Abril
- RABAHY, Wilson A. 1990. *Planejamento do Turismo – estudos econômicos e fundamentos econométricos*. São Paulo: Edições Loyola.
- TORRES, Ivo. 1991. Turismo e emprego na economia brasileira. *Turismo em Análise*, São Paulo, ECA/USP. v. 2, n. 1. Maio.