

Rio de Janeiro, 3 de junho de 1969

De: Martha Monteiro

Para: Dr. Vinicius Fonseca

Assunto: AVALIAÇÃO DA MÃO-DE-OBRA HOTELEIRA NO ESTADO DA GUANABARA

O objetivo da presente pesquisa é caracterizar a natureza dos serviços e os traços especificantes da mão-de-obra empregada no setor hoteleiro da Guanabara visando a determinar:

- 1) a Estrutura ocupacional da mão-de-obra hoteleira;
- 2) a distribuição dessa mão-de-obra pelas diversas classes de hotéis;
- 3) a estimativa total de empregados hoteleiros na Guanabara por grupo de funções;
- 4) a participação relativa das funções no total de mão-de-obra por classe de hotel;
- 5) a distribuição de salários por função e por classe de hotel;
- 6) a absorção de mão-de-obra por unidade de alojamento.

O campo de interesse foi configurado em sentido bastante amplo, dentro de uma perspectiva do Turismo, de modo a incluir as mais diversificadas classes de hotéis onde fôsse possível verificar ocorrência de serviços e suas implicações sócio-econômicas.

Munidos dessas formulações e realizados os estudos exploratórios com vistas a familiaridade com o contexto hoteleiro, foram estabelecidas normas e metas para investigação e levantamento dos dados.

O levantamento dos dados foi feito através de contatos com o Ministério do Trabalho, SENAC, IBGE e outros órgãos que dispõem dos elementos relativos à mão-de-obra e classificação de hotéis, de modo a coordená-los para um trabalho de análise.

Vem a propósito referir que a principal fonte de consulta foi o Ministério do Trabalho - (Setor de Estatística de Mão-de-Obra).

Através dessa sondagem inicial foram feitas formulações e elaborado um plano flexível que atendesse técnica e metodologicamente às características de diversificação do "universos de estudo" estabelecido. O resultado foi a utilização da técnica de amostragem que possibilitaria o levantamento das listagens ocupacionais.

A pesquisa então foi iniciada com o levantamento de 166 hotéis existentes na área.

A classificação dos hotéis obedeceu a um critério empírico, já que não existia classificação oficial pré-estabelecida (vide Anexo I), e segundo os seguintes quatro itens:

- 1) localização do hotel

IPEA  
127

- 2) diárias cobradas
- 3) padrão sócio-econômico dos hóspedes
- 4) condições de acomodação e de atendimento do hotel

Com base nesses tópicos, os hotéis ficaram classificados em quatro grandes grupos: Luxo, Turismo A, Turismo B e Turismo C.

A amostra efetuada sobre esse cadastro e segundo as categorias, ficou dimensionada em 33 unidades, cuja distribuição foi a que segue na tabela:

DISTRIBUIÇÃO DOS HOTÉIS DE TURISMO DA GUANABARA SEGUNDO A CATEGORIA

CATEGORIA	UNIVERSO B	AMOSTRA A	A/B (%)
Luxo	13	13	1,00
A	20	10	0,50
B	10	5	0,50
C	16	5	0,32
TOTAL	59	33	0,56

Segundo o Anuário Estatístico de 1967, o total de Meios de Hospedagem na Guanabara é de 166. Do universo das classes Luxo a Turista C constam 59 hotéis. Os 107 restantes não foram estudados por não se tratarem propriamente de hotéis de turismo, mas de hotéis utilizados para outros fins. Note-se que a classificação quanto à finalidade decorreu principalmente de entrevista com gerentes de hotéis.

DISTRIBUIÇÃO DOS HOTÉIS POR LOCALIZAÇÃO NA GUANABARA

LOCALIZAÇÃO	LUXO	A	B	C	TOTAL	(%)
Copacabana	11	11	3	7	32	54,0
Ipanema	1	3	4	1	9	16,0
Flamengo	1	6	3	8	18	30,0
Centro						
TOTAL	13	20	10	16	59	100,0

Dos 59 hotéis objeto de estudo, 32 estão situados em Copacabana, Ipanema, 9 do Flamengo e 18 localizados no Centro, ou sejam, 54% na zona considerada de turismo externo por excelência, quer quanto ao padrão de conforto, quer por estarem situados na orla marítima e na proximidade das atrações turísticas.

No Flamengo fixaram-se apenas 16% dos hotéis da Guanabara, sendo estes preferidos por correntes de turismo de caráter interno bem como externo de classe média.

Com referência aos hotéis situados no Centro, a percentagem é bastante considerável: 30% atendem ao fluxo de turismo interno que se dirige a esses hotéis, por vezes, em razão dos preços mais razoáveis, mas na grande maioria devido à proximidade das áreas administrativa e comercial do Estado.

Os dados do levantamento ocupacional hoteleiro no Estado da Guanabara, foram retirados dos questionários da lei dos 2/3 referentes ao ano de 1967, obtidos no Ministério do Trabalho (Setor de Estatística da Mão-de-Obra). Dêles extraíram-se os seguintes itens (tendo posteriormente sido calculados os salários em números relativo e médio):

- a) categoria funcional
- b) sexo
- c) salários números absolutos
- d) nacionalidade

A caracterização das ocupações exercidas pelos empregados de hotel obedeceu a um critério de agrupamento de funções correlatas, isto é, funções de natureza semelhante e que na prática da atividade tenham estrita relação de trabalho ditada pelo conjunto dos aspectos que marcam a organização hoteleira.

Foram levantadas 285 funções diferentes ficando classificadas da seguinte forma:

- a) Funções de Gerência
- b) Funções Técnicas
- c) Funções Administrativas:
  - 1) contabilidade
  - 2) tesouraria
  - 3) secretaria, controle e comunicações
- d) Funções de Hospitalidade
- e) Funções de Atendimento pessoal
- f) Funções de Salão, Copa e Cozinha
- g) Funções de Serviços Gerais

Vide Anexo II.

As estimativas do total de empregados hoteleiros na Guanabara foram obtidas tendo em vista o confronto dos dados da amostra com o universo.

Como todos hotéis de luxo constam da amostra, permaneceram inalterados os dados concernentes a pessoal (Fator 1).

Para as classes subsequentes A e B considerou-se o dobro (Fator 2), uma vez que só 50% desses hotéis constam da amostra. Na classe C apenas 5 dos 16 hotéis constam da amostra sendo os dados multiplicados por 3,2.

Assim os Quadros III e IV são os números relativos verticais e horizontais do Quadro II.

Observe-se que a estrutura ocupacional hoteleira na Guanabara atinge a diversificação máxima de funções na classe luxo, e em especial no Copacabana Palace Hotel, que é o único a incluir em seus quadros administrativos funções técnicas (vide Quadro I).

Examinando-se a tabela abaixo, verificamos que 46% dos empregados hoteleiros trabalham na classe luxo; 29% na classe turismo A, e os 25% restantes nas classes B e C.

É conveniente ressaltar que, enquanto os hotéis de luxo preferem e necessitam de um maior grau de especialização e experiência por parte dos empregados, as classes subsequentes preferem mão-de-obra com atividades multilaterais, dado o fator economia da empresa.

TOTAL DE EMPREGADOS POR CLASSE DE HOTÉIS

CLASSE	DA AMOSTRA	DA ESTIMATIVA	(%)
LUXO	2 592	2 592	45,62
A	830	1 660	29,22
B	359	718	12,64
C	222	711	12,51
TOTAL	4 003	5 681	100,00

O fato acima referido é observado também no Quadro III em que, - no total da participação relativa das funções analisadas por classe de hotel, - há uma predominância de empregados nas funções de Salão, Copa e Cozinha (26,53%) e de Atendimento Pessoal (33,46%), portanto, 60%; distribuindo-se os 40% restantes nas demais funções. Já por classe de hotel poder-se-ia pensar que os hotéis de classe B e C (1,39% e 1,40%) têm melhor estrutura devido aos cargos de Gerência terem maior importância que os demais, mas esse dado está distorcido. As causas serão analisadas posteriormente juntamente com as distorções salariais.

A predominância das funções de Copa, Salão e Cozinha dos hotéis da classe luxo, cujo percentual é de 30,10% explica-se por serem hotéis "Gourmet" isto é, aqueles que, além de possuírem um restaurante de classe internacional, têm a seu encargo Recepções e banquetes, necessitando conseqüentemente de uma equipe não só numerosa e bem treinada, como especializada no bom atendimento e no preparo de iguarias.

Convém ressaltar, ainda, a importância das funções de Atendimento Pessoal nos hotéis. Assim é que na classe C o percentual se eleva a 40,93%, logo ou isso nos leva a crer que têm melhor atendimento ou que há falha na distribuição de pessoal.

As distorções salariais ocorridas no Quadro V vêm confirmar que os dados declarados na Lei de 2/5 não são de boa qualidade. Se os dados fossem verdadeiros, um Gerente da classe turista A em vez de perceber NCr\$357,50 em média, deveria ganhar mais do que um das classe B e C, (NCr\$ 470,80 e 450,33).

Acontece que podemos partir do seguinte:

As classes B e C têm cada uma 5 hotéis participantes da amostra; na classe B há 2 hotéis com 5 gerentes e, na classe C, 2 hotéis com 3 gerentes. Verifica-se portanto uma omissão de declaração para os 6 demais hotéis dessas classes...

Isto explica a distorção de salários médios devido ao número reduzido de gerentes em relação aos salários percebidos na função e nas classes.

Não houve uma distribuição equitativa das funções.

A acumulação de cargos anteriormente citada vem esclarecer e confirmar essa distorção agora nas funções Administrativas nas quais a Classe B (NCr\$ 193,28) tem salários médios superiores aos da classe A (NCr\$ 172,20).

O fato continua em evidência para as funções de Atendimento Pessoal quando a classe C (NCr\$ 120,65) percebe mais que a B.

Considerando-se que as 2 classes de hotéis são quase equivalentes em

categoria, existe uma decalagem considerável.

O fator decrescente dos valores das funções de Salão, Copa e Cozinha bem como de hospitalidade tornam evidente que os salários declarados não são na realidade os percebidos:

- a) salários fixos (declarados);
- b) gorjetas percebidas (não declaradas);
- c) horas extras de trabalho (não declaradas);
- d) comissões (10% s/ a conta dos hóspedes é dividida p/ empregados).

Com tudo isto, o total do nível salarial para o Setor hoteleiro (NCR\$ 175,24, NCR\$ 150,86, NCR\$ 144,18 e NCR\$ 141,34) supera a média registrada para o próprio Setor Serviços na Guanabara (NCR\$ 137,00).

Na realidade há uma disparidade de vencimentos percebidos entre o pessoal de serviço, que está em contato direto com os hóspedes, e os empregados pagos em base de salário fixo.

No tocante à relação empregado/accomodações por classe de hotel, a classe luxo com 73 empregados detém o percentual mais elevado, como consequência dos serviços diversificados e luxuosos, exigindo uma mão-de-obra mais especializada e bem treinada.

Quanto às demais, observe-se que as classes turista A e B, se igualam: 31 e 32 empregados que vêm a ser um número não muito alto.

Já para a classe C a relação é bem baixa: 15 empregados, fato que se deve tanto à acumulação de cargos, como à existência de serviços não diversificados, os quais não necessitam de muito pessoal, dada a ausência total de luxo.

Conclui-se, portanto, que nos hotéis de categoria média confundem-se, quase sempre, certas tarefas; entretanto, à medida que sobem de classe os estabelecimentos, as tarefas dos profissionais ganham maior diversificação, podendo encontrar-se, a partir de certo nível, uma estratificação ocupacional com uma consequente divisão de tarefas e de responsabilidades.

Merece atenção, ainda, a distribuição por sexo: o masculino predomina com 80%, dominando inteiramente as funções de Gerência, Hospitalidade, Copa, Salão e Cozinha e Serviços Gerais, sendo o feminino (20%) encontrado apenas nas funções de Atendimento Pessoal e Administrativas.

Braminando-se a divisão por nacionalidade, temos 76% de brasileiros e 24% de estrangeiros, ocupando êsses últimos, cargos de Salão, Copa e Cozinha e, especialmente, de Recepção, por serem funções de contato com o turista e exigirem não só conhecimento, mas a fluência com que se devem expressar em línguas estrangeiras. (Quadro I-B).

7

Quanto a cõr, embora não tenha sido feito levantamento explícito a respeito, em tese, verifica-se através de uma sondagem discreta, discriminação velada para algumas funções superiores e de contato.

O ramo hoteleiro se configura de modo bastante peculiar em relação à política de pessoal para as diversas funções dentro da empresa.

Os hotéis de melhor categoria fazem, evidentemente, maiores exigências de qualificação profissional. Por outro lado, os melhores técnicos são bastante conhecidos no ramo e os seus serviços disputados.

Embora o fator experiência seja primordial no selecionamento do pessoal, não se exclui o de relacionamento. Quando qualquer empregado verifica a existência de vaga, geralmente, solicita à direção da empresa a admissão de algum amigo ou parente. Entretanto, a necessidade de pessoal com experiência faz com que, por vêzes, o hotel tenha de recorrer a anúncios de jornais ou empresas especializadas para o recrutamento de empregados. Alguns hotéis adotam para certas funções, o sistema de promoção. Isto é, pessoal que ocupava funções de nível inferior, passa a exercer, por suas aptidões, funções de mais categoria.

Conhecer línguas, principalmente o inglês e espanhol, é instrumento básico em hotéis de categoria internacional principalmente nas funções de Recepção ou que tenham contato com hóspedes.

Ocorre ainda, outro fator que deve ser assinalado: - a instrução ginasial seria o nível mínimo exigido, embora no conjunto das funções haja uma grande heterogeneidade de formação: desde os que nunca frequentaram escola até casos de possuídores de diploma de instrução superior.

Fazendo-se uma apreciação em termos de mão-de-obra qualificada e não qualificada, poderíamos, em termos gerais, classificá-la baseada no seguinte: - as funções de Gerência, Técnicas e Administrativas exigem nível cultural de superior ao médio, sendo portanto 21,71% do pessoal ocupado nos hotéis da Guanabara. Para as demais funções semiqualficadas, em geral, são ocupados 78,29%.

No setor hotelaria é, talvez, mais as exigências de qualificação de ordem prática se apresentam mais acentuadas, em relação às ocupações de nível executivo. A isto, em parte, se deve o fato de encontrarmos, de preferência, empregados de nacionalidade estrangeira, principalmente de países que mantêm já uma tradição no ramo, como Suíça e Itália, ou que fornecem ainda regular contingente de imigrantes, como Portugal.

Confirma-se, assim, a oportunidade da preparação de pessoal qualificado para o desempenho das funções respectivas.

Como decorrência do nível profissional exigido, encontramos em geral empregados de mais de 25 anos de idade, uma vez que o acúmulo de experiência sobrepõe-se ao fator idade.

Decorre do exposto que o crescimento e diversificação profissional resulta do desenvolvimento da indústria hoteleira, e cada unidade criada significa tantos empregos diretos e tantos indiretos. Ora, as possibilidades hoteleiras crescem na razão direta do aumento de turistas.

O crescimento do turismo tanto externo quanto interno determinará exigências crescentes de mão-de-obra especializada; por um lado estabelecendo novos níveis profissionais para atender às exigências da demanda; por outro lado, gerando, a necessidade de treinamento adequado de pessoal para funcionar nos diversos setores. A consecução desse objetivo preocupa não só Organizações internacionais como nacionais e estaduais.

Agências especializadas da ONU, como a Organização Internacional do Trabalho (OIT) têm feito o seguinte:

- i) projetos técnicos de cooperação para o treinamento de pessoal turístico especialmente para a equipe hoteleira;
- ii) programas de grande relevância no campo da educação turística;
- iii) cursos por correspondência, seminários, simpósios e ciclos de estudos regionais, a cargo da IUOTO; esse organismo internacional tem tido particular importância no contexto turístico.

Nos níveis nacionais e regionais, o treinamento para funções de hotelaria começa a ser incrementado.

O SENAC possui, na Guanabara, uma escola-módulo de hotelaria, assim como em São Paulo, Curitiba, Porto Alegre e Belo Horizonte. Sendo que em São Paulo, além da escola, existem cursos volantes, cobrindo várias cidades do Estado, cuja finalidade é a de ensinar princípios básicos de hotelaria.

Além disso, já se cogita no Brasil da criação de Hotéis-Escolas. O primeiro sendo no Hotel Gregotá em Barbacena. É um centro de aprendizagem em convênio com o SENAC regional, cuja importância consiste em reduzir tanto os custos do treinamento como os custos do hotel, uma vez que o empregado que está sendo treinado também presta serviços.

Para funções de Gerência existe também no Rio de Janeiro um curso no IAG - Instituto de Administração e Gerência - da FUC de Gerência de Hotéis, ministrado em 4 meses. Além dessa oportunidade, as Embaixadas da Áustria, USA, Espanha, França e Suíça oferecem bolsas de estudo de especialização em nível médio e alto.



QUADRO I

PESSOAL OCUPADO SEGUNDO A CATEGORIA DOS HOTÉIS E A FUNÇÃO QUE EXERCE

FUNÇÕES	CLASSES				TOTAL
	Lixo	Turismo A	Turismo B	Turismo C	
De Gerência	31	8	5	3	47
Técnicas	6	-	-	-	6
Administrativas	477	175	77	56	785
Hospitalidade	211	102	46	24	383
Atendimento PESSOAL	830	270	120	91	1 311
Salão, Copa e Cozinha	779	215	96	33	1 123
Serviços Gerais	258	60	15	15	348
<b>TOTAL</b>	<b>2 592</b>	<b>830</b>	<b>359</b>	<b>222</b>	<b>4 003</b>

FONTE: Ministério do Trabalho - Setor de Estatística da Mão-de-obra.

NOTA: PESSOAL ocupado em 33 hotéis para um total de 3 827 acomodações.

QUADRO I-A

RELAÇÃO EMPREGADOS/ACOMODAÇÕES SEGUNDO CLASSE DO HOTEL

CLASSE DO HOTEL	QUARTOS	ACOMODAÇÕES	EMPREGADOS	EMPREGADOS/ ACOMODAÇÕES
Luxo	1 847	3 563	2 592	0,73
Turista A	1 539	2 673	830	0,31
Turista B	581	1 110	359	0,32
Turista C	825	1 481	222	0,15
TOTAL	4 792	8 827	4 003	0,45

QUADRO I-B

DISTRIBUIÇÃO DA MÃO-DE-OBRA HOTELEIRA POR SEXO E NACIONALIDADE

CLASSE HOTÉIS	MASCULINO	FEMININO	TOTAL	NACIONAIS	ESTRANGEIROS	TOTAL
Luxo	0,84	0,16	0,100	0,74	0,26	0,100
Turismo A	0,77	0,23	0,100	0,80	0,20	0,100
Turismo B	0,69	0,31	0,100	0,60	0,20	0,100
Turismo C	0,69	0,31	0,100	0,84	0,16	0,100
TOTAL	0,80	0,20	0,100	0,76	0,24	0,100

QUADRO II

ESTIMATIVA DO TOTAL DE EMPREGADOS HOTELEIROS NA GB.  
POR GRUPO DE FUNÇÕES EM 1967

FUNÇÕES	CLASSES				TOTAL
	Inter	Turismo A	Turismo B	Turismo C	
De Gerência	31	16	10	10	67
Técnicas	6	-	-	-	6
Administrativas	477	350	154	179	1 160
Hospitalidade	211	204	92	77	584
Atendimento Pessoal	850	540	280	291	1 961
Salão, Copa e Cozinha	779	450	192	106	1 507
Serviços Gerais	258	120	30	48	456
TOTAL	2 592	1 660	718	711	5 681

QUADRO III

PARTICIPACÃO RELATIVA DAS FUNÇÕES NO TOTAL DE MÃO-DE-OBRA POR TIPO DE HOTEL

FUNÇÕES	HOTÉIS CLASSE LUXO	HOTÉIS CLASSE TURISMO A	HOTÉIS CLASSE TURISMO B	HOTÉIS CLASSE TURISMO C	TOTAL Nº RELATIVOS
De Gerência	1,30	0,97	1,39	1,40	1,18
Técnicas	0,05	-	-	-	0,11
Administrativas	18,40	21,08	21,44	25,18	20,42
Hospitalidade	8,10	12,29	12,82	10,83	10,27
Atendimento Pessoal	32,05	32,53	33,43	40,93	33,46
Salão, Copa e Cozinha	30,10	25,90	26,74	14,91	26,53
Serviços Gerais	10,00	7,23	4,18	6,75	8,03
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

QUADRO IV

DISTRIBUIÇÃO RELATIVA DAS FUNÇÕES POR TIPO DE HOTEL

FUNÇÕES	HOTÉIS CLASSE LUXO	HOTÉIS CLASSE TURISMO A	HOTÉIS CLASSE TURISMO B	HOTÉIS CLASSE TURISMO C	TOTAL
De Gerência	46,26	23,88	14,93	14,93	100,0
Funções Técnicas	-	-	-	-	-
Administrativas	41,12	30,17	13,28	15,43	100,0
Hospitalidade	36,13	31,93	15,76	13,18	100,0
Atendimento Pessoal	43,66	28,40	12,63	15,31	100,0
Salão, Copa e Cozinha	51,69	28,53	12,74	7,04	100,0
Serviços Gerais	56,58	26,32	6,58	10,52	100,0
TOTAL	45,62	29,22	12,64	12,52	100,0

DISTRIBUIÇÃO DO SALÁRIO MÉDIO POR CLASSE DE HOTÉIS E FUNÇÕES

FUNÇÕES	CLASSE	TURISMO	TURISMO	CLASSE
	LUXO	A	B	C
De Gerência	756,00	357,50	470,80	450,33
Técnicas	508,50	-	-	-
Administrativas	225,70	172,20	193,28	166,05
Hospitalidade	187,27	175,34	155,86	141,92
Atendimento pessoal	130,35	127,76	104,71	120,65
Salão, Copa, Cozinha	167,04	138,78	130,27	125,12
Serviços Gerais	163,68	166,74	152,07	147,57
TOTAL	175,24	150,86	144,18	141,34

## ANEXO I

### CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS

#### CLASSE LUXO

- 1) Hotel Copacabana Palace
- 2) Hotel Excelsior Copacabana
- 3) Hotel Glória
- 4) Miramar Palace Hotel
- 5) Hotel Ouro Verde

#### Constituem o Grupo Othon

- 1) Hotel Califórnia
- 2) Hotel Castro Alves
- 3) Hotel Lanuaster
- 4) Hotel Olinda
- 5) Hotel Treadaro
- 6) Hotel Leme Palace
- 7) Savoy Othon-Palace
- 8) Aeroporto Hotel

#### Hotéis Com as Seguintes Características

Restaurantes, bar, boate, garagem própria, ar condicionado e telefone em todos os apartamentos, TV para use coletivo ou para aluguel; calefação em todos os apartamentos. Todos os apartamentos são completos.

Preços de diárias variando de NCr\$ 40,00 a NCr\$ 70,00 segundo a Guia 4 Rodas - 1958.

Localizações: Zona Sul (à exceção do Aeroporto Hotel que consta desta classe por fazer parte do Grupo Othon. Para efeito de computação não poderíamos excluí-lo uma vez que a declaração da lei dos 2/3 foi apresentada pelo referido grupo em conjunto.

Hóspedes com padrão sócio-econômico alto.



HOTÉIS CLASSE TURISMO A

Da Amostra

Hotel Argentina  
Hotel Canadá  
Hotel Carlton  
Hotel Guanabara  
Hotel Luzor  
Hotel Novo Mundo  
Hotel Plaza  
Grande Hotel. OK  
Hotel Riviera  
Hotel Serrador

Fora da Amostra (para o universo)

Ambassador Hotel  
Hotel Apa  
Empire Hotel.  
Hotel Nelba  
Hotel Martindique  
Hotel Regente  
Hotel São Marcos  
Hotel Vermont  
Hotel Internacional do Galeão  
Hotel Praia Lene

Serviços oferecidos: telefone em todos os apartamentos, banheiro privativo na maioria dos apartamentos, bar, restaurante, TV, ar condicionado. Diária de NCr\$ 30,00 a NCr\$ 50,00. Os hotéis da amostra estão localizados na Zona Sul, excetuando-se o Serrador e Guanabara, que pertencem à Zona Centro atendendo a um turismo interno de classe elevada.

HOTÉIS CLASSE TURISMO E

Da Anostrá

Hotel Flórida  
Hotel Paissandu  
Hotel Regente  
Hotel São Francisco  
Hotel Toledo

Foxa da Anostrá

Hotel Angrense  
Hotel Inglês  
Hotel Mariaiva  
Hotel Ipanema  
Hotel das Palmeiras

Serviços oferecidos: apartamentos e quartos alguns com pia, bar, TV coletiva. Instalações variando de confortáveis a razoavelmente confortáveis. Diárias variando de NCr\$ 20,00 a NCr\$ 35,00. Os hotéis em sua maioria na Zona Sul - atendem não só ao turismo interno como ao turismo externo de classe média.

HOTEIS CLASSE TURISMO C

Da Amostra

Hotel Bragança  
Hotel Itajubá  
Hotel Nice  
Hotel Presidente  
Hotel Rex

Fora de Amostra

Hotel Mem de Sá  
Hotel Atlântica  
Hotel Iebson  
Hotel Ido  
Hotel Paraíso  
Hotel Pirajá  
Hotel Recreio da Cávca  
Hotel Monte Castelo  
Hotel Monte Alegre  
Hotel Ferreira Vianna  
Alameda Hotel

Instalações variando de razoavelmente confortáveis a simples, alguns sem restaurantes, bar e outros serviços, Diárias variando de NCr\$ 15,00 a NCr\$ 25,00. Todos os hotéis da amostra ficam situados na Zona Centro, atendendo a um turismo interno de classe média simples.

NOTA: Os hotéis relacionados neste anexo constam dos cadernos da EMBRATUR n.º 1 (Parque Hoteleiro Nacional).

ANEXO II

CLASSIFICAÇÃO DA MÃO-DE-OBRA HOTELEIRA

FUNÇÕES DE GERÊNCIA

Superintendente  
Gerente Geral  
Gerente  
Subgerente  
Aux. de Gerência  
Ass. de Diretoria  
Representante  
Consultores

FUNÇÕES PROFISSIONAIS

Engenheiro  
Advogado  
Médico  
Aux. Engenharia  
Aux. Auditoria

FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

A - Contabilidade

Chefe Contabilidade  
Contador  
Subchefe Contadoria  
Auxiliar do Departamento de Contabilidade  
Auxiliar de Contabilidade  
Guarda-Livros  
Aux. Guarda-Livros  
Ass. de Contabilidade

B - Tesouraria

Tesoureiro  
Auxiliar-Tesoureiro  
Caixas  
Conferentes

Conferentista  
Aux. de Caixa  
Encarregado da Fôlha de Pagamento  
Caixa Tourant

C - Secretaria, Contrôlo e Comunicação

Administrador  
Chefe de Pessoal  
Gerente de Pessoal  
Ass. do Pessoal  
Agenciador  
Aux. do Pessoal  
Escriturário  
Chefe de Escritório  
Subchefe de Escritório  
Aux. do Escritório  
Secretária  
Aux. de Administração  
Almoxarife  
Aux. de Almoxarife  
Intérprete  
Chefe de Compras  
Auxiliar de Compras  
Comprador  
Telefonista  
Telefonista Intérprete  
Supervisora das Telefonistas  
Aux. de Telex  
Mensageiro  
Encarregado dos Mensageiros  
Controlador  
Chefe de Contrôlo  
Subchefe de Contrôlo  
Aux. de Contrôlo  
Relações Públicas  
Chefe de Manutenção  
Auxiliar Departamento Manutenção  
Chefe Departamento de Cobrança  
Chefe Departamento de Fiscalização  
Aux. Fiscalização

Desenhista  
Aux. do Desenhista  
Arquivista  
Estagiário  
Correspondente  
Aux. Correspondente  
Operador  
Estatístico  
Mecanógrafo Departamento Pessoal  
Tournant Mecanógrafo

FUNÇÕES DE HOSPITALIDADE

Caixa Recepção  
Chefe Recepção  
Receptionista  
Receptionista Encarregado  
Aux. de Recepção  
Encarregado de Andares  
Porteiro  
Ajudante de Porteiro  
Porteiro Régua  
Porteiro Chefe  
Aux. de Portaria  
Chapelaria  
Aux. Chapelaria  
Bagageiro  
Bagageista  
Capitão de Porta ou Porteiro  
Chefe de Partida  
Porteiro Social  
Porteiro Serviço  
Vigia  
Ascensorista  
Cabineiro  
Tournant  
Chefe Tournant  
Demi-Chef - Tournant  
Operador Tournant  
Chefe Fila  
Bilheteiro

Balconista de Turismo  
Peregrino Viaturas

FUNÇÕES DE ATENDIMENTO PESSOAL

Governanta  
Barbeiro  
Arrumadeira  
Arrumador  
Cabeleireira  
Passadeira  
Passador  
Manicure  
Lavadeira  
Maquiladora  
Costureira (Chefe) (Auxiliar)  
Aux. de Limpeza  
Tinturaria (Servente de)  
Camareira  
Servente  
Faxineiro  
Serviços de Limpeza (Chefe)  
Serventes Toilette  
Aux. Lavanderia  
Servente Banheiro  
Chefe da Rouparia - Subchefe  
Aux. Rouparia  
Lavador (Chefe)  
Lavador Geral  
Zelador  
Incinerador  
Chefe de Vestiário  
Auxiliar de Vestiário  
Conferente de Tinturaria  
Valete

FUNÇÕES DE SALÃO, COPA E COZINHA

Gerente de Restaurante  
Maitre d'Hotel  
Diretor de Salão

Director de Restaurante  
Gerente de Restaurante  
Sommelier  
Gerente de Bar  
Chefe de Bar  
Garçon  
Ajudante de Garçon  
Peão  
Barmen  
Barmen Tourneur  
Ajudante de Barmen  
Chefe de Cops  
Subchefe de Cops  
Chefe de Cozinha  
Demi-Chef  
Tourneur Cozinha  
Chefe de Patisserie  
Comis Patisseur  
Patisseiro  
Demi-Chef - Patisseur  
Chef Rotisseur  
Comis Rotisseur  
Chef Trencheur  
Chefe Cozinha Coral  
Chefe Controlador de Bebidas  
Cozinheiro  
Chefe Guillardini  
Ajudante Cozinha  
Servente de Cozinha  
Brancher  
Saucier  
Comis Saucier  
Demi-Saucier  
Padeiro  
Cafeteiro  
Tourneur Cafeteiro  
Aux. Cafeteiro ou Ajudante de Cafeteiro  
2º Cafeteiro  
Copeiro  
Conferente Cops.



Açougueiro  
Ajudante Açougueiro  
Entremetier  
Chefe Entremetier  
Chefe Tournant  
Confeiteiro  
Hors d'Oeuvre  
Servente de Restaurante  
Caixa de Restaurante  
Cambuzeiro  
Chefe Cambuza  
Chefe Fila  
Comis Froid  
Comis  
Comis Tournant  
Plantão Cozinha  
Demi-Chef Cozinha  
Demi-Chef Tournant  
Garde manger (chefe)  
Demi-Chef Garde Manger  
Almacarife de Bebidas  
Geleiro  
Magarefe

FUNÇÕES DE SERVIÇOS GERAIS

Serralheiro  
Mecânico de Refrigeração  
Adicionista  
Adicionista Intérprete  
Caixa Adicionista  
Adicionista R. Service  
Enrolador de  
Adicionista de Andares  
Mecânico  
Eletricista  
Aj. Eletricista  
Contra-Regra  
Chefe Calandre  
Maquinista  
Pintor

Bombeiro-Eletricista

Aux. Bombeiro-Eletricista

Lustrador

Funileiro

Capataz

Estampador

Tratador de Filas