

Mercado de trabalho no setor hoteleiro brasileiro e português: a mediação da idade e do envelhecimento nas trajetórias profissionais

Daniele dos Santos Fontoura (FACOS) - danielesantosfontoura@gmail.com

Valmiria Piccinini (Instituição - a informar) - piccininpt@yahoo.com.br

Resumo:

Dada a alteração no perfil etário da força de trabalho no Brasil e em Portugal, o presente artigo buscou analisar quem é e como se constitui o trabalhador mais velho em Hotelaria nos dois países, evidenciando a idade como marcador das trajetórias profissionais nesse setor. Foram realizadas 13 entrevistas semiestruturadas com representantes de entidades do governo, dos trabalhadores e das empresas e, também, uma profissional que atua em recursos humanos em um hotel, bem como um médico geriatra. Além destes, entidades executoras e responsáveis por políticas de emprego nos dois países. A partir das entrevistas constatou-se que o setor emprega primordialmente os jovens e é bastante avesso ao trabalho dos mais velhos. Embora as atividades sejam segmentadas por categorias profissionais dentro dos estabelecimentos hoteleiros há preponderância de trabalhadores mais jovens em todos os departamentos com maior destaque para recepção e bares de hotéis. A idade e o envelhecimento do trabalhador revelam-se como marcadores das trajetórias profissionais e acabam por cercear a atuação dos trabalhadores mais velhos em algumas categorias profissionais do setor.

Palavras-chave: *idade, envelhecimento, mercado de trabalho, trajetórias profissionais, setor hoteleiro.*

Área temática: *GT-22 Trabalho em Mutação: Carreira, Ocupações e Inserção Profissional na Contemporaneidade*

Introdução

O envelhecimento populacional é uma das principais preocupações deste século, pois já afeta ou ainda afetará tanto os países desenvolvidos quanto os em desenvolvimento. Com o envelhecimento populacional toda a estrutura social se altera: as relações com indivíduos de outras faixas etárias, os novos desenhos de família, o papel da previdência social e das políticas públicas, enfim, as instituições e os indivíduos mudam suas maneiras de agir e acabam por assumir novos papéis na dinâmica social (Nascimento; Rabêlo, 2008).

O Brasil apresenta um acelerado processo de envelhecimento que tem ocasionado transformações profundas na composição etária de sua população. Tal transformação tem efeitos importantes sobre diversos campos, como no trabalho, na saúde e na previdência social (IBGE, 2009). Esta transição vem ocorrendo de forma bastante desigual, sendo que o tema do envelhecimento mostra sempre expressivas diferenças por sexo, etnia, idade, grau de escolarização e renda, além de outros aspectos sociodemográficos. No Brasil, a população acima dos 45 anos representa cerca de 27% enquanto a população com mais de 60 anos representa cerca de 11% do total e segue em crescimento ascendente. Em 2010, o número de pessoas com mais de 45 anos ultrapassou o número de crianças de zero a 14 anos. Enquanto o número de crianças apresenta queda, o número daqueles com 45 anos ou mais está em crescimento desde 1900 (IBGE, 2007, 2010).

Portugal, por sua vez, apresenta mutações demográficas de ampla escala com importantes repercussões sociais, econômicas e culturais, embora se diferencie do Brasil em função do envelhecimento populacional ter se dado de forma gradual. A dinâmica demográfica em Portugal caracteriza-se por um aumento do peso dos grupos etários seniores e uma redução do peso da população jovem que aponta para uma transição demográfica sem precedentes na história (CEPCEP, 2012). No país europeu, cerca de 46% da sua população tem mais de 45 anos e 25% está acima de 60 anos (INE, 2012).

Quando se analisa o tema da idade e do envelhecimento pela vertente do mundo do trabalho este se torna uma questão pública. No entanto, a atuação dos mais velhos é circunscrita em representações do que é ser jovem e do que é ser velho na sociedade contemporânea e consoante com os diversos discursos que se produz no espaço produtivo, refletindo, assim, na constituição das experiências laborais para homens e mulheres ao longo da vida.

O envelhecimento revela-se como um processo natural e gradual. A opção pelo recorte aos 45 anos para configurar os trabalhadores como trabalhadores mais velhos dá-se, pois, conforme Neri (2005), é por volta desta faixa etária que se acentuam os marcadores sociais do envelhecimento, como os cabelos brancos e as rugas. Além disto, Goldani (2010) argumenta que a partir dos 50 anos aumenta substancialmente o índice de inatividade tanto entre homens quanto em mulheres, especialmente para elas.

No entanto, a caracterização de um trabalhador como jovem ou velho depende de diversos aspectos do mercado de trabalho, variando especialmente de setor para setor e de ocupação para ocupação, pois é atravessada por fatores mercantis e não-mercantis. A partir de um entendimento de que o mercado de trabalho é formado pela relação dos seus diferentes atores em um contexto dinâmico e situacional (Rocha-de-Oliveira, 2009), esse artigo tem como objetivo analisar quem é e como se constitui o trabalhador mais velho em Hotelaria, evidenciando a idade como marcador das trajetórias profissionais nesse setor.

A opção pelo setor da Hotelaria deu-se por inserir-se no ramo de serviços, ou melhor, nos serviços interpessoais, atividades onde a natureza do trabalho faz com que os atributos do trabalhador se tornem parte do produto que é oferecido ao cliente (Amancio, 1993; Sorj, 2000; Casaca, 2012a). Além disto, é um tradicional empregador de mão de obra jovem em

ambos os países, restringindo o espaço de atuação daqueles/as trabalhadores/as mais velhos/as (Ismail, 2004; DIEESE, 2013; EUROFOUND, 2012). Os estabelecimentos hoteleiros dispõem de diferentes atividades/postos de trabalho, o que permite compreender como a natureza e a organização do trabalho otimizam as características vinculadas à idade do trabalhador por meio do trabalho emocional e estético destes trabalhadores (Adib & Guerrier, 2003; Watt, 2007; Casaca 2012a).

Visando aprofundar esta questão, foram entrevistados presencialmente 13 diferentes atores do mercado de trabalho em Hotelaria nos dois países: sindicatos de trabalhadores, patronais, instituições de ensino e instituições do governo responsáveis por políticas de emprego, além de representantes de empresas hoteleiras. Os dados foram analisados segundo análise de conteúdo de Bardin (2009).

1. Idade e Envelhecimento

Até os anos 1970, a psicologia e a gerontologia consideravam o desenvolvimento e o envelhecimento como processos opostos (hoje são vistos como processos que coexistem ao longo do ciclo vital). O primeiro ciclo – desenvolvimento – era validado como positivo e sendo um período de ganhos, enquanto o segundo era visto negativamente e atrelado a perdas. Pode-se notar daí, uma visão dicotômica e não de complementaridade que permeou os estudos até este período (Neri, 2005).

Para Neri (2005), tanto o processo de desenvolvimento quanto o de envelhecimento humano podem ser analisados por três critérios derivados da Psicologia e da Sociologia, sendo eles:

1) Mudanças graduadas pela idade: uma sequência de mudanças previsíveis de natureza genético-biológicas que ocorrem ao longo das idades, como por exemplo: o desenvolvimento psicomotor do bebê; o surgimento da capacidade reprodutiva nos adolescentes e as alterações corporais na percepção da temperatura na medida em que as pessoas envelhecem.

2) Mudanças graduadas pela história: mudanças psicossociais influenciadas pelos processos de socialização a que as pessoas estão sujeitas, como por exemplo: escolarização, formas de socialização no trabalho, valores sociais do ambiente em que vive e expectativas de comportamento.

3) Influências não normativas: sequência não previsível de alterações relacionadas a aspectos biológicos e sociais, como por exemplo: acidentes, migração, divórcio, morte de filhos, desastres ecológicos, desemprego, recebimento de prêmios como loteria.

A velhice não é um momento em que se entra em certa idade, mas sim um processo contínuo fortemente influenciado¹ pelo comportamento e por fatores sociais, estes tão importantes quanto os fatores biológicos (Guimarães, 2006). Beauvoir (1990) complementa que o indivíduo em qualquer idade já é habitado pela sua futura velhice.

Assim, levando em conta as diversas dimensões que envolve, Salgado (2000) considera que o processo de envelhecimento humano é um fenômeno natural que se refere às modificações que ocorrem ao longo do ciclo de vida e que resultam em diferenças entre as gerações. É desta forma, um processo gradual de transformações biológicas, psicológicas e sociais que ocorrem através do tempo. Interessante pontuar que, para Salgado (2000), as idades cronológica, fisiológica, psicológica e sociológica raramente coincidem, o que acentua as diferenças entre os indivíduos quanto ao envelhecimento e torna os estudos sobre o tema desafiantes, especialmente quando se busca analisa-los na inter-relação com outros temas, como o trabalho, por exemplo.

¹ Neste trecho optou-se por manter a palavra original do autor, porém, assim como ressalva feita anteriormente, acredita-se que seja mais adequado falar em influência e não em determinação.

Como os limites de idade e os critérios da vida adulta variam significativamente entre culturas, classes e períodos históricos, seus significados não podem ser definidos apenas em termos de um estágio demarcado da vida. Diferente da adolescência, que representa a passagem pela puberdade, a vida adulta não pode ser claramente demarcada em termos biológicos. Em um mesmo grupo de idade, seu significado social e as funções a ela associadas variam entre culturas e segundo condições psicológicas (Beauvoir, 1990; Hareven, 1999).

Apesar das discussões em torno da construção social das categorias etárias a definição comumente partilhada para a pessoa mais velha toma como base a classificação cronológica baseada nos aspectos biofisiológicos, considerando que os efeitos marcadores da velhice iniciam por volta dos 50 anos (Neri, 2005) o que equivale, em tese, ao envelhecimento primário ou à senescência (Schroots e Birren, 1990). Porém, o corte mais comumente aceito é de que o velho/a é o idoso/a, ou seja, aquele com idade superior a 60 anos nos países subdesenvolvidos e 65 nos países desenvolvidos. Esta classificação equivale, também, para o que se convencionou chamar de Terceira Idade (velhice inicial) e Quarta Idade (velhice avançada).

2. Idade, Envelhecimento e Mercado de Trabalho

Ao abordar estes temas – idade, envelhecimento e mercado de trabalho – verifica-se, ainda hoje, que o indivíduo só importa para a sociedade enquanto rende, ou seja, enquanto é produtivo. Os jovens sabem que um indivíduo só é importante quando puder produzir, pois sua ansiedade ao ingressarem na vida produtiva é simétrica à angústia dos velhos no momento em que dela são afastados (Beauvoir, 1990).

O mercado de trabalho é construído social, cultural e historicamente, o que implica em que não haja um único mercado, mas múltiplos mercados heterogêneos e dinâmicos (Guimarães, 2009; Rocha-de-Oliveira, 2009; Rocha-de-Oliveira & Piccinini, 2011b) que refletem nas trajetórias profissionais. Ademais, os percursos ocupacionais não se expressam de maneira uniforme num mesmo mercado de trabalho. Ao contrário, os trajetos são desiguais refletindo importantes diferenças sociais na vulnerabilidade ao desemprego e à precariedade das trajetórias. Os padrões de transição não só variam segundo determinantes de caráter institucional dos sistemas de emprego e proteção, mas refletem também outras lógicas sociais que acabam por conferir valor aos indivíduos – o que os torna diferentes e desiguais – segundo atributos cuja importância simbólica é significativa a ponto de interferir nas suas chances no mercado de trabalho. Desta forma, as trajetórias respondem tanto a fatores institucionais quanto a especificidades dos sujeitos (Steiner, 2006; Guimarães, Silva & Farbelow, 2008), especialmente no setor de serviços (Sorj, 2000), dentre os quais se circunscreve a Hotelaria, campo de pesquisa nesse trabalho.

Há outros fatores menos racionais e não institucionais que interferem nos contornos do processo de constituição das trajetórias profissionais, sendo as ações dos atores orientadas por crenças, valores, regras e normas que os fazem construir e alterar os mecanismos de organização dos mercados de trabalho. Desta forma, não basta o voluntarismo do demandante de emprego para constituir-se como um “bom candidato” no mercado de trabalho (Guimarães, 2009) em função da presença de outras lógicas que atribuem valor aos/as trabalhadores/as. Características adscritas atuam como preditoras das chances de colocação nos mercados de trabalho e alicerçam distintas trajetórias (Guimarães, Silva & Farbelow, 2008), entre elas a idade e o gênero que refletem nas entradas, permanências e saídas do(s) mercado(s) de trabalho.

O caráter dinâmico do mercado de trabalho também é marcado pelos diferentes momentos de vida. Atualmente, as mudanças nos sistemas produtivos, a permanente integração de inovações tecnológicas e a nova fase de internacionalização dos mercados

refletem, também, sobre o ciclo vital das pessoas. Principalmente no que se refere aos momentos de transição relacionados com a esfera do trabalho – ingresso na juventude e afastamento (aposentadoria) na idade madura –, nota-se uma constante incerteza diante da nova situação que se apresenta (Rocha-de-Oliveira; Fontoura, 2014).

As faixas etárias acabam por dicotomizar os sujeitos no mercado de trabalho. Para discorrer sobre envelhecimento do trabalhador recorre-se à polarização entre as faixas etárias. De um lado os jovens, de outro, os velhos. Sánchez (1980) sintetiza as polarizações atribuídas aos trabalhadores mais jovens e mais velhos quanto a quatro critérios: 1) Aspirações salariais: os trabalhadores de mais idade teriam mais encargos familiares e precisariam, por isto, receber maiores remunerações enquanto os mais jovens, sem experiência, sujeitar-se-iam a menores salários; 2) Valorização profissional: os mais velhos tendem a ser mais reivindicativos e querem ter sua experiência valorizada; 3) Nível de qualificação: predominaria entre os mais velhos a mão de obra não qualificada e o aprendizado adquirido na prática em contraponto à inexperiência do jovem e o anseio pelo aprendizado. Para o trabalhador qualificado, o problema seria sua faixa de remuneração ser muito elevada; 4) Aspectos subjetivos do recrutamento gerando conflitos intergeracionais: a seleção dos novos empregados é feita, geralmente, por jovens que podem considerar que seja mais fácil trabalhar com ou mandar em outros jovens que em trabalhadores mais velhos.

Goldani (2010) afirma que a expressão “preconceito etário” (*ageism*) [grifo no original] não é muito conhecida entre os brasileiros e sua discussão ainda se restringe ao meio acadêmico. Na abordagem desta questão predomina o debate sobre equidade intergeracional, cuja premissa é de que as divergências entre segmentos etários específicos de uma população são bem marcadas e que as gerações mais jovens, médias e mais velhas estão competindo entre si por recursos escassos. Segundo Rocha de Oliveira e Fontoura (2014), jovens e velhos atuam como forças opostas na busca por colocação profissional. Em momentos de crise, os dois grupos geracionais são os mais afetados pela dificuldade de encontrar oportunidades ocupacionais. Para um e outro, as possibilidades de inserção ou reinserção apresentam-se pouco claras e dependem de diversos fatores.

Nessa dinâmica, Goulart Júnior *et al.* (2009) consideram que o trabalhador mais velho acaba por internalizar estes entendimentos na medida em que assume uma postura passiva diante do fato de que será substituído pelos mais novos. Assim, a participação dos trabalhadores mais velhos no mercado de trabalho acaba ocorrendo principalmente pelo fato de que, no Brasil, a maioria dos aposentados ganha pouco e, muitas vezes, precisa continuar trabalhando para se sustentar e, às vezes, sustentar também a família. Estas crenças e valores são exemplos de mecanismos não mercantis que atuam na constituição do(s) mercado(s) de trabalho e que guiam a ação de diferentes atores (empregadores, trabalhadores, sindicatos, instituições de qualificação, órgão de classe, etc.).

Se antigamente manter-se na mesma organização por muitos anos e ali construir a sua vida profissional era o mais comum, há alguns anos o trabalho por toda a vida na mesma organização passou a ser exceção. Mudar tanto de empregador como de profissão deixou de ser algo raro (Forrier; Sels, 2003). Por esta nova lógica, o trabalhador tende a ter maior mobilidade ocupacional ao longo da sua vida e, sendo assim, aumenta a probabilidade de ter mais entradas e saídas do mercado do trabalho. Se antes o trabalhador ingressava em sua juventude em uma organização e quando se aproximava dos 45 anos havia grandes chances de seguir trabalhando com o mesmo empregador até a aposentadoria, hoje há outras possibilidades: mudança de carreira, de empregador, de cidade, etc.

Além disto, a aposentadoria via Seguridade Social não mais representa necessariamente o desligamento da esfera do trabalho, pois como as pessoas estão vivendo mais tempo e com saúde há maiores chances de que não queiram sair do mundo produtivo por

não conseguirem se desvincular do trabalho, ainda que a aposentadoria lhe conceda uma boa renda. Também para alguns trabalhadores, é o baixo valor da aposentadoria que faz com que sigam trabalhando formal ou informalmente (Soares; Costa, 2011), trazendo novos elementos para o campo de discussão do envelhecimento do trabalhador.

3. Método de Pesquisa

Partiu-se de uma pesquisa exploratório-descritiva de cunho qualitativo. Tratou-se de um estudo comparativo entre dois países: Brasil e Portugal. No Brasil, o recorte geográfico balizou-se pela cidade de Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul. Em Portugal, os dados foram coletados na cidade de Lisboa e arredores (Estoril e Setúbal).

Os dados foram coletados nos dois países por meio de 13 entrevistas semiestruturadas com diferentes atores do mercado de trabalho do setor. Estes atores foram divididos em dois grupos: 1) informantes privilegiados generalistas (IPG) que discorreram sobre a situação geral do trabalho e emprego para trabalhadores mais velhos e 2) informantes privilegiados especialistas (IPE), aqueles vinculados ao setor da Hotelaria.

Os entrevistados foram, inicialmente, contatados via telefone ou e-mail explicando a pesquisa e solicitando a participação. Assim, foram realizadas oito entrevistas no Brasil e cinco em Portugal. Foram sujeitos de pesquisa no Brasil um médico geriatra (IPG) e responsáveis pelas seguintes entidades: Departamento do Trabalho da Secretaria do Estado do Rio Grande do Sul (IPG) e Fundação Gaúcha para Ação Social (IPG). Também, os responsáveis pelo Sindicato de Trabalhadores (IPE) e Sindicato Patronal do setor (IPE), pedagoga de instituição educacional que oferece cursos de Hotelaria via Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC) (IPE), coordenador de curso tecnológico em Hotelaria em Instituição de Ensino Superior (IES) (IPE) e funcionária de departamento de Gestão de Pessoas de hotel (IPE). Em Portugal, foram entrevistados representantes das seguintes instituições: Instituto do Emprego e Formação Profissional (IPG), Escola de Hotelaria (IPE), Sindicato de Trabalhadores (IPE) e duas Associações Patronais (IPE).

Para cada ator do mercado de trabalho foi construído um roteiro de entrevista distinto que buscasse atender ao objetivo da pesquisa e levasse em conta as especificidades dos dois países. Todas as entrevistas ocorreram presencialmente. Foram gravadas e transcritas e os dados analisados com base na análise de conteúdo (Bardin, 2009). Utilizou-se o software NVivo 10 para organização e categorização dos resultados.

4. Análise dos Resultados

Mesmo o envelhecimento sendo tratado como um processo e não uma fase em que se entra em um dado momento (Beauvoir, 1990) buscou-se apreender de quem estamos falando, ou seja, quem é o trabalhador mais velho, a partir da visão dos entrevistados. Especialmente entender quem é o trabalhador mais velho no setor em estudo, pois o entendimento social de trabalhador mais velho não necessariamente coincide com o recorte biológico do envelhecimento.

Cada um, a partir do papel que desempenha em sua entidade e a partir das suas experiências profissionais e, também, de sua visão de mundo foi provocado a avaliar quem pode ou não ser classificado como trabalhador mais velho no setor hoteleiro e os meandros dessa categorização.

Desta forma, os entrevistados foram questionados sobre o perfil etário da força de trabalho no setor e a partir de que idade é possível caracterizar um trabalhador como sendo mais velho. Buscou-se provocar os entrevistados a pontuarem a divisão etária conforme os departamentos de um hotel a fim de compreender possíveis diferenças no perfil etário

conforme as ocupações dentro dos hotéis e quais poderiam, inclusive, estar influenciando em um envelhecimento precoce destes mesmos trabalhadores.

4.1 Idade do/a trabalhador no setor hoteleiro

Todos os/as informantes privilegiados entrevistados destacaram que Portugal e Brasil empregam tendencialmente jovens em hotelaria, configurando-se em um mercado atrativo para esse grupo geracional. Em ambos os países o setor hoteleiro é associado predominantemente à força de trabalho jovem. Entre as alegações está a dinamicidade dos processos de trabalho na contemporaneidade, a necessidade do domínio de informática nas práticas de gestão e as exigências físicas em termos de horários e esforço demandado, o que faz com que a natureza do trabalho seja considerada extenuante em todas as atividades hoteleiras, exceto no setor administrativo.

Infelizmente é a concepção de muitos: hotelaria mais pra jovens, principalmente esse hotéis de rede, porque eles acham que as pessoas de mais idade não vão aguentar trabalhar final de semana ou vai ter filho. O jovem também vai ter filho, o jovem vai ter festa e não levantar no outro dia. São paradigmas que a gente cria e não oportuniza mudar (Responsável Escola de Hotelaria, Brasil).

Conforme o relato acima o responsável pela Escola de Hotelaria no Brasil avalia que são representações, crenças e valores que acabam sendo institucionalizados no setor, sem que se dê oportunidade para questionamentos. Naturaliza-se que os jovens exercem tais atividades melhor que os mais velhos e, assim, reproduzem-se e perpetuam-se práticas.

No entanto, a preferência pelos trabalhadores mais jovens não está atrelada, necessariamente, a estudantes de cursos de hotelaria, pois há mesmo estudantes de outros cursos universitários que trabalham no setor para poderem custear seus estudos ainda que em outras áreas. Nesse sentido o setor hoteleiro se torna atrativo para eles não pelo desejo de atuar em hotelaria, mas por ser tradicionalmente um setor que emprega jovens e proporciona, assim oportunidades laborais para um grupo que tendencialmente tem dificuldades de inserção no mercado formal em ambos os países. Além de pagar os estudos podem adquirir experiência no mercado de trabalho em serviços.

Para os jovens é cada vez mais atractivo, não só em início de carreira. Mesmo quando são muito jovens e ainda não ingressaram no ensino superior, muitas vezes o próprio mercado consegue captar pessoas com outras qualificações, eventualmente para conseguirem pagar outros cursos superiores. Mesmo para quem não tem formação na área, pois permite iniciar as carreiras em termos profissionais em matérias como acolhimento, recepção e de aprenderem a trabalhar, principalmente (Responsável Associação de Empregadores 1, Portugal).

O fato de contratar trabalhadores jovens cursando outras áreas de formação permite que sejam atendidas as necessidades imediatas de mão de obra a um custo inferior, outro ponto relevante da contratação dos mais jovens: “as empresas em Portugal ainda têm muito a tendência para tentar contratar mão de obra barata” (Escola de Hotelaria, Portugal). Porém, em termos de carreira dos trabalhadores deixa a desejar. Foi bastante destacado, especialmente pelos sindicatos de trabalhadores nos dois países, que o setor recorre à mão de obra dos mais jovens em função dos baixos salários. Porém, contratar trabalhadores que estão sendo formados para outras áreas e oferecer-lhes baixos salários é o caminho natural para torna-lo um setor de passagem ou trampolim para outras profissões. Tal prática pode ser bastante prejudicial em termos de formação do trabalhador e construção de carreira e tem repercussões negativas na qualidade do serviço e mesmo no crescimento dos

empreendimentos, sendo uma das falhas do setor. Conforme o responsável no Sindicato de Trabalhadores (Brasil) “é o que acontece. É uma passagem pro jovem”. Inclusive, este entrevistado faz uma analogia entre o trabalho dos/as jovens em hotel e o trabalho dos/as jovens em uma conhecida rede de franquias de *fast food* – Mc Donalds – referenciada como um local de trabalho precário e com baixos salários e onde estes/as permanecem por curto período “[...] veja bem, os Mc Donalds trabalham com esse tipo de serviço, eles [jovens] passam ali e acabam não ficando, tem um ou outro que fica, mas são poucos”.

Todos os entrevistados concordaram que os empregadores não só preferem os trabalhadores mais jovens e menos dispendiosos como substituem os mais velhos e, por sua vez, mais caros, por trabalhadores mais jovens.

Porque o empreendedor que olha pro seu negócio ele prefere a rapaziada. Porque uma pessoa com 45-50 anos tem necessidades que se refletem no salário, se você paga mil reais para um recepcionista pra ele tá muito bom porque ele tá morando com os pais, agora mil reais pra um chefe de família é um problema. Como a atividade não remunera bem, esse jovens não valorizam nada, sai daqui e vai trabalhar em outro hotel (Responsável Sindicato Empregadores, Brasil).

A associação entre as novas formas de gestão em hotelaria e o trabalho dos mais jovens é tão forte que chegam a confundirem-se na fala de uma entrevistada “a hotelaria nova que é essa coisa mais jovem, mais despojada” (Responsável DE Recursos Humanos de Hotel, Brasil). Não somente a forma de administrar e gerir um hotel é ‘nova’, também os trabalhadores o devem ser. A partir desta fala revela-se a representação: hotelaria nova, trabalhadores novos: se a hotelaria é ‘nova’ como haveria espaço para o ‘velho’?

Neste íterim as contradições revelam muitos elementos. Por um lado, os/as entrevistados são unânimes em dizer que os empreendimentos hoteleiros empregam primordialmente e preferencialmente jovens além do que substituem os/as mais velhos/as pelos/as mais jovens. Por outro lado, criticam tal prática afirmando que pode comprometer a qualidade do serviço prestado e o desempenho do hotel, prejudicando a relação com o cliente. Isto ocorre porque paga remunerações inferiores e, desta forma, funciona como um setor de passagem, algo que em alguns momentos parece ser útil à organização e, em outros momentos, alvo de crítica, especialmente de acusação aos trabalhadores jovens quando estes trocam de hotel ou mesmo de profissão em busca de melhores condições e melhores salários. À exceção das falas dos responsáveis pelos sindicatos de trabalhadores, os demais atores tendem a culpabilizar os trabalhadores jovens pela sua mobilidade no mercado de trabalho.

Em Porto Alegre e Região de Lisboa o ingresso nos cargos operacionais e chefias iniciais são ocupados por trabalhadores extremamente jovens (até 30 anos). Em Portugal, a estabilidade após três anos de vínculo empregatício permite que esses trabalhadores sigam na mesma organização, enquanto no Brasil a carreira em hotelaria tende a afunilar-se, revelando estruturas hierárquicas bastante achatadas nos hotéis ao contrário de Portugal.

Especialmente no setor hoteleiro português em função do Código de Trabalho proteger o empregado efetivo das dispensas sem justa causa há um número importante de trabalhadores nas duas pontas etárias ao contrário do que é registrado no Brasil: por um lado pessoas há muito tempo ligadas à hotelaria e que se aproximam do fim da vida laboral e, na outra ponta, um setor que tem se valido muito de mão de obra jovem e universitária ou recém-saída dos bancos universitários seja como efetivos ou como estagiários.

Pelo Código de Trabalho português e pelas práticas de trabalho reforçadas pelo cotidiano, há maiores chances de que o trabalhador envelheça com o mesmo empregador, ou seja, no mesmo hotel, enquanto no Brasil há a tendência a uma maior mobilidade ocupacional

e crescente flexibilização laboral (Chahad, 2003; Forrier & Sels, 2003), ou seja, mudanças de empregador e consequentes entradas e saídas do mercado de trabalho. Ainda que tenham a trajetória laboral no setor hoteleiro, a tendência no caso brasileiro é que esta tenha se desenhado com diferentes empregadores, a exceção daqueles em que o empreendimento é familiar. Com as mudanças laborais derivadas das medidas tomadas como consequência da crise econômico-financeira europeia pós-2008 e pela situação do emprego no país com crescente desemprego e diminuição das ofertas de emprego Portugal parece caminhar no sentido de uma maior mobilidade laboral e desregulamentação no mercado de trabalho a exemplo do que ocorreu no Brasil a partir da abertura econômica dos anos de 1990 (Chahad, 2003; Kòvacs, 2004; Casaca, 2012b) e que, recentemente, estão aparecendo novamente nas propostas de reajuste e austeridade do atual governo brasileiro.

4.2 Perfil etário dos trabalhadores nas diferentes categorias profissionais

Em Portugal, há uma diferença considerável em relação ao Brasil quando se avalia a média de idade do quadro de funcionários, pois hotéis com 10, 20 ou 30 anos têm em seus quadros um maior número de trabalhadores mais velhos: “[...] há um perfil etário relativamente elevado, a maior parte dos/as trabalhadores/as que estão na hotelaria tem 35 anos para cima” (Responsável Escola de Hotelaria, Portugal).

Nós temos mais pessoas mais velhas que pessoas mais novas, na forma geral. Estou sempre a falar dos hotéis que já existem há 10, 15 anos. Num hotel que abre recentemente é evidente que os escalões etários descem bastante (Responsável Associação de Empregadores 2, Portugal).

No Brasil, conforme o responsável pelo Sindicato de Trabalhadores uma considerável parcela dos trabalhadores de hotel está na faixa etária dos 35 aos 45 anos, que seriam trabalhadores já experientes em suas funções. Conforme ele observa, uma tendência em muitos hotéis é encaminhar estes trabalhadores com mais idade para justamente atender aos clientes mais velhos. No entanto, a fala do representante do sindicato não é confirmada pelo sindicato patronal e pelo responsável da escola de Hotelaria que mencionam a restrição do campo de trabalho aos mais velhos inclusive com menção de que seriam os clientes que não gostariam de ser atendidos por trabalhadores mais velhos.

Dentro do próprio setor hoteleiro há uma segmentação de departamentos relacionada à idade do trabalhador. Os trabalhos relacionados ao *front office* (recepção e portaria) e eventos costumam empregar e preferir os mais jovens, assim como os garçons/garçonetes dos restaurantes e trabalhadores do bar do hotel.

[...] predominância nas recepções de pessoas cada vez mais jovens [...].No caso dos departamentos de eventos também temos essa necessidade de pessoas jovens [...].As equipas de primeira linha, de atendimento, por exemplo, empregados de mesa, barmans, recepcionistas têm muita apetência a serem realmente pessoas mais jovens entre os 18... até já existem pessoas que fazem o ensino profissionalizante, normalmente já com 16 estão a fazer estágios, portanto a predominância entre os 16 e 25 e depois existe ali uma idade entre os 23-35 que provavelmente um período de maturação da própria experiência profissional que passa de cargos intermédios para eventuais cargos superiores, existe essa tendência (Responsável Associação de Empregadores 1, Portugal).

Na parte de recepção, eu te diria que é bom que tenham jovens e capacitados, porque ali dependem de vender e a capacitação da venda é uma coisa muito importante, porque a venda hoje em hotelaria, a venda se faz muito no atendimento telefônico,

se qualquer pessoa atende o telefone... [...] (Responsável Sindicato de Empregadores, Brasil).

O *front office* figura como uma atividade mais afim com os trabalhadores mais jovens em função de representações associadas à juventude. Neste sentido, a característica adscrita da idade/juventude confere valor à execução das atividades nos serviços interpessoais (Casaca, 2012a), sendo associadas a ela aptidões naturais e que remetem ao trabalho emocional e estético (Watt, 2007; Casaca, 2012a), onde características como amabilidade, agradabilidade, agilidade e a aparência física fazem parte do que é oferecido ao cliente.

Características aquisitivas como a capacidade técnica para o posto também são citadas, nomeadamente o domínio de idiomas e de informática. Especialmente o conhecimento de informática apareceu em ambos os países como um entrave para a contratação e manutenção de trabalhadores/as mais velhos/as na recepção.

O departamento de governança difere em parte do *front office* empregando trabalhadores em faixas etárias intermediárias, não tão jovens como os setores citados anteriormente, mas até um determinado limite de idade que não inclui os trabalhadores cronologicamente mais velhos. Em ambos os países o setor de governança não costuma contratar trabalhadores abaixo dos 25 anos, tampouco acima dos 40-45 anos. Chama a atenção na fala do responsável da Associação de Empregadores 1 (Portugal) que em seu depoimento o tom com que menciona '30-40' anos deixa implícita a ideia de que se trata de 'mais idade'.

Em *housekeeping* temos pessoas, já depende da função, temos pessoas que normalmente já com alguma idade entre 30 e 40, mas isto também depende da função, temos pessoas que provavelmente não têm qualificações suficientes para terem outra responsabilidade dentro do estabelecimento (Responsável Associação de Empregadores1, Portugal).

[...] e camareira a gente também não consegue pegar gente muito mais nova, normalmente é dos 30 aos 50, eu já tentei com uma menina mais nova e foi de temporária por um mês e não dá [...] (Responsável Recursos Humanos de Hotel, Brasil).

Ademais, a fala da responsável pelo setor de recursos humanos não é despropositada quando menciona o cargo no feminino 'camareiras'. Permite perceber o que ocorre nos setores de governança, que a é a presença maciça das mulheres, ao contrário dos demais departamentos. No caso brasileiro, as mulheres representam 93% das camareiras e roupeiras (RAIS, 2012).

Já a participação de trabalhadores mais velhos é encontrada especialmente nas atividades de supervisão e gerência, para Portugal e, em alguns casos, também no cenário brasileiro. Mesmo assim, a idade das chefias tende a variar conforme o departamento, sendo que para a recepção e eventos há hotéis que preferem que as chefias de primeira linha sejam bastante jovens “[...] os cargos de liderança e gestão, chefias, normalmente são pessoas com idade compreendidas entre 30, 40 ou 50 anos” (Responsável Associação de Empregadores 1, Portugal).

Os postos de trabalho administrativos como controladoria e recursos humanos praticamente não foram mencionados. Quando apareciam nos relatos era para pontuar que se tratava dos que gozavam de menor segmentação etária, ou ao menos de forma menos explícita. Após argumentar o quanto a natureza do trabalho em Hotelaria era mais afeita aos mais jovens quando questionada se o setor de administração também preferia os mais jovens a responsável do departamento de recursos humanos de hotel (Brasil) respondeu “não, isso aí a gente não dá muito valor. Então não tenho muito problema”.

Desta forma, tendo em conta a segmentação por idade dos trabalhadores em hotéis passa-se agora para a discussão sobre a caracterização como trabalhador/a mais velho/a em hotelaria, em ambos os países. Os cargos mais propensos aos trabalhadores mais velhos serão discutidos a seguir bem como a caracterização de um trabalhador como velho dependendo da categoria profissional dentro do hotel.

4.3 Quem é o/a trabalhador/a mais velho em hotelaria?

De forma geral, os entrevistados no Brasil e em Portugal concordaram que a idade em que um trabalhador é considerado mais velho varia dependendo da categoria profissional no setor e, sobretudo, depende do próprio trabalhador. Está intimamente ligada, também, aos cargos e atividades que desempenhou ao longo de sua vida laboral, pois conforme Beauvoir (1990) e Bould e Casaca (2011) a natureza do trabalho pode levar ao envelhecimento precoce do trabalhador com degradação das suas capacidades funcionais.

Apesar de alguns entrevistados não pontuarem explicitamente uma determinada faixa etária quando questionados sobre a partir de qual idade um trabalhador poderia ser considerado mais velho no setor hoteleiro, em outras questões ou espontaneamente em outros momentos apareceram menções a trabalhadores já a partir dos 40 anos, havendo alguma concordância de que seja em torno dos 45-50 anos, de forma geral.

Via de regra, associam ao fato de ser caracterizado como um trabalhador mais velho uma característica aquisitiva: a experiência (tanto de vida quanto profissional), que em alguns momentos vai ser qualificada como positiva e em outros como negativa. Se a experiência é uma característica aquisitiva que indica que houve uma trajetória profissional construída naquele setor e passa a servir como qualificante para dizer que um trabalhador é mais velho, também pesa negativamente sobre ele por trazer implícita a perda da capacidade laboral. Brevemente aparecem, também, questões de formação e qualificação.

O trabalhador maduro no setor hoteleiro é com mais de 40 anos. Já é perfeitamente um trabalhador que já teve o seu percurso profissional através de vários anos. Pode ter sido um trabalhador que não teve as habilitações de base necessárias, mas que conseguiu formar-se através do exercício da própria atividade (Responsável Escola de Hotelaria, Portugal).

Eu acredito que 45 anos. Se a gente for pensar, na parte de governança que é o trabalho braçal na maioria, é a partir dos 45 anos. E até na própria recepção, muitas vezes, porque o pessoal que vem pra vaga de recepção com 45 anos já trabalha há muito tempo em hotelaria, e aí os antigos de Porto Alegre ou são os hotéis mais simples ou mais antigos que têm uma hotelaria mais robusta e aí a gente tem mais dificuldade no atendimento, é outra cultura, porque a gente tem esse atendimento que a gente procura ser mais próximo, tratar hóspede pelo nome depois que veio 2 ou 3 vezes no hotel, a gente já exige, estar sempre buscando conversar e atrair o hóspede pra dentro do hotel, esse tipo de atendimento a gente tem certa dificuldade, mas principalmente pra parte de trabalho mais pesado, é a partir do 45 anos (Responsável Recursos Humanos de Hotel, Brasil).

Acima dos 45. Aí começam a dificuldade de informática, entre 40 e 50 digamos daí pra cima. Depende que é alguém que já trabalhou um pouco com informática, tem noções, mas normalmente, a partir dos 45 (Responsável Sindicato Empregadores, Brasil).

Nota-se que a menção de que o trabalhador em hotelaria se torna velho a partir dos 40 anos atribui a estes indivíduos características e expectativas que não corresponderiam a eles se considerarmos que biologicamente uma pessoa não é considerada velha nesta faixa etária. Se os marcadores sociais e sinais que qualificam alguém como velho começam a se intensificar a

partir da quinta década de vida, no mercado de trabalho no setor hoteleiro os trabalhadores são considerados velhos antes mesmo de serem reconhecidos socialmente e legalmente como velhos, mas conforme a configuração do mercado de trabalho estes são tornados velhos e serão tratados como velhos.

Os entrevistados que não pontuaram explicitamente uma determinada faixa etária alegaram tratar-se de uma avaliação individual e subjetiva e que está mais relacionada ao gosto pela profissão e à saúde que a idade *per se*, sendo que essa não seria um condicionante para executar bem uma atividade.

A idade não é condicionante para executar um bom trabalho, mas isto depois só através da verificação do trabalho executado pela pessoa é que podemos avaliar. Às vezes temos pessoas jovens que são melhores que mais velhos em algumas tarefas e em outros casos a idade não tem importância, porque fazem os trabalhos melhores que os mais novos. Portanto, estar a determinar uma idade, se é 40, 45, 50, não! é subjetivo, há pessoas de 50 que executam melhor que uma de 30 dentro da exigência que lhe é feita. Depende o gosto e o prazer que a pessoa tem em fazer o seu trabalho (Associação de Empregadores 2, Portugal).

Aqui é importante mencionar que o entrevistado da Associação de Empregadores 2 levou em conta a singularidade do processo de envelhecimento e sua relação com o trabalho, como pontuado por diversos autores (Salgado, 2000; Neri, 2005; França & Soares, 2009), foi possível sentir que seu relato pode ter sido atravessado pela sua própria condição de trabalhador mais velho, uma vez que ele próprio encontrava-se na faixa etária dos 50 anos. Enquanto o responsável da Associação de Empregadores 1 este jovem (próximo dos 30 anos) tendeu, em seus relatos, a exaltar as características dos/as jovens.

No caso brasileiro há relatos que permitem entrever que já a partir da faixa etária dos 30 anos o trabalhador começa a ter dificuldades para ingressar no setor hoteleiro e ali construir sua carreira. Quando questionada se já havia sentido reflexos da mudança da estrutura etária brasileira no perfil dos candidatos à procura de emprego o relato de uma funcionária do departamento de recursos humanos de um hotel em Porto Alegre permite interpretar que a partir dos 29 anos, para hotelaria, já não se é mais jovem, principalmente se for para trabalhar em recepção. Ressalta-se que, neste caso, a própria entrevistada tinha menos de 30 anos e, provavelmente por isto, o tom de naturalidade da sua fala.

Tem chegado alguns currículos com pessoal mais velho, realmente, inclusive pra recepção, é difícil a gente receber currículos do pessoal de 20 ou 22 anos, esse pessoal tá cursando a faculdade ou tá terminando, mas a gente recebe muito mais a partir dos 29 anos pra recepção, 29 ou 30. Nessa última seleção que a gente fez pra reestruturar, foi o pessoal realmente mais de 29 até 35 anos, então a gente já nota a diferença (Responsável Recursos Humanos de Hotel, Brasil).

À exceção dos hotéis mais tradicionais de Porto Alegre, parece prevalecer à ideia de que a recepção é mais afeita ao perfil dos jovens abaixo de 35 anos, mesmo nos cargos de chefia desse setor e afins. Houve menção de que um trabalhador aos 34 anos já estava sendo considerado velho para atuar na recepção de um hotel 3 estrelas de Porto Alegre. Em Portugal também se considera a recepção como um setor mais propício ao trabalho dos mais jovens, porém mesmo nas recepções preferem-se os gerentes e líderes de equipe mais velhos e valoriza-se a intergeracionalidade. Ao lado de trabalhadores mais jovens relatam que preferem manter algum trabalhador mais velho e, portanto, mais experiente na função.

Outro aspecto importante na construção das trajetórias profissionais é que, conforme Beauvoir (1990) e Bould e Casaca (2011), o processo de trabalho pode contribuir para o envelhecimento precoce dos trabalhadores e pela atribuição de idades inferiores à cronológica

para qualificar o trabalhador como mais velho. Condições de trabalho penosas e insalubres aceleram o envelhecimento e prejudicam a capacidade laboral, expulsando-os do mercado de trabalho ou ao menos restringindo as chances de recolocação. Os setores apontados como mais degradantes para a saúde do trabalhador e que podem inclusive comprometer precocemente a capacidade funcional são a cozinha/restaurante e as atividades de camareira e governança em decorrência do esforço físico, dispêndio de energia, força, sobrecarga nas articulações e tendões, excesso de movimentos, muito tempo em pé e exposição a condições do ambiente como calor, umidade, câmaras frias e produtos químicos. As atividades de governança foram apontadas nos dois países, já o setor de alimentos e bebidas foi mais citado em Portugal.

Os cozinheiros que estão durante anos e anos e anos diretamente ligados a um espaço físico fechado, com pouca luminosidade em que os níveis de umidade e calor muito grandes, tem um desgaste físico e em termos de saúde atinge uma maturidade provavelmente seria necessário repensar as condições de higiene e segurança. [...] Os empregados de mesa, os *barmans* que estão muito tempo de pé, andam muito, fazem muitos quilômetros têm uma tendência a realmente terem um desgaste, doença, situações, por exemplo, osteoporose, varizes, circulação, coluna. Questões relacionadas com *housekeeping*: necessidades de fazerem [em] poucas horas muitos quartos, camas, aspirar, lavar, limpar, a relação com os produtos de limpeza, portanto, existem determinadas funções e categorias num hotel que realmente tem um desgaste em termos de idade muito grande, não acredito que sejam muitas as pessoas que consigam alcançar a idade mínima da reforma a ocuparem estes mesmos quadros durante 20, 30 ou 40 anos, porque a intensidade do trabalho é muito grande. (Responsável Associação de Empregadores 1, Portugal).

[...] é a partir do 45 anos, porque normalmente quem vem já trabalha há muito tempo, não necessariamente como camareira dentro da hotelaria, mas já trabalha muito tempo com limpeza (Responsável Recursos Humanos de Hotel, Brasil).

A situação revelou-se mais grave para a saúde do trabalhador em Portugal, pois em função da legislação trabalhista prever a estabilidade dos/as trabalhadores/as estes costumam manterem-se com o mesmo empregador até a idade da aposentadoria, aos 65 anos para homens e mulheres. Neste sentido, permanecem na mesma atividade por longos anos, comprometendo a sua saúde e condições físicas, o que contribui para o aparecimento de doenças ocupacionais relacionadas ao esforço repetitivo.

Conforme a Associação de Empregadores 1 (Portugal), os hotéis portugueses – à exceção daqueles que iniciaram suas atividades muito recentemente – têm em seus quadros trabalhadores que estariam aquém das necessidades do posto de trabalho ou que, em termos de condições físicas já não poderiam estar desempenhando aquelas às atividades que executam.

Via pessoas com provavelmente 55-60, 60 e poucos anos, aquelas pessoas tinham uma idade muito avançada, o próprio trabalho tem necessidades físicas bastante grandes e, portanto, eles próprios penso que já tinham atingido há muito tempo a idade para aquele cargo (Responsável Associação de Empregadores 1, Portugal).

No Brasil, os trabalhadores próximos aos 60 anos são referidos com mais ênfase que em Portugal como velhos – inclusive com o uso destes termos – ou de mais idade. A fala a seguir permite perceber um tom de raridade na manutenção dos trabalhadores sexagenários “a gente tem visto trabalhadores com bastante idade, eles às vezes com 60 anos seguem trabalhando, ficam por ali, coordenam, mas estão trabalhando” (Responsável Sindicato trabalhadores/as, Brasil). Cabe salientar que o tom de voz utilizado pelo entrevistado e o

significado atribuído à expressão ‘ficam por ali’ remeteu à ideia de um trabalho como figuração, quase decorativo, não a um trabalho pesado, engajado e comprometido ou útil à organização e o uso da conjunção adversativa “mas” reforça a ideia de algo que se opõe ao trabalho sério. Transparece, assim, o preconceito etário presente, no Brasil, especialmente quanto aos trabalhadores idosos (com mais de 60 anos). Há a noção, implícita, de que estariam obsoletos.

No caso brasileiro há concordância de que algumas atividades não deveriam ser exercidas por trabalhadores mais velhos em função da condição física, afastando-os de seguirem suas trajetórias profissionais nesses setores. No entanto, ao contrário de Portugal, como não há a obrigatoriedade da estabilidade no contrato de trabalho as empresas podem despedir esses funcionários e, como há grande rotatividade, as empresas podem optar por não contratar trabalhadores pertencentes a determinadas faixas etárias, bem como advindos de determinadas trajetórias profissionais, como é referido para o caso de mulheres que exerceram atividades nos serviços domésticos por longos anos. Quando relatavam casos de trabalhadores mais velhos havia excepcionalidade nas falas, ou seja, estes permaneciam porque ‘apesar’ de serem velho ‘ainda’ eram bons na função além do que a condição física permitia.

Considerações Finais

O interesse na realização dessa pesquisa deu-se pela constatação de que a força de trabalho brasileira, ao contrário do que ocorria em anos passados, passou a apresentar uma maior percentagem de trabalhadores mais velhos. Consequentemente, chamou mais a atenção as dificuldades destes de permanecerem ou reinserirem-se no mercado de trabalho, à semelhança do que ocorre com os primeiros escalões etários da população. A possibilidade de analisar o caso de Portugal, um país com maior percentual de pessoas mais velhas que o Brasil, permitiu comparar os resultados encontrados para o setor hoteleiro brasileiro com o setor hoteleiro português traçando semelhanças e diferenças na mediação da idade e do envelhecimento do trabalhador na construção das trajetórias profissionais.

O envelhecimento da população tem reflexos diretos no envelhecimento da força de trabalho. O contingente daqueles acima dos 45 anos representa praticamente 1/3 da população brasileira e praticamente metade da população portuguesa, o que faz com que a força de trabalho disponível tenha médias de idades cada vez mais elevadas. Soma-se a isto o fato da aposentadoria via sistema de seguridade social não mais representar o desligamento do mundo do trabalho e muitos trabalhadores mesmo aposentados seguem desempenhando atividades remuneradas no mercado de trabalho quer seja pelo fato das aposentadorias não assegurarem a sua subsistência em níveis adequados seja por realização profissional e pessoal.

Em um mercado de trabalho construído social, cultural e historicamente pelos diferentes atores – governo, empresas, instituições de ensino, entidades de trabalhadores e patronais e, também, trabalhadores – as trajetórias profissionais são desiguais e marcadas por aspectos mercantis e não mercantis, sendo exemplo destes últimos as características adscritas, ou seja, aqueles inerentes aos trabalhadores como a idade.

Dado este cenário o presente artigo buscou analisar quem é e como se constitui o trabalhador mais velho em Hotelaria, evidenciando a idade como marcador das trajetórias profissionais nesse setor. Constatou-se que o setor é bastante avesso ao trabalho dos trabalhadores mais velhos. Embora as atividades sejam segmentadas por categorias profissionais dentro dos estabelecimentos hoteleiros há preponderância de trabalhadores mais jovens em todos os departamentos com maior destaque para recepção, restaurante e bares de hotéis.

Se os sinais marcadores do envelhecimento costumam qualificar os sujeitos como velhos a partir dos 50 anos (Neri, 2005), no caso dos trabalhadores no setor hoteleiro os

trabalhadores são considerados velhos a partir dos 40 anos, sendo a eles associados atributos de pessoas mais velhas mesmo que cronologicamente não tenham alcançado tal faixa etária. Um elemento crucial nessa situação é que, em muitas situações, é o próprio fazer profissional que contribui para que esse trabalhador envelheça precocemente para o mercado de trabalho o que acaba por cercear a sua trajetória profissional e até, em último caso, expulsá-lo deste mercado.

Os entrevistados atribuem à preferência dos clientes por trabalhadores mais jovens o que faz com que se empregue mais jovens, além de alegarem que os trabalhadores mais velhos exigiriam maiores remunerações seja por terem experiência no setor ou pelos compromissos familiares, são, portanto, mais caros para as organizações. Outro aspecto relevante é que como geralmente as chefias são muito jovens, temem empregar os mais velhos por receio de que estes não aceitem serem liderados ou coordenados por eles, daí preferirem empregar jovens.

Ademais, a baixa remuneração oferecida pelo setor faz com que a maioria que atua na hotelaria o faça exclusivamente para manter-se ativo enquanto se prepara para outra atividade ou enquanto busca formação para atuar em outra área, situação mais comum aos trabalhadores mais jovens. Pode-se afirmar, assim, que há uma rotatividade “planejada” visando manter baixos os custos com pessoal que limita a atuação dos trabalhadores mais velhos no setor.

Dadas as mudanças no perfil etário em ambos os países, é possível que o setor estudado, especialmente o brasileiro, precise se adequar às mudanças no perfil demográfico dos trabalhadores. Tal situação é preocupante especialmente porque conforme os atores do mercado de trabalho em hotelaria o setor emprega primordialmente e preferencialmente trabalhadores mais jovens, faixa etária que está encolhendo sensivelmente.

Explicitamente ou simbolicamente os entrevistados expressaram-se sobre situações de preconceito etário no setor. Interessante observar que, dependendo da posição em que falava o entrevistado determinadas ações eram interpretadas, por eles próprios, como preconceito etário (escolas de hotelaria e sindicatos de trabalhadores) ou como práticas corriqueiras de gestão (associações de empregadores, sindicatos patronais e departamentos de recursos humanos), como a substituição de trabalhadores mais velhos e experientes por trabalhadores mais jovens e sem experiência.

Os representantes patronais e de empresas e dos trabalhadores ou do emprego pontuam aspectos semelhantes, porém com justificativas diferentes, revelando situações de preconceito etário em relação aos trabalhadores com mais idade. Esses elementos concretos ou simbólicos agem no sentido de limitar ou afastar os trabalhadores mais velhos do mercado de trabalho e limitam as oportunidades para construção de suas trajetórias profissionais. Além disto, conforme Goldani (2010) contribuem para que os índices de inatividade aumentem para esse grupo geracional.

Como sugestões para pesquisas futuras considera-se importante conhecer a perspectiva dos próprios trabalhadores, como se sentem atuando em hotelaria e como avaliam o trabalho no setor, considerando a relação entre idade e as diferentes atividades que constituem o trabalho no setor e averiguando como desenham suas trajetórias profissionais neste setor.

REFERÊNCIAS

- Adib, A., & Guerrier, Y. (2003). The Interlocking of Gender with Nationality, Race, Ethnicity and Class: the Narratives of Women in Hotel. *Gender, Work and Organization*, 10 (4), pp. 413-432.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Beauvoir, S. (1990). *A velhice*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa (CEPCEP) (2012). O Envelhecimento da População: Dependência, Ativação e Qualidade. Recuperado em 31 de Maio, 2014, de

http://www.qren.pt/np4/np4/?newsId=1334&fileName=envelhecimento_populacao.pdf

Bould, S., & Casaca, S. F. (2011). Aging populations, chronic diseases, gender and the risk of disability. [Working Paper n. 2]. *SOCIUS*. Recuperado em 7 de fevereiro, 2012, de http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/publicacoes/wp/WP_2_2011.pdf.

Casaca, S. F. (2012). *Trabalho Emocional e Trabalho Estético na Economia dos Serviços*. Coimbra/PT: Edições Almedina, II Série, 20.

Casaca, S. F. (2012). *Mudanças Laborais e Relações de Gênero*. Coimbra/PT: Edições Almedina, 19.

Departamento intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos [DIEESE]. *Estudo do Setor Hoteleiro*. (2013). São Paulo: Confederação Nacional dos/as trabalhadores/as no Comércio e Serviços da CUT, CONTRACTS, 2013. Recuperado em 03 de dezembro, 2013, de: <http://www.dieese.org.br/estudosetorial/2012/estudoSetorHoteleiro0313.pdf>.

EUROFOUND. (2012). Employment and industrial relations in the hotels and restaurants sector. Recuperado em 15 de Fevereiro, 2013 de http://www.eurofound.europa.eu/eiro/studies/tn1109011s/tn1109011s_6.htm

Forrier, A., & Sels, L. (2003). The concept employability: a complex mosaic. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 3 (2), pp. 102-124.

Goldani, A. M. (2010, junho). Desafios do "preconceito etário" no Brasil. *Educação e Sociedade*, Campinas, 31 (111), Recuperado em 01 de maio, 2014, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302010000200007&lng=en&nrm=iso.

Goulart Junior, E., Mergulhão, L. R., Canêo, L. C., Najm, M. B., & Lunardelli, M. C. F. (2009, setembro-dezembro). Considerações sobre a terceira idade e o mercado de trabalho: questionamentos e possibilidades. *Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano*, Passo Fundo, 6 (3), pp. 429-437.

Guimarães, N. A., Silva, P. H., & Farbelow, M. V. (2008). A experiência desigual do desemprego recorrente: diferenças de gênero e raça nas transições ocupacionais em São Paulo. In: Elias, P., Guimarães, N. A., Purcell, K. & Cardoso, A. *Mercados de trabalho e oportunidades: reestruturação econômica, mudança ocupacional e desigualdades na Inglaterra e no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Guimarães, N. A. (2009). A sociologia dos mercados de trabalho, ontem e hoje. *Novos estudos - CEBRAP*, São Paulo, 85. Recuperado em 09 de dezembro, 2011, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-33002009000300007&lng=en&nrm=iso.

Guimarães, R. M. (2006). Prefácio. In: Falcão, D. V. S., & Dias, C. M. S. B. (orgs.). *Maturidade e velhice: pesquisa e intervenções psicológicas*. vol. 1. São Paulo: Caso do Psicólogo, pp. 5-8.

Hareven, Tâmara K. (1999). Novas imagens do envelhecimento e a construção social do Curso da Vida. In: Debert, Guita Grin (org.). *Cadernos PAGU: Gênero em Gerações*, Campinas: Núcleo de Estudos de Gênero/UNICAMP, n. 13, p.11-35.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2010). *Censo 2010*. Recuperado em 05 de julho, 2013, de

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default_sinopse.shtm.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2009). *Indicadores Sociodemográficos e de Saúde no Brasil*. (2009). Estudo e Pesquisas n. 25: informação demográfica e socioeconômica. Recuperado em 13 de janeiro, 2014, de

http://www.ibge.com.br/home/estatistica/populacao/indic_sociosaude/2009/indicsaude.pdf.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2007). *Estatísticas do Século XX*. (2007). Diversas tabelas. Recuperado em 09 de julho de 2013, de

<http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?vcodigo=POP22&sv=32&t=populacao-por-grupos-de-idade-populacao-presente-e-populacao-residente>.

Instituto Nacional de Estatística [INE]. (2012). *Censos – Resultados Definitivos. Portugal 2011*. Recuperado em 28 de janeiro, 2014, de

http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pce nsos=61969554.

Ismail, A. (2004). *Hospedagem: Front Office e Governança*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Kovács, I. Z. (2004). Emprego flexível em Portugal. *Sociologias*, (12), 32-67. Recuperado em 14 de maio, 2014, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222004000200003&lng=en&tlng=pt. 10.1590/S1517-45222004000200003.

Nascimento, A. J. R., & Rabêlo, F. C. E. (2008). Memória e envelhecimento: narrativas sobre questões de gênero e do mundo do trabalho. *Sociedade e Cultura*, 11 (2), pp. 333-342.

Neri, A. L. (2005). *Palavras-chave em Gerontologia*. 2ª ed. Campinas, SP: Editora Alínea.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO [OIT]. (2009). *Sociedades en envejecimiento: ventajas y costes de vivir más*. Trabajo: la revista de la OIT, (67), Ginebra, OIT.

Rocha-de-Oliveira, S. (2009). *Estágios para Universitários: representações e implicações na inserção profissional dos jovens brasileiros e franceses*. Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.

Rocha-de-Oliveira, S., & Piccinini, V. C. (2011b). Mercado de trabalho: múltiplos (des) entendimentos. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, 5 (45), pp.1517-1538.

Salgado, C. D. S. (2000). *Gerontología Social*. Espacio Editorial: Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sánchez, V. C. P. (1980). *Absorção de mão de obra em faixas etárias superiores: um estudo na grande Porto Alegre – 1978/1979*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.

Schroots, J.J.F. & Birren, B.A. Concepts of time and aging in science. In: Biren, J.E.; Schaie, K.W., eds. *Handbook of the psychology of aging*. 3.ed. New York, Academic Press, 1990. p.45-64.

Soares, D. H. P., & Costa, A. B. (2011). *Aposent-Ação: aposentadoria para ação*. São Paulo: Vetor.

Sorj, B. (2000). Sociologia e trabalho: mutações, encontros e desencontros. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 15 (43), pp. 25-34.

Steiner, Philippe. (2006). *A Sociologia Econômica*. São Paulo: Atlas.

Watt, P. (2007). 'I need people that are happy, always smiling': guest interaction and emotional labour in a Canadian Downtown Hotel. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*. (10), pp. 45-59.