

## **2 POSTURA ETICA PROFISSIONAL - PERFIL**

Me. Edvin Kalil Freitas Granville  
Foz do Iguaçu,  
Março 2011

### **OBJETIVOS**



- Refletir sobre o contexto profissional;
- Debater sobre alguns dados e informações que permitam compreender o mercado de trabalho;
- Contribuir para a compreensão do perfil profissional e o valor da ética na sociedade.

# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

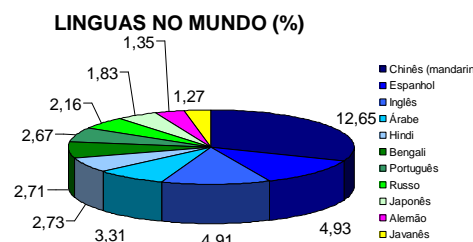


- Contexto Mundial
- Contexto Brasileiro
- Contexto Paranaense
- Contexto Foz do Iguaçu



# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

- **ESPAÇO** - 510.072 milhões km<sup>2</sup> (70.9% água e 29.1% terra);
- **POPULAÇÃO** – 6.928 milhões de pessoas (estimativa julho 2011):
- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS (GOVERNOS)** - 266 países, dependências e outras áreas;
- **ECONOMIA** - US\$ 74,43 trilhões (2010 est.)
- **RENDA PERCAPTA** - US\$11.100 (2010 est.)



Factbook (2010)

# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

## Contexto Mundial

Tabela 1- Distribuição do Turismo Mundial

	1990	1995	2000	2005	2006	2007	2008
<b>Mundo (Total de Turistas)</b>	<b>436.000.000</b>	<b>536.000.000</b>	<b>684.000.000</b>	<b>803.000.000</b>	<b>847.000.000</b>	<b>904.000.000</b>	<b>922.000.000</b>
Europa	60,16%	57,98%	57,39%	54,64%	54,54%	53,90%	52,94%
Ásia e Pacífico	12,87%	15,39%	16,19%	19,34%	19,71%	20,12%	19,97%
América Central e Caribe	3,07%	3,16%	3,11%	3,07%	3,13%	3,05%	3,10%
América do Norte	16,44%	15,00%	13,38%	11,21%	10,70%	10,54%	10,61%
América do Sul	1,77%	2,18%	2,25%	2,28%	2,21%	2,21%	2,26%
África	3,49%	3,75%	4,09%	4,67%	4,89%	4,99%	5,09%
Médio Oriente	2,20%	2,54%	3,59%	4,79%	4,83%	5,20%	6,03%

Fonte: Organização Mundial do Turismo – OMT



Ministério do Turismo (2010)

# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

## Contexto Brasileiro



### 1- Chegadas de turistas ao Brasil

1.1 - Chegadas de turistas ao Brasil, por vias de acesso, segundo Continentes e países de residência permanente - 2008-2009

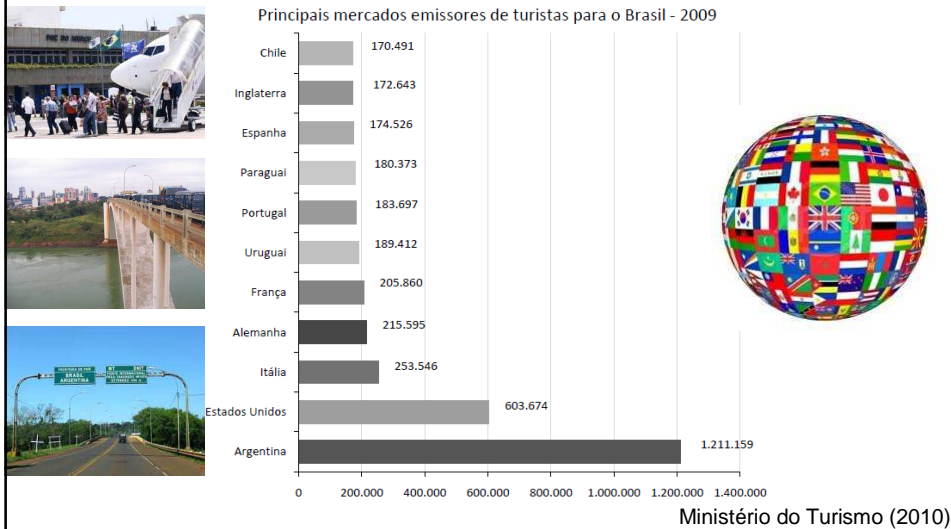
Continentes e países de residência permanente	Chegadas de turistas									
	Total		Vias de acesso							
			Aérea		Marítima		Terrestre		Fluvial	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Brasil	5.050.099	4.802.217	3.691.240	3.348.906	70.091	115.705	1.248.508	1.298.972	40.260	38.634



Ministério do Turismo (2010)

# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

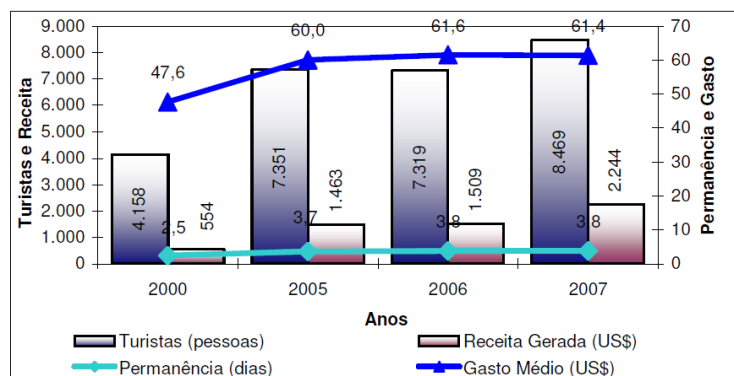
## Contexto Brasileiro



# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

## Contexto Paranaense

GRÁFICO 01 - FLUXO, RECEITA, PERMANÊNCIA E GASTO DOS TURISTAS, PARANÁ



FONTE: Departamento de Estatística - CPTU/SETU

SETU (2010)

# 1. CONTEXTO PROFISSIONAL

## Contexto Foz do Iguaçu

TABELA 01  
PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU/FOZ DO IGUAÇU, VISITANTES POR MÊS, PARANÁ – 2004-2008

MESES	MOVIMENTO DE VISITANTES				
	2004	2005	2006	2007	2008
Janeiro	115 915	144 922	129 373	128 718	147 566
Fevereiro	81 939	94 878	90 927	88 868	105 129
Março	66 193	83 998	74 775	65 500	87 321
Abril	71 972	62 167	88 052	76 823	63 527
Mai	49 068	58 677	55 854	52 390	70 627
Junho	45 032	48 334	44 696	51 111	45 947
Julho	102 745	112 022	86 402	108 032	118 719
Agosto	74 447	79 167	59 559	70 670	91 981
Setembro	78 400	80 187	61 090	85 661	84 429
Outubro	99 194	107 679	81 008	100 001	101 629
Novembro	100 157	107 993	88 756	113 020	111 598
Dezembro	95 875	104 215	93 547	114 639	125 573
<b>TOTAL</b>	<b>980 937</b>	<b>1 084 239</b>	<b>954 039</b>	<b>1 055 433</b>	<b>1 154 046</b>

FONTE: Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis/IBAMA-Foz do Iguaçu.

NOTA: Incluso pagantes e não pagantes.



SETU (2010)



## 2. MERCADO DE TRABALHO

... é constituído pelas ofertas de trabalho ou de emprego oferecidas pelas organizações, em determinado lugar e em determinada época.

Quanto maior o número de organizações maior o mercado e mais segmentados por categorias



## 2. MERCADO DE TRABALHO

**Indicadores sociais**  
Países selecionados 2005-2007

Tabela 19

Países	População (em milhões)	PNB <i>per capita</i> (US\$)	Mortalidade infantil (por 1.000 nascidos vivos)	Taxa de desemprego (PEA de 15 a 24 anos) 2007	Taxa de mortalidade materna (por 100.000 nascimentos vivos) 2005
	2007	2007	2007	2007	2005
África do Sul	47,9	5.720	46,0	46,9	400,0
Alemanha	82,3	38.990	4,0	11,7	4,0
Argentina	39,5	6.040	15,0	23,4 <sup>(1)</sup>	77,0
Áustria	8,3	41.960	4,0	8,7	4,0
Bangladesh	158,6	470	47,0	9,3 <sup>(2)</sup>	570,0
Brasil	191,6	5.860	20,0	18,1 <sup>(3)</sup>	110,0
Chile	16,6	8.190	8,0	18,7	16,0
China	1.318,3	2.370	19,0	nd	45,0
Egito	75,5	1.580	30,0	34,1 <sup>(2)</sup>	130,0
Espanha	44,9	29.290	4,0	18,2 <sup>(4)</sup>	4,0
EUA	301,6	46.040	7,0	10,5 <sup>(4)</sup>	11,0
Haiti	9,6	520	57,0	19,5 <sup>(5)</sup>	670,0
Índia	1.124,8	950	54,0	10,5 <sup>(3)</sup>	450,0

Ministério do Trabalho (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO

Tabela 19

**Indicadores sociais**  
Países selecionados 2005-2007

conclusão

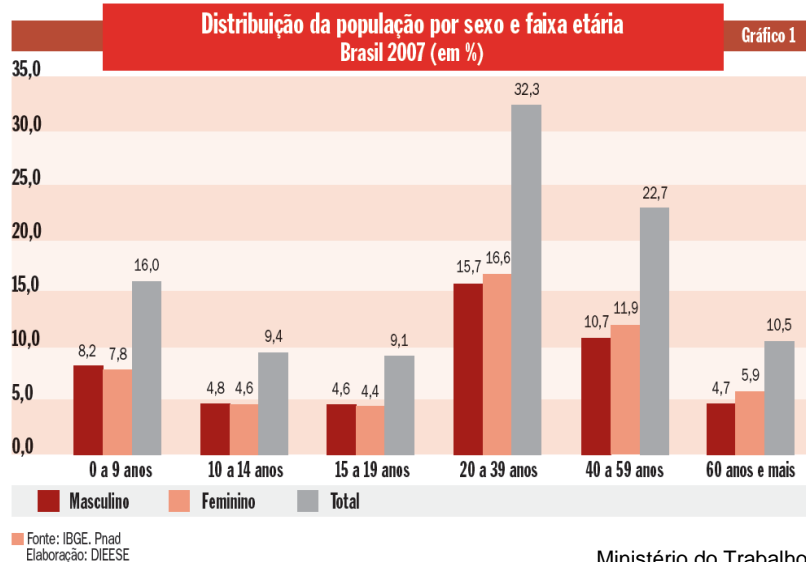
Países	População (em milhões)	PNB <i>per capita</i> (US\$)	Mortalidade infantil (por 1.000 nascidos vivos)	Taxa de desemprego (PEA de 15 a 24 anos) 2007	Taxa de mortalidade materna (por 100.000 nascimentos vivos) 2005
	2007	2007	2007	2007	2005
Itália	58,8	31.990	4,0	24,0	3,0
Japão	127,8	38.630	3,0	8,7	6,0
México	104,2	7.830	29,0	6,6	60,0
Nigéria	144,7	620	99,0	nd	1.100,0
Paraguai	6,0	1.410	19,0	15,3 <sup>(1)</sup>	150,0
Polónia	38,1	8.210	6,0	37,8	8,0
Reino Unido	60,6	40.560	5,0	11,8 <sup>(4)</sup>	8,0
Uruguai	3,3	5.310	11,0	29,5 <sup>(6)</sup>	20,0
Venezuela	27,0	6.070	18,0	28,0 <sup>(1)</sup>	57,0

Fonte: ONU. Millenium Development Goals; Banco Mundial. World Development Indicators. Elaboração: DIEESE

- Notas: (1) Dados de 2006  
(2) Dados de 2005  
(3) Dados de 2004  
(4) PEA de 16 a 24 anos  
(5) Dados de 1999  
(6) PEA de 14 a 24 anos

Ministério do Trabalho (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO



## 2. MERCADO DE TRABALHO

**Número de ocupados segundo a contribuição para Previdência Social, no trabalho principal e em qualquer trabalho, por faixa etária - Brasil 2007** Tabela 26

Grupos de idade	Total de ocupados	No trabalho principal		Em qualquer trabalho	
		Contribuintes	Não contribuintes	Contribuintes	Não contribuintes
10 a 14 anos	1.600.341	11.369	1.588.972	11.369	1.588.972
15 a 19 anos	6.761.815	1.826.307	4.935.508	1.829.676	4.932.139
20 a 24 anos	11.284.705	6.034.686	5.250.019	6.048.331	5.236.374
25 a 29 anos	12.094.876	7.174.068	4.920.808	7.210.070	4.884.806
30 a 39 anos	22.134.798	12.665.742	9.469.056	12.734.103	9.400.695
40 a 49 anos	19.257.552	10.838.276	8.419.276	10.895.821	8.361.731
50 a 59 anos	11.685.237	5.844.985	5.840.252	5.884.548	5.800.689
60 anos ou mais	5.966.695	1.446.375	4.520.320	1.454.253	4.512.442
<b>TOTAL</b>	<b>90.786.019</b>	<b>45.841.808</b>	<b>44.944.211</b>	<b>46.068.171</b>	<b>44.717.848</b>

Fonte: IBGE, Pnad  
Elaboração: DIEESE

Ministério do Trabalho (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO

Tabela 45

### Taxa de desemprego segundo nível de escolaridade Regiões Metropolitanas e Distrito Federal 2008 (em %)

Nível de escolaridade	São Paulo	Porto Alegre	Belo Horizonte	Salvador	Recife	Distrito Federal
Analfabeto	(2)	(2)	(2)	(2)	10,9	(2)
Ensino Fundamental Incompleto <sup>(1)</sup>	13,7	12,4	9,8	21,6	19,4	19,0
Ensino Fundamental Completo	17,0	14,7	12,5	23,0	22,6	20,9
Ensino Médio Incompleto	26,5	20,1	19,6	32,9	30,5	30,2
Ensino Médio Completo	13,2	10,6	9,1	20,3	21,2	15,8
Ensino Superior Incompleto	10,6	8,3	10,2	18,7	16,3	16,3
Ensino Superior Completo	5,2	4,1	4,3	8,2	6,0	6,9

Fonte: DIEESE/Seade, MTE/FAT e convênios regionais. PED - Pesquisa de Emprego e Desemprego  
Elaboração: DIEESE

Notas: (1) Inclui alfabetizados sem escolarização

(2) A amostra não comporta a desagregação para esta categoria

Ministério do Trabalho (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO

### Maiores e Melhores

	Nome	Setor	Tipo	Controle	Indicador ⓘ
1. -	Petrobras	Energia	Estatal	Brasileiro	102.830,7
2. -	Br Distribuidora	Atacado	Estatal	Brasileiro	39.494,5
3. -	Volkswagen	Autoindústria	Privada	Alemão	16.005,2
4. -	Vale	Mineração	Privada	Brasileiro	15.975,6
5. -	Ambev	Bens de Consumo	Privada	Belga	15.723,5
6. -	Fiat	Autoindústria	Privada	Italiano	15.537,1
7. -	Carrefour	Varejo	Privada	Francês	13.583,8
8. -	Shell	Atacado	Privada	Anglo-Holandês	12.933,9
9. -	Telefônica	Telecomunicações	Privada	Espanhol	12.536,2
10. -	Vivo	Telecomunicações	Privada	Luso-Espanhol	11.980,3

Razão Social	Nome	Setor	Tipo	Controle	Indicador ⓘ
768 Hotelaria Accor Brasil S.A	Accor Hotels	Serviços	Privada	Francês	260,8

Exame (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO

### Maiores e Melhores - Hotéis

- **Ibis é a maior rede econômica do Brasil** (Accor) maior rede hoteleira de tarifas econômicas no Brasil, 53 hotéis em funcionamento (mesmo padrão mundial), e outros 43 estão com contrato;
- **Formule 1 atua no segmento super econômico** (Accor) é a rede de hotéis mais econômica, com diária média de 100 reais. Hotéis grandes, com cerca de 300 apartamentos, de apenas 12 metros quadrados, são 11 unidades no país, com mais sete previstas até 2014. Taxas de ocupação acima de 80%;
- **Atlântica Hotels entra no segmento econômico com Go Inn** segunda maior rede hoteleira do Brasil, com 75 empreendimentos, foco no segmento de quatro e cinco estrelas em que sua principal concorrente, a líder Accor. Em 2010 abriu seu primeiro hotel no segmento econômico, um Go Inn em Manaus, planos de outras oito unidades até 2012.



Adaptado de Exame (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO

### Maiores e Melhores - Hotéis

- **Maior rede do mundo vê espaço para 84 hotéis econômicos no Brasil** aIHG (InterContinental Hotels Group), maior rede hoteleira do mundo em número de quartos, possui a bandeira Holiday Inn Express no Brasil. Com 2.100 hotéis Holiday Inn e Holiday Inn Express ao redor do mundo e outros 500 em desenvolvimento, é uma das líderes mundiais nos segmentos econômico e médio.



- **Hilton planeja lançar bandeira econômica no Brasil** tradicional grupo hoteleiro do mundo, planeja trazer a rede de hotéis econômicos Hampton Inn ao Brasil. O Hampton by Hilton deve se diferenciar de redes como o Ibis e o Formule 1 e incluir serviços como estacionamento e café da manhã na diária. Todas as unidades do Brasil serão erguidas por franqueados.

- **Tulip Inn será a rede econômica da BHG** (Brazil Hospitality Group), terceira maior rede hoteleira do Brasil, sob a bandeira Tulip Inn, de três estrelas. Existem 11 hotéis, mas as unidades são pouco padronizadas. Nos próximos cinco anos, prevê a construção de mais 4 mil quartos em hotéis em 30 cidades (sendo que hoje administra cerca de 5.500 apartamentos). Atua com outras duas categorias de hotéis: Golden Tulip Hotels (quatro estrelas) e Royal Tulip Luxury Hotels (cinco estrelas).

Adaptado de Exame (2010)

## 2. MERCADO DE TRABALHO

### Foz do Iguaçu

#### Grau de Escolaridade da População (2010)

Analfabeto	4,20%
Até o 1º. Grau	54,20%
Até o 2º. Grau	34,38%
Até o 3º. Grau	7,04%
Instrução não informada	0,18%

Fonte: [www.tre-pr.gov.br](http://www.tre-pr.gov.br) – Janeiro/2010

#### Faixa de Renda Familiar da População Economicamente Ativa (2009)

Renda Familiar	%
Classe E (até 2 s.m.)	66,43
Classe D (de 2 a 5 s.m.)	26,59
Classe C (de 5 a 10 s.m.)	5,71
Classe B (de 10 a 20 s.m.)	1,12
Classe A (20 ou mais s.m.)	0,15

Fonte: Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu – Cadastro Social/outubro/2009  
Dados de 2010 ainda não disponíveis Foz do Iguaçu (2010)

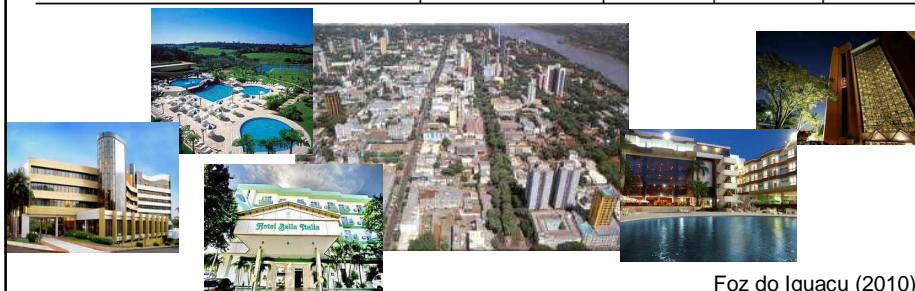
## 2. MERCADO DE TRABALHO

### Foz do Iguaçu

#### Serviços e Equipamentos Turísticos

##### Meios de Hospedagem

Estabelecimentos	Quantidade	Aptos	Suítes	Leitos
Hotéis a partir de R\$ 101,00	38	4.469	420	11.321
Hotéis de R\$ 51,00 a R\$ 100,00	39	2.314	25	6.064
Hotéis até R\$ 50,00	33	935	0	2.302
Total	110	7.718	445	19.687



Foz do Iguaçu (2010)

# 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

## 150 Melhores empresas para se trabalhar

### AS 10 MELHORES

- 1ª Whirlpool Latin America
- 2ª Volvo
- 3ª Caterpillar
- 4ª BV Financeira
- 5ª Sama
- 6ª Laboratório Sabin
- 7ª Gazin
- 8ª Eurofarma
- 9ª Coelce
- 10ª Dupont



### PERFIL DO PROFISSIONAL

1. Alta performance, capacidade de realização e desempenho superior
2. Assumir desafios e prazer em ser desafiado
3. Trabalhar em equipe
4. Motivação e brilho nos olhos
5. Comprometimento
6. Visão do todo
7. Empreendedorismo
8. Sede de conhecimento
9. Atitude diferenciada
10. Valores

Adaptado de Você S/A e Exame (2010)

# 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

## 150 Melhores empresas para se trabalhar

### Melhores X Mercado

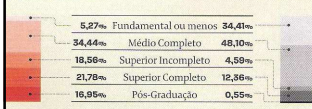
Dados das 150 em relação à média nacional

150 Melhores Mercado

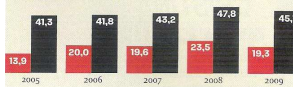
#### SALÁRIO MÉDIO



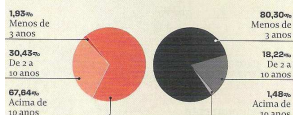
#### ESCOLARIDADE



#### ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DOS EMPREGADOS



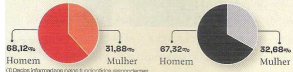
#### TEMPO DE EMPRESA



#### IDADE (em %)



#### HOMENS E MULHERES NAS EMPRESAS



#### MAIS FELIZES E MAIS PRODUTIVOS

Felicidade, produtividade e rentabilidade andam juntas. O gráfico abaixo mostra que a rentabilidade das empresas que figuram neste guia é maior quando comparada à das 500 companhias do anuário Melhores & Maiores, publicado pela revista EXAME. Note que no grupo das 10 melhores a rentabilidade é ainda maior:



Você S/A e Exame (2010)

### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

Ministério do Trabalho e Emprego

Classificação Brasileira de Ocupações

Portal do Trabalho e Emprego

Quinta-feira, 01 de Março de 2011

Resultados de títulos encontrados	Código	Resultados de títulos encontrados	Código	Resultados de títulos encontrados	Código
Arrumadeira de hotel	5133-15	Gerente de apart hotel	1415-05	Recepcionista de hotel	4221-20
Arrumador de hotel	5133-15	Gerente de hotel	1415-05	Sócio-proprietário de hotel - conta-própria	1415-05
Atendente de portaria de hotel	5174-05	Gerente de hotel fazenda	1415-05	Sócio-proprietário de hotel - empregador	1415-05
Camareira de hotel	5133-15	Gerente de hotel residencial	1415-05	Subgerente de hotel	1415-05
Camareiro de hotel	5133-15	Governanta de hotelaria	5131-15	Supervisor de recepção de hotel	5101-20
Chefe de portaria de hotel	5101-20	Maitre de hotel	5101-35	Supervisores dos serviços de transporte, turismo, hotelaria e administração de edifícios	5101
Copeiro de hotel	5134-25	Mordomo de hotelaria	5131-10	Tecnólogo em hotelaria	1415-05
Diretor de produção e operações de hotel	1225-10	Porteiro (hotel)	5174-05		
Dono de hotel - conta própria	1415-05	Proprietário de hotel - conta própria	1415-05		
Encarregado de portaria de hotel	5101-20	Proprietário de hotel - empregador	1415-05		

Ministério do Trabalho (2010)

### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

#### 5133 :: Camareiros, roupeiros e afins

##### Descrição Sumária

Limpam, arrumam, organizam, vistoriam e abastecem apartamentos, camarotes, camarins, quartos e banheiros, em hotéis, teatros, estúdios de televisão e cinema, navios e estabelecimentos similares; mantêm em ordem, conservam, classificam e organizam os figurinos e vestuários de clientes e atores, identificando e controlando as saídas, devoluções e substituições das roupas e acessórios; atendem e auxiliam os hóspedes e atores em suas solicitações e necessidades pessoais e profissionais.



#### 5101 :: Supervisores dos serviços de transporte, turismo, hotelaria e administração de edifícios

##### Descrição Sumária

Planejam rotinas de trabalho em restaurantes, hotéis, transportes e administração de edifícios; treinam funcionários em hospedagem, transportes e alimentação e coordenam equipes de trabalho. Atendem clientes em hotéis, bilheterias e restaurantes; avaliam o desempenho de funcionários, a execução de serviços e relatórios de operação e de avaliação. Verificam manutenção de instalações, equipamentos e utensílios e preparam alimentos e bebidas.



#### 1225 :: Diretores de operações de serviços em empresa de turismo, de alojamento e de alimentação

##### Descrição Sumária

Dirigem, no mais alto nível, e como representantes dos proprietários ou acionistas ou por conta própria, as atividades de produção e operação de empresas de prestação de serviços em turismo, alimentação e hotelaria. Definem política e diretrizes; traçam plano operacional; operacionalizam negócios; produzem resultados; coordenam equipes; garantem qualidade de produtos e serviços; analisam mercado e atuam como relações públicas.



## 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

### 1415 :: Gerentes de operações de serviços em empresa de turismo, de alojamento e alimentação

#### Títulos

#### 1415-05 - Gerente de hotel

Administrador (serviço de hospedagem), Administrador de camping, Administrador de empresas de hospedagem, Dono de hotel - conta própria, Dono de motel - conta própria, Gerente de apart hotel, Gerente de ecoresort, Gerente de estância, Gerente de hotel fazenda, Gerente de hotel residencial, Gerente de resort, Gerente de termas, Proprietário - nos serviços de alojamento - empregador, Proprietário - nos serviços de hospedagem - empregador, Proprietário de hotel - conta própria, Proprietário de hotel - empregador, Proprietário de motel - conta própria, Subgerente de hotel, Sócio -proprietário - nos serviços de alojamento - empregador, Sócio-proprietário - nos serviços de hospedagem - empregador, Sócio-proprietário de hotel - conta-própria, Sócio-proprietário de hotel - empregador, Sócio-proprietário de motel - conta própria, Sócio-proprietário de motel - empregador, Tecnólogo em hotelaria

#### 1415-10 - Gerente de restaurante

Administrador de refeitório, Administrador de restaurante, Assistente de direção de restaurante, Coordenador de restaurante, Coordenador de vendas (restaurante), Gerente de cantina, Proprietário - nos serviços de alimentação - empregador, Proprietário de restaurante - empregador, Proprietário no serviço de alimentação - conta própria, Subgerente de restaurante, Sócio proprietário - no serviço de alimentação - conta própria, Sócio proprietário - no serviço de alimentação - empregador, Sócio proprietário de restaurante - conta própria, Sócio proprietário de restaurante - empregador

#### 1415-15 - Gerente de bar

Gerente administrativo de lanchonete, Gerente de bar e lanchonete, Gerente de bar, cantina e restaurante, Gerente de salão de café, Proprietário de bar - empregador, Proprietário de bar, lanchonete, restaurante - conta própria, Proprietário de lanchonete - empregador, Sócio proprietário de bar - empregador, Sócio proprietário de bar, lanchonete - conta própria, Sócio proprietário de lanchonete - empregador, Taverneiro

#### 1415-20 - Gerente de pensão

Dono de pensão - conta própria, Dono de pensão - empregador, Estalageiro, Gerente de albergue, Gerente de pensionato, Gerente de pousada, Proprietário de pensão - conta própria, Proprietário de pensão - empregador, Sócio proprietário de pensão, Sócio proprietário de pensão - conta própria

#### 1415-25 - Gerente de turismo

Gerente de operações de turismo, Gerente de produtos de turismo, Gerente operacional de turismo, Tecnólogo em gestão de turismo

#### Descrição Sumária

Gerenciam e promovem produtos e serviços em empresas de turismo, de hospedagem e de alimentação. Coordenam áreas operacionais de alojamento, alimentação, recreação e lazer em hotéis, pousadas, pensões, restaurantes e bares. Administram recursos humanos e financeiros, executam rotinas administrativas e prestam assessoria.



### 4221 :: Recepcionistas

#### Descrição Sumária

Recepcionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averigam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.



### 5174 :: Porteiros e vigias

#### Descrição Sumária

Fiscalizam a guarda do patrimônio e exercem a observação de fábricas, armazéns, residências, estacionamentos, edifícios públicos, privados e outros estabelecimentos, percorrendo-os sistematicamente e inspecionando suas dependências, para evitar incêndios, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades; controlam fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados; recebem hóspedes em hotéis; acompanham pessoas e mercadorias; fazem manutenções simples nos locais de trabalho.



### 5131 :: Mordomos e governantas

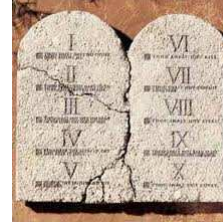
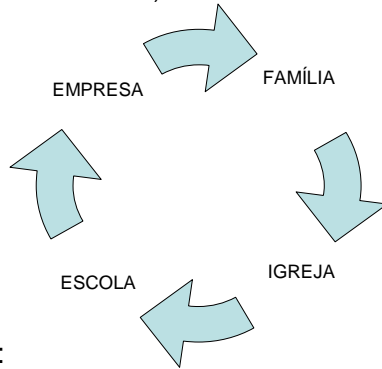
#### Descrição Sumária

Atendem hóspedes e familiares, organizando e supervisionando os trabalhos dos funcionários das áreas de governança e mordomia de hotéis, residências, hospitais ou estabelecimentos similares, recepcionando convidados e visitantes, acompanhando entradas e saídas dos hóspedes durante a estadia, familiares em compromissos externos e viagens da família. Cuidam do vestuário e objetos de hóspedes e familiares. Supervisionam a arrumação de aposentos e demais áreas. Servem alimentos e bebidas e supervisionam a sua preparação. Secretariam agendas e telefonemas, controlam serviços de lavanderia e rouparia, administram pessoal e executam atividades administrativas.



### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

- Juramento médico grego (*primum non nocere* – “acima de tudo, não causar mal intencionalmente”)
  - Confiança; e
  - Interesse público.
- Valores morais
- Educação moral
- Ética profissional
- Autonomia profissional:
  - Compensação de executivos (desigualdade econômica);
  - Plano de benefícios atrativo (“grilhões dourados”);
  - Retórica sobre o lucro.



Drucker (1977)



### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

- Moral:  
adj (lat morale) 1 Relativo à moralidade, aos bons costumes. 2 Que procede conforme à honestidade e à justiça, que tem bons costumes. 3 Favorável aos bons costumes. 4 Que se refere ao procedimento. 5 Que pertence ao domínio do espírito, da inteligência (por oposição a físico ou material). 6 Diz-se da teologia que se ocupa dos casos de consciência. 7 Diz-se da certeza que se baseia em grandes probabilidades, e não em provas absolutas. 8 Diz-se da atitude ou comportamento de quem está perturbado, confuso ou embaraçado por qualquer circunstância. 9 Diz-se de tudo que é decente, educativo e instrutivo.
- Ética:  
sf (gr ethiké) 1 Parte da Filosofia que estuda os valores morais e os princípios ideais da conduta humana. É ciência normativa que serve de base à filosofia prática. 2 Conjunto de princípios morais que se devem observar no exercício de uma profissão; deontologia. 3 Med Febre lenta e contínua que acompanha doenças crônicas. É. social: parte prática da filosofia social, que indica as normas a que devem ajustar-se as relações entre os diversos membros da sociedade.



Michaelis (2010)

### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

“ciência da moral (conjunto de regras de comportamento consideradas como universalmente válidas); disciplina filosófica que tem por objeto de estudo os julgamentos de valor na medida em que estes se relacionam com a distinção entre o bem e o mal.”



“ético é aquele que podendo escolher livremente, elege o bem e não o mal e age assim constantemente.”



Araújo (2004)

### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

- Exemplo: Código de Ética Profissional do Administrador:



*I - De forma ampla a Ética é definida como a explicitação teórica do fundamento último do **agir humano** na busca do **bem comum** e da realização individual.*

*II - O exercício da atividade dos Profissionais de Administração implica em **compromisso moral** com o indivíduo, cliente, empregador, organização e com a sociedade, impondo deveres e responsabilidades indelegáveis.*

*III - O Código de Ética dos Profissionais de Administração (CEPA) é o guia **orientador e estimulador de novos comportamentos** e está fundamentado em um conceito de **ética** direcionado para o desenvolvimento, servindo simultaneamente de estímulo e parâmetro para que o Administrador amplie sua capacidade de pensar, visualize seu papel e torne sua ação mais eficaz diante da sociedade.” (grifo nosso)*



CFA (2010)

### 3. PERFIL PROFESIONAL E ÉTICA

#### Código Ético Mundial para el Turismo

Por un Turismo responsable

- **Artículo 1** - Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades
- **Artículo 2** - El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo
- **Artículo 3** - El turismo, factor de desarrollo sostenible
- **Artículo 4** - El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad
- **Artículo 5** - El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino



### 3. PERFIL PROFESIONAL E ÉTICA

#### Código Ético Mundial para el Turismo

Por un Turismo responsable



- **Artículo 6** - Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico
- **Artículo 7** - Derecho al turismo
- **Artículo 8** - Libertad de desplazamiento turístico
- **Artículo 9** - Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico
- **Artículo 10** - Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

## 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

### Carreira...

car.rei.ra

*sf (lat vulg carraria)*

- 1 Corrida veloz. 2 Caminho de carro. 3 Carreiro. 4 Trilha. 5 Curso, trajetória. 6 Caminho, fechado entre barreiras, para corridas de cavalos. 7 Corrida de cavalos.

...

- **12** Profissão...
- **13** Esfera de atividade.
- **14** Meio ou modo de proceder.
- **15** O decurso da existência.
- **16** Rima poética.



Michaelis (2010)

## 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

### Carreira...

Palavra originária do latim – *carraria* = caminho, estrada para carruagem.

“um curso de vida profissional ou de emprego que oferece oportunidade para progresso e avanço no mundo” (Bastos, 1997)

“... carreira como sucessão dos espaços ocupacionais atribuídos ao indivíduo ao longo de sua vivência profissional” (Dutra, 1992)

“...um padrão de experiências profissionais que se estende por toda vida” (Robbins, 2006)

Carreira = trajetória profissional ≠ PROFISSÃO ≠ TRABALHO



### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

#### ATIVIDADE 1

Escreva quais foram suas principais conquistas profissionais nos últimos 15 anos?

- Trabalho
- Formação
- Momentos marcantes
- Oportunidades
- Cidade
- Desafios
- Aprendizado
- Voluntário/autônomo

### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

#### ATIVIDADE 2

Nos cinco pontos mais importantes de sua carreira, na sua opinião, quais foram as suas qualidades que permitiram o sucesso?



### 3. PERFIL PROFISSIONAL E ÉTICA

## EXERCÍCIO

Construir um *Curriculum Vitae* a ser avaliado na próxima aula...

## REVISÃO

- Descreva o atual contexto do profissional de hotelaria.
- Que perspectivas e tendências se farão presentes em termos de mercado de trabalho na sua opinião?
- Por que é importante o tema de ética no âmbito das organizações?

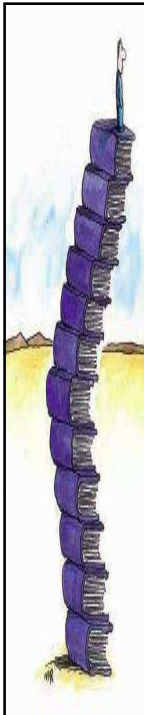


# REFERÊNCIAS



- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3. ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt Bastos. A escolha e o comprometimento com a carreira: um estudo entre profissionais e estudantes de Administração. *Revista de Administração (RAUSP)*, v.32, n.3, julho/setembro São Paulo,1997. p.28-39
- DUTRA, J. S. Aula sobre gestão por competência, FIA/USP, São Paulo, 9 de março de 2009.
- \_\_\_\_\_. Carreiras paralelas uma proposta de revisão da administração de carreiras. *Revista de Administração (RAUSP)*, v.27, n. 4, outubro/dezembro, São Paulo,1992. p. 65-73
- EXAME, Portal Revista Exame. **Maiores empresas por vendas em 2009**. Disponível online em <<http://exame.abril.com.br/negocios/melhores-e-maiores/>>. Acesso em 4 mar. 2011.
- FOZ DO IGUAÇU, Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu. **Anuário Estatístico de Turismo – 2010**. Disponível online em <<http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html>> . Acesso em 2 mar. 2011.

# REFERÊNCIAS



- ARAÚJO, Luis César G. Teoria geral da administração: aplicação e resultados nas empresas brasileiras. São Paulo: Ed. Atlas 2008.
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Anuário dos trabalhadores 2009**. Disponível online em <<http://portal.mte.gov.br/portal-mte/>>. 1 mar. 2011.
- OMT, Organização Mundial de Turismo. **Código ético mundial para o turismo**. Disponível online em <<http://unwto.org/es>>. Acesso em 3 mar. 2011.
- ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. Trad. Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.
- SETU, Secretaria de Estado do Turismo. **Estatísticas do turismo**. Disponível online em <<http://www.setu.pr.gov.br/>>. Acesso em 1 mar. 2011.
- SOUZA, C. Você é do tamanho dos seus sonhos. Disponível on-line em: <[http://vocesa.abril.com.br/edicoes/0131/aberto/materia/workbook\\_voce-e-do-tamanho-dos-meus-sonhos.pdf](http://vocesa.abril.com.br/edicoes/0131/aberto/materia/workbook_voce-e-do-tamanho-dos-meus-sonhos.pdf)> acesso em 15/08/2009.
- VOCÊ S/A EXAME, Revista . **150 Melhores empresas para você trabalhar 2010**. São Paulo: Abril, set. 2010.