



Lisbon School
of Economics
& Management
Universidade de Lisboa

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
Dissertação

**PRÁTICAS DE DISCRIMINAÇÃO NO RECRUTAMENTO: SETOR
HOTELEIRO**

LUÍS MIGUEL CAMACHO JOSÉ

OUTUBRO-2024



Lisbon School
of Economics
& Management
Universidade de Lisboa

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**PRÁTICAS DE DISCRIMINAÇÃO NO RECRUTAMENTO:
SETOR HOTELEIRO**

LUÍS MIGUEL CAMACHO JOSÉ

ORIENTAÇÃO:
PROFESSOR DOUTOR PAULO LOPES HENRIQUES

OUTUBRO-2024

AGRADECIMENTOS

Embora seja, pela sua finalidade académica, um trabalho individual, o desenvolvimento deste Trabalho Final de Mestrado não seria possível sem a ajuda e apoio de diversas pessoas:

Ao professor orientador, Professor Doutor Paulo Lopes Henriques, que me acompanhou ao longo de todo este processo, fornecendo todo o auxílio necessário para a elaboração do Trabalho Final de Mestrado.

Aos professores do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos que, ao longo dos dois anos de Mestrado, sempre mostraram a sua dedicação na partilha de conhecimentos e de experiências pessoais e profissionais, essenciais para o sucesso dos seus alunos.

Aos meus pais que sempre estiveram presentes e por fornecerem todas as ferramentas necessárias para a conclusão deste mestrado com sucesso.

Aos meus amigos mais próximos, pela compreensão nos momentos de ausência e pelo apoio e empatia que sempre demonstraram nos momentos mais difíceis.

“Those who dare to fail miserably can achieve greatly.”

John F. Kennedy

GLOSSÁRIO

AIMA – Agência para a Integração, Migrações e Asilo

CRP – Constituição da República Portuguesa

EUA – Estados Unidos da América

GRH – Gestão de Recursos Humanos

INE – Instituto Nacional de Estatística

RESUMO

Este trabalho de investigação tem como principal objetivo estudar a existência de práticas de discriminação étnica no setor hoteleiro em Portugal. Para analisar esta questão foi utilizada a metodologia dos testes de correspondência sendo que foram enviados 6 currículos fictícios a uma amostra significativa de 857 estabelecimentos hoteleiros portugueses, incluindo hotéis de 5, 4, 3, 2 e 1 estrelas. Os dados foram analisados através de estatística descritiva e comparação de médias com a tabela *ANOVA*.

Os resultados mostraram que o candidato do grupo maioritário obteve um maior número de respostas positivas, comparativamente aos restantes candidatos que representam os grupos minoritários, sendo que a raça/etnia “afegã”, obteve o maior número de respostas negativas. Deste modo, respondemos à questão principal deste estudo e concluímos que efetivamente existe discriminação com base na raça/etnia no recrutamento no setor hoteleiro em Portugal.

PALAVRAS-CHAVE: Recursos Humanos, Discriminação Étnica, Recrutamento, Setor Hoteleiro

ABSTRACT

The main aim of this research is to study the existence of ethnic discrimination practices in the hotel sector in Portugal. To analyse this issue, the correspondence test methodology was used with 6 fictitious CVs being sent to a significant sample of 857 Portuguese hotel establishments, including 5, 4, 3, 2 and 1-star hotels. The data was then analysed using descriptive statistics and a comparison of means using the ANOVA table test.

The results showed that the candidate from the majority group had the highest number of positive responses compared to the other candidates representing the minority groups, while the ‘Afghan’ race/ethnicity had the highest number of negative responses. In this way, we have answered the main question of this study and concluded that there is indeed discrimination based on race/ethnicity in recruitment in the hotel sector in Portugal.

KEY WORDS: Human Resources, Ethnic Discrimination, Recruitment, Hotel Sector.

ÍNDICE

Agradecimentos	i
Glossário	iii
Resumo	iv
Abstract.....	iv
Índice	v
Índice de Tabelas	vii
Índice de Apêndices.....	vii
1. Introdução.....	1
2. Revisão de Literatura e Definição de Hipóteses.....	3
2.1. Definição de discriminação étnica.....	3
2.2. Discriminação étnica no recrutamento	4
2.4. Discriminação étnica no recrutamento em Portugal.....	6
2.5. Importância do setor turístico e hoteleiro em Portugal.....	8
2.6. Discriminação étnica no recrutamento no setor turístico e hoteleiro	9
3. Metodologia.....	12
3.1. Definição da Amostra.....	12
3.2.1. Estudo Experimental em Contexto Real - Método dos Testes de Correspondência	17
3.2.2. Seleção da Ocupação	18
3.2.3. Desenvolvimento dos Currículos Fictícios.....	20
3.2.4. Candidatura a Vagas de Emprego Reais.....	22
3.2.5. Problemas Éticos e Limitações do Método dos Testes de Correspondência	23
3.3. Análise de Dados e Caracterização das Variáveis.....	23
4. Análise Empírica e Discussão de Resultados	25

4.1. Caracterização da Amostra.....	25
4.2. Caracterização das Variáveis em Estudo.....	25
4.3. Resultados e Discussão.....	26
4.3.1 Análises Adicionais	31
5. Conclusão	33
Referências	36
Apêndices/Anexos	43

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Cálculo da Amostra Credível e Representativa de Estabelecimentos Hoteleiros em Portugal	14
Tabela 2: Raças/Etnias dos Currículos Fictícios	21
Tabela 3: Caraterização das Variáveis - Estatística descritiva	26
Tabela 4: Comparação de Médias (ANOVA) e Análise de Hipóteses.....	30
Tabela 5: Resumo da Análise de Hipóteses.....	31
Tabela 6: Análises Adicionais - Teste de Bartlett's e Teste de Kruskall-Wallis	32

ÍNDICE DE APÊNDICES

Apêndice 1- Curriculum Vitae fictício Artem Marchuk	43
Apêndice 2- Curriculum Vitae fictício Caio Jesus	44
Apêndice 3- Curriculum Vitae fictício Diogo Santos	45
Apêndice 4- Curriculum Vitae Li Shen.....	46
Apêndice 5- Curriculum Vitae Nasir Amini.....	47
Apêndice 6 - Curriculum Vitae Nelson Lama.....	48
Apêndice 7 - Parecer da Comissão de Ética.....	49
Apêndice 8- Classificação dos Estabelecimentos Hoteleiros	50
Apêndice 9 - Localização dos Estabelecimentos Hoteleiros	50

1. INTRODUÇÃO

A literatura relacionada com os tópicos de disparidades étnicas nos processos de recrutamento e seleção, admite que os indivíduos de grupos étnicos minoritários sofrem de uma maior discriminação no acesso a uma determinada vaga de emprego, ou seja, acabam por receber menos convites para entrevistas, ou menos respostas positivas do que os indivíduos pertencentes a um grupo étnico majoritário.

Na verdade, Adamovic (2022b), indica que existem vários fatores que podem influenciar a discriminação étnica no processo de recrutamento, nomeadamente as características da organização empregadora, as características do trabalho, do próprio candidato, do recrutador, do país onde estão inseridos e do próprio grupo étnico a que pertencem. Assim, refere-se que a discriminação étnica pode ser reduzida a partir do uso de currículos anónimos ou adição de mais informações sobre os candidatos a uma determinada vaga de emprego.

Com esta investigação pretende-se estudar a existência de práticas de discriminação étnica no setor hoteleiro em Portugal, utilizando a metodologia dos testes de correspondência numa amostra significativa de estabelecimentos hoteleiros portugueses. Tenciona-se identificar a existência de práticas de discriminação étnica no setor hoteleiro em Portugal.

De acordo com Shum et al. (2020), os estabelecimentos hoteleiros, devem adotar políticas inclusivas e desenvolver as questões da diversidade e inclusão com o propósito de reduzir a discriminação étnica, isto, uma vez que, na sua prestação de serviços têm de lidar com indivíduos de várias raças, etnias e com características físicas e psicológicas muito diversas.

Têm sido realizados diversos estudos de modo a perceber a relevância do género na discriminação no local de trabalho. No seu estudo, García-Izquierdo et al. (2015), aprofundam a discriminação de género nos processos de e-recrutamento concluindo que existem diversas práticas que favorecem ou desfavorecem inadvertidamente géneros específicos. Da mesma forma, Lee et al. (2015), analisaram o papel do género na discriminação por atratividade e, por fim, também Temizkan & Uslu (2023), exploraram as diversas causas potenciais para a disparidade de género, incluindo expectativas sociais, estereótipos e preconceitos culturais.

Ao nível de fatores como a raça e a etnia, Lippens et al. (2023), realizaram uma abordagem empírica de modo a avaliar os efeitos de interação de vários fatores contextuais com a discriminação étnica na contratação, descobrindo que, no geral, os candidatos de grupos minoritários recebem significativamente menos respostas positivas às suas candidaturas de emprego do que os candidatos pertencentes a grupos majoritários.

É de realçar que existe um variado leque de estudos realizados nesta temática, contudo, as questões étnicas e raciais são menos desenvolvidas que o género, sendo este a variável mais estudada. Além disso, estudos anteriores de currículo descobriram que a discriminação étnica é um problema comum em diferentes países. Por essa razão a raça/etnia é o objeto de estudo.

Desta forma, e tendo por base a proposta de investigação futura de Adamovic (2022), de alargar a relação entre a etnia e outros atributos, a investigação pretende dar resposta a uma questão principal: “Existe discriminação étnica no processo de recrutamento no setor hoteleiro em Portugal?”.

Os resultados deste estudo, mostraram que o candidato que representava o grupo majoritário obteve um maior número de respostas positivas, comparativamente aos restantes candidatos que representam os grupos minoritários, sendo que a raça/etnia “afegã”, obteve o maior número de respostas negativas. Deste modo, respondemos à questão principal deste estudo e concluímos que efetivamente existe discriminação com base na raça/etnia no recrutamento no setor hoteleiro em Portugal.

No segundo capítulo deste estudo será efetuada uma revisão de literatura abordando a temática da discriminação étnica no processo de recrutamento especificando para o caso de Portugal e do setor turístico e hoteleiro. De seguida, no terceiro capítulo especifica-se a metodologia utilizada, referindo a amostra e explicando o método de obtenção e análise dos dados. O quarto capítulo é destinado a discussão e apresentação dos principais resultados e o quinto capítulo e último destina-se à apresentação das principais conclusões, limitações e propostas para investigação futura.

2. REVISÃO DE LITERATURA E DEFINIÇÃO DE HIPÓTESES

2.1. *Definição de discriminação étnica*

A discriminação tem sido alvo de várias investigações ao nível da gestão de recursos humanos. De facto, existem várias definições de discriminação étnica que podem ser aplicadas com base no tipo de investigação que está a ser realizada. No seu estudo, Zschirnt & Ruedin (2016), utilizaram a definição do Conselho Nacional de Pesquisa dos EUA que refere que a discriminação étnica corresponde a um tratamento diferenciado através de fatores justificados de forma inadequada que, com base na raça, prejudicam um determinado grupo étnico. Por sua vez, Heckman (1998), descreve que a discriminação étnica ocorre quando uma pessoa é tratada de forma diferente devido à sua raça ou género, sendo que estas duas características por si só não apresentam qualquer efeito direto na produtividade, de facto, o autor descreve a discriminação como sendo um efeito causal, onde a raça varia, mas tudo o resto se mantém constante.

Por outro lado, a Diretiva 2000/43/CE União Europeia faz uma distinção entre discriminação direta e indireta. A discriminação direta é quando, devido a uma determinada origem étnica, um indivíduo é objeto de um tratamento desfavorável em comparação com outras pessoas na mesma situação. Por outro lado, a discriminação indireta, corresponde a uma situação onde outras pessoas de uma dada origem étnica são colocadas numa desvantagem comparativamente a outros indivíduos, perante uma prática aparentemente neutra.

Visto que neste estudo será abordada a discriminação étnica nos processos de recrutamento de empresas do setor hoteleiro, será considerada a definição de discriminação indireta definida pela Diretiva 2000/43/CE União Europeia, uma vez que o processo de recrutamento online é considerado aparentemente uma prática neutra, no entanto, é provável que as pessoas de outra origem étnica que não portuguesa, sejam colocados numa desvantagem competitiva comparativamente a outros indivíduos no processo de recrutamento para uma determinada vaga de emprego.

2.2. Discriminação étnica no recrutamento

A discriminação com base na raça, etnia, nacionalidade, género, idade e outras características pessoais continua a ser um fator nas decisões de recrutamento por parte dos empregadores e limita as oportunidades de acesso ao trabalho a grupos que têm sido excluídos ao longo de toda a história da humanidade (Bendick & Nunes, 2012).

Na sua investigação, Whitaker (2019) refere que a discriminação no local de trabalho continua a criar limitações, pois os grupos minoritários, como é o caso dos afro-americanos continuam a experienciar múltiplas formas de discriminação, que influenciam negativamente a sua capacidade de obter um emprego e também a possibilidade de realizarem mobilidade profissional. A verdade é que a discriminação étnica no local de trabalho e em todos os processos de recrutamento não é algo novo. De facto, a preocupação com a discriminação étnica no pré-emprego não está relacionada com o facto de serem negados empregos a pessoas não qualificadas, mas sim, pelo facto de muitos afro-americanos que têm as competências necessárias não terem acesso a essas oportunidades (Whitaker, 2019).

A discriminação contra minorias e grupos desfavorecidos no recrutamento tem recebido uma ampla atenção tanto no âmbito de políticas sociais como na pesquisa académica. De facto, vários estudos têm demonstrado que os membros de grupos desfavorecidos de uma raça ou etnia diferente, como é o caso dos negros ou imigrantes, têm enfrentado mais barreiras nos processos de recrutamento do que os membros de grupos majoritários (Ndobo et al., 2018).

Em muitos países da União Europeia a taxa de emprego de minorias ainda é baixa, sendo que, de acordo com Derous et al. (2017), foram indicados dois pontos que podem explicar a posição das minorias étnicas no mercado de trabalho, nomeadamente a falta de capital humano e a discriminação no processo de recrutamento. Apesar de uma extensa legislação europeia relacionada com a antidiscriminação, a verdade é que a discriminação no recrutamento de minorias étnicas ainda é um problema no mercado de trabalho europeu.

Na verdade, de acordo com Baert et al. (2015), as minorias étnicas ainda têm de enviar mais candidaturas, ou seja, currículos, a potenciais empregadores do que as maiorias étnicas igualmente qualificadas, o que demonstra a existência de discriminação

no recrutamento. Esta ideia foi comprovada por, Nelson & Quinn (2009) e Zschirnt & Ruedin (2016), que demonstraram que os candidatos de minorias necessitam de enviar cerca de mais 50% de candidaturas de modo a serem convidados para uma entrevista em comparação com os candidatos da maioria. Na verdade, no estudo de Nelson & Quinn (2009) o resultado manteve-se consistente nas 3 ocupações que foram testadas, nomeadamente, administração de nível inferior, contabilidade de nível inferior e posições de venda a retalho.

Neste âmbito Derous et al. (2009), referem que a triagem de currículos é o primeiro obstáculo de seleção que vai determinar a oportunidade que cada indivíduo terá no acesso a uma determinada vaga de emprego, mediante o fator raça/etnia, transmitido através do nome, nacionalidade e possíveis imagens que possam estar presentes no currículo.

Existem vários estudos de testes de correspondência que comprovam a existência de discriminação no recrutamento. Por exemplo, Hitt et al. (1982), verificaram que o grupo minoritário tinha significativamente menos respostas positivas do que os restantes grupos. No entanto, não foi identificado qualquer tipo de efeito na variável “sexo”, pelo que se admitiu que os homens e mulheres têm acesso a iguais oportunidades de trabalho.

Deste modo, com base na literatura anterior, sugere-se a seguinte hipótese:

H1: O grupo étnico maioritário apresenta um maior número de respostas positivas que os grupos minoritários.

Por um lado, através da análise das taxas de retorno com base no nome do candidato (Berson et al., 2020a), vários autores descobriram a presença da discriminação no processo de recrutamento. Um estudo mostrou que a taxa de convocação para uma entrevista é de 29% quando se tem um nome associado a um cidadão local e é de 20% quando se tem um nome associado a um cidadão do Médio Oriente (Carlsson & Rooth, 2007). Ainda, demonstraram que o facto de um candidato apresentar um nome que soa nativo ou estrangeiro explica cerca de 77% da diferença total entre nativos e imigrantes na probabilidade de um indivíduo ser convidado para uma entrevista, Carlsson & Rooth (2008).

Por outro lado, na sua investigação, Blommaert et al. (2012), realizaram um teste de recrutamento que mede comportamentos discriminatórios em relação a candidatos de origem marroquina-holandesa e turca-holandesa durante os procedimentos de recrutamento e seleção. Neste teste, os participantes tiveram acesso a descrições de dois empregos fictícios e dois conjuntos de 24 currículos fictícios. Com isto, os participantes tinham de ler cada uma das descrições de trabalho e os currículos e avaliar os candidatos com base na sua adequação para o trabalho numa escala de 0 a 10 e seguidamente teriam de selecionar os três candidatos que mais gostariam de convidar para uma entrevista de emprego. A etnia dos candidatos era identificada no currículo através do nome e da nacionalidade. Neste estudo, ao contrário daqueles vistos até agora, muitas vezes foi verificada uma discriminação positiva na seleção pois, por vezes, os candidatos de minorias étnicas eram sobre representados entre aqueles que foram convidados para uma entrevista de emprego.

Por fim, tal como foi confirmado anteriormente, existem vários estudos que comprovam a existência de discriminação étnica no processo de recrutamento, sendo este um problema comum em diferentes países, pelo que podemos também admitir a possibilidade de discriminação étnica no recrutamento das empresas em Portugal, e em específico do setor hoteleiro.

Assim, sugere-se a seguinte hipótese:

H2: Existe discriminação étnica no recrutamento das empresas do setor hoteleiro em Portugal.

2.4. Discriminação étnica no recrutamento em Portugal

Após a análise de vários estudos e investigações sobre a discriminação étnica nos processos de recrutamento, em outros países da Europa e nos Estados Unidos da América (EUA) é importante perceber e compreender a presença destas temáticas em Portugal, onde será realizada esta investigação.

Na verdade, de acordo com o Princípio da Igualdade presente no n.º 1 do artigo 13º da Constituição da República Portuguesa (CRP):

“Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica ou condição social.”

De acordo com o Inquérito às Condições de Vida, Origens e Trajetórias da População Residente de 2023, do INE – Instituto Nacional de Estatística, cerca de 1,2 milhões de pessoas já sofreram discriminação em Portugal. Na verdade, cerca de 51,3% da população que sofreu discriminação apresentam etnia cigana, 44,2% da população identifica-se como negra, 40,4% apresenta origem ou pertença mista e 24,1% são asiáticos (INE, 2023). Por sua vez, a população que se autoidentifica como branca apresenta uma proporção de discriminação abaixo da média da discriminação vivida em Portugal, correspondente a 13,9% (INE, 2023).

Ainda é possível verificar que a população com *background* imigratório, ou seja, os imigrantes, apresentam uma percentagem de discriminação de 29,2% superior à população que não apresenta *background* imigratório correspondente a 13,1% (INE, 2023). É também importante referir que os indivíduos naturais de países da Europa Central e de Leste (26,7%), dos PALOP (33%) e do Brasil (54,7%), têm percentagens de discriminação mais elevadas (INE, 2023).

De facto, quando se analisa os contextos onde as pessoas sofreram discriminação verificamos que o local de trabalho é onde existe uma maior discriminação com uma percentagem de 40% e a situação onde existe maior discriminação é na procura por emprego com uma percentagem de 34,3% (INE, 2023).

Relativamente à discriminação percebida, verificou-se que os principais fatores que estão na base da discriminação são o grupo étnico (82,6%), a cor da pele (79,7%), a orientação sexual (71,5%) e o território de origem (69,6%) (INE, 2023).

Apesar de não ser possível aferir diretamente a discriminação étnica num contexto de trabalho em Portugal, existem algumas investigações experimentais que foram realizadas no âmbito do recrutamento e seleção. Na verdade, o estudo desenvolvido por Pereira et al. (2007), permitiu-nos perceber o papel das normas na discriminação étnica,

mostrando que, perante uma norma igualitária de valores de igualdade e justiça, não existe qualquer relação entre o preconceito e a discriminação, no entanto, perante uma norma meritocrática onde se privilegia o desempenho, quanto maior o preconceito maior a discriminação.

Como foi possível observar, em Portugal, apesar de existir pouca literatura sobre a discriminação étnica nos processos de recrutamento e seleção, a verdade é que esta está presente de forma disfarçada ou menos notória, contudo, continua a existir em vários setores da economia portuguesa.

2.5. Importância do setor turístico e hoteleiro em Portugal

O setor turístico é um dos setores que mais contribui para a economia portuguesa. De facto, de acordo com os dados do INE – Instituto Nacional de Estatística. (Lima, 2022), em 2022, Portugal obteve 69 694 791 dormidas nos estabelecimentos de alojamento turístico correspondendo a uma taxa de ocupação por cama de 45,7%. Em Portugal existem cerca de 7095 estabelecimentos de alojamento turístico que apresentam um rendimento médio por quarto (Rev Par) de 56,2 euros.

Na verdade, segundo os dados preliminares de 2022 da Conta Satélite do Turismo (Lima, 2022), registou-se um aumento de 72,7% do Valor Acrescentado Bruto gerado pelo Turismo (VABGT), face ao ano anterior de 2021. Este VAGBT representou nesse ano cerca de 8,9% do VAB nacional. Sendo que a atividade turística gerou um contributo direto e indireto de 29,2 mil milhões de euros para o PIB nacional em 2022, o que corresponde a cerca de 12,2%. Além disso, as receitas ou exportações de turismo totalizaram cerca de 21,2 mil milhões de euros acima do valor de despesas ou importações de turismo que correspondem a 5,5 mil milhões de euros (Lima, 2022).

Assim, perante os dados fornecidos conseguimos ter uma perceção da importância do setor turístico para Portugal. Além disso, este é um setor que em 2022 empregava cerca de 4 436,3 milhares de trabalhadores em cerca de 430,3 milhares de empresas (Lima, 2022). Neste âmbito, como é um setor que emprega milhares de pessoas, é expectável que exista algum tipo de discriminação neste setor especialmente no processo de recrutamento e seleção, contudo, não existe evidência empírica sobre este tema específico da

discriminação no processo de recrutamento no setor hoteleiro em Portugal, pelo que esta investigação será uma contribuição para a literatura desse tópico em Portugal.

2.6. Discriminação étnica no recrutamento no setor turístico e hoteleiro

O Turismo é um dos setores mais importantes a nível mundial, na verdade, de acordo com os dados da OMT – Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2022), conseguimos verificar que em 2022, as receitas de turismo internacionais corresponderam a aproximadamente 1 090,8 biliões de dólares (USD), sendo a Europa a região que mais contribuiu, nomeadamente em 40% para este valor. Por esta razão é um setor que emprega milhares de pessoas de diversas culturas e etnias, pelo que podemos admitir que é possível que existam problemas relacionados com a discriminação. De facto, tendo em conta que a gestão hoteleira é um setor que se caracteriza por pessoal com contratos temporários, baixos níveis de educação e salários baixos com um elevado nível de discriminação de género (Deery & Shaw, 1999), podemos concluir que o setor hoteleiro necessita de uma investigação mais abrangente sobre o tema em questão (Sezerel, n.d.).

Não existem muitos estudos realizados no âmbito da discriminação no setor turístico ou ao nível dos hotéis, contudo, um dos estudos identificado foi o estudo realizado por Chiang & Saw (2018), que tentou perceber se existia alguma diferença nas oportunidades de entrevista na indústria hoteleira em Taiwan, devido à atratividade física dos indivíduos. O método que o autor utilizou foi o método dos currículos fictícios que foram posteriormente enviados para várias ofertas de emprego. Para a análise dos dados, Chiang & Saw (2018), analisaram a taxa de retorno dos currículos que davam acesso a uma possível entrevista. Assim, concluíram que, de facto, a atratividade dos candidatos é um fator importante e que existe alguma discriminação dos candidatos que não são considerados atrativos. Além disso, o autor verificou que diferentes ofertas de emprego variavam ao nível da afetação da atratividade, por exemplo, o efeito da aparência foi considerado mais importante para as rececionistas e para os empregados de mesa, enquanto, outras funções como empregadas de limpeza ou pessoal da cozinha, a aparência não tinha qualquer tipo de efeito.

Por fim, Shum et al. (2020), na sua investigação, após um estudo com uma amostra de 179 estudantes de hotelaria a trabalhar na indústria, verificaram a presença de

discriminação étnica, concluindo que, na hotelaria, os indivíduos de cor sofrem de um nível mais elevado de discriminação do que as pessoas brancas.

Desta forma, a hipótese proposta é:

H3: Existem diferenças nas taxas de resposta entre as diferentes etnias.

No entanto, no caso específico do setor hoteleiro, e devido à falta de evidência empírica sobre este tópico, seria interessante verificar se existe alguma relação entre a classificação por estrelas dos estabelecimentos hoteleiros e o número de casos de discriminação encontrados na fase de recrutamento e seleção.

Na verdade, os estabelecimentos hoteleiros de 5 estrelas em Portugal, apresentam um maior número de equipamentos e requisitos obrigatórios (Diário Da República, 1.a Série-N.º 82-28 de Abril de 2008), relativamente aos estabelecimentos com classificações inferiores pelo que claramente apresentam também mais meios administrativos. Além disso, segundo o Research Department of the Caribbean Tourism Organization (2002), nos hotéis de 5 estrelas os funcionários devem ser comunicativos, apresentar formação na área, apresentar um serviço e atendimento ao cliente personalizado e eficiente.

De facto, Gronroos (1984) propôs que a experiência do consumidor num determinado serviço iria depender da imagem corporativa, ou seja, da reputação e da imagem da organização ao nível da qualidade técnica e funcional, do preço, da comunicação externa, da localização, da aparência e da competência e comportamentos dos funcionários da empresa, que devem ser éticos. Um estabelecimento hoteleiro de 5 estrelas apresenta uma maior reputação pelo que estes procuram adotar serviços de qualidade e ainda comportamentos éticos e responsáveis em toda a sua gestão.

Deste modo, a hipótese de investigação proposta é:

H4: Existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre os estabelecimentos hoteleiros de diferentes classificações.

Ainda, é importante perceber de que forma as empresas com uma estrutura organizativa mais elaborada apresentam um maior respeito pela diferença, ou seja, o facto de um determinado estabelecimento hoteleiro pertencer a uma cadeia hoteleira, poderá

ser um indicador de menor discriminação. Na verdade, Sezerel (n.d.) mostra que a gestão da diversidade depende muito de uma cultura e estrutura organizacional adequada. Geralmente estudos indicam que a cultura organizacional desempenha um papel determinante na formação de políticas relacionadas com a gestão da diversidade (Kirton, 2003).

De acordo com Gröschl & Doherty (1999), as cadeias hoteleiras internacionais são organizações plurais, dado que se concentram mais em programas de ação afirmativa e formação em igualdade de oportunidades exigidos por lei e, por isso, implementam uma estratégia de diversificação que se limita a tolerar a diversidade da força de trabalho. Do mesmo modo, Sezerel (n.d.) observou que a cultura organizacional tem um efeito positivo e significativo sobre a gestão das diferenças, desta forma, é possível admitir que a estrutura organizacional poderá influenciar a presença de práticas de discriminação nas organizações.

Assim, é proposta a seguinte hipótese:

H5: Existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre estabelecimentos hoteleiros que pertencem a cadeias hoteleiras e estabelecimentos hoteleiros que não pertencem a cadeias hoteleiras.

Por fim, seria interessante perceber se existe alguma diferença nos níveis de discriminação entre unidades hoteleiras nacionais e internacionais, tendo em conta que, as internacionais, por apresentarem um maior contacto com pessoas de mais culturas, raças e etnias, poderão ter níveis de práticas de discriminação inferiores em relação aos estabelecimentos hoteleiros nacionais.

De facto, de acordo com Ferrell & Skinner (1988) e Tenbrunsel et al. (2003), as características da estrutura organizacional, como a descentralização e formalização têm influenciado os comportamentos éticos dentro das organizações. Consequentemente a estrutura organizacional de uma empresa internacional pode ser mais descentralizada, enquanto, uma empresa nacional será mais centralizada. Sendo que, este fator poderá ter impactos na existência de práticas de discriminação nas organizações.

Desta forma, a hipótese de investigação é:

H6: Existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre estabelecimentos hoteleiros internacionais e nacionais.

3. METODOLOGIA

Esta investigação tem como principal objetivo estudar a existência de práticas de discriminação étnica no setor hoteleiro em Portugal, utilizando a metodologia dos testes de correspondência numa amostra significativa de estabelecimentos hoteleiros portugueses. Tenciona-se identificar a existência de práticas de discriminação étnica no setor hoteleiro em Portugal.

Para isto foi desenvolvido um estudo experimental em contexto real aplicando o método dos testes de correspondência. Este método implica responder a vagas de emprego reais com candidaturas/currículos fictícios semelhantes que variam apenas pela variável de interesse (Nelson & Quinn, 2009). Nesta investigação foram enviados um total de 6 currículos fictícios que variavam apenas em termos da nacionalidade e nome que eram a forma que permitia identificar a etnia do candidato.

De facto, e ser um método trabalhoso, que implicou enviar candidaturas de 6 candidatos a 857 unidades hoteleiras, resultando num total de 5142 candidaturas enviadas, foi escolhido este método uma vez que não apresentava quaisquer custos, permitia recolher um grande número de observações de modo a garantir uma amostra estatisticamente significativa, e, ainda, permitia ter uma visão mais real e precisa do número de respostas que efetivamente os candidatos recebem e se estas são positivas ou negativas.

3.1. Definição da Amostra

Relativamente à população que irá ser estudada, esta será constituída pelos estabelecimentos hoteleiros existentes em Portugal, que incluem os hotéis, hotéis-apartamentos e pousadas, no entanto, para este estudo foram excluídas as pousadas. Esta base de dados foi recolhida e obtida a partir do site do Registo Nacional de Turismo¹.

¹ Registo Nacional de Turismo - https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/Pesquisa_ET.aspx

Foi transferida em formato Exel e inclui a indicação da tipologia, da designação, marca a que pertence, classificação por estrelas, capacidade e número de unidades de alojamento e ainda principais contactos e moradas, indicando que em Portugal existem um total de 1953 estabelecimentos hoteleiros. Destes, 198 dizem respeito a estabelecimentos hoteleiros de 5 estrelas; 738 são estabelecimentos de 4 estrelas; 551 têm uma classificação de 3 estrelas; 355 são estabelecimentos hoteleiros de 2 estrelas; 72 apresentam 1 estrela e 39 são pousadas.

Contudo, para este estudo não foi utilizada toda a população e por isso, foi realizado o cálculo de uma amostra credível e representativa para cada uma das categorias de estabelecimentos hoteleiros, consoante a sua classificação por estrelas. Para o cálculo da amostra foi utilizado um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5% e um desvio-padrão de 0,5, definidos com base em informações presentes no Qualtrics, (2023).

A fórmula aplicada caso a dimensão da população fosse desconhecida seria a seguinte:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2}$$

Onde:

n = tamanho da amostra

z para nível de confiança de 95% = 1,96

p = desvio-padrão

e = margem de erro

No entanto, como se possuía acesso ao valor da população, que é considerada pequena, para o cálculo de uma amostra credível e representativa de cada uma das categorias classificativas, foi utilizada a calculadora de amostragem online do *Qualtrics* (Qualtrics, 2023)².

Deste modo as amostras credíveis para cada *uma* das categorias são as seguintes:

² Calculadora de amostragem online do Qualtrics - <https://www.qualtrics.com/blog/calculating-sample-size/>

Tabela 1: Cálculo da Amostra Credível e Representativa de Estabelecimentos
Hoteleiros em Portugal

Classificação	População	Amostra
1 *	72	61
2 *	355	185
3 *	551	227
4 *	738	253
5 *	198	131
TOTAL	1914	857

Fonte: Qualtrics, (2023)

A amostra para cada uma das categorias classificativas de estabelecimentos hoteleiros, foi escolhida aleatoriamente e foi criada uma base de dados em formato Excel apenas com a amostra, para onde irão ser enviados os currículos fictícios. No entanto, é importante referir que para cada uma das categorias classificativas dos estabelecimentos hoteleiros, para além da amostra credível, foram mantidos os dados de 3 hotéis extra para o caso de não obtermos resposta de outros e assim, conseguirmos manter a amostra intacta.

3.2. Método de Obtenção de Dados

De acordo com o estudo realizado por Veenman (2010) é possível medir a discriminação étnica com base em quatro abordagens metodológicas. A primeira é focada na “vítima”, ou seja, no indivíduo ou grupo que sofre a discriminação étnica, esta metodologia permite avaliar a discriminação percebida. A segunda é uma metodologia observacional, baseada em análise estatística. A terceira metodologia é a comportamental e a última é a abordagem atitudinal.

Na primeira abordagem, focada na “vítima”, um determinado indivíduo pertencente a uma minoria étnica é questionado sobre experiências de discriminação no

contexto de trabalho, sendo que, durante este processo o método mais utilizado é a entrevista, que nos permite obter indícios de discriminação através do discurso (Veenman, 2010). Contudo, apesar de esta metodologia contribuir para a exposição da discriminação e apurar os efeitos e consequências da mesma, esta apresenta uma desvantagem na medida em que não é possível apurar de facto a medição da discriminação, ou seja, não nos assegura a mensuração da discriminação (Veenman, 2010).

Por sua vez, a abordagem observacional baseada em análise estatística é um método principalmente utilizado por economistas onde se utiliza uma análise de regressão (Veenman, 2010). Na verdade, de acordo com Veenman (2010), uma das grandes vantagens deste método é a possibilidade de replicar os resultados em outros contextos, no entanto, uma das críticas refere a possibilidade de as diferenças encontradas no modelo de regressão serem explicadas por variáveis que não foram incluídas no modelo.

Relativamente à abordagem comportamental, esta divide-se em duas tipologias, nomeadamente, o método etnográfico e o método da experimentação em contexto real ou de campo (Fátima & Rufino, 2020). Por um lado, o método etnográfico é aplicado através da observação direta de entrevistas de emprego, através de uma análise da interação entre o entrevistador e o candidato (Fátima & Rufino, 2020). De facto, Veenman (2010) refere que uma das vantagens dos métodos comportamentais em geral e em específico do método etnográfico é o facto de serem analisados em contexto real, permitindo uma maior proximidade com a realidade, contudo, uma limitação passa pelo facto de a observação e interpretação dos dados dependerem somente das competências do investigador.

Por outro lado, o método de experimentação em contexto real ou em campo apresenta duas vertentes, a investigação “a pares” ou a investigação “por correspondência” (Fátima & Rufino, 2020). Na investigação a pares, são chamados dois candidatos para uma entrevista em resposta a uma vaga de emprego real, sendo que, ambos os candidatos foram escolhidos pelo investigador apresentando o mesmo perfil profissional e treinados para terem as mesmas respostas e comportamento, variando apenas na raça, ou seja, um é de um grupo maioritário e outro pertence a um grupo minoritário (Fátima & Rufino, 2020). O principal objetivo é avaliar a escolha do entrevistador (Bendick & Nunes, 2012; Pager & Shepherd, 2008; Riach & Rich, 2002).

De acordo com Bendick & Nunes (2012), a principal vantagem do método descrito é a possibilidade de observação direta e objetiva da discriminação étnica num contexto real, no entanto, Heckman (1998) aborda a possibilidade da existência de variáveis não observáveis, durante a entrevista.

Como alternativa a este último método, apareceu a vertente de investigação por correspondência, que está relacionada com o envio de candidaturas de indivíduos semelhantes, por escrito, em resposta a anúncios reais, à semelhança do anterior nesta metodologia mantém-se tudo igual variando apenas a raça/etnia dos indivíduos (Riach & Rich, 2002). São enviados os currículos e se apenas o indivíduo do grupo maioritário for contactado, conclui-se que existe discriminação étnica (Riach & Rich, 2002). A principal vantagem deste método deve-se ao facto de não requerer candidaturas reais, algo considerado benéfico por razões práticas e metodológicas (Pager, 2007).

Por fim, a abordagem atitudinal. Nesta abordagem são utilizados questionários que podem ser mais diretos, ou seja, utilizados para medir experiências relacionadas com a discriminação através da definição de escalas, ou então baseados em vinhetas, onde são apresentados cenários fictícios sobre uma candidatura a uma determinada vaga de emprego, colocando a raça/etnia na vinheta juntamente com outras características relevantes, em seguida são realizadas questões ao participante sobre a situação descrita na vinheta (Blommaert et al., 2012; Veenman, 2010; Zschirnt & Ruedin, 2016). Com base em Veenman (2010), uma desvantagem deste método está relacionada com o fenómeno da desejabilidade social associado aos questionários, onde os participantes acabam por dar respostas que consideram que vão ser mais moralmente aceites pela sociedade. Ainda, de acordo com Veenman (2010), a abordagem atitudinal pode também apresentar um método laboratorial, onde as investigações ocorrem em cenários controlados e incluem determinadas condições, nomeadamente, a presença de uma variável independente que pode ser manipulada pelos investigadores permitindo uma atribuição dos participantes a certos tratamentos de forma completamente aleatória e os investigadores têm de conseguir controlar variáveis alheias ou externas (Fátima & Rufino, 2020). Este método pode ser vantajoso pois permite a mensuração da causalidade de forma mais direta através de cenários comparáveis (Pager & Shepherd, 2008).

3.2.1. Estudo Experimental em Contexto Real - Método dos Testes de Correspondência

De modo a dar resposta à questão de investigação, o método utilizado é o método dos testes de correspondência. De acordo com Zschirnt & Ruedin (2016), estes testes são adequados para identificar práticas de discriminação no processo de recrutamento e seleção uma vez que conseguem minimizar outras influências e permitem um maior controlo sobre o processo de candidatura. Com a utilização deste método os investigadores candidatam-se a posições reais de emprego em empresas reais conseguindo dados reais sobre a existência de discriminação no processo de contratação. Além disso, estes testes podem ser repetidos em números elevados, algo especialmente relevante no que diz respeito às candidaturas eletrónicas, permitindo que os estudiosos se candidatem a uma grande variedade de empregos (Zschirnt & Ruedin, 2016).

De acordo com Nelson & Quinn (2009), os testes de correspondência envolvem responder a vagas de emprego reais com candidaturas escritas ou currículos, sendo que este processo implica enviar currículos equivalentes que variam apenas pela variável de interesse, como por exemplo, o género, a nacionalidade ou até mesmo a idade do candidato. Além disso os autores referem que os testes de correspondência incorrem em custos mais baixos por aplicação do que os estudos presenciais, ou seja, isto permite recolher um número muito maior de observações com o mesmo orçamento. Este aspeto é particularmente importante, de modo a garantir que a amostra seja estatisticamente significativa.

Segundo Adamovic (2022), para medir a discriminação étnica com precisão, são realizados estudos de currículo, onde os pesquisadores enviam currículos semelhantes e emparelhados em resposta a anúncios de emprego e variam os nomes para indicar uma associação a diferentes grupos étnicos. Do mesmo modo, Berson et al. (2020), utilizam uma metodologia de correspondência onde as inscrições fictícias de emprego com qualificações idênticas são enviadas para vagas de emprego reais, sendo que essas inscrições variam apenas em termos do nome do candidato, que é usado para sinalizar diferentes origens étnicas.

No artigo desenvolvido por Adamovic (2020), a realização de um estudo de correspondência ou de currículo depende de várias fases, primeiramente uma fase de planeamento teórico, de seguida uma fase de planeamento prático e, por último, uma fase

de ação. Para isto é importante definir a utilidade deste método para responder à questão de investigação, quais as secções nas candidaturas a emprego que serão manipuladas e qual o enquadramento teórico que será utilizado para testar a teoria. Além disso, o autor refere também algumas vantagens associadas a este método tais como o facto de este permitir uma análise da discriminação num ambiente de trabalho real oferecendo uma vantagem em comparação com estudos laboratoriais de ambiente artificial e o facto de que, com a aplicação deste método, é possível manter todas as variáveis constantes exceto a variável de interesse, como por exemplo a etnia ou o género, simplesmente através da variação dos nomes nos currículos.

Por fim, seguindo os exemplos anteriores, a metodologia de investigação pretendida passa por um estudo experimental em contexto real, nomeadamente, no contexto do setor hoteleiro em Portugal, através do método dos testes de correspondência. Este estudo passa pelo envio de 6 currículos fictícios para vagas de emprego reais a estabelecimentos hoteleiros de diferentes classificações. Os currículos apenas variam em termos do nome do candidato e, ainda, a sua nacionalidade, de modo a sinalizar as diferentes raças e origens étnicas. É também importante perceber que as candidaturas e os currículos fictícios foram enviados por email para os estabelecimentos hoteleiros da amostra representativa definida anteriormente. Todo este processo teve uma duração de aproximadamente cinco meses, sendo o último mês dedicado à receção de respostas e o restante tempo à procura dos contactos dos estabelecimentos hoteleiros e envio de e-mails aos mesmos estabelecimentos.

3.2.2. Seleção da Ocupação

O setor hoteleiro, onde se incluem os estabelecimentos hoteleiros é caracterizado por ser um serviço intensivo que depende muito dos seus recursos humanos. De facto, os recursos humanos são o recurso mais importante dos hotéis pois a hospitalidade em si necessita de um ponto vital para que possa funcionar adequadamente, sendo este o contacto humano (Martins & Machado, n.d.). Contudo, Baum et al. (1997), referem que, devido ao carácter pessoal do trabalho, a sociedade em geral olha para o trabalho no setor da hotelaria e restauração como um estatuto relativamente baixo. Além disso, o setor é conhecido por uma mão de obra não qualificada, um conjunto de competências facilmente

transferíveis entre as diferentes unidades hoteleiras, taxas de rotação elevadas, a necessidade de trabalhar noites e fins de semana e salários baixos, devido ao excesso de oferta (Slobodan, 2008). Por estas razões, é cada vez mais difícil encontrar mão de obra para trabalhar em hotelaria sendo que, segundo a Associação Hoteleira de Portugal, em 2022 faltavam cerca de 45 mil trabalhadores no setor (Simão, 2022).

A ocupação para a qual foram enviados os currículos fictícios online é para vagas de emprego de empregados de mesa nos hotéis identificados na amostra. A escolha desta vaga de emprego específica deve-se ao facto de esta profissão ser uma das que apresenta mais procura por parte dos estabelecimentos hoteleiros (Silva, 2019). Apesar de Adamovic (2020), referir que empregos como empregados de mesa muitas vezes exigem que as pessoas se candidatem pessoalmente e, por isso, a aplicação do método dos testes de correspondência pode ser menos eficaz, a verdade é cada vez mais as empresas optam pelo recrutamento online.

De facto, Ladkin & Buhalis (2016), fazem uma reflexão sobre a utilização dos meios de comunicação social e das redes sociais para efeitos de recrutamento, por parte das organizações do setor hoteleiro. Como já referido anteriormente, este setor apresenta elevadas taxas de rotação de mão de obra e é cada vez mais difícil atrair recursos humanos. Por esta razão, as organizações estão à procura de formas mais inovadoras para tornar o processo de recrutamento mais eficaz e eficiente, isto porque contribui para a redução da rotação de pessoal (Bharwani & Butt, 2012). Além disso, a utilização de tecnologia no local de trabalho veio proporcionar formas significativas e vantajosas de melhorar as práticas de recrutamento organizacionais através da publicação de vagas em sites de recrutamento online (Ladkin & Buhalis, 2016). Consequentemente, a publicação de vagas de emprego tornou-se mais rápida e permitiu às organizações atingirem um público mais vasto (Anderson, 2003; Brady et al., 2003; Hull, 2011).

Do mesmo modo, a elevada percentagem de jovens empregados no setor da hotelaria e restauração como fonte de mão de obra para muitos trabalhos casuais, sazonais e pouco qualificados, levanta questões sobre a definição de melhores técnicas de recrutamento no setor (Solnet & Hood, 2008). De acordo com Gregory et al. (2013), 50% das novas contratações provêm do recrutamento online (Cober & Brown, 2006) estimando-se que cerca de 87% destas organizações utilizam o recrutamento eletrónico

ou baseado na Web (Maurer & Liu, 2007). Além disso, muitas das grandes cadeias de hotéis, como por exemplo *Hyatt*, *Marriott* e *Four Seasons*, têm websites para oportunidades de carreira e ainda incorporam e divulgam estas oportunidades através de redes sociais como o *Facebook*, *LinkedIn* e *Twitter* (atual *X*) (Ladkin & Buhalis, 2016)

Assim, podemos afirmar que o recrutamento nos estabelecimentos hoteleiros agora é maioritariamente feito em formato online e, por essa razão, a aplicação do método dos testes de correspondência a vagas de emprego para empregados de mesa não parece constituir um problema pois existem muitas divulgações de vagas para esta ocupação em sites e redes sociais dos estabelecimentos hoteleiros, além de ser considerada uma das profissões com maior procura/oferta na hotelaria.

3.2.3. *Desenvolvimento dos Currículos Fictícios*

Na sua investigação, Derous et al. (2009), referem que a triagem de currículos é o primeiro obstáculo do processo de recrutamento que vai determinar a oportunidade que cada indivíduo terá no acesso a uma determinada vaga de emprego. De facto, com base em Derous et al. (2009) o fator raça/etnia é transmitido através do nome, nacionalidade e possíveis imagens que possam estar presentes no currículo. Desta forma, uma vez que a variável em estudo será a raça/etnia, para a investigação, os currículos fictícios irão variar em termos de nome e nacionalidade, sendo que todas as outras informações dos candidatos fictícios serão semelhantes em termos de formação, experiência profissional, idade e género.

Vários estudos têm demonstrado que os membros de grupos desfavorecidos de uma raça ou etnia diferente, como é o caso dos negros ou imigrantes, têm enfrentado mais barreiras nos processos de recrutamento do que os membros de grupos majoritários (Ndobó et al., 2018).

Além disso, com base no Inquérito às Condições de Vida, Origens e Trajetórias da População Residente de 2023, do INE – Instituto Nacional de Estatística em Portugal cerca de 51,3% da população que sofreu discriminação apresenta etnia cigana, 44,2% da população identifica-se como negra, 40,4% apresenta origem ou pertença mista e 24,1% são asiáticos (INE, 2023). Contudo, a população “branca” apresenta uma proporção de discriminação de apenas 13,9% (INE, 2023). Relativamente aos imigrantes estes

apresentam uma percentagem de discriminação de 29,2% que corresponde a mais do dobro da percentagem da discriminação de população não imigrante de 13,1% (INE, 2023).

É também importante referir que os indivíduos naturais de países da Europa Central e de Leste (26,7%), dos PALOP (33%) e do Brasil (54,7%), têm percentagens de discriminação mais elevadas (INE, 2023).

Relativamente à discriminação percebida, verificou-se que os principais fatores que estão na base da discriminação são o grupo étnico (82,6%), a cor da pele (79,7%), a orientação sexual (71,5%) e o território de origem (69,6%) (INE, 2023).

No que diz respeito aos refugiados, desde 2021, Portugal acolheu 1391 pessoas desde que integrou a diretiva internacional da Admissão Humanitária do Afeganistão. Em 2023 o número de cidadãos afegãos acolhidos em Portugal foi de 472 e só em janeiro de 2024 foram já acolhidos 13 indivíduos, de acordo com os dados da AIMA - Agência para a Integração, Migrações e Asilo (Lusa, 2024).

Assim, com base na informação referida anteriormente as raças/etnias que serão utilizadas para a construção dos 6 currículos fictícios estão presentes na **Tabela 2** abaixo:

Tabela 2: Raças/Etnias dos Currículos Fictícios³

Candidato	Raça/Etnia	Nome	Nacionalidade
A	“Branco”	Nome Português: Diogo Santos	Portuguesa
B	“Brasileiro”	Nome Brasileiro: Caio Jesus	Brasileira
C	“Europa de Leste”	Nome Ucrainiano: Artem Marchuk	Ucraniana
D	“Refugiado”	Nome Afeganistão: Nasir Amini	Afegã

³ Ver Apêndice 1, Apêndice 2, Apêndice 3, Apêndice 4, Apêndice 5 e Apêndice 6– Currículos Vitae dos Candidatos Fictícios.

E	“Negro”	Nome Guiné-Bissau: Nelson Lama	Guineense
F	“Asiático”	Nome Chinês: Li Shen	Chinesa

Fonte: Própria

3.2.4. Candidatura a Vagas de Emprego Reais

O processo de candidatura a vagas de emprego reais, começou primeiramente pela identificação de diferentes propostas ou vagas de emprego para a ocupação escolhida, nomeadamente empregado de mesa, em cada um dos hotéis pertencentes à amostra. Neste caso, o método utilizado passa por responder a vagas de emprego anunciadas pelos próprios estabelecimentos hoteleiros (Nelson & Quinn, 2009).

Para a procura das vagas de emprego foram apenas utilizadas fontes online, nomeadamente através de anúncios em sites de emprego online, nos próprios sites dos estabelecimentos hoteleiros e ainda, em aplicações como o *Linkedin*. Além disso, é importante referir que a maior parte das candidaturas a estas vagas de emprego foi feita através do envio do currículo para o endereço de email fornecido pelas empresas (Nelson & Quinn, 2009). Foram considerados postos de trabalho tanto a *full-time* como a *part-time* e por todas as regiões do país Portugal e Arquipélagos da Madeira e dos Açores, pois na oferta de trabalho em hotelaria a distância não é considerada um entrave, pois na maior parte dos casos, existe a possibilidade de oferta de alojamento no próprio estabelecimento hoteleiro.

É importante referir que todas as vagas de emprego que exigiam cartas de apresentação, motivação ou o preenchimento de formulários de candidatura pormenorizados foram excluídas do processo. Além disso, para cada estabelecimento hoteleiro, foi apenas mandado currículo dos diferentes candidatos fictícios a apenas uma vaga de emprego anunciada (Nelson & Quinn, 2009).

Assim, perante estas condições, quando encontrada uma vaga de emprego adequada, os currículos fictícios eram enviados por email para o estabelecimento hoteleiro que anunciou a vaga de emprego, contudo, os currículos fictícios não eram enviados todos ao mesmo tempo, mas sim com o espaçamento de algumas horas ou, em

alguns casos, dias, de modo a minimizar a probabilidade de deteção, por isso, eram enviados de forma alternada (Nelson & Quinn, 2009).

3.2.5. Problemas Éticos e Limitações do Método dos Testes de Correspondência

Apesar de o método dos testes de correspondência apresentar diversas vantagens, Zschirnt & Ruedin (2016) identificam algumas limitações que devem ser tidas em conta. Primeiramente o facto de que geralmente estes testes dependem apenas do nome do candidato para transmitir informações sobre a raça ou etnia. Desta forma, existem nomes que podem ser atribuídos de forma incorreta com base no grupo étnico. Assim, para ultrapassar esta limitação, como já foi referido anteriormente, será também identificada a nacionalidade do candidato fictício. Da mesma forma, Nelson & Quinn (2009), identificam outra limitação relacionada com o facto de estes testes estarem limitados à primeira fase do processo de recrutamento, associado à seleção para a entrevista. No entanto, esta limitação é ultrapassada, pois existem evidências de que a maioria da discriminação ocorre na fase inicial do processo de recrutamento, quando a informação sobre o candidato ainda é considerada mínima.

Por fim, a última limitação também identificada por Zschirnt & Ruedin (2016), passa pelo facto de estes testes de correspondências enfrentarem desafios éticos e em alguns casos, restrições legais, pois os dados são obtidos através da decepção, e cada vez mais as questões éticas e a aprovação ética são tópicos cada vez mais importantes. Assim, para ultrapassar esta limitação, foi apresentado um relatório à Comissão de Ética do ISEG de modo a obter a aprovação necessária para a realização do estudo, sendo que, após uma cuidada análise, o parecer foi favorável (Apêndice 7).

3.3. Análise de Dados e Caracterização das Variáveis

De acordo com o Inquérito às Condições de Vida, Origens e Trajetórias da População Residente de 2023, do INE – Instituto Nacional de Estatística em Portugal verificou-se que os principais fatores que estão na base da discriminação em Portugal são o grupo étnico (82,6%), a cor da pele (79,7%), a orientação sexual (71,5%) e o território de origem (69,6%) (INE, 2023). Por esta razão, a variável que vai ser estudada nesta

investigação será a raça/etnia, representada nos currículos fictícios através do nome e da nacionalidade.

Tal como já foi referido anteriormente, os currículos fictícios serão enviados para vagas de emprego de empregado de mesa para uma amostra representativa dos estabelecimentos hoteleiros em Portugal, através do método dos testes de correspondência. Na verdade, através da análise estatística das respostas aos currículos fictícios enviados, será possível detetar as disparidades existentes em termos de número de respostas positivas e negativas para cada um dos candidatos fictícios. Primeiramente, foi efetuada uma caracterização da amostra e das variáveis em estudo através de uma análise descritiva dos dados. De seguida, para ser possível testar as hipóteses definidas anteriormente, realizados diversos testes de igualdade de médias, nomeadamente a *ANOVA* juntamente com o teste de *Bartlets* e o teste de *Kruskal-Wallis*. Foi efetuada ainda uma comparação de proporções com o teste Qui-quadrado de *Pearson*. Tudo isto foi realizado com o software *STATA 18*.

Relativamente às variáveis, de forma a testar as hipóteses, foram criadas diversas variáveis categóricas e variáveis *dummy*. A variável Classificação é uma variável categórica, e apresenta 5 categorias que correspondem aos diferentes níveis de classificação dos estabelecimentos hoteleiros por estrelas, sendo que, “1” corresponde a 1 estrela, “2” corresponde a 2 estrelas, “3” são 3 estrelas, “4” são 4 estrelas e “5” corresponde a estabelecimentos hoteleiros de 5 estrelas. A primeira variável *dummy* é “CadeiaHoteleira”, onde o valor era “1” caso os estabelecimentos hoteleiros pertencessem a uma cadeia hoteleira e “0” caso contrário. De seguida, surge a variável *dummy* “Nacional”, onde o valor era “1” caso o estabelecimento pertencesse a uma marca nacional ou “0” caso seja de uma marca internacional. Por último, foram criadas 6 variáveis *dummy*, correspondentes aos currículos fictícios, nomeadamente “DiogoSantos”, “CaioJesus”, “ArtemMarchuk”, “NasirAmini”, “NelsonLama” e “LiShen”, onde o valor “1” corresponde a uma resposta positiva e o valor “0” corresponde a um feedback negativo por parte dos estabelecimentos hoteleiros.

4. ANÁLISE EMPÍRICA E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1. *Caraterização da Amostra*

A amostra definida é constituída por 857 estabelecimentos hoteleiros existentes em Portugal, destes 3,76% são de 1 estrela, 18,55% são de 2 estrelas, 28,79% são de 3 estrelas, 38,56% são de 4 estrelas e cerca de 10,34% são de 5 estrelas. Destes, 64,87% não pertencem a uma cadeia hoteleira, sendo que, apenas 35,13% destes estabelecimentos é pertencente a uma cadeia ou grupo hoteleiro (Apêndice 1). Além disso, é importante referir que aproximadamente 82,05% são estabelecimentos hoteleiros exclusivamente nacionais e 17,95% dos estabelecimentos hoteleiros são de marcas internacionais (Apêndice 8).

A maior parte destes estabelecimentos hoteleiros estão localizados no Norte (26,54%) e na Grande Lisboa (19,02%), é ainda possível destacar a região Centro e o Algarve com 14,63% e 14,05%, respetivamente (Apêndice 9).

4.2. *Caraterização das Variáveis em Estudo*

No que diz respeito às variáveis em estudo, tal como é possível observar na **Erro! A origem da referência não foi encontrada.**, verifica-se que o candidato português Diogo Santos de raça/etnia “branca”, foi o que obteve um maior número de respostas (345), sendo que destas 87,25% (301) foram respostas positivas e 12,75% (44) foram respostas negativas. Destas, 301 respostas positivas, 218 foram provenientes dos hotéis de 4 e 5 estrelas. É também importante referir que neste caso o maior número de respostas positivas veio de estabelecimentos pertencentes a uma cadeia hoteleira.

Tal como é demonstrado na **Erro! A origem da referência não foi encontrada.**, de modo geral, os candidatos representativos dos grupos raciais/étnicos minoritários, apresentaram um número de respostas muito inferior ao candidato do grupo maioritário. No entanto, destacamos o candidato Nasir Amini, que representa um refugiado proveniente do Afeganistão. Este obteve um total de 82 respostas, contudo foi o que apresentou o menor número de respostas positivas com 21,95% (18) e o maior número de respostas negativas, cerca de 78,05% (64). Apesar de muito reduzido a maior parte das

respostas positivas deste candidato provieram de hotéis de 4 estrelas e o maior número de respostas negativas foi proveniente de hotéis pertencentes a cadeias hoteleiras.

Ainda, destacamos que o candidato que apresentou o menor número de respostas no geral foi o Li Shen de raça/etnia chinesa, com 55 respostas, sendo que, destas, 50,91% (28) correspondem a respostas negativas e 49,09% (27) são respostas positivas (**Erro! A origem da referência não foi encontrada.**).

Por fim, é importante referir que o maior número de respostas quer negativas quer positivas, em todos os candidatos referidos anteriormente, vieram de hotéis que não pertencem a cadeias hoteleiras, contudo isto também se deve ao facto de a amostra constituir um maior número de hotéis nacionais comparativamente a estabelecimentos hoteleiros de marcas internacionais.

Tabela 3: Caracterização das Variáveis - Estatística descritiva

Candidato	A		B		C		D		E		F		
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	
Resposta													
Classificação	1*	4	4	0	2	1	2	0	3	1	2	0	2
	2*	20	12	7	5	3	14	3	23	3	3	3	5
	3*	59	12	7	4	13	12	3	13	13	4	3	8
	4*	157	11	31	15	27	22	7	20	30	17	18	9
	5*	61	5	23	11	9	5	5	5	16	2	3	4
Cadeia Hoteleira	Sim	172	12	31	17	20	23	7	34	28	7	14	8
	Não	129	32	37	20	33	32	11	30	35	21	13	20
Nacional	Nacional	204	36	60	25	43	41	17	36	51	25	25	22
	Internacional	97	8	8	12	10	14	1	28	11	3	2	6
TOTAL	301	44	68	37	53	55	18	64	63	28	27	28	
TOTAL em %	87,25%	12,75%	64,76%	35,24%	49,07%	50,93%	21,95%	78,05%	69,23%	30,77%	49,09%	50,91%	
TOTAL RESPOSTAS	345		105		108		82		91		55		

Fonte: Própria

4.3. Resultados e Discussão

Através da análise dos resultados foi possível verificar que o candidato português Diogo Santos de raça/etnia “branca”, que representava o grupo maioritário, obteve um maior número de respostas positivas (301), comparativamente aos restantes candidatos que representam os grupos minoritários, nomeadamente Caio Jesus de raça/etnia “brasileira”, com apenas 68 respostas positivas; Artem Marchuk de raça/etnia “ucraniana” com 53 respostas positivas; Nasir Amini de raça/etnia “afegã” com 18 respostas positivas; Nelson Lama raça/etnia “negra” com 63 respostas positivas e Li Shen de raça/etnia “chinesa” com 27 respostas positivas. Com base nesta informação a **H1** é

aceite e comprovada, pois o grupo étnico maioritário apresentou um maior número de respostas positivas que os grupos étnicos minoritários (**Erro! A origem da referência não foi encontrada.**). A mesma conclusão é partilhada por Carlsson & Rooth (2007), Hitt et al. (1982) e Nelson & Quinn (2009), onde foi verificado que os grupos étnicos minoritários tinham significativamente menos respostas positivas do que os grupos maioritários, e assim conclui-se que ainda existem práticas de discriminação étnica.

Do mesmo modo, também **H2 é comprovada** pois verificamos a existência de discriminação étnica no recrutamento das empresas do setor hoteleiro em Portugal. Esta conclusão vai de encontro com as conclusões de Bendick & Nunes (2012), que referem que a discriminação com base na raça, etnia, nacionalidade, género, idade e outras características pessoais continua a ser um fator nas decisões de recrutamento por parte dos empregadores e limita as oportunidades de acesso ao trabalho a grupos minoritários. Além disso, também Adamovic (2022a) no seu estudo, refere que as minorias culturais sofrem frequentemente discriminação ética durante o processo de recrutamento e por essa razão enfrentam barreiras ao integrar organizações e ao obter a profissão que desejam. Com isto, conclui-se que a discriminação étnica na contratação representa um grave problema moral e ético para as minorias e para as organizações. No setor hoteleiro, Shum et al. (2020), também concluiu que os indivíduos de cor, ou seja, os grupos minoritários, sofrem de um nível mais elevado de discriminação do que as pessoas brancas (grupos maioritários).

Além disso, observamos também que as taxas de resposta às diferentes etnias foram distintas, pelo que novamente verificamos que o candidato representante do grupo maioritário de raça/etnia “branca”, obteve um total de respostas (positivas e negativas) superior aos restantes candidatos pertencentes aos grupos minoritários. De facto, o candidato “Diogo Santos” do grupo maioritário obteve um total de 345 respostas e o candidato dos grupos minoritários com o menor número de respostas foi o candidato de raça/etnia “chinesa”, com um total de 55 respostas. Desta forma, podemos afirmar que **H3 é aceite** e comprovada, pois existiram diferenças nas taxas de resposta entre os diferentes perfis de currículo (**Erro! A origem da referência não foi encontrada.**). Este resultado vai de encontro com o que é referido por Zschirnt & Ruedin (2016), na medida em que, para obterem um maior número de respostas ou serem convidados para uma entrevista, os candidatos das minorias têm de enviar cerca de mais 50% de candidaturas

em comparação com os grupos majoritários. Além disso, também Ndobo et al. (2018), referem que os membros de grupos desfavorecidos de uma raça ou etnia diferente, como é o caso dos negros ou imigrantes, têm enfrentado mais barreiras nos processos de recrutamento do que os membros de grupos majoritários.

Para a verificação das restantes hipóteses em estudo, foi realizado o teste da tabela *ANOVA* que permite a comparação de médias de resposta de cada candidato e a identificação de diferenças que poderiam ser encontradas, na relação entre o número de respostas de cada candidato fictício e a classificação dos estabelecimentos hoteleiros, se estes pertenciam ou não a uma cadeia hoteleira e se eram de uma marca nacional ou internacional. Tal como foi visto anteriormente, o grupo majoritário obteve um maior número de respostas comparado com os grupos minoritários e existiram diferenças nas taxas de resposta entre as diferentes etnias, o que veio comprovar, também, o facto de existir discriminação étnica no setor hoteleiro em Portugal e, por esta razão, é expectável que existam diferenças de médias nas taxas de resposta dos diversos estabelecimentos hoteleiros às diferentes etnias.

No que diz respeito à análise do teste da tabela *ANOVA*, é importante referir que a hipótese nula indica que as médias dos grupos comparados são iguais, ou seja, não há diferenças de médias significativas, por outro lado, a hipótese alternativa indica que pelo menos uma das médias é significativamente diferente. As hipóteses alternativas correspondem à **H4**, **H5** e **H6** definidas anteriormente, ou seja, se rejeitarmos a hipótese nula da Tabela 4 - *ANOVA* aceitamos as hipóteses alternativas.

Tal como é possível observar na Tabela 4, relativamente à Classificação, os resultados da *ANOVA* mostram que no caso do candidato do grupo majoritário (Diogo Santos), o *p-value* < 0,01, pelo que a um nível de significância de 1%, a hipótese nula é rejeitada, ou seja, significa que há evidências de que pelo menos um dos grupos (1, 2, 3, 4 ou 5 estrelas) apresenta uma média significativamente diferente. Dois dos candidatos pertencentes ao grupo minoritário, apresentaram diferenças de médias significativas por classificação dos estabelecimentos hoteleiros, nomeadamente, o “Artem Marchuk” de raça/etnia “ucraniana” e o “Li Shen” de raça/etnia “chinesa”, com um *p-value* < 0,1 (significância de 10%). Perante esta situação **aceitamos H4**, pois existem diferenças de

médias nas respostas entre os estabelecimentos hoteleiros de diferentes classificações (Tabela 5).

Não existe evidência empírica sobre este tópico, contudo, Gronroos (1984), refere que a experiência do cliente num determinado serviço depende da imagem corporativa e da sua reputação, por essa razão é expectável que existam diferenças nos níveis de discriminação e taxas de resposta às diferentes etnias em estabelecimentos hoteleiros de diferentes classificações pois, por exemplo, os hotéis de 5 estrelas apresentam uma maior reputação e por essa razão tentam adotar comportamentos éticos e responsáveis em toda a sua gestão.

No que diz respeito à cadeia hoteleira e à semelhança do caso anterior, tal como se verifica na Tabela 4, novamente a hipótese nula é rejeitada pois verificamos que no caso do candidato do grupo maioritário existem diferenças de médias significativas entre as respostas provenientes de estabelecimentos hoteleiros que pertencem ou não a uma cadeia hoteleira ($p\text{-value} < 0,01$). Do mesmo modo, também verificamos que dois dos candidatos pertencentes a grupos minoritários (raça/etnia “afegã” e “chinesa”) a hipótese nula também é rejeitada pois, é possível verificar diferenças de médias significativas ($p\text{-value} < 0,1$). Com isto, também a **H5 é aceite** (Tabela 5). Este resultado vai de encontro com o que é defendido por Gröschl & Doherty (1999) e Sezerel (n.d.), que demonstram que existem diferenças nas práticas de formação de igualdade de oportunidades e gestão de diferenças entre estabelecimentos pertencentes ou não a cadeias hoteleiras internacionais pois, normalmente, os hotéis pertencentes a organizações plurais apresentam mais programas e práticas contra a discriminação. Ou seja, a cultura organizacional desempenha um papel determinante na formação de políticas relacionadas com a gestão da diversidade (Kirton, 2003).

Ainda, relativamente ao facto de os estabelecimentos hoteleiros serem pertencentes a uma marca nacional ou internacional, na Tabela 4 verificamos que na *ANOVA*, a hipótese nula é novamente rejeitada pois, no candidato do grupo maioritário, existem diferenças de médias significativas entre os dois grupos ($p\text{-value} < 0,1$). Além disso, em dois candidatos do grupo minoritário (raça/etnia “brasileira” e “afegã”), também rejeitamos a hipótese nula ($p\text{-value} < 0,05$ e $p\text{-value} < 0,01$, respetivamente). Assim, a **H6 é também aceite** (Tabela 5). Esta conclusão vai de encontro com as ideias de Ferrell & Skinner (1988) e Tenbrunsel et al. (2003), que indicam que as características

da estrutura organizacional, como a descentralização e formalização têm influenciado os comportamentos éticos dentro das organizações, assim, uma vez que as empresas internacionais são mais descentralizadas e as empresas nacionais são mais centralizada, este fator poderá ter impacto na existência de práticas de discriminação nas organizações e por essa razão existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre estabelecimentos hoteleiros internacionais e nacionais.

Por fim, é importante referir que os testes realizados para comprovar as hipóteses H4, H5 e H6, também vêm por este meio comprovar as H1, H2 e H3, na medida em que, tendo em conta o facto de existirem diferenças nas médias das taxas de resposta dos estabelecimentos hoteleiros às diferentes etnias, servem para comprovar que os grupos maioritários obtiveram um maior número de respostas (H1), que existiram diferenças nas taxas de resposta às diferentes etnias (H2) e que, de modo geral, podemos admitir que existe discriminação étnica no recrutamento das empresas do setor hoteleiro em Portugal (H3).

Tabela 4: Comparação de Médias (ANOVA) e Análise de Hipóteses

			ANOVA		Análise de Hipóteses
			Teste F	P-value	
H4	Classificação	A	9,930	0,000***	Aceita-se
		B	1,030	0,395	
		C	2,370	0,057*	
		D	1,920	0,116	
		E	1,840	0,128	
		F	2,100	0,095*	
H5	Cadeia Hoteleira	A	14,250	0,000***	Aceita-se
		B	0,000	0,972	
		C	0,180	0,668	
		D	1,130	0,292	
		E	3,140	0,080*	
		F	3,170	0,081*	
H6	Nacional	A	3,590	0,059*	Aceita-se
		B	6,950	0,010**	
		C	0,670	0,415	
		D	9,820	0,002***	
		E	0,710	0,400	
		F	2,180	0,146	

Nota: ***, **, * nível de significância de 1%, 5% e 10%, respetivamente

Tabela 5: Resumo da Análise de Hipóteses

Hipóteses	Resultado
H1: O grupo étnico maioritário apresenta um maior número de respostas positivas que os grupos minoritários.	Aceita-se
H2: Existe discriminação étnica no recrutamento das empresas do setor hoteleiro em Portugal.	Aceita-se
H3: Existem diferenças nas taxas de resposta entre as diferentes etnias.	Aceita-se
H4: Existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre os estabelecimentos hoteleiros de diferentes classificações.	Aceita-se
H5: Existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre estabelecimentos hoteleiros que pertencem a cadeias hoteleiras e estabelecimentos hoteleiros que não pertencem a cadeias hoteleiras.	Aceita-se
H6: Existem diferenças de médias nas taxas de resposta às diferentes etnias entre estabelecimentos hoteleiros internacionais e nacionais.	Aceita-se

4.3.1 Análises Adicionais

Para garantir uma boa aplicação da *ANOVA*, foi realizado o Teste de *Bartlett's* (Tabela 6), utilizado para analisar um dos pressupostos da tabela *ANOVA*, nomeadamente a homogeneidade das variâncias dos grupos. Verificou-se que apenas o candidato fictício Diogo Santos (grupo maioritário) é que apresenta variâncias diferentes entre os diferentes grupos ($p\text{-value} < 0,01$), deste modo, é necessária uma especial atenção na aplicação da *ANOVA* neste candidato.

Por esta razão foi realizada uma análise extra de forma a verificar se existiam grandes diferenças relativamente aos resultados anteriores. Deste modo, realizou-se um teste não paramétrico, nomeadamente o Teste de *Kruskal-Wallis*, que ao contrário da *ANOVA* não exige o pressuposto de variâncias iguais (Tabela 6).

Com o Teste de *Kruskal-Wallis* (presente na Tabela 6), foram obtidos resultados semelhantes à *ANOVA* pois, no caso do candidato do grupo maioritário, a **H4** e **H5** continuam a ser **aceites**, ou seja, existem diferenças de médias significativas entre os grupos da Classificação e Cadeia Hoteleira ($p\text{-value} < 0,05$). Contudo, é possível verificar que no caso de ser um estabelecimento hoteleiro nacional ou internacional relativamente ao candidato do grupo maioritário e contrariamente àquilo que foi observado na *ANOVA*, não existem diferenças de médias significativas, pelo que **rejeitamos H6** ($p\text{-value} > 0,1$).

Tabela 6: Análises Adicionais - Teste de Bartlett's e Teste de Kruskal-Wallis

		Teste de Bartlett's		Teste de Kruskal - Wallis	
		Q2	P-value	Q2	P-Value
Classificação	A	46,602	0,000***	12,012	0,017**
	B	0,179	0,981	2,823	0,588
	C	1,531	0,821	6,768	0,149
	D	3,929	0,269	3,771	0,438
	E	4,035	0,401	4,541	0,338
	F	0,195	0,978	5,817	0,213
Cadeia Hoteleira	A	38,668	0,000***	4,581	0,032**
	B	0,001	0,978	0,001	0,977
	C	0,000	0,990	0,139	0,709
	D	1,050	0,305	0,578	0,447
	E	1,379	0,240	1,957	0,162
	F	0,002	0,969	2,286	0,131
Nacional	A	11,475	0,001**	1,190	0,275
	B	0,269	0,604	4,502	0,034**
	C	0,000	0,993	0,503	0,478
	D	23,775	0,000***	4,553	0,033**
	E	0,227	0,634	0,461	0,497
	F	0,082	0,775	1,601	0,206

Nota: ***, **, * nível de significância de 1%, 5% e 10%, respetivamente.

5. CONCLUSÃO

Este estudo tem como principal objetivo perceber em que medida a discriminação no processo de recrutamento e seleção ainda existe num setor terciário que é extremamente importante para a economia portuguesa, o setor hoteleiro.

Os estabelecimentos hoteleiros, normalmente são incentivados a adotar políticas inclusivas e a treinar os seus funcionários sobre as questões da diversidade e da inclusão, isto porque na sua prestação de serviços têm de lidar com indivíduos de várias raças, etnias e com características físicas e psicológicas muito diversas. Contudo, será que esta política de inclusão também se aplica internamente, nos processos de recrutamento e seleção do setor hoteleiro?

Adamovic, (2022b), indica que existem vários fatores que podem influenciar a discriminação étnica no processo de recrutamento, nomeadamente as características da organização empregadora, as características do trabalho, do próprio candidato, do recrutador, do país onde estão inseridos e do próprio grupo étnico a que pertencem. Assim, refere-se que a discriminação étnica pode ser reduzida a partir do uso de currículos anónimos ou adição de mais informações sobre os candidatos a uma determinada vaga de emprego.

Para a realização deste estudo foi utilizada a metodologia dos testes de correspondência (Nelson & Quinn, 2009; Pager, 2007; Zschirnt & Ruedin, 2016) e através do envio de currículos fictícios para vagas de emprego reais de empregado de mesa permitindo identificar quais as práticas de discriminação étnica nos estabelecimentos hoteleiros em Portugal.

Os resultados deste estudo demonstraram que o candidato português Diogo Santos de raça/etnia “branca”, que representava o grupo maioritário, obteve um maior número de respostas positivas comparativamente aos restantes candidatos que representam os grupos minoritários, nomeadamente “Caio Jesus” de raça/etnia “brasileira”, “Artem Marchuk” de raça/etnia “ucraniana”, “Nasir Amini” de raça/etnia “afegã”, “Nelson Lama” raça/etnia “negra” e “Li Shen” de raça/etnia “chinesa”, sendo que, o candidato fictício proveniente do Afeganistão foi o que obteve o maior número de respostas negativas e menor número de respostas positivas. Ainda, observa-se que as taxas de resposta aos diferentes perfis de currículo foram também diferentes pelo que, novamente,

é possível verificar que o candidato representante do grupo maioritário de raça/etnia “branca”, obteve um total de respostas (positivas e negativas) superior aos restantes candidatos pertencentes aos grupos minoritários sendo que, neste caso, o candidato de raça/etnia “chinesa”, obteve na totalidade o menor número de respostas. Estas conclusões vão de encontro às conclusões de diversos autores, como Adamovic (2020); Derous et al. (2017); Hitt et al. (1982) e Zschirnt & Ruedin (2016), onde os grupos minoritários são sempre alvo de discriminação nos processos de recrutamento e seleção.

Desta forma, é possível responder à questão de investigação e perceber que efetivamente existe discriminação étnica no processo de recrutamento no setor hoteleiro em Portugal. Algo que vai de encontro com as conclusões de Shum et al. (2020), que ao aplicar um método semelhante numa amostra de 179 estudantes de hotelaria a trabalhar no setor hoteleiro, verificou a presença de discriminação étnica concluindo que, na hotelaria, os indivíduos de “cor” sofrem de um nível mais elevado de discriminação do que as pessoas “brancas”.

Com este estudo foi possível concluir que realmente a discriminação étnica é um aspeto que se encontra ainda muito presente nos processos de recrutamento das empresas do setor hoteleiro em Portugal, no entanto, como não existe muita evidência empírica sobre esta temática em Portugal, a realização desta investigação, veio contribuir para a literatura, com mais informações e estudos realizados no âmbito da discriminação no processo de recrutamento em Portugal, no setor terciário do Turismo que tem uma elevada relevância para a economia do país, percebendo se as práticas de discriminação étnica estão presentes num setor e num país conhecidos pela sua elevada diversidade cultural. Além disso, este trabalho contribui para a literatura uma vez que aborda as diferenças de respostas por diferentes raças/etnias e diferentes grupos minoritários, desde raça negra, a chinesa, brasileira, ucraniana e ainda afegã.

Por fim, é importante referir também algumas limitações associadas a esta investigação e, em especial, à metodologia utilizada, principalmente no que diz respeito às questões éticas, para esse efeito, tal como já foi referido anteriormente, foi salvaguardada a privacidade de todas as empresas utilizadas para este estudo, que permanecerão anónimas. É essencial referir que uma das limitações foi o facto de muitos estabelecimentos hoteleiros não apresentarem canais adequados de recrutamento e muitos

dos CV's enviados podem ter sido perdidos nos emails e nunca chegar ao departamento de RH da empresa ou à pessoa responsável por tal matéria. Além disso, também o facto de o CV ter sido enviado sem contacto telefónico e sem fotografia pode ter sido um fator de desconfiança por parte das unidades hoteleiras e por isso resultar num reduzido número de respostas. Ainda o facto de algumas cadeias hoteleiras exigirem que os CV's sejam enviados através do preenchimento de um formulário obrigatório de candidatura com dados pessoais, dificultou também a obtenção de respostas.

Assim, podemos também alertar para a importância de criação de um endereço de email ou de um canal adequado de recrutamento e seleção que pode ser benéfico tanto para a empresa como para o candidato, pois o processo de recrutamento torna-se mais organizado, mais rápido, diminuindo assim o risco de se perderem emails ou de não dar uma resposta a um possível candidato.

Algumas propostas de investigação futura passam pela aplicação deste método em outros setores de atividade, de forma a perceber a presença da discriminação no recrutamento em outros setores importantes, como por exemplo no setor industrial ou até mesmo explorar a discriminação ao nível de outras variáveis como o género, a idade, a orientação sexual e até mesmo o status socioeconómico ou a aparência como já anteriormente realizado por Chiang & Saw (2018), no setor turístico e nos hotéis no Taiwan. Além disso, seria importante também explorar a eficácia das políticas de diversidade adotadas por empresas para reduzir a discriminação no recrutamento.

Para terminar, é importante realçar que todo o processo de investigação é concluído/fechado através do agradecimento pela atenção dispensada pelos colaboradores de todos os estabelecimentos hoteleiros que foram alvo de investigação e ainda de prestar o pedido formal de desculpa pela não aceitação de todas as propostas de emprego bem como de pedidos de entrevista e por todos os transtornos que esta investigação possa ter causado às unidades hoteleiras em estudo.

REFERÊNCIAS

- Adamovic, M. (2020). Analyzing discrimination in recruitment: A guide and best practices for resume studies. *International Journal of Selection and Assessment*, 28(4), 445–464. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12298>
- Adamovic, M. (2022a). When ethnic discrimination in recruitment is likely to occur and how to reduce it: Applying a contingency perspective to review resume studies. *Human Resource Management Review*, 32(2). <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2021.100832>
- Adamovic, M. (2022b). When ethnic discrimination in recruitment is likely to occur and how to reduce it: Applying a contingency perspective to review resume studies. *Human Resource Management Review*, 32(2), 100832. <https://doi.org/10.1016/J.HRMR.2021.100832>
- Anderson, N. (2003). Applicant and Recruiter Reactions to New Technology in Selection: A Critical Review and Agenda for Future Research. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(2–3), 121–136. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00235>
- Baert, S., Cockx, B., Gheyle, N., & Vandamme, C. (2015). Is there less discrimination in occupations where recruitment is difficult? In *Industrial and Labor Relations Review* (Vol. 68, Issue 3, pp. 467–500). Cornell University. <https://doi.org/10.1177/0019793915570873>
- Baum, T., Amoah, V., & Spivack, S. (1997). Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(5/6), 221–229. <https://doi.org/10.1108/09596119710172615>
- Bendick, M., & Nunes, A. P. (2012). Developing the Research Basis for Controlling Bias in Hiring. *Journal of Social Issues*, 68(2), 238–262. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.2012.01747.x>

- Berson, C., Laouénan, M., & Valat, E. (2020a). Outsourcing recruitment as a solution to prevent discrimination: A correspondence study. *Labour Economics*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2020.101838>
- Berson, C., Laouénan, M., & Valat, E. (2020b). Outsourcing recruitment as a solution to prevent discrimination: A correspondence study. *Labour Economics*, 64, 101838. <https://doi.org/10.1016/J.LABECO.2020.101838>
- Bharwani, S., & Butt, N. (2012). Challenges for the global hospitality industry: an HR perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 4(2), 150–162. <https://doi.org/10.1108/17554211211217325>
- Blommaert, L., van Tubergen, F., & Coenders, M. (2012). Implicit and explicit interethnic attitudes and ethnic discrimination in hiring. *Social Science Research*, 41(1), 61–73. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2011.09.007>
- Brady, P. W., Thompson, L. F., Wuensch, K. L., & Grossnickle, W. F. (2003). Internet recruiting The effects of webpage design features. *Social Science Computer Review*, 21(3), 374–385.
- Carlsson, M., & Rooth, D. O. (2007). Evidence of ethnic discrimination in the Swedish labor market using experimental data. *Labour Economics*, 14(4 SPEC. ISS.), 716–729. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2007.05.001>
- Carlsson, M., & Rooth, D.-O. (2008). *Is It Your Foreign Name or Foreign Qualifications? An Experimental Study of Ethnic Discrimination in Hiring*.
- Chiang, C. I., & Saw, Y. L. (2018). Do good looks matter when applying for jobs in the hospitality industry? *International Journal of Hospitality Management*, 71, 33–40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.12.001>
- Cober, R. T., & Brown, D. J. (2006). Direct employers association recruiting trends survey. *Washington D.C. Booz, Allen and Hamilton*. www.jobcentral.com/DEsurvey.pdf
- Constituição da República Portuguesa (CRP). (n.d.). Retrieved April 23, 2024, from https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=4&tabela=leis

- De Fátima, C., & Rufino, O. (2020). *MESTRADO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS TRABALHO FINAL DE MESTRADO DISSERTAÇÃO DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO RACIAL EM PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: UMA REFLEXÃO METODOLÓGICA*.
- Deery, M. A., & Shaw, R. N. (1999). An Investigation of the Relationship between Employee Turnover and Organizational Culture. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 23(4), 387–400. <https://doi.org/10.1177/109634809902300404>
- Derous, E., Nguyen, H.-H., & Ryan, A. M. (2009). Hiring Discrimination Against Arab Minorities: Interactions Between Prejudice and Job Characteristics. *Human Performance*, 22(4), 297–320. <https://doi.org/10.1080/08959280903120261>
- Derous, E., Pepermans, R., & Ryan, A. M. (2017). Ethnic discrimination during resumé screening: Interactive effects of applicants' ethnic salience with job context. *Human Relations*, 70(7), 860–882. <https://doi.org/10.1177/0018726716676537>
- Diário da República, 1.ª série-N.º 82-28 de Abril de 2008*. (n.d.).
- Diretiva 2000/43/CE União Europeia*. (n.d.). Retrieved April 22, 2024, from <https://eur-lex.europa.eu/PT/legal-content/summary/equal-treatment-irrespective-of-racial-or-ethnic-origin.html>
- Ferrell, O. C., & Skinner, S. J. (1988). Ethical Behavior and Bureaucratic Structure in Marketing Research Organizations. *Journal of Marketing Research*, 25(1), 103. <https://doi.org/10.2307/3172930>
- García-Izquierdo, A. L., Ramos-Villagrasa, P. J., & Castaño, A. M. (2015). e-Recruitment, gender discrimination, and organizational results of listed companies on the Spanish Stock Exchange. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(3), 155–164. <https://doi.org/10.1016/J.RPTO.2015.06.003>
- Gregory, C. K., Meade, A. W., & Foster Thompson, L. (2013). Understanding internet recruitment via signalling theory and the elaboration likelihood model. *Computers in Human Behavior*, 29(5), 1949–1959.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.

- Gröschl, S., & Doherty, L. (1999). Diversity management in practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(6), 262–268. <https://doi.org/10.1108/09596119910281757>
- Heckman, J. J. (1998). Detecting Discrimination. In *Journal of Economic Perspectives* (Vol. 12).
- Hitt, M. A., Zikmund, W. G., & Pickens, B. A. (1982). Discrimination in Industrial Employment: An investigation of race and sex bias among professionals. *Work and Occupations*, 9(2), 217–231.
- Hotel Classification System Summary of articles and Information on Hotel Classification System Produced by Research Department of the Caribbean Tourism Organization.* (2002).
- Hull, J. (2011). "50% reduction on recruitment costs:how social media became my best friend. *HR Magazine Online*. <http://www.hrmagazine.co.uk/hro/features/1019381/-reduction-recruitment-costs-socialmedia-friend>
- INE. (2023). *Inquérito às Condições de Vida, Origens e Trajetórias da População Residente*.
- Kirton, G. (2003). Developing Strategic Approaches to Diversity Policy. In *Individual Diversity and Psychology in Organizations* (pp. 1–17). Wiley. <https://doi.org/10.1002/0470013354.ch1>
- Ladkin, A., & Buhalis, D. (2016). *Online and Social Media Recruitment: Hospitality Employer and Prospective Employee Considerations*.
- Lee, S., Pitesa, M., Pillutla, M., & Thau, S. (2015). When beauty helps and when it hurts: An organizational context model of attractiveness discrimination in selection decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 128, 15–28. <https://doi.org/10.1016/J.OBHDP.2015.02.003>
- Lima, F. (2022). *FICHA TÉCNICA Título Presidente do Conselho Diretivo*. www.ine.pt
- Lippens, L., Dalle, A., D'hondt, F., Verhaeghe, P.-P., & Baert, S. (2023). Understanding ethnic hiring discrimination: A contextual analysis of experimental evidence. *Labour Economics*, 85, 102453. <https://doi.org/10.1016/J.LABECO.2023.102453>

- Lusa. (2024, February 3). *Expresso - Portugal acolheu 1400 refugiados do Afeganistão*. <https://expresso.pt/sociedade/2024-02-03-Portugal-acolheu-1400-refugiados-do-Afeganistao-9a9bbf64>
- Martins, C. A., & Machado, C. F. (n.d.). *RH Human Resources Management in the Hospitality Industry: a Case Study of the Northern Portugal*.
- Maurer, S. D., & Liu, Y. (2007). Developing effective e-recruiting websites: Insights from managers for marketers. *Business Horizons*, 50(4), 305–314.
- Ndobo, A., Faure, A., Boisselier, J., & Giannaki, S. (2018). The ethno-racial segmentation jobs: The impacts of the occupational stereotypes on hiring decisions. *Journal of Social Psychology*, 158(6), 663–679. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1389685>
- Nelson, J. K., & Quinn, E. (2009). *Discrimination in Recruitment: Evidence from a Field Experiment*. www.equality.ie/research
- Pager, D. (2007). The use of field experiments for studies of employment discrimination: Contributions, critiques, and directions for the future. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 609(1), 104–133. <https://doi.org/10.1177/0002716206294796>
- Pager, D., & Shepherd, H. (2008). The Sociology of Discrimination: Racial Discrimination in Employment, Housing, Credit, and Consumer Markets. In *Annu Rev Sociol* (Vol. 34).
- Pereira, C., Vala, J., Rui Lopes, A., & Alves Jean Pierre, H. (2007). *PRECONCEITO, NORMAS SOCIAIS E JUSTIFICAÇÕES PARA A DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS NEGRAS: A elaboração deste artigo foi financiada pela bolsa de doutoramento BEX-1170023 concedida a Cícero Pereira pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior: Vol. II*. Lisboa.
- Qualtrics. (2023). *Sample Size Calculator*. <https://www.qualtrics.com/blog/calculating-sample-size/>
- Riach, P. A., & Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *Economic Journal*, 112(483), F480–F518. <https://doi.org/10.1111/1468-0297.00080>

- Sezerel, H. (n.d.). *The effects of the organizational culture on diversity management perceptions in hotel industry*. www.jhrm.eu
- Shum, C., Gatling, A., & Garlington, J. (2020). All people are created equal? Racial discrimination and its impact on hospitality career satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 89. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102407>
- Silva, I. (2019). Conheça 10 profissões no turismo com emprego certo. *E-Konomista*. <https://www.e-konomista.pt/profissoes-turismo-emprego-certo/>
- Simão, R. (2022). Com 45 mil trabalhadores em falta no turismo hotelaria pede via verde à imigração. *Dinheiro Vivo*. https://www.dinheirovivo.pt/empresas/com-45-mil-trabalhadores-em-falta-no-turismo-hotelaria-pede-via-verde-a-imigracao-14921055.html/?utm_source=push&utm_medium=mas&utm_term=14921055
- Slobodan, I. (2008). *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY*. <https://www.researchgate.net/publication/305721565>
- Solnet, D., & Hood, A. (2008). Generation Y as Hospitality Employees: Framing a Research Agenda. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15(1), 59–68. <https://doi.org/10.1375/jhtm.15.59>
- Temizkan, R., & Uslu, A. N. (2023). The number of women in the cooking profession is low: Is it just because of gender discrimination? *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 32, 100711. <https://doi.org/10.1016/J.IJGFS.2023.100711>
- Tenbrunsel, A. E., Smith-Crowe, K., & Umphress, E. E. (2003). Building Houses on Rocks: The Role of the Ethical Infrastructure in Organizations. *Social Justice Research*, 16(3), 285–307. <https://doi.org/10.1023/A:1025992813613>
- Veenman, J. (2010). Measuring labor market discrimination: An overview of methods and their characteristics. *American Behavioral Scientist*, 53(12), 1806–1823. <https://doi.org/10.1177/0002764210368098>
- Whitaker, T. R. (2019). Banging on a Locked Door: The Persistent Role of Racial Discrimination in the Workplace. *Social Work in Public Health*, 34(1), 22–27. <https://doi.org/10.1080/19371918.2019.1572564>

Zschirnt, E., & Ruedin, D. (2016). Ethnic discrimination in hiring decisions: a meta-analysis of correspondence tests 1990–2015. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 42(7), 1115–1134. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2015.1133279>

APÊNDICES/ANEXOS

Apêndice 1- Curriculum Vitae fictício Artem Marchuk

ARTEM MARCHUK

ABOUT ME Artem Marchuk | 26 years old | Ukrainian Nationality | Alcochete, Lisboa

DRIVING LICENSE B1 / B

CONTACTS:

artemmarchuk@sapo.pt

SKILLS

- English B2
- French A1
- Responsible Person
- Hardworking
- Teamwork
- Communication

WORK

Internship in Hotel and Restaurant Business
PREMIER PALACE HOTEL KYIV - 2018/2019
Reception
Bookings
Waiter
Room attendant
Housekeeper
Kitchen

Waiter - serving tables, replenishing tables, serving food and drinks, preparing the mise-en-place

CITYHOTEL KYIV - 2019
PREMIER PALACE HOTEL KYIV - 2020
TURIM MARQUES HOTEL LISBON - 2021/2023

EDUCATION

Kyiv University of Tourism, Economics and Law
FACULTY OF TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Hotel and Restaurant Business

Apêndice 2- Curriculum Vitae fictício Caio Jesus

CAIO JESUS

PERSONAL PROFILE

Name: Caio Jesus
Age: 25
Nationality: Brazilian
Ribeira Brava, Madeira, Portugal

CONTACTS

Email: caio25jesuss@outlook.pt

SKILLS AND TALENTS

- Ease of interpersonal communication in English and a little French
- Easy teamwork
- Hard-working
- Motivated and dedicated

DRIVING LICENSE

Driving License

PROFESSIONAL EXPERIENCE

Restaurant trainee

Hotel Boutique Playa Canela Ecuador - (2019)

Waiter - Replenishing tables, preparing the mise-en-place, placing carvers and dish names

Reservations and Reception trainee

Blue Bay Hotel - Salinas (2020)

Waiter

Flag Hotel Madeira - Ribeira Brava (2022)

Waiter - Replenishing tables, preparing the mise-en-place, placing carvers and dish names - Serving table

EDUCATION

Celso Suckow da Fonseca Federal Centre for Technological Education (CEFET/RJ)

Bachelor's Degree in Tourism - Petrópolis

Apêndice 3- Curriculum Vitae fictício Diogo Santos

DIOGO SANTOS

• •

PERSONAL INFORMATION

Name: Diogo Santos • **Nationality:** Portuguese • **Age:** 24

Lisbon, Portugal

EDUCATION

2019 - 2022 • Degree in Hotel Management -
Estoril School of Hospitality and Tourism (ESHTE)

EXPERIENCE

- 2021 **F&B Management Trainee - Dom Pedro Lisbon**
Restaurant: waiter - Replenishing tables, preparing the mise-en-place, placing carvers and dish names - Storing stock and merchandise by expiry date - Replenishing material and products in the fridges
- 2021 **Waiter - Dom Pedro Lisbon**
 Table service - Replenishing tables and sidebars, preparing the misenen-place - Storing stock and merchandise by expiry date - Replenishing material and products in the freezers - Posting customer accounts by room number
- 2022 **Internship in Accommodation Management - Lisbon Marriot Hotel**
Reception and Reservations: Check-In and Check-Out

SKILLS

English - B2 

French - A1 

Organized 

Teamwork 

DRIVING LICENSE

Driving Licence: B1 

Driving License: B 

CONTACT

• santosdiogo.24@gmail.com •

Apêndice 4- Curriculum Vitae Li Shen

LI SHEN

PERSONAL INFORMATION

- Name: Li Shen
- Age: 24
- Chinese Nationality
- Oeiras, Portugal

STRONG SKILLS

- English
- French
- Portuguese
- Organized
- Responsible
- Punctual
- Teamwork

CONTACT

- Email: shen.li.24@hotmail.com

DRIVING LICENSE - B1

WORK EXPERIENCE

RESTAURANT INTERNSHIP
East Beijing Hotel - 2020

waiter - Replenishing tables, preparing the mise-en-place, placing carvers and dish names - Storing stock and merchandise by expiry date - Replenishing material and products in the fridges

ACCOMMODATION MANAGEMENT INTERNSHIP
Park Hyatt Beijing - 2021

Reception and Reservations: Check-In and Check-Out

WAITER
East Beijing Hotel - 2022

waiter - serving tables, replenishing tables, serving food and drinks, preparing the mise-en-place

WAITER
Empire Lisbon Hotel - 2023

waiter - serving tables, replenishing tables, serving food and drinks, preparing the mise-en-place

ACADEMIC EDUCATION

TOURISM AND CULTURE COLLEGE OF YUNNAN UNIVERSITY

- Tourism Studies Degree

Apêndice 5- Curriculum Vitae Nasir Amini

NASIR AMINI

PERSONAL PROFILE

Name: Nasir Amini
Age: 25
Afghan nationality
Amadora, Portugal

DRIVING LICENSE

Yes

CONTACT ME

Email: amininasir934@gmail.com

PROFESSIONAL EXPERIENCE

Restaurant trainee - 2019

Hotel Alif Campo Pequeno

- Serving the table
- Preparing the tables and the mise-en-place
- Buffet and a la carte service
- Restaurant and bar

Waiter - 2021

Hotel Alif Campo Pequeno

- Serving the table
- Buffet and a la carte service
- Restaurant and bar

Waiter - 2022/2023

Ali Baba House Kebab

- Waiter
- Serving Tourists
- Restaurant and bar

EDUCATION

Kardan University - Afghanistan

Bachelor in Business Administration - 2018

SKILLS

- Organised
- Responsible
- Teamwork
- Quick learner
- English
- French

Apêndice 6 - Curriculum Vitae Nelson Lama

NELSON LAMA

CONTACT

Email:
nelsonarlama.26@outlook.com

PERSONAL INFORMATION

Name: Nelson Lama

Age: 26

Nationality: Bissau-Guinean

Odivelas, Portugal

DRIVING LICENSE

Driving Licence B1

SKILLS

English B2
French A1
Organized
Teamwork
Responsible

EXPERIENCE

Restaurant and Gastronomy Internship - 2020

Bissau Royal Hotel

Waiter - Replenishing tables, preparing the mise-en-place, placing covers and dish names

Reception Internship - 2021

Dunia Hotel Bissau

Reception and Reservations: Check-In and Check-Out

Waiter - 2022/2023

Hotel Roma Lisboa

EDUCATION

Business & Administration School (ISG - Guiné-Bissau) -
2018/2021

Degree in Tourism Economics and Management

Apêndice 7 - Parecer da Comissão de Ética



Parecer 6/2024

O projeto de investigação “Estudo de Práticas de Discriminação no Recrutamento no Setor Hoteleiro”, submetido à Comissão de Ética do ISEG – Lisbon School of Economics and Management pelo aluno de mestrado Luís Camacho José, sob a supervisão do Professor Doutor Paulo Lopes Henriques, não viola o exigido pelo ISEG relativamente à ética de investigação.

ISEG, 18 de março de 2024

A Presidente da Comissão de Ética

Rita Fuentes Henriques

Declaração de voto: em anexo

Apêndice 8- Classificação dos Estabelecimentos Hoteleiros

Classificação	n	%	% acumulada
1 estrela	61	3,76%	3,76%
2 estrelas	185	18,55%	22,31%
3 estrelas	227	28,79%	51,10%
4 estrelas	253	38,56%	89,66%
5 estrelas	131	10,34%	100%
TOTAL	857	100%	100%
Cadeia Hoteleira	Sim		Não
% de n	64,87%		35,13%
Nacional	Nacional		Internacional
% de n	82,05%		17,95%

Apêndice 9 - Localização dos Estabelecimentos Hoteleiros

NUT II	%	% acumulada
Alentejo	5,85%	5,85%
Algarve	14,05%	19,90%
Centro	14,63%	34,53%
Grande Lisboa	19,02%	53,55%
Norte	26,54%	80,09%
Oeste e Vale do Tejo	8,05%	88,14%
Península de Setúbal	2,09%	90,23%
RAM	6,69%	96,92%
RAA	3,08%	100,00%
TOTAL	100%	100,00%