

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS – INCIS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS - PPGCS**

**CID OLIVEIRA DE LIMA**

**UM SORRISO FORÇADO: ANÁLISE SOBRE A PRECARIZAÇÃO DO  
TRABALHO HOTELEIRO E SUAS IMPLICAÇÕES PARA OS  
TRABALHADORES**

**UBERLÂNDIA-MG**  
**2026**

**CID OLIVEIRA DE LIMA**

**UM SORRISO FORÇADO: ANÁLISE SOBRE A PRECARIZAÇÃO DO  
TRABALHO HOTELEIRO E SUAS IMPLICAÇÕES PARA OS  
TRABALHADORES**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais (INCIS), da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre Ciências Sociais.

Área de concentração: Sociologia e Ciência Política.

Linha de Pesquisa: Trabalho, Educação e Desigualdades Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Ademar Alves dos Santos.

**UBERLÂNDIA-MG  
2026**

Ficha Catalográfica Online do Sistema de Bibliotecas da UFU  
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

L732 Lima, Cid Oliveira de, 1992-  
2026 UM SORRISO FORÇADO [recurso eletrônico] : ANÁLISE SOBRE A  
PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO HOTELEIRO E SUAS IMPLICAÇÕES  
PARA OS TRABALHADORES / Cid Oliveira de Lima. - 2026.

Orientador: Ademar Alves dos Santos.  
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,  
Pós-graduação em Ciências Sociais.

Modo de acesso: Internet.

DOI <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2026.289>

Inclui bibliografia.

1. Sociologia. I. Santos, Ademar Alves dos, 1971-, (Orient.). II.  
Universidade Federal de Uberlândia. Pós-graduação em Ciências  
Sociais. III. Título.

CDU: 316

Bibliotecários responsáveis pela estrutura de acordo com o AACR2:

Gizele Cristine Nunes do Couto - CRB6/2091

Nelson Marcos Ferreira - CRB6/3074



## ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em:	Ciências Sociais				
Defesa de:	Dissertação de Mestrado 3/2026 do PPGCS-UFU				
Data:	27 de fevereiro de 2026	Hora de início:	17:32	Hora de encerramento:	19h45
Matrícula do Discente:	12412CSC003				
Nome do Discente:	Cid Oliveira de Lima				
Título do Trabalho:	Um sorriso forçado: Análise sobre a precarização do trabalho hoteleiro e suas implicações para os trabalhadores.				
Área de concentração:	Sociologia e Antropologia				
Linha de pesquisa:	Cultura, Identidades, Educação e Sociabilidade				
Projeto de Pesquisa de vinculação:	Mídias digitais e a construção da cidadania: uma análise sociológica dos impactos na formação de jovens em comunidades marginalizadas				

Reuniu-se por videoconferência, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais, assim composta: Prof. Dr. Ademar Alves dos Santos - Orientador e Presidente da banca (PPGCS/INCIS/UFU), Prof. Dr. Márcio Ferreira de Souza - Examinador (PPGCS/INCIS/UFU) e Profa. Dra. Leonice Aparecida de Fátima Alves Pereira Mourad - Examinadora (UFSM/MIR).

Iniciando os trabalhos, o presidente da mesa, Prof. Dr. Ademar Alves dos Santos, apresentou a Comissão Examinadora e o candidato, agradeceu a presença dos membros da banca, e concedeu ao discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação do discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir, o senhor presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos examinadores Prof. Dr. Márcio Ferreira de Souza e Profa. Dra. Leonice Aparecida de Fátima Alves Pereira Mourad, que passaram a arguir o candidato.

Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca Examinadora, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando o candidato: **APROVADO**.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Ademar Alves dos Santos - Orientador e Presidente da banca  
(PPGCS/INCIS/UFU)

Prof. Dr. Márcio Ferreira de Souza - Examinador (PPGCS/INCIS/UFU)

Profa. Dra. Leonice Aparecida De Fátima Alves Pereira Mourad -  
Examinadora (UFSM/MIR)

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Ademar Alves dos Santos, Professor(a) do Magistério Superior**, em 28/02/2026, às 10:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Ferreira de Souza, Professor(a) do Magistério Superior**, em 01/03/2026, às 10:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonice Aparecida de Fatima Alves Pereira Mourad, Usuário Externo**, em 02/03/2026, às 22:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.sei.ufu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7095517** e o código CRC **5BE2B2A3**.

*Dedico esse trabalho à minha querida mãe, Clenir de Oliveira de Souza, que em muito contribuiu para que eu pudesse levar adiante meus sonhos. Além de ter me agraciado com o dom da vida, sempre se fez presente nela.*

## AGRADECIMENTOS

Inicio meus agradecimentos à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), por meio do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, que contribuiu de forma decisiva para o meu desenvolvimento como cientista, cidadão, pensador e professor. Um dos meus grandes objetivos de vida foi cursar um mestrado acadêmico em uma instituição de excelência, dando continuidade à minha formação como cientista social. Sou grato também a todos os professores com quem tive contato ao longo do curso, à Ludmila Ábado e aos meus colegas da turma de 2024, que me receberam com tamanha simpatia e acolhimento no campus. Espero reencontrá-los muitas vezes.

Minha gratidão se direciona, de modo especial, ao Professor Dr. Ademar Alves dos Santos, que passou a me orientar no segundo ano do curso, apresentando-me uma nova forma de pensar a pesquisa. Com vasto conhecimento sobre métodos, autores relevantes da Sociologia do Trabalho e pesquisas aplicadas, ele foi fundamental para o amadurecimento deste trabalho. Agradeço-lhe também pela paciência e compreensão diante das dificuldades que enfrentei ao longo de todo o percurso. Cada ensinamento e cada reunião foram de enorme proveito.

Estendo meus agradecimentos ao Professor Dr. Aldo Duran Gil, meu primeiro orientador, que se mostrou não apenas muito receptivo e interessado em minha pesquisa, mas também uma excelente pessoa para dialogar. Suas orientações foram essenciais para que eu pudesse me centrar no objeto de estudo, utilizando um método sociológico eficaz. Além disso, por meio dele pude acionar uma área do conhecimento pela qual sou apaixonado, a Ciência Política, em diálogo com a Sociologia do Trabalho.

Agradeço também à Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão (UFG), hoje Universidade Federal de Catalão (UFCAT), pela minha formação em Ciências Sociais. Durante os anos de graduação, aprendi muito sobre a humanidade. Sou igualmente grato ao curso de Direito da Universidade Estadual de Goiás, Unidade Pires do Rio, por contribuir para o meu desejo de me tornar não apenas professor, mas também um grande jurista.

Sou profundamente grato a duas pessoas fundamentais em minha vida: meu irmão, Lucas Francisco Souza de Lima, que sempre me auxilia com conselhos sobre o meio acadêmico e sobre as dificuldades do mercado de trabalho; e ao amor da minha vida, Edeilza Nunes Costa, que me apoia incondicionalmente e segue ao meu lado em todos os desafios que a vida me impõe. O amor é, e sempre será, o maior elo entre os seres humanos.

Agradeço ao meu falecido pai, meu herói, Cidro Francisco de Lima, e ao meu falecido tio, Cleber Oliveira de Souza, por terem me incentivado, desde a infância, ao hábito de estudar e por me formarem por meio dos livros. Hoje sou um leitor ávido, também graças à contribuição desses grandes homens.

Registro ainda minha gratidão aos professores Dr. José de Lima Soares e Dr. Ailton Laurentino Caris Fagundes, dois grandes intelectuais e seres humanos, que muito me incentivaram a cursar o mestrado. Agradeço também ao Professor Dr. José Henrique Stacciarini pela oportunidade de cursar a disciplina *Trabalho, Movimentos Sociais e Gestão do Território* como aluno especial no Mestrado em Geografia da Universidade Federal de Catalão. Ele me instigou a escrever e reescrever inúmeras vezes, até que eu pudesse alcançar melhores resultados.

Sou grato ao meu primo Cleber Oliveira de Souza Júnior, por ter me auxiliado em algumas viagens a Uberlândia, ajuda de enorme importância. Agradeço também à minha prima Elayne Crespo, ao seu marido, Alexandre Almeida, e ao filho do casal, meu primo Arthur Crespo, por terem me recebido em sua casa na cidade de Uberlândia, possibilitando que eu desse início à minha vida acadêmica na cidade.

## RESUMO

Esta pesquisa sociológica teve por objetivo compreender de que modo a lógica neoliberal e a acumulação flexível redefinem os processos de flexibilização e precarização do trabalho no setor hoteleiro, parte do setor de serviços. Foram explicitadas questões salariais, sociais e profissionais, bem como as hostilidades provenientes de empregadores e hóspedes. Analisaram-se os segmentos da classe trabalhadora, especialmente os trabalhadores assalariados do setor de serviços, os quais, em diversas situações, são tratados de forma inferiorizada pelos clientes posicionados à frente do balcão. Observou-se que esse setor se encontra cada vez mais apoiado em tecnologias destinadas à vigilância dos funcionários e em novas estratégias empresariais difundidas no século XXI. A flexibilização revelou-se, com frequência, um eufemismo da precarização do trabalho, enquanto o acúmulo de tarefas foi incentivado como proatividade e multifuncionalidade no interior do modelo de acumulação flexível, compreendido como forma de espoliação que passou a dominar o setor de serviços na contemporaneidade. Tais mecanismos, em vez de se configurarem como instrumentos de apoio ao trabalho em hotéis, converteram-se em fatores de intensificação da exploração laboral. Essas transformações foram acompanhadas por problemas nos sistemas operacionais hoteleiros, pela vigilância constante por meio de câmeras em funcionamento ininterrupto e pela exigência de prontidão imposta pelas redes sociais, que demandam respostas imediatas às solicitações dos hóspedes. Ademais, os problemas sociais envolvidos no setor manifestaram-se, em muitos casos, com a complacência dos empregadores e diante da ausência de atuação firme da representação jurídica do setor. Questões relacionadas ao tempo de trabalho, ao acesso a informações pessoais, à individualização, ao assédio moral e sexual, aos baixos salários e à multifuncionalidade foram identificadas como dimensões constitutivas da precarização do trabalho no século XXI. Autores clássicos da Sociologia, assim como pesquisadores contemporâneos da Sociologia do Trabalho e do campo da hotelaria, contribuíram para a compreensão de uma modalidade de emprego marcada pelo desgaste físico e psicológico do trabalhador. O estudo bibliográfico de autores que tratam do materialismo histórico constituiu-se como ferramenta teórica de apoio à análise do setor de serviços. A pesquisa analisou o Estado neoliberal e de seus modelos econômicos, os quais pressionam os trabalhadores por meio de baixos salários e elevada rotatividade. Realizou-se pesquisa bibliográfica fundamentada em autores clássicos da Sociologia, que já apontavam para a precarização do trabalho em contextos de políticas liberais e conservadoras, responsáveis por sustentar uma estrutura que desvaloriza a classe trabalhadora inserida no setor de serviços. Evidenciou-se, ainda, a relevância da relação entre o Estado brasileiro e os

processos de precarização laboral. A partir daí, desenvolveu-se uma discussão acerca do trabalho precário no ramo da hotelaria, incorporando debates contemporâneos, como a proposta de extinção da escala 6x1 (seis dias de trabalho para um de descanso), presente nos anos de 2024, 2025 e 2026. Analisou-se a percepção dos trabalhadores de balcão acerca de seu desgaste e de seu grau de satisfação, bem como a prática do “sorriso forçado” enquanto mecanismo de simulação de sentimentos, abordagem situada na subárea denominada Sociologia das Emoções. A análise documental da Reforma Trabalhista de 2017 e da Medida Provisória (MP) da Carteira “Verde e Amarela” serviu de apoio empírico à dissertação. Concluiu-se que a precarização do trabalho hoteleiro resulta da articulação entre políticas neoliberais, fragilidade da representação sindical e desmonte de direitos, com efeitos diretos sobre a saúde física e mental do trabalhador.

**Palavras-chave:** precarização do trabalho. hotelaria. neoliberalismo. trabalho emocional. sociologia das emoções.

## ABSTRACT

This sociological study aimed to understand how neoliberal logic and flexible accumulation redefine the processes of labor flexibilization and precarization in the hotel sector, part of the service industry. Wage-related, social, and professional issues were examined, as well as forms of hostility originating from both employers and guests. The analysis focused on segments of the working class, particularly wage earners in the service sector, who are often treated in an inferior manner by customers positioned on the opposite side of the counter. It was observed that this sector has increasingly relied on technologies aimed at employee surveillance, along with new managerial strategies disseminated throughout the twenty-first century. Flexibilization frequently proved to be a euphemism for labor precarization, while the accumulation of tasks was encouraged as proactivity and multifunctionality within the framework of flexible accumulation, understood as a form of expropriation that has come to dominate the contemporary service sector. Such mechanisms, rather than functioning as tools to support hotel work, have been converted into factors that intensify labor exploitation. These transformations have been accompanied by operational problems in hotel management systems, constant surveillance through continuously operating cameras, and the requirement of permanent readiness imposed by social media, which demand immediate responses to guests' requests. Furthermore, the social problems present in this sector have often manifested with the complacency of employers and in the absence of firm action by the sector's legal representation. Issues related to working time, access to personal information, individualization, moral and sexual harassment, low wages, and multifunctionality were identified as constitutive dimensions of labor precarization in the twenty-first century. Classical sociological authors, as well as contemporary researchers in the Sociology of Work and in hospitality studies, contributed to the understanding of a form of employment marked by the physical and psychological exhaustion of workers. The bibliographical study of authors associated with historical materialism served as a theoretical tool supporting the analysis of the service sector. The research analyzed the neoliberal State and its economic models, which exert pressure on workers through low wages and high turnover rates. A bibliographical review grounded in classical sociological authors was conducted, highlighting that such authors had already pointed to the precarization of labor under liberal and conservative policies, responsible for sustaining a structure that devalues the working class within the service sector. The relevance of the relationship between the Brazilian State and the processes of labor precarization was also

emphasized. From this point onward, the study developed a discussion of precarious work in the hotel industry, incorporating contemporary debates such as the proposal to abolish the 6×1 work schedule (six days of work for one day of rest), discussed in the years 2024, 2025, and 2026. The study analyzed the perception of front-desk workers regarding their exhaustion and their level of job satisfaction, as well as the practice of the "forced smile" as a mechanism for the simulation of emotions, an approach situated within the subfield known as the Sociology of Emotions. Documentary analysis of the 2017 Labor Reform and of the "Green and Yellow" Provisional Measure (MP) provided empirical support for the dissertation. It was concluded that the precarization of hotel labor results from the articulation between neoliberal policies, the fragility of union representation, and the dismantling of labor rights, with direct effects on workers' physical and mental health.

**Keywords:** labor precarization. hospitality industry. neoliberalism. emotional labor. sociology of emotions.

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Tempo médio de permanência no emprego no setor hoteleiro (Brasil, 2022).....	79
<b>Tabela 2</b> - Insatisfação no emprego .....	81

## SUMÁRIO

<b>MEMORIAL</b> .....	14
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	16
<b>2 CAPÍTULO I – NEOLIBERALISMO, ESTADO E PRECARIZAÇÃO: as bases estruturais do trabalho no Século XXI</b> .....	20
<b>2.1 A Sociologia Clássica aplicada ao trabalho hoteleiro no Século XXI</b> .....	20
<b>2.2 Os antagonismos das relações de trabalho no Estado neoliberal</b> .....	32
<b>2.3 Sobre o setor hoteleiro e suas características trabalhistas</b> .....	41
<b>3 CAPÍTULO 2 – A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO HOTELEIRO: o setor de serviços sob a lógica da acumulação flexível</b> .....	49
<b>3.1 Características da atividade do trabalhador hoteleiro: acúmulo de tarefas, demandas, tecnologias que precarizam o profissional</b> .....	50
<b>3.2 A escala 6x1 em hotéis</b> .....	58
<b>4 CAPÍTULO 3 - TRABALHO, CLASSE E DESIGUALDADE NO BRASIL: Perspectivas Teóricas e Documentais</b> .....	62
<b>4.1 A Reforma Trabalhista de 2017 e suas implicações para os trabalhadores do setor de serviços</b> .....	62
<b>4.2 Do Governo Temer ao Bolsonarismo - O desmonte dos direitos trabalhistas no Brasil</b> .....	66
<b>4.3 Comparativos da Reforma Trabalhista de 2017, MPs e direitos consolidados que atingem os trabalhadores de hotéis</b> .....	69
<b>5 CAPÍTULO 4 - ENTRE O SORRISO E A EXAUSTÃO: Emoções, Controle e Resistência no Trabalho Hoteleiro</b> .....	74
<b>5.1 O fingimento superficial: a simulação de sentimentos exigida pelos estabelecimentos hoteleiros</b> .....	74
<b>5.2 Remuneração e percepção da satisfação do trabalhador no setor hoteleiro</b> .....	78
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	84
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	86

## MEMORIAL

Minha trajetória acadêmica teve início cedo, marcada por certa imaturidade e muitas incertezas. A dúvida que me dividia entre as ciências naturais e as ciências humanas me acompanhou desde o Ensino Fundamental, até que, ao cursar Ciências Biológicas na Universidade Federal de Goiás (Regional Catalão), tive contato com as disciplinas de Sociologia e Antropologia. Foi nesse período que minha vocação se revelou, levando-me a efetuar a matrícula no curso de Ciências Sociais na mesma instituição, a UFG.

Durante esse período de transição, eu trabalhava em uma fábrica metalúrgica situada em Catalão–GO, como auxiliar de planejamento, onde pude presenciar, de forma direta, as relações trabalhistas, já construindo um senso crítico acerca do conflito de classes presente no mercado de trabalho brasileiro.

Enquanto graduando em Ciências Sociais, iniciei minha trajetória no atendimento ao público, passando a vender planos odontológicos de porta em porta, depois atuando como operador de caixa em loja de conveniência e, em seguida, como recepcionista em diferentes hotéis. O setor de serviços revelou-se um laboratório social ainda mais instigante do que o próprio setor secundário da economia.

Em longas jornadas como recepcionista, pude observar cotidianamente a hostilidade direcionada aos profissionais de atendimento ao público na sociedade brasileira. Fiquei profundamente intrigado com as exigências impostas pelas empresas do ramo hoteleiro, que demandam de seus funcionários não apenas eficiência técnica, mas também uma cordialidade constante, inabalável e aparentemente infalível, sustentada pela simulação permanente de sentimentos positivos. A isso se somavam as frequentes hostilidades por parte dos hóspedes.

Já almejava desenvolver um trabalho que abordasse a realidade desses trabalhadores, inclusive a partir da agenda neoliberal brasileira, que sustenta a precarização do trabalho no setor de serviços. Passei, então, a solicitar sugestões aos professores de Sociologia e Ciência Política da Universidade Federal de Goiás (Regional Catalão).

Após a conclusão da graduação, em meio ao período conturbado da pandemia de COVID-19, dediquei-me ao estudo de obras clássicas das ciências sociais e de artigos que abordavam temas de meu interesse, como o conflito de classes, a precarização do trabalho, a política neoliberal e as tentativas de flexibilização das leis trabalhistas. Paralelamente, aprofundei-me nos estudos de História e Direito, iniciando essas graduações, além de concluir uma especialização lato sensu em Sociologia.

Com a possibilidade de dar continuidade à minha trajetória acadêmica, surgiu a oportunidade de ingressar no Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais do INCIS, da Universidade Federal de Uberlândia. Priorizei esse sonho de cursar o mestrado em uma instituição de excelência como a UFU, mesmo conciliando os estudos com o trabalho no setor hoteleiro.

Ainda exercendo a função de profissional da hotelaria até a metade do mestrado, continuei observando e analisando as relações trabalhistas presentes nesses estabelecimentos, enquanto aguardava a convocação e a posse no cargo de Professor de Sociologia do Ensino Médio pelo Estado de Goiás.

Partindo de uma motivação pessoal, como alguém que vivenciou de forma prolongada o cotidiano do setor hoteleiro, tanto na recepção quanto no setor de reservas, marcado por constantes problemas sociológicos, a relevância social desta pesquisa reside na visibilização das condições de exploração nesse segmento, um dos mais precarizados da economia de serviços.

Assim, este texto dissertativo nasce, sobretudo, de uma trajetória pessoal e profissional. O contato direto com fenômenos analisados nesta dissertação, como a rotatividade, a simulação de sentimentos e os baixos salários, constituiu o principal impulso para o aprofundamento do meu interesse pelas ciências humanas, especialmente pela Sociologia do Trabalho.

## 1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o avanço do neoliberalismo e das políticas de flexibilização produtiva consolidou novas formas de exploração do trabalho no setor de serviços, especialmente no Brasil. No campo da hotelaria, um dos segmentos que mais empregam trabalhadores nesse setor, essas transformações se expressam tanto nas características próprias do trabalho precarizado quanto na exigência de comportamentos emocionais padronizados, que mascaram o sofrimento e o desgaste dos trabalhadores. Essa lógica, sintetizada no “sorriso forçado”, revela a contradição entre a imagem da hospitalidade e a precarização real das condições laborais.

O debate sociológico acerca do trabalho no setor de serviços, em especial no ramo da hotelaria, se fez necessário para a compreensão da flexibilização ou precarização do trabalhador em um segmento marcado por elevada rotatividade da força de trabalho, baixos salários e pressão psicológica. Soma-se a pressão por um “trabalho emocional”<sup>1</sup>, entendido como a simulação de sentimentos positivos, o chamado “sorriso forçado”, e recorrentes desvios de funções. Nesse sentido, a Sociologia do Trabalho constitui o principal campo teórico que fundamenta esta dissertação.

A precarização é reforçada pelo Estado brasileiro, por meio de políticas de orientação neoliberal, ou, conforme alguns autores, “ultraliberal”, que sustentam um modelo econômico caracterizado pelas ciências humanas como o modelo de “acumulação flexível”.

No campo jurídico, as Medidas Provisórias (MPs), as reformas trabalhistas e a escala 6x1<sup>2</sup> também foram analisadas, a fim de compreender os mecanismos institucionais que aprofundam a precarização estrutural no Brasil. As atuais relações laborais encontram-se permeadas pelo acúmulo de funções e por políticas neoliberais, que contribuem para a consolidação de um mercado de trabalho cada vez mais desigual.

O recorte temporal parte das mudanças ocorridas nas últimas décadas do século XX, após transformação profunda do modelo econômico adotado pelos países ocidentais. Uma breve exposição da Revolução Industrial foi apresentada para fundamentar a compreensão das teorias sociológicas clássicas no primeiro capítulo, e, posteriormente, o estudo concentrou-se na transição do século XX para o XXI, período em que se intensifica a expansão do setor hoteleiro e dos serviços em geral.

---

<sup>1</sup> Termo cunhado por Arlie Russell Hochschild em 1983 para designar o tipo de trabalho que se utiliza da administração dos sentimentos, como o gerenciamento da expressão facial em âmbito profissional.

<sup>2</sup> Seis dias trabalhados para uma folga semanal, que é uma escala que entra em discussão em 2024, com o movimento social do fim da escala 6x1.

A pesquisa delimitou-se à análise da precarização do trabalho no setor hoteleiro brasileiro atual, buscando como um dos objetivos compreender de que modo a lógica neoliberal redefine as relações de trabalho, produzindo novas formas de controle e subjetivação dos profissionais da hotelaria.

A análise se concentrou em hotéis de médio e grande porte, sobretudo aqueles vinculados a redes hoteleiras, que operam sob padrões de elevada flexibilização, alta rotatividade e mecanismos intensos de controle do trabalho, incluindo a exigência do controle emocional, simbolizado pelo “sorriso forçado”.

Este estudo buscou articular temas já consolidados na literatura, como a precarização do trabalho, a rotatividade, o trabalho voltado para a simulação de emoção do indivíduo, o neoliberalismo e as legislações brasileiras que contribuem para a vulnerabilidade dos profissionais da hotelaria.

O aumento do turismo e do fluxo de trabalhadores se fez muito presente, principalmente a partir de 2000, com a atividade ganhando mais força no Brasil desde então. Já o recorte espacial se deu no campo do trabalho realizado dentro dos hotéis. A literatura da Sociologia, assim como a da Geografia, indica que a crescente ampliação da urbanização e os processos de industrialização da América Latina no século XXI fazem com que o setor de serviços seja um dos que mais crescem no país.

Neste sentido, o presente trabalho procurou explicitar, com clareza objetiva e sem neutralidade perante os embates ocasionados pela política neoliberal que se entranha com o conservadorismo brasileiro, a precarização do trabalho hoteleiro no Brasil, tendo como questão central: De que modo a precarização do trabalho hoteleiro, no contexto neoliberal e sob a lógica da acumulação flexível, afeta as dimensões emocionais, sociais e econômicas dos profissionais da hotelaria? O contexto emocional passa a ser um dos principais pontos de investigação desse setor?

A pesquisa em questão pretende contribuir para o desenvolvimento de políticas que amenizem os desgastes psicofísicos dos profissionais do setor de serviços, pois a classe trabalhadora brasileira ainda sofre com as decisões da política conservadora presente na Câmara dos Deputados e no Senado Federal, que atuam como agentes da precarização do trabalho de forma “legal” no país.

Para se seguir fielmente o rigor científico esperado pela academia, foi feita uma análise crítica da realidade vivida pelos trabalhadores dos segmentos hoteleiros, assim como uma exposição das mudanças ocorridas nas últimas décadas, relacionadas ao desmonte dos direitos consolidados pela classe trabalhadora no Brasil. O trabalho qualitativo deu-se por uma análise

documental da Reforma Trabalhista de 2017 e da tentativa da Medida Provisória da Carteira “Verde e Amarela” de 2019. A observação participante ou autoetnografia do setor hoteleiro foi colocada de forma impessoal durante o texto.

A dissertação está voltada também para uma tentativa de reforçar as futuras leis que possam surgir para a melhoria das condições de recepcionistas, copeiras, garçons e camareiras de hotéis. Um dos objetivos consistiu em possibilitar que áreas do conhecimento, como o Direito Trabalhista e a Ciência Política, também possam se beneficiar do trabalho desenvolvido, apesar de a dissertação ser voltada para o ramo da Sociologia do Trabalho.

A problematização da pesquisa se deu a partir da relação entre o Estado neoliberal e o setor de hotelaria, bem como da questão trabalhista e econômica dos profissionais desse segmento. A precarização do trabalho, também caracterizada como “flexibilização”, foi o principal objeto de estudo.

Para a compreensão das interações sociais entre os profissionais da hotelaria, empregadores, hóspedes e o Estado neoliberal brasileiro, foram utilizados autores que abordam o tema da Sociologia do Trabalho, com maior atenção aos estudiosos do ramo da hotelaria, além dos clássicos da Sociologia e de outras ciências humanas em geral, que, de certa forma, estão ligados aos estudos da “flexibilização” do trabalho.

Não menos importantes, alguns trabalhos e artigos relacionados às pressões psicológicas, à simulação de acolhimento de hóspedes e à insatisfação dos trabalhadores frente à clientela das empresas foram de suma importância para compreender algo que é exigido no trabalho de atendimento ao público e que dá origem ao título desta dissertação: o “sorriso forçado”.

Os empresários do ramo de serviços hoteleiros estão imersos no capitalismo globalizado, adotando estratégias de precarização e exploração do trabalho, com mão de obra barata e a imposição de uma falsa “gestão dos sentimentos”, reproduzindo discursos motivacionais de *coaches*<sup>3</sup> para seus empregados.

Assim, a dissertação assumiu a função de analisar as condições precarizantes que permeiam o ramo, expressas em pressões por eficiência extrema, simulação de sentimentos, caracterizando certa pressão psicológica, salários baixos, uso das tecnologias em desfavor dos funcionários e falta de respeito aos direitos conquistados pela classe trabalhadora e à dignidade do indivíduo.

---

<sup>3</sup> Profissional atuante no século XXI, que tem como função aconselhar e treinar pessoas para alcançarem seus objetivos pessoais no mundo capitalista. Discursos motivacionais, palestras e livros de autoajuda são suas principais ferramentas de trabalho. Muito difundido em empresas capitalistas.

A jornada exaustiva de trabalho e o medo de o trabalhador perder seu sustento são características do Brasil no século XXI, que mantém no setor de serviços, em especial o de hotel, uma realidade de remuneração baixa, humilhação no atendimento ao público e também uma alta rotatividade dos postos de trabalho. Assim, buscou-se compreender até que ponto essas características implicam o desgaste dos trabalhadores.

Do ponto de vista acadêmico, esta dissertação pode contribuir para o campo da Sociologia do Trabalho ao articular a análise das emoções e das práticas laborais, tema ainda incipiente na produção nacional. Politicamente, propõe uma reflexão crítica sobre as reformas neoliberais e seus impactos sobre a dignidade e os direitos da classe trabalhadora.

O problema central da dissertação reside no configura a precarização do trabalho hoteleiro, especialmente na insatisfação do profissional e na exigência da simulação de sentimento, estando este imerso na lógica da acumulação flexível e nas estratégias empresariais globais que se utilizam de mecanismos para a desvalorização do trabalhador do setor de serviços.

## **2 CAPÍTULO I – NEOLIBERALISMO, ESTADO E PRECARIZAÇÃO: as bases estruturais do trabalho no Século XXI**

O presente capítulo constituiu-se na exposição das bases que levaram aos fenômenos atuais do mundo do trabalho. A globalização ainda se situa em uma polarização ideológica e de modelos econômicos, que se acentuou na última década, a de 2020.

Algumas teorias sociológicas iniciais são interessantes para se pensarem as características dos postos de trabalho no setor de serviços, bem como os tipos de vínculos empregatícios que empresas, como redes hoteleiras, oferecem à classe trabalhadora.

Uma das hipóteses do presente trabalho baseia-se na lógica da acumulação flexível, presente no atual cenário neoliberal, principalmente quando se trata de estabelecimentos do setor de serviços, como é o caso do hotel, ela enfraquece e desestabiliza as organizações e os direitos conquistados pelos trabalhadores no Brasil.

Ademais, os problemas que permeiam a rotina dos trabalhadores podem ser identificados não apenas pela Sociologia do Trabalho, mas também por outras áreas, como a Psicologia, a Medicina, a Geografia e a Ciência Política, todas contribuindo para a compreensão de problemas que afetam o mundo do trabalho no Brasil contemporâneo.

Com forte preocupação com as condições laborais da classe trabalhadora, que é a classe que produz as riquezas, pensadores como Marx, Engels, Simmel, Antunes, Souza, Harvey, Bauman, Bourdieu, Wacquant, Santos, Soares e Standing formam a base teórica analisada no primeiro capítulo.

Dito isso, a ponte para o segundo capítulo teve como base uma associação das características que se apresentam no trabalho do funcionário de hotel com os problemas identificados pelas ciências humanas.

O conflito entre as classes econômicas está presente principalmente em ambientes frequentados por pessoas que almejam mobilidade social, como ocorre em hotéis de grande porte. As contradições difundidas pelo modelo capitalista atual podem ser identificadas pela perspectiva dos autores que abordam a Sociologia do Conflito, como Engels, Marx e Antunes.

### **2.1 A Sociologia Clássica aplicada ao trabalho hoteleiro no século XXI**

Primeiramente, tornou-se necessário estabelecer que os conceitos centrais do trabalho foram os de “flexibilização” e “precarização do trabalho”, que se referem à mesma situação, ou seja, tratam do mesmo processo, relacionado à alta rotatividade dos postos de trabalho, aos

salários baixos, à falta de estabilidade no mercado de trabalho e à insuficiente representação dos direitos dos profissionais de determinado ramo, que, no caso desta pesquisa, refere-se ao trabalho hoteleiro.

De igual relevância foi o conceito de “neoliberalismo” ou “Estado neoliberal”, que se refere ao modelo econômico no qual a precarização do trabalho se encontra imersa, ou seja, essa condição trabalhista está diretamente apoiada pelas políticas de acúmulo de capital difundidas no Ocidente, principalmente a partir dos anos 1980.

A Revolução Industrial também se mostrou importante para a compreensão da precarização da classe trabalhadora e, para isso, autores da Sociologia Clássica foram utilizados na análise desse cenário.

As obras clássicas da Sociologia sugerem que os conflitos entre as classes econômicas e sociais se acentuaram principalmente após a Primeira Revolução Industrial, no Reino Unido, quando o capitalismo começou a ditar as regras do trabalho e das relações de mercado advindas do mercantilismo.

Atualmente, a situação em que se encontra a classe trabalhadora, marcada pela precarização do trabalho, é fortemente apoiada pelo Estado neoliberal, modelo político e econômico que se estendeu por todo o mundo a partir da globalização, incluindo o Estado brasileiro e suas classes políticas.

Atividades como a do turismo se iniciaram em um momento próximo à difusão das ideias de uma economia com características liberais na América do Sul. Este capítulo apresenta uma análise sobre a relação do Estado com o trabalho precário nesse setor, ou seja, sobre a flexibilização e a precarização do trabalho no contexto do Estado neoliberal<sup>4</sup>.

Para iniciar a perspectiva sociológica acerca da modernidade e suas implicações na vida da classe trabalhadora, fez-se necessário abordar autores precursores do pensamento sociológico crítico. Simmel, um dos primeiros grandes sociólogos do mundo, apresenta as teorias da sociabilidade e da atitude blasé em meio aos espaços urbanos em suas obras de ciências sociais.

No caso da sociabilidade, o profissional de hotelaria pode ser um exemplo da encenação dessa característica quando se encontra frente ao cliente do estabelecimento hoteleiro. O que antes era algo espontâneo passa a ser absorvido pelo capitalismo como instrumento para o acúmulo de lucro por parte da empresa; ou seja, o sorriso deixa de ser real e passa a ser “forçado”

---

<sup>4</sup> Também classificado por alguns pensadores como Estado “ultraliberal”.

O processo de individualização passou a ser crescente com a intensificação do capitalismo. Ao contrário das cidades pequenas e do meio rural, as grandes cidades passaram a se encontrar imersas em relações esporádicas e aceleradas entre os indivíduos, destacando-se a impessoalidade, a vida solitária e a banalização de tragédias e acidentes noticiados (Bodart, 2013).

Isto é, as transformações das relações econômicas, sociais e até mesmo afetivas são diretamente impactadas por essa nova característica do Estado neoliberal, que aposta também em uma economia que não depende somente da produção e da manufatura, mas do manejo dos sentimentos humanos, como a atitude blasé.

Essa característica blasé surge como uma reivindicação à liberdade pessoal e ao gerenciamento do próprio tempo, para ser “gasto” com o que a pessoa considera mais importante.

Para se comparar com o primeiro autor citado, o sociólogo polonês Zygmunt Bauman também se destaca como importante para o estudo das relações humanas em meio à urbanização, com seu conceito de “modernidade líquida”. Mas qual é a importância dessa atitude blasé para analisar o trabalho dos funcionários de hotéis? Onde o Estado entra nisso?

O trabalhador precarizado da hotelaria, em especial recepcionistas, copeiras e garçons, aparentemente não possui esse direito de realizar o trabalho de atendimento de forma impessoal em grande quantidade. A atitude blasé, utilizada por diversos indivíduos em meio urbano e que possivelmente seria de grande auxílio para o recepcionista agilizar o atendimento, é impedida pelos empregadores dos hotéis, que repreendem o atendimento impessoal por receio de perder clientes.

Nota-se aí uma certa problemática “dialética”, em que o trabalhador ao mesmo tempo em que precisa ser receptivo e é obrigado a apresentar calor humano ao cliente, dando a maior atenção possível, também possui o dever de atender à grande quantidade de *check-ins* formada em frente ao balcão, precisando ser ágil e trabalhar como uma máquina que faz a ponte entre o sistema do *front* (não humano) e o hóspede (humano), e que pode chegar com pressa ou então com vontade de conversar.

Nesse tipo de trabalho, a atitude blasé seria de grande auxílio para garçons, copeiras e principalmente recepcionistas. Afinal, da grande quantidade de pessoas que esses indivíduos atendem, somente uma parcela ínfima teria certa relevância nas relações pessoais com esses indivíduos, ou seja, a grande maioria se apaga facilmente da memória.

A atitude blasé de Simmel, ou a relação líquida de Bauman, seria espécie de ferramenta defensiva para o trabalhador do ramo hoteleiro, nesse contexto de transição da Terceira para a

Quarta Revolução Industrial<sup>5</sup>.

Se, na primeira fase, o trabalhador estava imerso, em grande parte, em um problema contra as máquinas, nessas últimas fases o trabalhador precarizado se encontra também em uma relação antagônica com os clientes/hóspedes no balcão, além dos entraves com máquinas e sistemas.

O sociólogo Georg Simmel também pode contribuir com suas teorias sociológicas conflituais, quando se trata da relação do indivíduo com o coletivo agitado à sua frente, identificada principalmente pelos funcionários de atendimento ao público nos hotéis.

Quando o trabalhador de balcão se depara com grande quantidade de hóspedes à espera do serviço, especialmente em situações de demora, ele pode observar o nervosismo coletivo que toma aquelas pessoas indignadas pelos atrasos.

As cobranças, as hostilidades e o ímpeto de representar as outras pessoas que aguardam atendimento por parte de alguns hóspedes são facilmente observados nos estabelecimentos hoteleiros. Segundo Simmel, o nervosismo coletivo é “uma sensibilidade, uma paixão, uma excentricidade frequentemente próprias das grandes massas, raramente demonstradas em qualquer um de seus integrantes considerado isoladamente” (Simmel, 2006, p. 52). Sendo os hotéis de quatro e cinco estrelas geralmente voltados ao atendimento de centenas de pessoas por dia, nota-se facilmente a carga de estresse que o trabalho pode ocasionar aos trabalhadores.

Um dos problemas do Estado em relação a esse trabalho, é o apoio às demissões em massa de profissionais da hotelaria que não se portam da maneira que o empresariado deseja. Uma das razões, provavelmente a mais importante, é o baixo salário oferecido a esses profissionais, o que acarreta descaso e o chamado “corpo mole” de quem já não se importa mais com um emprego que desvaloriza o trabalho prestado. Até mesmo pessoas que gostam de apresentar calor humano no atendimento, tentando trabalhar de maneira impecável, em determinado momento se cansam de “dar o sangue” devido à desvalorização de seu desempenho por parte das empresas.

O desgaste psicológico diário, somado à carga de trabalho, são fatores que desvinculam o trabalhador das empresas, muitas vezes partindo deles o pedido de demissão. Nesses casos, são impedidos os auxílios financeiros vinculados ao Estado, como o seguro-desemprego. A pressão pelo pedido de demissão é uma das estratégias adotadas pelo capitalismo brasileiro, pois, quando o desejo pelo fim da relação trabalhista parte do funcionário, a empresa perde menos do que no caso de desligamento pelo empregador.

---

<sup>5</sup> Que são as duas fases que se utilizam de mecanismos de comunicação, internet, computadores, sistemas operacionais.

A mão de obra que surge desse contexto social, carregando todas essas características, acaba se especializando em um tipo de ofício que é absorvido pelo Estado; quando o trabalhador que o desempenha perde o emprego, precisa procurar locais que necessitem da sua experiência.

Tendo em vista essa instituição como causadora do desemprego ou da situação precária, isso pode compreender um cenário de crise econômica e de problemas no mercado de trabalho. Apesar de não fazer parte da corrente mais relevante para a análise desse tema, Durkheim pode oferecer uma pequena contribuição quanto ao antagonismo existente no Estado entre trabalho e capital. Segundo ele:

À medida que as funções industriais vão se especializando, a luta se torna mais viva, em vez de a solidariedade aumentar. Na Idade Média, o operário vive em toda parte ao lado do patrão, partilhando seus trabalhos “na mesma loja, na mesma bancada”. Ambos faziam parte da mesma corporação e levavam a mesma existência... A partir do século XV, as coisas começaram a mudar. “A corporação de ofício já não é um asilo comum; é de posse exclusiva dos patrões, que decidem sozinhos todos os assuntos [...] Por conseguinte, uma demarcação profunda se estabelece entre os patrões e os operários.”(Durkheim, 1999, p.369).

Porém, Marx e Engels são mais relevantes quanto à divisão do Estado entre classes econômicas e sociais. O balcão de entrada do hotel é um possível laboratório para se observar o comportamento dos segmentos das classes brasileiras. A consciência de classe é uma das grandes aliadas de quem está submetido à subserviência na hotelaria.

Sem ela, o trabalhador estaria sujeito a aceitar todas as exigências advindas da precarização do trabalho, tanto dos empregadores quanto dos hóspedes/clientes, e por receio de perder sua fonte de renda, não se defenderia direta ou indiretamente.

Uma das exigências mais comuns no trabalho de atendimento ao público é a desgastante obrigação de estar sempre de pé. Trabalhar por mais de oito horas diárias (chegando até doze horas no chamado 12 por 36)<sup>6</sup> de pé, sem poder se sentar em uma cadeira, já é uma pequena amostra de que os patrões e empregadores não aprovam funcionários que se sintam confortáveis em seu emprego. Para eles, é preciso estar sempre “disposto a atender da melhor forma possível”.

Além disso, não se leva em consideração que o trabalhador poderia se levantar somente no momento do atendimento, permanecendo sentado ao exercer outras tarefas, enquanto utiliza o computador de mesa, sem que isso atrapalhasse seu desempenho. Durante muitos anos, em uma observação participante, foi possível vivenciar essa exigência constante, que marca

---

<sup>6</sup> Horário estabelecido com jornada de 12 horas de trabalho para 36 horas folgadas.

qualquer pessoa que tenha trabalhado dessa forma por muito tempo.

Essa forma coercitiva de controle sobre o corpo do funcionário, que não tem o direito de descansar quando precisa, exemplifica a relação entre empregado e patrão, sendo este último geralmente o responsável por orientar e ordenar a partir de sua cadeira, em algum recinto do estabelecimento.

Tratando-se de mais um clássico, o “jovem” Engels, já no século XIX, alertava sobre esse abuso do impedimento do ato de se sentar, tendo como objeto de estudo as fábricas inglesas durante a Revolução Industrial, apesar de ser um pensador originário da Alemanha:

[...]são obrigados a *permanecer de pé durante todo o tempo*. Sentar-se é proibido: aquele que se apoiar num parapeito de janela ou num caixote é logo punido. A contínua posição ereta, esse prolongado estar de pé, exerce uma constante pressão mecânica da parte superior do corpo sobre a coluna, os quadris e as pernas, provocando obrigatoriamente os efeitos supramencionados. É verdade que a permanente posição ereta não é necessária ao trabalho... (Engels, 2017, p. 192).

Partindo de uma comparação no mercado de trabalho, ao se observarem as profissões tradicionais de prestígio social, como médico, advogado e empresário, foi possível aprofundar a análise do capital simbólico e cultural dos indivíduos que se submetem a trabalhar como atendentes de balcão ou recepção.

Os primeiros, em sua grande maioria, já partem na disputa por uma oportunidade estável de emprego desde a infância, levando alguma vantagem proveniente de seu convívio social, mais precisamente da família, e essa característica é confundida socialmente como meritocracia, mesmo que de forma inconsciente.

Logo, esse pensamento sobre o mérito como determinante no sucesso financeiro de uma classe está imerso no contexto do neoliberalismo, com suas raízes liberais de liberdade econômica, disputa entre os mais aptos e individualismo como padrão a ser seguido na competição acirrada do mercado. Contudo, a análise sociológica propõe que a classe que obtém sucesso financeiro não possui apenas o mérito.

Sobre os representantes da meritocracia, quando ainda crianças, seus responsáveis, principalmente os pais, geralmente disponibilizam o tempo necessário para que eles possam se dedicar somente aos estudos, sem precisar trabalhar precocemente.

Isso é determinante para a obtenção de uma vantagem na disputa por um melhor emprego, pois o tempo é investido somente nos estudos e na cultura, sem a necessidade do trabalho para sobrevivência.

No caso da classe trabalhadora, há uma razão para que trabalhem com atendimento: é possível se indagar, o fato de não haver a oportunidade ou o incentivo, os costumes de, desde a infância, se dedicarem aos estudos e aos “primeiros passos” para optarem por uma profissão respeitada na hierarquia da sociedade capitalista.

O sociólogo francês Pierre Bourdieu ilustra bem essa ideia em sua teoria sobre o *habitus* em seu livro “Sociologia Geral Vol.1”, que explica a questão do capital simbólico/cultural:

Na experiência cotidiana, a relação entre as posições objetivas e as tomadas de posição parece-me ser efetuada pela intermediação não de atos de consciência, mas daquilo que chamo de *habitus*, quer dizer, disposições inconscientes que são o produto da incorporação de estruturas e propriedades de posição e que conduzem a práticas que reexprimem a posição em sua lógica sem que exista uma passagem explícita pela consciência. (Bourdieu, 2020, p. 93).

Diante dessa separação entre aqueles que obtêm sucesso e os que se encontram em situação inferior na pirâmide social, uma das estratégias do Estado neoliberal para a precarização do trabalho é a mão de obra desqualificada. Ela se faz presente em locais como os hotéis, que geralmente empregam uma quantidade significativa de funcionários, por serem estabelecimentos que servem como “porta de entrada” para o mundo do trabalho.

Quanto a isso, o geógrafo David Harvey, autor muito utilizado também em Ciências Sociais, ao analisar o período pós-1970, propôs o termo “acumulação flexível” para designar a nova morfologia do capitalismo (Harvey, 2016, p. 257).

A exploração do trabalho passa a absorver também os chamados setores de serviços. O turismo e a hotelaria se encontram nessa nova configuração do capital, e os indivíduos que vendem sua força de trabalho passam a ganhar menos que os profissionais das indústrias.

A análise sobre a acumulação flexível apontou que os salários extremamente baixos são apoiados pelo Estado capitalista, e a classe trabalhadora aparentemente não se considera bem defendida pelos sindicatos do ramo. Enquanto isso, percebeu-se que os grandes conglomerados e redes hoteleiras cada vez mais se aproveitam do aumento do fluxo de viagens “a negócio” e a turismo proporcionados pela atual globalização, fenômeno que se perpetua até os dias atuais, no século XXI.

Nesse modelo de acumulação flexível, a concentração de renda se agravou cada vez mais a partir de 2017. Somente o Brasil produziu dezenove novos multimilionários nos últimos anos, segundo o portal de notícias liberal *Money Times* (2024).

O poder de compra da classe trabalhadora diminuiu consideravelmente, já prejudicado

pelo período de pandemia iniciado em 2020. A exploração do trabalho no Brasil, sobretudo apoiada pelo imperialismo dos Estados Unidos desde o século XX, encontra-se hoje diretamente influenciada por empresas virtuais situadas em plataformas norte-americanas.

Em uma análise voltada ao século XXI no Brasil, sobre a renda dos brasileiros e a acumulação dos milionários, Lara e Silva fazem a seguinte exposição de dados do DIEESE:

No que se refere à distribuição de renda, houve queda no índice de Gini de 0,596 em 2001 para 0,543 em 2009. A partir de 2003, a melhoria da distribuição de renda foi acompanhada de elevação da renda média dos brasileiros, porém, no Brasil, ainda há uma alta concentração de renda. Em 2009, os 10% mais ricos se apropriaram de 42,8% da renda identificada pela PNAD (DIEESE, 2012a apud Lara; Silva, 2021 apud Antunes, 2021, p.489).

De certa forma, essa manutenção do sistema de classes no Brasil, que separa ainda a classe trabalhadora mais vulnerável, o proletariado, ou o que algumas vertentes da sociologia estabelecem atualmente como “precariado”, atinge diretamente o poder de compra, devido à péssima distribuição de renda no país, enquanto o cenário neoliberal favorece ao surgimento de novos multimilionários.

O proletariado não está apenas em países como o Brasil, pois há muitos indivíduos em países considerados de “primeiro mundo”, como os europeus e os Estados Unidos, que vivem em condições abaixo dos níveis mínimos, muitas vezes desempregados.

Destacam-se os imigrantes, que geralmente preenchem as lacunas de empregos subvalorizados nesses países, como entregadores e motoristas de aplicativos. Nota-se uma passagem da terceira fase da Revolução Industrial<sup>7</sup> para a chamada “Quarta Revolução Industrial”<sup>8</sup>.

Foi possível realizar uma observação do ramo de hotelaria em cidades do interior do Brasil, com vistas à “flexibilização” do trabalho. Adianta-se que não se trata de um trabalho que satisfaça os indivíduos pessoal, emocional e financeiramente.

O trabalho de hotel, por mais que não seja considerado “pesado” no senso comum, pode ser analisado pela Sociologia do Trabalho como um desgaste psicofísico, ou seja, aquele que sujeita o funcionário a desgastes psicológicos e físicos conjuntamente. Essa é uma experiência que pode ser caracterizada como trabalho precarizado, fruto da acumulação flexível (Harvey, 2016). Essa flexibilidade mascara a falta de direitos e a situação de sobrecarga dos funcionários.

Ainda perpassando o caminho da Sociologia do trabalho e pela Revolução Industrial,

---

<sup>7</sup> Esta geralmente associada aos computadores, à comunicação massificada, globalizada.

<sup>8</sup> Esta, marcada pelo uso das novas inteligências artificiais (Artificial Intelligence - AI), às plataformas digitais, à uberização.

Ricardo Antunes, um sociólogo brasileiro autor e organizador de obras voltadas para o estudo da precarização do trabalho, afirma que o setor de serviços, incluindo o comércio e os hotéis, explora o trabalhador nos tempos atuais.

Antunes classifica o serviço de hotelaria como um dos que mais precarizam o trabalho na Revolução 4.0 (A Era Digital, informatizada do trabalho). Os salários são sempre baixíssimos, a exigência sempre alta e, muitas vezes, os profissionais de hotéis possuem domínio da língua inglesa ou espanhola, conhecimentos de informática e até desenvolvem trabalho multitarefa em vários setores do hotel, mesmo assim, são desvalorizados e facilmente descartados pelas empresas, frente ao “contingente de reserva”<sup>9</sup> que aguarda uma oportunidade de emprego para substituí-los.

Ele reforça que o proletariado atual não se restringe aos trabalhadores do meio produtivo, como as fábricas, mas, a partir dos séculos XX e XXI, engloba também os que atuam nos setores de serviços, precarizados e assalariados. Apesar disso, eles estão diretamente ligados ao lucro de grandes empresários (Santos, 2018).

O setor de serviços é extremamente lucrativo, sobretudo na hotelaria, pois há uma demanda considerável de quartos/apartamentos em dias úteis, chegando sempre a não haver mais vagas para as vendas de diárias em hotéis maiores. A oferta e a demanda influenciam o trabalho do *RM (rate management)*, que estipula os valores das diárias, bem como o de supervisores de reservas, gerentes e até de recepcionistas, funcionários diretamente ligados ao giro de capital das redes hoteleiras.

Além disso, outro fenômeno associado à flexibilização é a “uberização do trabalho”, termo cunhado por Ricardo Antunes, muito presente nos tempos atuais como forma de ludibriar a classe trabalhadora com discursos de empreendedorismo, enquanto a ausência de direitos trabalhistas, a falta de respaldo jurídico e os desgastes físicos e psíquicos se intensificam nessa nova forma de exploração. Tecnologias voltadas ao lucro e ao acúmulo excessivo de capital são responsáveis por esse novo fenômeno do “trabalhador uberizado”.

Ainda se analisando a relação do Estado com a precarização do trabalho hoteleiro, é necessário considerar alguns pontos de Santos, que, utilizando-se da teoria de Ricardo Antunes, identifica no setor do turismo a flexibilização do trabalho:

Para Antunes, a compreensão da classe trabalhadora hoje, deve incluir, além do proletariado industrial e rural, os assalariados do setor de serviços, aos quais podemos acrescentar aqueles inseridos nos bancos, no comércio, nos serviços públicos e também no lazer e no turismo (Santos, 2018, p. 16).

---

<sup>9</sup> Termo muito utilizado por Zygmunt Bauman em “Tempos Líquidos”.

Santos também conclui, seguindo essa linha de pensamento:

Como se vê, as mudanças nos padrões produtivos e tecnológicos ampliaram as modalidades de exploração do trabalho, como a flexibilização, a informalização e o amparo de um forte aparato legal promovido pelo Estado, com a desregulamentação das leis trabalhistas (Santos, 2018, p. 65).

O ramo de hotelaria é um laboratório rico para se observarem relações sociais presentes no Estado neoliberal, e é de muito aproveitamento para especialização em Sociologia do Trabalho, ou até mesmo em Direito Trabalhista. O sociólogo e jurista Jessé Souza, em seu livro “A Elite do Atraso”, desenvolve uma linha de raciocínio voltada às relações históricas no Brasil, propondo uma crítica ao senso de “vira-latismo” presente em autores tradicionais da Sociologia Brasileira.

A subalternidade, com origem nos primórdios da escravidão no país, ainda é sentida pela classe trabalhadora que ganha salários muito baixos em hotéis e em outras funções de atendimento ao público, e no setor de serviços em geral (Souza, 2019). Atualmente, após muitas conquistas da classe trabalhadora voltadas para seus direitos, esse termo é utilizado como precarização do trabalho.

A manutenção das elites no Brasil se dá, além de política e economicamente, também nas leis e da percepção histórica da sociedade brasileira sobre os culpados pelas desigualdades sociais que se destacam no país.

No Brasil, especialmente em Minas Gerais, Goiás e na Região Nordeste, que ainda possuem resquícios do coronelismo e da antiga cultura escravocrata rural, os que se encontram em situação mais favorável financeiramente, como grandes proprietários de terras ou empresários do interior, tendem a ver o trabalhador dos serviços de atendimento como alguém que não foi capaz ou não teve mérito para se estabilizar no mercado de trabalho.

Essa “classe” de trabalhadores é configurada, segundo Guy Standing, como o “Precariado”, ou a “nova classe perigosa”, ou seja, um segmento que se encontra vulnerável econômica e socialmente no modelo neoliberal (Standing, 2013, p. 15).

Essa ideia de precariado é muito válida para a análise, e ela é até mesmo discutida entre sociólogos do trabalho, que questionam se ele se configura como uma classe ou como um segmento dentro de uma classe. Alves reinterpreta o termo “precariado” determinado por Standing, sugerindo que não se trata de uma “nova classe”, mas de uma das camadas do antigo proletariado (Alves apud Araújo, 2020).

A diferença crucial desse grupo chamado de precariado é que ele se encontra em uma

constante incerteza do futuro, da sobrevivência, da subsistência. O mercado de trabalho atual impossibilita a criação de planos e de estabilidade para indivíduos que se encontram nesse segmento.

Segundo Araújo, o fenômeno da precarização ocorre devido a uma forma de destruição psíquica e física do trabalhador como manutenção da classe produtiva dentro do modelo capitalista. Essa condição é próxima à de escravidão, havendo uma linha tênue entre precarização e trabalho análogo ao escravo (Araújo, 2020).

A precarização também se dá devido à desvalorização do trabalhador qualificado no mercado de trabalho. Partindo de uma linha de raciocínio similar à de Guy Standing, o autor faz a seguinte análise:

[...]pessoas diplomadas e qualificadas, ora desempregadas, ora trabalhando como pessoa jurídica (PJ), sem direitos trabalhistas, sem perspectiva de aposentadoria, com renda instável e insegura, além de jornadas de trabalho muito mais longas[...] o precariado evidencia a estagnação dos empregos formais e o aumento dos subempregos. Tal fenômeno, no Brasil, reflete, entre outros fatores, uma crescente concentração de renda, gerando o enorme aumento da desigualdade em diversos planos da existência individual e coletiva (Araújo, 2020, p. 83).

Para ele, a relação do Estado “ultraliberal” brasileiro com a precarização sistêmica do trabalho também se dá por meio de reformas que não atendem aos interesses dos “colaboradores”, mas dos empregadores, como foi o caso da reforma trabalhista do governo Temer (Araújo, 2020).

Em determinados contextos, alguns representantes dos poderes do Estado nacional, quando influenciados pela política conservadora, atuam em desfavor da classe trabalhadora no país. Parte significativa do Congresso Brasileiro nas últimas décadas destaca-se por ter bancadas ruralistas, religiosas, empresariais e militares, estas geralmente empregadoras dos setores que movimentam a economia do Brasil.

Ainda pensando-se em um cenário brasileiro, pode-se perceber o avanço do ramo hoteleiro para o centro do Brasil em meio a uma globalização acelerada, moldada pelo neoliberalismo em conjunto com o conservadorismo. Diversas cidades pequenas e médias, antes pouco atrativas para esse setor, tornaram-se, no século XXI, “zonas de serviços”, áreas em que se estabelecem relações comerciais e trabalhistas apoiadas pela exploração do trabalho.

Nesses locais, instalaram-se indústrias e comércios que atendem ao mercado externo, empregando mão de obra barata, criando mais-valia no interior do país, e que direcionam a população local para os trabalhos precários, geralmente para servir quem vem de fora.

Grandes redes hoteleiras, como a Atlântica e a Ibis, possuem estabelecimentos em diversas cidades de médio porte no país, que, para o campo da geografia espacial moderna, são as cidades ideais para se pensar a distribuição equilibrada de pontos de comércio e serviços em geral, principalmente as que estão situadas no caminho de grandes centros urbanos.

Essas redes geralmente oferecem salários baixos e postos de trabalho flexibilizados, o que ocasiona alta rotatividade de emprego. Isso é uma característica do cenário de globalização perversa, conceito cunhado pelo geógrafo Milton Santos (Santos, 2000).

Um conceito importante que foi analisado é o de cidadania, presente tanto nas Ciências Sociais quanto em campos como a História, o Direito e a Geografia. Sobre esse tema, Milton Santos analisa a estrutura do Brasil, concluindo que, historicamente, ainda não há possibilidade real de atingi-la de forma plena, em razão das desigualdades históricas e dos conflitos de classes, hoje apoiados pelo capital externo e pelas redes globais.

Além disso, essas estruturas globais do capital, que precarizam o trabalhador, refletem a relação entre empregados (pobres) que nunca conseguem ser cidadãos e os empregadores (classes médias e altas) que jamais quiseram ser cidadãos no sentido de serem solidários e de terem obrigações para com o seu país. Essa realidade está presente nas elites de países em desenvolvimento, como o Brasil, sendo a denúncia de Milton Santos centrada na desigualdade social.

É característico que os mais abastados no Brasil sempre busquem privilégios, e não obrigações para com a sociedade. O conceito de cidadania no país ainda precisa ser revisto, pois está disponível apenas para alguns segmentos de classe (Santos, 2000). As classes mais abastadas se apoiam na ideia de “mérito”. Essa sensação de mérito está também presente na crítica de Souza, além de Bourdieu, sociólogos críticos das elites no contexto liberal e conservador.

Ao direcionar o estudo para a classe trabalhadora precarizada, que impulsiona os lucros do setor hoteleiro, torna-se evidente a existência de práticas que podem levar à exploração tanto física quanto psicológica dos funcionários. Jornadas extensas, pressões por desempenho e pelo bom atendimento, baixa remuneração e falta de reconhecimento são aspectos que refletem a desigualdade nas relações de trabalho.

Dessa forma, a Sociologia Clássica contribui para analisar essas questões, permitindo um estudo crítico das estruturas do Estado neoliberal que mantêm tais condições e indicando caminhos para possíveis transformações sociais, jurídicas e políticas no ambiente profissional. No próximo tópico realizou-se uma análise sobre os conflitos socioeconômicos envolvidos na relação de trabalho do setor hoteleiro, especialmente a clientela e os patrões.

## 2.2 Os antagonismos das relações de trabalho no Estado neoliberal

Dando continuidade à relação de confronto entre o empregado e o empregador em meio ao cenário do neoliberalismo, o conceito de “elite do atraso” (Souza, 2019) mostrou-se de grande utilidade. O sentimento de ser hostilizado por arrogância e a falta de respeito são muito comuns no dia-a-dia do trabalhador de balcão. Esses conflitos podem partir primeiramente de pessoas que se consideram “superiores” na pirâmide social, ou seja, a elite brasileira.

Foi possível observar muitos casos no Brasil de desrespeito a funcionários de atendimento ao público, vindos principalmente de indivíduos que cometem injúrias raciais, xingamentos, assédio e agressões físicas.

Esses atos demonstram uma continuação da cultura de “superioridade de classe”, que se agravou muito com o protofascismo mascarado de nacionalismo defendido por apoiadores mais extremos do governo de Jair Messias Bolsonaro (2018-2022), assim como por pessoas do espectro de extrema direita, que ganharam voz nos últimos anos no país.

Esses embates entre as classes sociais podem ser facilmente identificados no mercado de trabalho. Alguns empregadores e hóspedes estão em camadas sociais muito distintas dos recepcionistas e demais trabalhadores de hotéis. É perceptível que o empresariado brasileiro tende a apoiar os partidos que defendem o conservadorismo que se mascara de neoliberalismo, e as ideias consideradas por muitos eleitores do “espectro de esquerda” como ideias com resquícios “fascistas” que surgiram após 2013.

Uma das estratégias do grande empresariado hoteleiro, que pode ser considerada um sintoma da precarização do trabalho dos profissionais de hotéis, é o frenesi encontrado em horários de pico no balcão e no restaurante. A grande maioria da clientela encontra-se nos segmentos das classes médias e médias altas.

Quando comparadas as cidades do interior do Brasil com as grandes capitais, como os exemplos de algumas cidades dos estados de Minas Gerais e Goiás, elas apresentam muitos hóspedes que trabalham no ramo do agronegócio, das engenharias, das vendas, da área médica, da política e também indivíduos com altos cargos em empresas.

Além disso, algo que muitas dessas pessoas possuem em comum é a pressa no processo de entrada para se acomodarem e a urgência no ato do *check-out*<sup>10</sup> para saírem já com suas devidas notas fiscais. Esse processo é majoritariamente o que mais gera grosserias e ofensas

---

<sup>10</sup> Saída do hóspede do estabelecimento. Encerramento da hospedagem.

aos recepcionistas, por um problema que não é voltado para a responsabilidade deles, e sim para o sistema operacional ou para as plataformas oficiais das Prefeituras Municipais.

O processo de *check-in*<sup>11</sup>, por ser demorado, pois necessita da obtenção dos dados do cliente, da inserção no sistema hoteleiro e da criação de chaves, faz com que a entrada dos indivíduos demore. A culpa recai sobre o recepcionista. Isso tudo, apoiado pela exigência dos gerentes ou proprietários de hotéis, reforça o trabalho apressado do funcionário de ambos os lados.

Este foi um dos principais pontos reconhecíveis no trabalho precário no século XXI, apoiado por tecnologias desfavoráveis ao empregado. A hospitalidade, o respeito e o afeto são prerrogativas apenas para os hóspedes, algo que é totalmente oposto para os funcionários (Carneiro; Lescura; Sant’Anna, 2021).

As exigências contra os profissionais da hotelaria começam quando os empregadores não oferecem nenhum respaldo frente às ofensas dos próprios hóspedes. Em um mundo onde “o cliente sempre tem razão” e a concorrência está logo à frente, o empresário prefere trocar a dignidade do seu “colaborador” pela satisfação garantida da pessoa que está pagando pelo serviço. Observou-se que até mesmo nas políticas das redes hoteleiras consta que “é preciso fazer com que os hóspedes se sintam em casa”, embora seja de conhecimento geral que muitos brasileiros agem de maneira violenta em seus próprios lares.

Sobre o trabalho no setor de recepção, a experiência de trabalho de balcão em estabelecimentos comerciais, juntamente com a aptidão com a língua inglesa, são portas para se trabalhar em recepção de hotéis. As semelhanças dos serviços de caixa e balconista são muitas, por se tratarem de atendimento ao público em grande escala, além do pouco retorno financeiro e do excesso de estresse diário. Funcionários desses ramos geralmente planejam uma mudança de emprego, e muitas vezes não se deslocam dele por causa da questão do desemprego estrutural no Brasil. Muitos jovens acabam entrando na estatística do precariado brasileiro.

Além das hostilidades gratuitas, a classe trabalhadora está sujeita a humilhações como as “carteiradas” de “agentes da democracia”, como juízes, advogados, policiais federais etc., quando surge algum problema que essas mesmas pessoas hostis causam, ou então que o próprio estabelecimento hoteleiro não consegue solucionar. Frases como “Eu sou advogado! Eu sei como funciona isso” ou “Eu sou juíza e exijo que minha nota fiscal fique no valor que eu precisar!” são comuns nos balcões.

Logo, existe uma forma de opressão notável a partir da relação entre pessoas com cargos

---

<sup>11</sup> Entrada do hóspede no estabelecimento. Início da hospedagem.

privilegiados no Estado e funcionários precarizados do ramo de hotelaria. Um espaço tão pequeno divide realidades socioeconômicas extremamente diferentes. Isso também se aplica com celebridades e pseudocelebridades, como cantores, atletas, políticos, etc.

Hostilidades a funcionários nordestinos não são muito raras, e as associações ao comportamento imaginário da “preguiça”, difundidas desde a época da colonização, ainda estão presentes no ambiente de trabalho precarizado no Brasil. A vitória do presidente Lula em 2022 é muitas vezes associada aos nascidos na Região Nordeste, e estes tendem a ser culpabilizados pelas mazelas que o país enfrenta.

De uma maneira sem muito sentido, as elites brasileiras e os segmentos de classe média associam o amparo social, o combate à fome e os programas governamentais ao trabalhador nordestino, como algo depreciativo.

Nessa mesma linha, a “síndrome de vira-lata”, conceito básico em Sociologia Brasileira e muito utilizado por Jessé Souza, é perceptível em meio à elite conservadora do Brasil que propaga a imagem de Donald Trump<sup>12</sup> e a bandeira dos Estados Unidos da América, como objetivos a serem seguidos pela sociedade brasileira.

Desse modo, valoriza-se o que vem de fora e deprecia-se a cultura interna, tudo isso como uma forma de manutenção de poder e de ideologia. Mesmo após as estratégias econômicas estadunidenses adotadas em meados de 2025, que prejudicaram setores como o agronegócio, considerado hoje um ramo da elite, o eleitorado conservador, contendo grande parte do empresariado do país, tenta retaliar os benefícios sociais e trabalhistas propostos pelos partidos progressistas.

Sobre os antagonismos em meio ao setor hoteleiro, é interessante salientar que a função de recepcionista é, de certa forma, a vivência de uma coerção financeira e psicológica no íntimo da pessoa humana. Cada dia a mais pode ser encarado como uma dose extra de desgaste e vulnerabilidade emocional.

Esse tipo de trabalhador precisa agir na defensiva durante todo o expediente de trabalho. No final do mês, o salário, em sua maior parte serve apenas para arcar com as despesas básicas, e a tendência é a de nem mesmo as compras em supermercados renderem durante o período.

A inflação altíssima desde a década de 1980 é sentida principalmente pela classe trabalhadora precarizada. Segundo o livro organizado por Ricardo Antunes “Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida”, os funcionários do ramo hoteleiro se enquadram como parte do precariado brasileiro. Há uma alta rotatividade

---

<sup>12</sup> Atual presidente dos Estados Unidos. Figura republicana que presidiu o país de 2017 até 2021, voltando em 2025 em seu segundo mandato.

de funcionários em recepções de hotéis, pois trata-se de um serviço que, em linguagem popular, “não para”.

Sendo assim, a ideia presente na sociedade brasileira é a de que o trabalho em hotel não é compensatório financeiramente, é desgastante emocionalmente e ainda exige muito da capacidade técnica dos recepcionistas, que precisam compreender a função de auditoria e também saber lidar com emissão de notas fiscais, além de dominar informática básica e, em alguns casos, falar e compreender a língua inglesa. Além disso, o “emocional” de quem trabalha na recepção precisa estar reforçado.

Nesse sentido, quem não obtém muitas expectativas de melhorias salariais acaba se sentindo inferiorizado quando se depara com pessoas que representam os segmentos das classes médias altas. Situações facilmente identificadas são os chamados “problemas da classe média” em hotéis, que também podem ser denominados, em um contexto sociológico, demandas simbólicas da classe média.

Enquanto funcionários como recepcionistas, camareiras, garçons, faxineiras e copeiras são geralmente pessoas economicamente vulneráveis, que se preocupam com contas a pagar e se irão comer bem até o fim do mês, os hóspedes dos estabelecimentos hoteleiros tendem majoritariamente a se preocupar se terão mais de quatro travesseiros em suas camas, se conseguirão descontos de R\$ 10,00 nas diárias ou se o restaurante abrirá suas portas dez minutos mais cedo para atender à sua demanda, tudo isso acompanhado, às vezes, do que pode ser chamado de “ataques de histeria” na recepção ou de hostilidades vindas pelo telefone de seus quartos, com ofensas gratuitas ao trabalhador do hotel.

Os funcionários que não se adequam ao trabalho de ouvir ofensas e desaforos de forma passiva são, em quase todas as vezes, descartados pela empresa hoteleira. Para Jessé Souza, esse comportamento se configura como um “ódio aos pobres”, que são considerados a “ralé de novos escravos” da sociedade brasileira, herdeiros de todo um desprestígio social e integrantes do precariado (Souza, 2019, p. 84). À luz de Souza, o conflito de classes em meio ao contexto do Estado neoliberal brasileiro é muito presente nos estabelecimentos hoteleiros.

É válido ressaltar a intensa negociação que os hóspedes tentam realizar no balcão da recepção dos hotéis, mesmo após a tarifa diária já ter sido acertada e paga. Como uma prática já característica dos chamados “liberais”, esse costume, que também pode ser encontrado no *habitus*, está presente na classe média brasileira mais privilegiada economicamente.

Mesmo sem a necessidade aparente, é comum presenciar um intenso desgaste do recepcionista ao ser confrontado por clientes que insistem no desconto da diária. As diferenças são mínimas, como, por exemplo, os já citados R\$ 10,00.

Essa prática conflituosa vinda do cliente dificilmente proporciona resultados a ele. A negociação após o acerto da reserva, e muitas vezes após a própria cobrança da reserva, de nada vale, já que, em muitos casos, o preço é estipulado pelos portais de reservas<sup>13</sup> ou pelo próprio *RM* ou gerente hoteleiro, ou seja, é um preço fixo.

Para uma análise do conflito, difundida desde os primeiros estudos dos clássicos, as relações de trabalho mostram os estresses e embates dentro das empresas, algo que é bem similar fora do âmbito trabalhista no que diz respeito às classes. Atualmente, conflitos virtuais se somam aos presenciais.

A nova tecnologia empregada ao setor hoteleiro, em vez de auxiliar, passou a atrapalhar o serviço dos recepcionistas e trabalhadores dos restaurantes dos hotéis. Os novos sistemas de recepção e *A&B*<sup>14</sup>, chamados comumente de “*Front*”, “*Grid*” e “*PDV*” (Ponto de vendas) são verdadeiras máquinas de problemas para os mais desfavorecidos economicamente, pois, assim como o maquinário industrial estava sob domínio das classes empregadoras, as novas tecnologias utilizadas pelo empresariado no século XXI estão majoritariamente sob esse mesmo controle empresarial.

É comum haver algum empecilho nessas plataformas que faz com que o processo dinâmico do balcão fique travancado, o que proporciona verdadeiro estresse a funcionários e hóspedes. Notas fiscais, reservas on-line, *check-ins*, *check-outs*, vendas de produtos na recepção e no restaurante, telefone, todos conectados a novas plataformas que podem ser terceirizadas ou criadas por redes hoteleiras, enfrentam grandes problemas diários em hotéis.

A Revolução 4.0, trazendo um grande aparato da terceira fase, precariza o trabalhador em prol do grande capital acumulado pelas grandes redes, que operam até mesmo em outros países. O capital passa a ser, além de internacional, virtual.

Prestadores de serviço (terceirizados), que também se enquadram como trabalhadores precários, tendem a aumentar no setor hoteleiro. Funcionários remotos, como profissionais de TI locais e corporativos, passaram a fazer parte do mercado de trabalho, característica do teletrabalho (Lévy, 2017). Até mesmo empresas virtuais são facilmente observáveis no século XXI, prestando serviços a hotéis muitas vezes como pessoas jurídicas, sendo, em alguns casos, pessoas físicas que não querem entrar na categoria CLT.

Em outros termos, o mercado de trabalho, em conjunto com o Estado, acaba impondo os meios para que grandes redes hoteleiras se aproveitem desses serviços que são vitais para

---

<sup>13</sup> Também chamados de “motores de reservas”, tratam-se de grandes empresas, muitas vezes internacionais, que são parceiras dos hotéis na venda das hospedagens, reivindicando boa parte do lucro faturado pelas diárias.

<sup>14</sup> Departamento responsável pela manutenção e venda de alimentos e bebidas do estabelecimento.

seu funcionamento, dando em troca baixa remuneração e nenhuma garantia de tempo de serviço a esses profissionais. O discurso neoliberal/ultraliberal de liberdade financeira da pessoa jurídica alcança esse ramo de sobreviventes do capitalismo voraz como terceirizados precarizados.

Esses profissionais altamente qualificados abdicam de direitos que poderiam ser assegurados por uma carteira de trabalho, na maioria das vezes. Porém, aparentemente, para eles, a burocracia envolvida no serviço prestado pela pessoa “PJ” é mais viável do que a atuação como pessoa física.

Tecnologias voltadas para a vigilância apoiam o controle dos corpos dos empregados na atualidade do Estado neoliberal. Assim como as fábricas inglesas de tecelagem durante a Revolução Industrial, os hotéis são estabelecimentos que funcionam 24 horas por dia, sem pausa, e com supervisão que tende a ser presencial durante o dia e remota durante o horário noturno.

Os profissionais do setor hoteleiro e de atendimento ao público em geral são frequentemente requisitados no local de trabalho, mesmo em suas folgas. E, como dizia o jovem Friedrich Engels em sua análise sobre a classe trabalhadora na Inglaterra: “Nada é mais terrível que fazer todos os dias, da manhã até a noite, um trabalho de que não se gosta” (Engels, 2017, p. 157).

Esse problema, que anteriormente abrangia a realidade de crianças e adolescentes durante a Revolução Industrial, e também das mulheres, atualmente é mais voltado para o segundo grupo, que precisa se dividir entre os cuidados com a família e o trabalho assalariado. Engels e Marx afirmam que as divisões do trabalho se formam na instituição da família. Os alemães indicam, em *A ideologia alemã*, que os filhos e a mulher são historicamente tratados como “propriedade” do homem dentro da própria família (Engels; Marx, 2023).

Ademais, como citado acima, durante a Revolução Industrial, identificam-se o trabalho infantil e a presença da mulher em postos de trabalho das fábricas inglesas. O trabalho feminino não se dá somente nas fábricas, mas também nos afazeres domésticos, enquanto as crianças são incorporadas à lógica trabalhista dentro de escolas e cursos técnicos.

Um ponto interessante de Engels e Marx, grandes representantes do socialismo/comunismo alemão, é a sua luta contra as injustiças sociais da época em que viviam. Eles conseguiram fazer muitos inimigos com suas duras críticas a pensadores de seu tempo, como os ideólogos alemães, que não se preocupavam ou não partiam de uma perspectiva do materialismo histórico. Sempre com uma escrita crítica e combativa, os autores se consagraram como líderes revolucionários intelectuais.

O que há de se aproveitar dessa característica é a ação do intelectual em conflito com sua própria realidade social/histórica. Engels já conflitava com os grandes proprietários dos meios de produção na Inglaterra enquanto ainda jovem. Marx passou parte de sua vida perseguido pelos seus opositores. Ambos escreveram muitas páginas de forma irônica, hostilizando os filósofos alemães herdeiros do pensamento iluminista de Hegel.

Hodiernamente, são autores considerados essenciais para o entendimento da relação da classe trabalhadora (o proletariado) em conflito com a classe empregadora (a burguesia), sendo de extrema importância e obrigatória leitura para o entendimento da Sociologia, principalmente no campo do trabalho, das revoluções e do conflito. Entender a relação dos trabalhadores de hotéis com base na perspectiva materialista revelou-se de extrema relevância para esta dissertação.

Um conceito fundamental para o entendimento das divisões de classes sociais é o de “mais-valia”. Tratando-se de um termo voltado para a exploração do trabalho, a mais-valia é basicamente a subtração do valor que o trabalhador produz em relação ao valor que ele recebe do capitalista ao fim de sua produção, ou seja, o empregador recebe de forma passiva grande parte do lucro produzido pelo funcionário.

A mais-valia é, ainda hoje, uma das formas mais eficazes de manutenção das classes econômicas. A obra “O Capital – Vol. 1”, de Karl Marx, em linguagem do campo da economia, expõe que o processo de produção do capital se apoia em estratégias como essa de expropriação do que é produzido por quem empregou sua força de trabalho, tudo isso em vias legais do Estado.

Engels e Marx se aprofundam nas relações sociais voltadas para o trabalho, expondo a exploração e a alienação dele. Partem do materialismo histórico e dialético em sua obra A ideologia alemã, ou seja, para eles, as análises teóricas devem ser baseadas empiricamente. Como já mencionado, fazem duras críticas aos jovens hegelianos, assim como aos detentores dos meios de produção, que buscam a única finalidade do lucro.

Friedrich Engels e Karl Marx são os mais relevantes para o campo da Sociologia do Trabalho, da precarização do trabalho. Esses autores partiram para o estudo da estratificação social e das classes, no que configura a “Sociologia do Conflito” em diferentes abordagens de outros sociólogos considerados pilares da Sociologia.

Os marxistas se aprofundaram nos estudos do capitalismo como forma de sistema econômico. As classes sociais, para eles, estão definidas pelas relações de exploração e de poder, visualizadas pelos sociólogos em um contexto histórico de cada classe. Eles partem da perspectiva materialista, que é mais crítica quanto à dignidade e ao bem-estar dos trabalhadores

das classes econômicas mais subvalorizadas.

No contexto atual, os trabalhadores centrais para a análise, do setor de serviços, após 1980 até hoje, não possuem um histórico de organização sindical e de lutas contra os empregadores como os operários das fábricas. Algo que dificulta a organização dos profissionais de hotéis é a existência do “exército industrial de reserva” à espera de uma vaga nos estabelecimentos, o que se configura como uma liquidez no mercado de trabalho. Essa situação, muito presente no modelo de acumulação flexível, é apoiada pelo Estado.

Com muitos profissionais desqualificados (e também qualificados) desempregados, é possível manter sempre a baixa remuneração do setor. A precarização do trabalho no contexto neoliberal é facilmente perceptível em países como o Brasil. Esses trabalhadores seguirão o mesmo ciclo dos outros “colaboradores” dispensados.

Os precarizados tendem a não possuir outra alternativa senão continuarem no trabalho até a demissão, devido à situação de desemprego estrutural no país. Ou seja, é notório a manutenção do Estado, também chamado de “ultraliberal”, quanto à flexibilização dos profissionais desse setor. Segundo Loïc Wacquant, tendo como objeto de análise a sociedade norte-americana, o trabalho precário transforma os indivíduos em peças descartáveis pelo Estado neoliberal.

A marginalização e a exclusão proporcionam ao trabalhador uma condição de “subcidadão” (Wacquant, 2004). A vulnerabilidade desses trabalhadores se dá não somente no contexto político, mas também no descarte e na vida fora da “margem” social.

Citando novamente um autor de muita relevância para o entendimento de como a estrutura do Estado neoliberal favorece a precarização do trabalho hoteleiro, destaca-se Guy Standing, que, pensando na classe - ou segmento de classe, para alguns teóricos - do “preariado” (alusão às palavras “proletariado” e “precário”), faz uma análise interessante e precisa sobre o processo de flexibilização surgido na década de 1980, condicionando o trabalhador, que já se encontrava no proletariado, a passar à condição do trabalhador precário dos tempos atuais.

Apesar de estar inserido no contexto da sociedade norte-americana da década de 1980, sua análise se faz muito atual e presente na década de 2020, principalmente quando se trata de flexibilização de leis trabalhistas. Uma de suas colocações pode ser utilizada para o entendimento do processo de precarização em setores como o de serviços no Brasil:

Uma reivindicação neoliberal que se consolidou na década de 1980 foi a de que os países tinham de perseguir “a flexibilidade do mercado de trabalho”. A menos que os mercados de trabalho se flexibilizassem, os custos trabalhistas

aumentariam e as corporações transfeririam a produção e o investimento para locais onde os custos fossem mais baixos; o capital financeiro seria investido nesses países, em vez de ser investido “em casa”. A flexibilidade tinha muitas dimensões: flexibilidade salarial significava acelerar ajustes a mudanças na demanda, especialmente para baixo; flexibilidade de vínculo empregatício significava habilidade fácil e sem custos das empresas para alterarem os níveis de emprego, especialmente para baixo, implicando uma redução na segurança e na proteção do emprego... (Standing, 2013, p.22).

Após apresentar uma explicação sobre as mudanças no mercado de trabalho, Standing também faz uma associação da insegurança trabalhista sentida pelos profissionais em meio a esse modelo econômico que separa as classes prejudicadas das beneficiadas por essa flexibilização:

Em essência, a flexibilidade defendida pelos impetuosos economistas neoclássicos significava, sistematicamente, tornar os funcionários mais inseguros, o que afirmavam ser um preço necessário para a manutenção do investimento e dos empregos [...] Na medida em que ocorria a globalização e os governos e corporações se perseguiram mutuamente para tornar suas relações trabalhistas mais flexíveis, o número de pessoas em regimes de trabalho inseguros aumentou. Esse fato não foi determinado em termos tecnológicos. Conforme o trabalho flexível se propagava, as desigualdades cresciam, e a estrutura de classe que sustentava a sociedade industrial deu lugar a algo mais complexo, porém certamente não menos classista (Standing, 2013, p.22).

Não sendo um fenômeno isolado do mercado de trabalho, a precarização no contexto do Estado neoliberal faz parte de uma expressão de dinâmicas sociais e econômicas mais complexas, que foram analisadas por meio das lentes de sociólogos clássicos, como os já citados marxistas.

A partir da perspectiva de Karl Marx e Friedrich Engels, assim como de autores que seguem as correntes advindas deles, é possível identificar a exploração dos trabalhadores hoteleiros, que estão sujeitos a condições de trabalho alienantes e subvalorizadas.

A análise da precarização do trabalho, segundo a corrente marxiana, deve começar com a compreensão e o estudo da estrutura das classes e das relações de exploração trabalhistas que marcam o modelo econômico vigente, como é o caso do neoliberalismo.

No contexto do trabalho hoteleiro, a precarização se manifesta em diversas formas de subordinação e exploração, com ênfase na intensificação da jornada de trabalho (como é o exemplo da escala 6x1), baixos salários, multitarefa ou desvio de função, alta rotatividade, terceirização e crescente flexibilização das condições laborais.

A mais-valia, conceito já citado, pode ser aplicada até mesmo no setor de serviços, pois

o trabalho exercido pelo recepcionista é o de intensa negociação pelo fechamento da diária, assim como as camareiras são as que trabalham diariamente para que o quarto/apartamento esteja em condições adequadas para a hospedagem, o que gera um lucro para o empregador sem que este desempenhe algum esforço ou trabalho real. Ricardo Antunes, é um autor brasileiro da atualidade que pode auxiliar no entendimento desse campo de precarização.

Um outro problema da relação capital versus trabalho pode ser exemplificado na sensação de “fardo” que o trabalho proporciona ao indivíduo, segundo a teoria marxiana de Lukács. Enquanto essa atividade deveria ser humanizante para o profissional, dando a ele individualidade, identidade, ela acaba se tornando um castigo no modelo capitalista, que além de alienar, pune o trabalhador diariamente com a função de ser apenas uma engrenagem no processo de produção de capital.

Os conceitos da Sociologia Clássica serviram como base teórica importante para a análise das relações trabalhistas no setor hoteleiro. Autores como Karl Marx e Friedrich Engels ofereceram reflexões que ajudam a compreender as dinâmicas sociais envolvidas no mundo do trabalho, especialmente quando se trata de setores que dependem primordialmente da força de trabalho humana para gerar lucro. No caso da hotelaria, foi essencial considerar os profissionais como agentes fundamentais no funcionamento dessa área de serviços.

### **2.3 Sobre o setor hoteleiro e suas características trabalhistas**

Assim, após uma análise dos clássicos, ficou evidente o problema de concentração de poder econômico e de capital pela elite nacional, chaga que se reflete no mercado de trabalho brasileiro. Com a mão de obra barata, as redes hoteleiras encontram lucro onde há uma “despreocupação” com as gigantescas desigualdades sociais e econômicas, ou seja, os cargos oferecidos dentro dos hotéis, até mesmo os chamados “cargos de liderança”<sup>15</sup>, possuem salários muito abaixo da qualificação, não condizentes com a intensidade de serviço e com a exigência imposta ao psicológico do trabalhador.

A proposta de identificar, por meio de bibliografia estabelecida, a relação entre o Estado neoliberal/ultraliberal, num modelo de acumulação flexível, e a precarização do trabalho no setor de serviços no país, especialmente quando se trata de hotelaria, se fez muito necessária para a Sociologia do Trabalho atual.

Ao contrário de algumas profissões que possuem um processo de formação do

---

<sup>15</sup> Geralmente supervisores de reservas, supervisores de recepção, governantas, gerentes de A&B.

trabalhador, como o caso do advogado, do professor e do médico, e também dos técnicos, como torneiro mecânico e soldador, preparados para o mercado de trabalho, por via de escolas como o Sesi e o Senai, o trabalhador hoteleiro entra nesse ramo geralmente sem uma experiência prévia de preparo. Como se trata do setor de serviços, o atendimento ao público acaba sendo a porta de entrada para a inserção da classe trabalhadora brasileira na luta pela sobrevivência.

Se antes a classe trabalhadora era marcada pela atividade fabril no mundo, hoje pode-se dizer que o setor de serviços englobou a grande massa de contratados precarizados e desvalorizados. Obras como “Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil”, de Ricardo Antunes, além de se voltarem para o trabalho dos operários de fábricas, também se concentram nas atividades dos hotéis, do turismo e do comércio, ou seja, o setor terciário hoje está no centro das atenções da análise sociológica do trabalho.

Um método empregado para a compreensão dos antagonismos de classe em setores como o de serviços foi aquele desenvolvido por Engels e Marx. O materialismo histórico é compreendido como um método que pode analisar a precarização do trabalho não como algo isolado, mas sim como um fenômeno histórico de contradições entre capitalismo e trabalho, inserido em meio a políticas estatais e interesses da classe dominante.

A hotelaria configura-se como um campo profícuo para a análise dos processos de flexibilização do trabalho, uma vez que, no contexto brasileiro, constitui um espaço de reprodução de múltiplas formas de exploração dos trabalhadores inseridos no setor de serviços. À primeira vista, por se tratar de ambiente frequentemente associado ao luxo e à sofisticação, tende-se a invisibilizar as condições laborais enfrentadas por profissionais como recepcionistas e camareiras. Contudo, a fragilidade das garantias trabalhistas desses sujeitos é concreta e encontra respaldo no atual cenário do capitalismo brasileiro, marcado pela intensificação da precarização e pela flexibilização das relações de trabalho.

Alguns pesquisadores tentaram compreender esse fenômeno utilizando os já consolidados autores da Sociologia do Trabalho, como Ricardo Antunes. Porém, ainda há um vasto território a desbravar nessa área, quando voltada para o setor hoteleiro, que, de certa forma, abrange muitos dos postos de trabalho no Brasil. A análise crítica da bibliografia disponível à academia mostrou-se fundamental para identificar a inserção da precarização do trabalho nas relações estabelecidas entre empregado, empregador e cliente no contexto do Estado neoliberal.

Problemas relacionados ao meio, como os enfrentados pelas minorias e pelas gerações mais jovens, são amplificados no setor de serviços do país. Cardoso sugere que a falta de perspectiva da geração atingida pela “plataformização” e pela precarização do trabalho já

projetava um desemprego em massa até os anos da pandemia, variando de 9% a 13,7% (no caso das mulheres), segundo o IBGE em 2022. Além de gênero, o desemprego é maior para pessoas pardas e negras no Brasil, aproximadamente 50% a mais do que para pessoas brancas, demonstrando ainda as práticas de segregação étnica encontradas no país (Cardoso, 2022).

Ainda no que se refere à desigualdade no âmbito da informalidade, especialmente aquela relacionada às dimensões étnico-raciais e de gênero, observou-se que os grupos mais prejudicados foram a população negra e as mulheres. Programas assistenciais e políticas de ação afirmativa, como o sistema de cotas, configuraram-se como mecanismos voltados à redução da desigualdade social. Creches em tempo integral também são grandes aliadas das mães que precisam se manter no mercado de trabalho precarizado (Cardoso, 2022).

No que tange à questão racial no mercado de trabalho brasileiro em geral, as trabalhadoras e os trabalhadores negros e pardos enfrentam barreiras adicionais, que vão desde a segregação em funções menos valorizadas até a discriminação explícita no ambiente de trabalho.

Essa realidade foi evidenciada pela Sociologia, que apontou a falta de representação desses grupos em cargos de chefia e gestão, reforçando a hierarquia racial que atravessa a organização do trabalho na hotelaria. Cabe registrar que a maioria dos hóspedes de hotéis quatro estrelas é representada por pessoas consideradas brancas na sociedade brasileira.

As mulheres, além de enfrentarem salários mais baixos e condições precárias, sofrem também com a “dupla jornada”, acumulando responsabilidades domésticas e familiares. A ausência de políticas públicas efetivas, como um número necessário de creches e escolas, agrava essa situação, aprofundando a vulnerabilidade das trabalhadoras e comprometendo sua saúde física e mental.

Para exemplificar a precarização das trabalhadoras, o levantamento de dados de 2024 apresentado na RAIS (Relação Anual de Informações Sociais, Portal do Governo Federal) expõe a desvalorização salarial da mulher em relação ao homem, que chega a aproximadamente 28%:

Do ponto de vista de sexo, o aumento do rendimento médio beneficiou principalmente os homens (+0,9%, ou +R\$ 34,55). No entanto, é importante destacar que a remuneração das mulheres (+0,8%, ou +R\$ 24,89) ainda permaneceu 27,9% inferior à dos homens, com uma diferença de R\$ 9,66 na variação absoluta (RAIS, 2024, p.14).

Em outros termos, o Estado tende a apoiar a precarização por meio de políticas que favorecem a flexibilização do trabalho, especialmente quando se trata do lado feminino, mesmo

quando há aumento do rendimento. A redução de custos para empresas e redes hoteleiras, muitas vezes em detrimento dos direitos conquistados pela classe trabalhadora, enfraquece as conquistas trabalhistas.

O Estado brasileiro favorece um cenário social da informalidade e da subcontratação/flexibilização, que geralmente apoia condições de trabalho precárias, com péssimos salários. Isso faz com que as elites empregadoras, principalmente as que gerenciam as redes hoteleiras, maximizem o lucro para si, reduzindo custos com mão de obra barata, como é o caso de grandes grupos como a Atlântica ou a rede Ibis.

É necessário aprofundar a análise sobre o impacto das políticas neoliberais na dinâmica do trabalho hoteleiro, considerando a multiplicidade de atores envolvidos e as contradições imersas no modelo atual. A precarização, que não é algo isolado, é resultado dos interesses empresariais, da fragilidade das leis e da representação jurídica que não atende aos interesses dos trabalhadores.

A flexibilização do trabalho tem como um de seus pilares a terceirização, que, no setor hoteleiro, envolve não apenas as atividades mais características, como recepção e reservas, mas também a manutenção e o abastecimento do hotel. Essa expansão da terceirização tem efeitos diretos sobre a estabilidade dos empregos, atuando sobre a rotatividade dos postos de trabalho.

O aumento da terceirização do trabalho é também encontrado em empregos considerados “por conta própria” (principalmente quando se trata dos profissionais de T.I.), sob a lógica do “PJ” (Pessoa Jurídica, quando, na realidade, é Pessoa Física), os *freelancers* e os serviços encontrados nos aplicativos. Essa expansão não ocorre por acaso. Trata-se, na verdade, de uma reação insistente do capital diante da necessidade de reagir frente a uma queda do lucro no Brasil.

Como essa terceirização avançou na última década, o setor de serviços se utiliza principalmente dos profissionais do ramo de tecnologia e de entregadores, podendo dispensar a qualquer momento os profissionais chamados *freelancers*.

Sobre a terceirização, a análise de Lara e Silva é importante para compreender a implantação dela no Brasil atual:

A ampliação da terceirização está associada à busca da redução de custos com a força de trabalho, o que corresponde à lógica empresarial de que, em momentos de baixas taxas de crescimento econômico e condição desfavorável de competição em relação ao exterior, a saída é reduzir ao mínimo o custo da força de trabalho. Desse modo, explica-se a voracidade dos capitalistas em buscar uma ampliação das possibilidades de terceirização, no momento em que as taxas do PIB apontam para uma possível recessão econômica no país

(Lara; Silva, 2021 apud Antunes, 2021, p. 491).

Nos hotéis, como já citado no primeiro capítulo, há a presença desses dois tipos de “colaboradores”, os entregadores de restaurante (geralmente motoboys) e os técnicos de T.I. Ao contrário de alguns profissionais precarizados nos hotéis sob a assegurada carteira de trabalho, esses profissionais firmam contratos ou acordos que, muitas vezes, possuem relação empregatícia diária, semanal ou mensal.

A flexibilização dos vínculos empregatícios e a redução dos custos trabalhistas são cada vez mais encontradas, principalmente no setor hoteleiro. O capital encontra, nessas formas de exploração em massa, uma estratégia eficaz para ter menos “prejuízo” com a força de trabalho, mantendo seus números e seu acúmulo de lucro.

O trabalhador terceirizado acaba considerando que está em uma situação de liberdade para trabalhar, quando, em muitas vezes, está desamparado pelas leis trabalhistas consolidadas pela CLT.

No que se refere à política nacional, é constante a tentativa de desmonte de direitos consolidados pela classe trabalhadora, como já exposto anteriormente, política essa que, no Brasil, geralmente se volta aos interesses do capital financeiro, do agronegócio, dos conglomerados de serviços, como redes hoteleiras, e das elites consolidadas no país desde os primórdios de sua fundação.

As tentativas constantes de reforma, sob a ótica da flexibilização das leis trabalhistas, aumentam a partir do governo Michel Temer, que, sob pressão de demandas do mercado, priorizou reformas neoliberais, o que se agravou ainda mais com a chegada do governo Bolsonaro.

Sobre características do ofício de atendimento a grandes quantidades de clientes em meio ao cenário atual do setor de serviços, o trabalhador também se encontra em uma situação desfavorável. A disposição para mostrar cordialidade é exigida dos profissionais do atendimento ao público. É compreensível que, em hotéis, os hóspedes realizem o *check-in* com certo cansaço e impaciência, mas o comportamento de muitos utilizadores dos serviços hoteleiros ultrapassa a sociabilidade e o bom senso com quem está do outro lado do balcão da recepção. Tendo em vista esses atos, a Sociologia do Trabalho (assim como a Psicologia) trata de observar um desgaste do recepcionista ou do funcionário do restaurante do hotel na rotina de atendimento:

As interações com hóspedes hostis e relacionamentos conflituosos com pares são causas frequentes de mal-estar que diminuem a satisfação com o trabalho, aumentam a intenção de abandonar o emprego e podem causar danos à saúde

mental (O'Neill; Davis, 2011 apud Carneiro; Lescura; Sant'Anna, 2021, p. 52).

Mostrar um sorriso, gentileza, boa vontade e acolhimento acaba se tornando um desafio para alguém que se encontra em situação de trabalho precarizado. Sendo padrão para as recepções de hotéis, essa exigência é comparável às atuações teatrais, pois o sentimento muitas vezes é o total oposto por parte do funcionário, ou seja, é necessário simular impecavelmente o sentimento de contentamento ao abordar ou ser abordado pelo hóspede, sendo preciso recorrer à frieza para conseguir se sujeitar a recepcionar alguém que está disposto a hostilizar o trabalhador mal remunerado. Segundo Carneiro, Lescura e Sant'Anna:

Parece contraditório que o setor que preconiza a hospitalidade e tenta distinguir-se pelo bem-receber, pelo acolhimento e boa vontade 'incondicional' crie condições de trabalho tão desfavoráveis para os trabalhadores. Ao passo que se exige sorrir em todos os cenários, mesmo naqueles que envolvem hostilidade partindo de hóspedes (Alves, 2016), não são criadas condições que permitem o sorriso (Carneiro; Lescura; Sant'Anna, 2021, p. 58).

A Sociologia Geral encara o tema da flexibilização do trabalho como um importante objeto de pesquisa da atualidade. Um dos conceitos mais importantes trata da "alta rotatividade da força de trabalho", que, no setor de serviços, pode ser explicada por Nelson Dacio Tomazi da seguinte maneira:

A flexibilização nas formas de trabalho ocorre quando os empregadores substituem o emprego regular, sob contrato, sindicalizado, pelo trabalho doméstico e familiar, autônomo, temporário, por hora ou por curto prazo, terceirizado, etc. Isso provoca alta rotatividade da força de trabalho e, conseqüentemente, baixo nível de especialização e forte retrocesso da ação dos sindicatos na defesa dos direitos trabalhistas (Tomazi, 2013, p. 67).

Silva Júnior, analisando o processo de precarização diretamente ocorrido em hotéis na atualidade, aponta que o próprio processo de treinamento de novos funcionários pode estar ligado à alta rotatividade dos postos de trabalho:

Quanto ao perfil dos funcionários, um dos dados mais importantes a se considerar é a alta taxa de *turnover* existente nos hotéis, onde mais da metade dos sujeitos estavam no emprego a menos de um ano. Esse dado sucinta duas possibilidades: a primeira relaciona-se ao fato da empresa estar investindo em todo o processo de recrutamento/seleção/treinamento, arcando com os custos que o envolve, e posteriormente por não ter uma boa política de manutenção de Recursos Humanos, estes deixam a organização em busca de melhores

oportunidades; na segunda, o hotel contrata mão-de-obra barata, com baixa escolaridade, e pouca qualificação, oferece um treinamento insuficiente, e exige destes um nível de qualidade que os mesmos não conseguem apresentar, sendo por esse motivo demitidos, iniciando-se um novo ciclo. Estas hipóteses são fortalecidas à medida que os funcionários revelaram não sentirem-se reconhecidos e não dispõem de treinamento suficiente para o bom desempenho das funções (Silva Junior, 2001, p.56).

Em meio ao processo da passagem da terceira era da Revolução Industrial para a Revolução 4.0, as novas tecnologias apoiaram os grandes empresários hoteleiros na maximização de lucro, sobrecarregando, muitas vezes, os trabalhadores.

Sobre as novas tecnologias em hotéis, existe também a questão dos *smartphones* ou celulares pessoais do trabalhador, que são proibidos de ser utilizados em expediente de trabalho e são praticamente obrigatórios quando o funcionário está em momentos de pausa para almoço ou folgando em sua própria casa. É uma verdadeira corrente invisível que ata o funcionário ao hotel 24 horas por dia, numa espécie de algema digital. Segundo Renán Vega Cantor:

O tempo de trabalho dos trabalhadores cognitivos foi “celularizado” porque se divide em fragmentos, em células, que o capital faz circular pela rede de maneira despersonalizada, e pelo telefone celular mantém-se uma conectividade perpétua, que obriga os trabalhadores precarizados a estar disponíveis, como escravos pós-modernos, sempre que o capital necessite deles (Cantor, 2019 apud Antunes, 2021, p. 51).

Tendo como a Terceira Revolução Industrial o cenário para o início dos meios técnico-científico-informacionais (teoria do geógrafo Milton Santos), as novas formas de controle passaram a não ser apenas de maneira cara-a-cara, mas também por meio de aparatos tecnológicos, que perduram até a Quarta Revolução (4.0).

As ordens passam também a ser remotas, vindas de gerentes, investidores (proprietários dos hotéis) e supervisores. Grupos de mensagens instantâneas, na plataforma *WhatsApp* (rede social de mensagens instantâneas), são criados para que os profissionais da hotelaria recebam ordens e orientações 24 horas por dia, seja no próprio ambiente de trabalho hoteleiro ou em suas folgas, dentro de suas casas.

Alguns funcionários são colocados nesses grupos para atender às demandas diretas dos patrões. Zygmunt Bauman, pensador da liquidez na modernidade e muito relevante para o entendimento dos fenômenos sociais advindos do processo de globalização, também aponta o controle via celulares/*smartphones* com o advento das tecnologias de vigilância:

Em termos práticos, o poder se tornou verdadeiramente *extraterritorial*, não

mais limitado, nem mesmo desacelerado, pela resistência do espaço (o advento do telefone celular serve bem como “golpe de misericórdia” simbólico na dependência em relação ao espaço: o próprio acesso a um ponto telefônico não é mais necessário para que uma ordem seja dada e cumprida. Não importa mais onde está quem dá a ordem – a diferença entre “próximo” e “distante”, ou entre o espaço selvagem e o civilizado e ordenado, está a ponto de desaparecer) (Bauman, 2017, p. 19).

O Estado mostra-se como um “mediador” das relações trabalhistas que tendem a desfavorecer o lado dos profissionais. No caso do Brasil, esses conflitos tendem a ser mais exacerbados por estarem imersos nos interesses das elites econômicas e políticas do país.

Os capítulos subsequentes dedicam-se a aprofundar a análise da flexibilização do trabalho no setor de serviços.

O segundo capítulo ficou encarregado de tratar o trabalho no ramo da hotelaria como seu ponto-chave, enquanto o primeiro capítulo assumiu a função de apresentar a relação do Estado neoliberal com a precarização do trabalho, e foi aprofundado o olhar sobre o campo empírico, explorando as trajetórias e experiências dos sujeitos que vivenciam cotidianamente essa realidade de vulnerabilidade e resistência, com apoio de material bibliográfico sobre a precarização do trabalho no ramo hoteleiro.

Dessa forma, ao articular a teoria sociológica clássica e contemporânea com a análise do setor hoteleiro no contexto do Estado neoliberal, este capítulo buscou lançar luz sobre os mecanismos estruturais e simbólicos que sustentam a flexibilização/precarização do trabalho, fazendo uma abertura ao processo de análise do ramo hoteleiro no contexto atual.

### **3 CAPÍTULO 2 – A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO HOTELEIRO: o setor de serviços sob a lógica da acumulação flexível**

Após uma primeira exposição do ramo hoteleiro à luz das teorias sociológicas mais relevantes, tornou-se necessário o aprofundamento das análises dos estudos que tratam do trabalho precarizado em hotéis, especialmente por se tratar desse ramo imerso nas características do que Harvey classifica como “Acumulação Flexível”. Sobre esse termo, segundo o geógrafo:

*A acumulação flexível, como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo[...] A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado ‘setor de serviços’[...] Esses poderes aumentados de flexibilidade e mobilidade permitem que os empregadores exerçam pressões mais fortes de controle do trabalho sobre uma força de trabalho de qualquer maneira enfraquecida por dois surtos selvagens de deflação, força que viu o desemprego aumentar nos países capitalistas avançados (salvo no Japão) para níveis sem precedentes no pós-guerra... (Harvey, 2016, p.140-141).*

Ainda à luz de David Harvey, o que ele classifica como acumulação flexível está diretamente ligado ao enfraquecimento da organização sindical, isto é, à representação jurídica da classe trabalhadora, assim como ao desemprego em larga escala:

*A acumulação flexível parece implicar níveis relativamente altos de desemprego “estrutural” (em oposição a “friccional”), rápida destruição e reconstrução de habilidades, ganhos modestos (quando há) de salários reais [...] e o retrocesso do poder sindical... (Harvey, 2016, p. 141).*

Além do desemprego estrutural em meio ao setor de serviços, a identificação da precarização do trabalho no setor hoteleiro foi um dos objetivos da presente dissertação, pois, por se tratar de um ramo que utiliza ferramentas digitais como itens fundamentais no desempenho das tarefas multifuncionais, e, de pronto atendimento aos hóspedes, esse novo aparato tecnológico tende a prejudicar os trabalhadores que vivenciam essa realidade, especialmente quando se trata de recepcionistas em hotéis.

Este capítulo fez a análise das relações profissionais e sociais entre os profissionais da hotelaria e os hóspedes, e também entre seus empregadores, como proprietários dos hotéis, chefes e gerentes, com vistas a identificar comportamentos entre os segmentos de classes, com

o uso de bibliografia de Ciências Sociais com foco em trabalho de hotelaria, especialmente seguindo uma linha do que os sociólogos denominam como materialismo histórico.

Além dessas tecnologias punitivas aos profissionais e das relações trabalhistas, o acúmulo de tarefas e a alta rotatividade dos postos de trabalho servem como uma forma de manutenção da precarização do trabalho no século XXI.

Um método citado anteriormente, utilizado por Marx e Engels, o materialismo histórico, permite entender que a precarização do trabalho hoteleiro não é algo isolado do mercado de trabalho no Brasil. Ela é fruto de processos históricos do capitalismo ocidental que reorganizam a produção e a força de trabalho em busca de maior lucro. Esse método foi utilizado na análise do segundo capítulo.

Cada aspecto da precarização, como os baixos salários, a multitarefa, a alta rotatividade e a vigilância constante, revela o contexto histórico da exploração da classe trabalhadora que passa por gerações. O trabalho de recepcionistas, camareiras, copeiras e garçons mostra como desigualdades de classe, gênero e raça se reproduzem, pois, historicamente, a mão de obra feminina foi direcionada a funções subalternas, de atendimento e domésticas, que permanecem desvalorizadas mesmo em hotéis urbanos e avançados. Não só a feminina, mas também a das que sofrem os diversos tipos de preconceitos, como o racial e o de gênero.

Não menos importante, a análise da lógica da acumulação flexível, como apontada por Harvey, faz sentido quando vista no contexto do desemprego estrutural, da intensificação do trabalho e da fragmentação das funções, que são efeitos de uma dinâmica histórica de exploração da força de trabalho e que ainda perdura no século XXI.

### **3.1 Características da atividade do trabalhador hoteleiro: acúmulo de tarefas, demandas, tecnologias que precarizam o profissional**

Se existe um ramo em que ocorre uma alta rotatividade de funcionários, é o de hotelaria. Geralmente com salários baixos, poucos dias de folga (geralmente atuando sob as regras da escala 6x1) e exigências de proatividade e multitarefa por parte dos trabalhadores.

Sob a ótica da acumulação flexível, esses problemas são ainda mais intensificados no ramo hoteleiro, que, como identificado por Harvey, faz parte de uma redução de custos com mão de obra e de uma alta intensificação do trabalho dentro do setor de serviços.

A análise do geógrafo identifica, nas cidades norte-americanas, uma maior atenção voltada para o enriquecimento a partir dos serviços prestados, com a utilização dessa flexibilidade e da mão de obra barata. O que inicialmente se concentrava na indústria agora faz

parte também do comércio, das hospedagens etc. Essa característica de mudança de atividade-alvo do capitalismo se dá em um recorte temporal da segunda metade do século XX.

Seguindo a análise sobre as mudanças que ocorreram nessa virada e sobre a oferta de empregos nesse setor, os mecanismos que apoiam as novas características de precarização do trabalho, como a manutenção da rotatividade de funcionários e a adoção de salários muito baixos, são propiciados pelas políticas neoliberais do século XX, que intensificaram a carga horária, o estresse e o acúmulo de tarefas da classe trabalhadora.

Segundo o artigo intitulado “Rotatividade e qualidade do emprego no Brasil”, de Gustavo Gonzaga, a rotatividade dos postos de trabalho no país está associada à baixa qualidade do emprego, com variação mensal dos postos formais de trabalho de 3,1% a 3,2%.

Esse rodízio de postos de trabalho é proveniente não somente da demissão por parte das empresas, mas também da própria motivação do trabalhador precarizado, devido aos incentivos perversos que a própria legislação brasileira disponibiliza, como a compensação de renda (mesmo baixa) do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) ou do Seguro-Desemprego (Gonzaga, 2018).

Gonzaga também mostra que o salário diminuiu em aproximadamente 10% comparado à década de 1980, e isso vem gerando um grande descontentamento e diminuição do poder de compra do trabalhador brasileiro. Ao mesmo tempo, com base nos dados apresentados pelo Ministério do Trabalho, ele demonstra que o número de empregos formais aumentou em média 2,6% ao ano, desde 1986 (Gonzaga, 2018).

Gonzaga também apresenta que o salário diminuiu em aproximadamente 10% comparado à década de 1980, e isso vem gerando um grande descontentamento e diminuição do poder de compra do trabalhador brasileiro. Ao mesmo tempo, com base nos dados apresentados pelo Ministério do Trabalho, ele expõe que o número de empregos formais aumentou em média 2,6% ao ano desde 1986 (Gonzaga, 2018).

A rotatividade é muito mais presente em mão de obra menos qualificada do que na qualificada, e isso tem relação até mesmo com os treinamentos que as empresas oferecem aos funcionários. Se, por um lado, parece ser vantajoso o treinamento de um trabalhador para que ele possa gerar mais lucro para o empregador, por outro lado há também uma debandada desses empregados, que passam a se tornar mais qualificados.

Isso se dá pela observação de que empresas que pagam mais, sendo concorrentes das anteriores que despenderam recursos para o treinamento, acabam, de certa forma, lucrando com a qualificação disponibilizada pelo empregador anterior do funcionário mais qualificado (Gonzaga, 2018).

Desse modo, a rotatividade está associada tanto à mão de obra desqualificada quanto à que passa a se tornar qualificada e vai em busca de um salário mais digno. As empresas também acabam optando por “informalizar” os trabalhadores para que não tenham grandes gastos com as rescisões trabalhistas, como, por exemplo, as demissões após o período chamado RPA<sup>16</sup>.

Já se pensando em um contexto mais nacional, é evidente que a associação entre o capitalismo, os governos e a Justiça mantêm essa situação precarizante que afeta até os dias de hoje, principalmente os jovens que tentam ingressar no mercado de trabalho, até mesmo em países desenvolvidos e, principalmente, em desenvolvimento, como o Brasil.

A área dos serviços cresceu muito com a globalização. Não somente as grandes cidades, mas também o interior do Brasil, passou a oferecer empregos nesses setores, e, com isso, veio juntamente a precarização do trabalho no turismo e nas hospedagens em geral. Os antigos modelos econômicos taylorista/fordista e toyotista passaram a ser substituídos ou mesclados ao novo modelo de acumulação flexível, proposto por David Harvey.

Os últimos dados oficiais do Ministério do Trabalho e Emprego, acerca do crescimento do setor de serviços no Brasil, podem ser expostos pela RAIS (2024), que já apresenta um alto investimento do capital nesse setor estratégico, amplificado pela globalização, e gera grande quantidade de empregos, com um aumento no número de estabelecimentos que oferecem serviços de “alojamento e alimentação” de 4,3% (RAIS, 2024, p. 17). Em geral:

Todos os grandes grupamentos de atividades econômicas apresentaram variação positiva. O setor de Serviços teve o maior crescimento relativo (+5,0%, +1.052.397 vínculos), seguido pelos setores da Construção Civil (+3,9%, +110.982 vínculos), Indústria (+3,7%, +318.466 vínculos), com destaque para as Indústrias Extrativas (+4,0%, +10.948 vínculos) e Indústrias de Transformação (+3,8%, +294.278 vínculos), Comércio (+3,0%, +302.964 vínculos) e agropecuária (+0,7%, +12.907 vínculos). Em termos absolutos, o setor de Serviços registrou o maior estoque de empregos do ano (22.001.709 vínculos), seguido pelo setor de Comércio (10.571.310 vínculos), pela Indústria (8.937.169 vínculos), Construção (2.960.420 vínculos) e Agropecuária (1.799.906 vínculos) (RAIS, 2024, p.4).

Contudo, apesar da grande oferta de postos de trabalho nos serviços, quando comparados os setores secundário e terciário da economia no Brasil, utilizando a cidade de São Paulo - SP como exemplo, há uma discrepância nos salários dos que trabalham na indústria e dos que trabalham nesse ramo. Este último é apontado como aquele que oferece “empregos mais precários e menos protegidos pela legislação trabalhista” brasileira, concentrando mais

---

<sup>16</sup> Recibo de Pagamento Autônomo. Formalização de pagamento para empregados que ainda não possuem vínculos com a empresa pela CLT. Geralmente o período de um mês antes da contratação em hotéis.

profissionais com menor escolaridade (20% a mais que nas indústrias), conseqüentemente recebendo menos (Gonzaga, 2018).

Ainda considerado um ramo que é porta de entrada para o mercado de trabalho, seja sob vínculo empregatício CLT ou terceirizado, o hotel é importante para a compreensão do que aconteceu com o Brasil no século XX. A hotelaria recruta pessoas, muitas vezes com pouca experiência, oferecendo baixos salários, pouca estabilidade e uma ameaça de substituição diária dos cargos. Isso sempre esteve muito presente no cenário neoliberal difundido por potências capitalistas como os Estados Unidos.

Por isso, a hotelaria muitas vezes acaba não sendo um atrativo para a classe trabalhadora permanecer no mercado de trabalho. Aqueles que já se encontram no ramo, tendem a sair em pouco tempo. Segundo Sant’Anna, Carneiro e Lescura, “Encontram-se como condições desfavoráveis aos trabalhadores: a ergonomia da atividade; as jornadas de trabalho extensivas; o alto nível de exigências [...] e a discriminação” (Sant’Anna; Carneiro; Lescura, 2021, p.52).

Então, como já citado, partindo da perspectiva de Harvey, o trabalho precário está apoiado pelas políticas do modelo econômico neoliberal que os Estados adotaram a partir do século XX, voltado principalmente para o setor de serviços, geralmente apoiando-se em cargas horárias desgastantes, ameaças de desligamento e também no conflito humano envolvido.

Partindo disso, já não é mais incomum receber notícias de profissionais sendo hostilizados por clientes e patrões de estabelecimentos de atendimento ao público. As câmeras, agora em todos os lugares das cidades, conseguem expor esse comportamento, que se agravou ainda mais com a precarização do trabalho, especialmente na década de 2020, iniciada com a pandemia de COVID-19.

A então subclasse do precariado – que pode ser especificamente chamada de segmento de classe do proletariado - passou a ter mais integrantes a partir de então, principalmente no setor de serviços. Essas mesmas tecnologias, que ao mesmo tempo podem ser aliadas do trabalhador, também podem criar um ambiente de constante tensão e observação, gerando desconforto para os empregados.

Dos problemas de maior relevo nas atividades dos profissionais precarizados em hotéis, a multitarefa é uma das mais notáveis, sendo uma característica cada vez mais exigida pelas empresas hoteleiras.

Essa exigência que as empresas direcionam aos funcionários, dentre elas a necessidade de um empregado polivalente, acaba desencadeando a desvalorização salarial e o desgaste psicofísico do indivíduo. Isso se dá, devido à não remuneração formal envolvida nas atividades a mais que o trabalhador desempenha, assim como ao deslocamento da função para a qual foi

contratado, ocasionando certa falta de identidade dentro do estabelecimento.

A proatividade, a polivalência e a vontade de crescer dentro da empresa são, na verdade, a precarização e o acúmulo de tarefas<sup>17</sup> velados por esse discurso de empreendedores e *coaches* da Revolução 4.0. O trabalhador que se recusa a desempenhar essas tarefas que não são de sua alçada acaba sofrendo hostilidade por parte de chefes, gerentes e patrões desses estabelecimentos. Grande e Padilha (2011), em seu estudo sobre a satisfação de funcionários que trabalham em hotéis, afirmam que:

Esse imperativo de usar o tempo de trabalho no seu máximo, com o mínimo de paradas, aliado à chamada “flexibilidade” colocam os trabalhadores dos tempos atuais, no geral, em um quadro de polivalência e multifuncionalidade que exige mais trabalho – tanto em termos de horas quanto de intensidade (Grande; Padilha, 2011, p.118).

Se há um tipo de empresa em que os investidores/proprietários permanecem quase 24 horas no enalço dos funcionários, é o hotel, seja pessoalmente, descendo de suas suítes, seja por meio de câmeras.

O recepcionista de hotelaria está sempre sendo vigiado e coagido, numa espécie de *Big Brother* (Grande Irmão), personagem da obra distópica de George Orwell, denominada “1984”, a desempenhar o que não foi contratado para fazer, o que acarreta acúmulo de funções.

Como uma espécie de panóptico de Jeremy Bentham e de Michel Foucault, a câmera acima da recepção do hotel ou a de dentro do restaurante monitora cada passo do trabalhador precarizado, como uma coerção vinda do poder do empregador sobre o funcionário, que sofre com uma vigilância constante, seja de forma visível ou “invisível”. Segundo o artigo sobre hotelaria de Lorêto *et al.* (2017):

[...]as relações de trabalho pautam-se nas incertezas, na fragilidade, flexibilidade, por meio de contratos em tempo parcial, individualizados e terceirizados, flexibilidade do tempo de trabalho, por meio de banco de horas. Acrescentam-se a flexibilidade funcional (polivalência) e flexibilidade quantitativa (volume de emprego, duração do tempo de trabalho), além da precarização social decorrente de atuais modelos de produção como a produção flexível... (p.4).

Além disso, segundo esses autores, ocorreu também uma reestruturação, que resultou no crescimento dos empregos no setor de serviços, caracterizado por condições mais precárias em aspectos como remuneração, garantias de emprego e relações de trabalho (Lorêto *et al.*,

---

<sup>17</sup> Termo jurídico relacionado ao desempenho de outras tarefas que não correspondem ao trabalhador.

2017).

Além do monitoramento constante, as novas ferramentas tecnológicas acabam reforçando o apoio à deterioração do trabalhador dentro desses estabelecimentos.

O assédio digital é, conseqüentemente, um novo meio de controle das empresas sobre os funcionários na nova realidade do mundo conectado. Disso decorre a importância das novas “redefinições de local de trabalho”, que vão além do local físico. O fortalecimento das fiscalizações deve ser constante para que se punam os empregadores que não respeitam as leis trabalhistas em geral (Cardoso, 2022).

Em outras palavras, é preciso que se respeite o tempo livre do empregado. A facilidade que aplicativos como o *WhatsApp* proporcionam na comunicação, serve também como uma ferramenta de opressão ao trabalhador em seu dia de descanso.

Outro problema do setor hoteleiro é o assédio sexual. Funcionárias como camareiras, recepcionistas, copeiras e garçonetes frequentemente podem ser alvos de hóspedes assediadores, quando não de gerentes ou chefes.

A importunação sexual às pessoas que desempenham funções assalariadas de serviço de hospedagem, como recepção, serviços gerais e garçomete, é herança de um Brasil precarizado e machista, que coloca mulheres trabalhadoras como subalternas diante de hóspedes que não sofrem repreensão por parte da empresa hoteleira, que, em quase todos os casos, não quer perder o cliente. Tudo isso indica uma complacência dos patrões frente aos casos de assédio.

Segundo Fontoura e Piccinini, esse comportamento existe desde a entrada das mulheres no mercado de trabalho no ramo da hotelaria:

[...]as mulheres começaram a assumir funções no front office a partir dos anos 1980, até então evitava-se alocar mulheres em atividades que lidassem diretamente com os clientes, como no caso da recepção e portaria. Segundo ele, muitos hóspedes, [...] especialmente o hóspede corporativo, percebe a mulher que lhe atende não como uma profissional que está a trabalho, mas em uma condição de subserviência, associando o atendimento, muitas vezes, a uma sujeição sexual da mulher (Fontoura; Piccinini, 2016, p. 5-6).

Continuando nesse tema, voltando aos clássicos da Sociologia, faz-se necessária uma análise sobre a obra de Friedrich Engels, denominada “A origem da família, da propriedade privada e do Estado”, para o entendimento do percurso histórico da precarização do trabalho da mulher. Sua obra é um estudo aprofundado das *gens*, dos deslocamentos de povos e das relações familiares, e foi pioneira no estudo da exploração do trabalho doméstico da mulher.

Apesar de Marx ter formulado as teorias da “mais-valia” e do “fetiche da mercadoria”,

que são muito relevantes para a Sociologia, é questionável o fato de, muitas vezes, a Sociologia Brasileira partir majoritariamente da corrente do pensador alemão e se “esquecer” de seu maior colaborador. Isso se dá, principalmente, na questão da mulher.

Engels apresenta o trabalho doméstico, que, de certa forma, possui semelhanças com o trabalho hoteleiro, como uma forma de opressão masculina com bases no patriarcado, que determina o papel feminino na sociedade. Nas sociedades primitivas, o papel da mulher não era de subordinação como o encontrado nos períodos da Antiguidade e da Europa medieval em diante.

Com o acúmulo de riquezas e de capital, a mulher passou a ser “instrumento” da manutenção da família e da propriedade, isto é, a partir dela era assegurada a passagem de bens de um proprietário para seu herdeiro, este gerado pela mulher subordinada. Como as mulheres passaram a se dedicar ao trabalho doméstico, enquanto os homens desenvolviam atividades externas para obtenção de lucros, houve uma desvalorização estrutural do trabalho feminino nas sociedades europeias.

Trabalhadoras como faxineiras, camareiras e empregadas domésticas são majoritariamente de origem humilde e ganham muito abaixo de outras profissões encontradas nas grandes cidades. A questão racial também está imersa nessas profissões. Muitas empregadas são mulheres negras que se encontram em situação de baixa renda.

Tendo em vista o trabalho precarizado em hotéis, como indicado acima, é notório que as mulheres se voltam principalmente para os ofícios de camareiras, faxineiras, cozinheiras, ajudantes de cozinha, copeiras e garçonetes, e que as recepcionistas são as designadas para o desvio de função quando há a falta de alguma funcionária desses primeiros setores citados.

Como os afazeres em hotéis são similares ao trabalho doméstico, as mulheres são designadas para esses ofícios. É comum que hóspedes hostis à dignidade do trabalhador encarem essas funcionárias como “suas empregadas” domésticas ou, em casos mais graves, como suas propriedades.

O patriarcado exposto por Engels é latente ainda nas relações de trabalho no Brasil. Situações em que os hóspedes não possuem uma higiene adequada ou apresentam problemas com álcool fazem com que o trabalho das camareiras se torne ainda mais estressante.

Outrossim, a responsabilização das trabalhadoras também é frequentemente exigida por alguns clientes que, por iniciativa própria, acabam esquecendo ou extraviando pertences durante a viagem ou no período de hospedagem. Nesses casos, a culpa tende a recair sobre a funcionária do hotel, ainda que esta não tenha tido qualquer participação no ocorrido.

Outra característica passível de análise refere-se à presença de hóspedes pertencentes a

segmentos das classes médias altas, observando-se, em determinados contextos, um fluxo significativo de acompanhantes remuneradas que ingressavam nos hotéis no período noturno, após transcorrido considerável intervalo desde a realização do *check-in* inicial.

A prostituição e a entrada não declarada de acompanhantes são muito comuns em hotéis. Muitas vezes, os recepcionistas são hostilizados pelos hóspedes por pedirem a identificação das acompanhantes, que é um procedimento obrigatório, e isso gera todo um estresse acompanhado de constrangimento para ambas as partes (Fontoura; Piccinini, 2016).

Sendo funcionárias diretamente ligadas à verificação do espaço utilizado pelos hóspedes, as camareiras geralmente identificam quando há a entrada de mais de uma pessoa no quarto que foi reservado apenas para um hóspede. A cobrança é realizada pela recepção do hotel, e o desgaste acaba recaindo mais sobre esse setor.

Apesar de ainda não estar muito bem consolidada, a bibliografia sobre o trabalho precarizado na hotelaria e no turismo, sugere que a classe trabalhadora brasileira sempre foi refém de uma falta de amparo legal ou de representação insuficiente diante das grandes empresas empregadoras. Segundo Santos:

O poder das grandes empresas que operam neste mercado possibilita a elas a definição dos fluxos turísticos para cada destino, por meio do controle das empresas de transporte, das cadeias de hotéis, pelas operadoras turísticas e empresas de propaganda... As grandes empresas assumiram um papel de controle do mercado turístico mundial associando-se sempre aos governos locais, que terão um papel de estabelecer políticas que irão possibilitar a intermediação e o aparato legal das ações, e às elites locais, que irão comandar os circuitos locais da economia...A união desses três atores: as grandes empresas do setor, os governos e as elites locais terão um papel preponderante no controle dos turistas e seus gastos, assim como no uso e consumo do espaço, haja vista que o turismo é uma atividade altamente dependente do espaço e, por último, no controle do trabalho e na extração da mais-valia (Santos, 2018, p.163-164).

O materialismo histórico também ajuda a elucidar como leis, aparatos tecnológicos (substituindo o antigo maquinário industrial) e práticas empresariais se articulam para manter a exploração, justificada pela atual lógica do mercado. A formalização da flexibilidade do trabalho, com banco de horas, teletrabalho intermitente e funções múltiplas/multitarefa, não surge esporadicamente. Ela é parte de um processo histórico do capital que reorganiza a força de trabalho, reduz custos com mão de obra e enfraquece a ação coletiva dos trabalhadores, ou seja, a representação jurídica, legitimando a precarização e consolidando a desigualdade dentro e fora do setor hoteleiro.

### 3.2 A escala 6x1 em hotéis

Um dos grandes problemas inseridos no setor hoteleiro é o esgotamento físico e mental dos profissionais do ramo. Devido à necessidade de presença contínua de funcionários nos estabelecimentos, a escala de seis dias trabalhados para um dia de folga acabou se naturalizando nesse setor. Um dos temas mais abordados no cenário político brasileiro nos anos de 2024 e 2025 foi o fim da então denominada “escala 6x1”, debate que se estendeu ao ano de 2026.

Esse tipo de escala trabalhista é um dos maiores exemplos encontrados das novas morfologias do que Marx identifica como mais-valia dentro do modelo capitalista. A escala 6x1 está arraigada no modelo de acumulação flexível, da mesma forma que as escalas de trabalho das antigas fábricas britânicas estavam arraigadas no modelo capitalista da Primeira Revolução Industrial. O conflito, nesse caso, é também o de Capital x Trabalho.

Trata-se de um problema de jornadas extensas que afeta a saúde física e mental dos funcionários, naturalizando o discurso de que a exigência de um descanso necessário para a classe trabalhadora é nada mais do que uma exigência incabível ou mesmo a ideia de que “estão querendo demais”.

Acrescenta-se que a relação entre Sociologia do Trabalho e ciência política entra nesta pesquisa de Ciências Sociais também por meio do estudo do andamento da disputa no parlamento, proposta pela deputada Érika Hilton, do PSOL-SP, em conjunto com o vereador Ricardo Azevedo, do mesmo partido. Eles apresentaram uma Proposta de Emenda à Constituição (PEC), que propõe o fim da escala de seis dias trabalhados para apenas um dia de folga, prática comum em todo o Brasil.

O período que os funcionários dos setores de serviço possuem para lazer e descanso é extremamente reduzido, gerando problemas físicos e psicológicos, como o *burnout*, doença caracterizada como esgotamento profissional que envolve estresse, sobrecarga e fadiga. Segundo a OMS (Organização Mundial da Saúde), a síndrome é “resultante de um estresse crônico associado ao local de trabalho que não foi adequadamente administrado” (OMS, 2022).

Ainda sobre a sobrecarga, Soares aborda o neoliberalismo e sua característica de concentração de lucro com o mínimo de gastos possíveis como o grande motivador desse desgaste em massa da classe trabalhadora:

É preciso salientar que essa impossibilidade de realizar o trabalho tal como desejado, na maioria dos casos, é associada a uma sobrecarga quantitativa de trabalho causada por políticas neoliberais que visam, frequentemente, "fazer mais com menos" e obter um desempenho total, seja com uma precarização

do trabalho, seja com uma intensificação crescente do trabalho (Soares, 2013 p. 170).

Muitas das causas desse problema de saúde podem ser apontadas como tempo insuficiente de descanso, rotina pesada de trabalho e irritação com a clientela ou, no caso dos hotéis, com os hóspedes. A qualidade de vida do trabalhador de hotelaria, passa a ser questionada juntamente com a dos outros tipos de trabalho do setor de serviços no Brasil. O país é um dos líderes em casos de *burnout*, estando na segunda colocação mundial, segundo o portal de notícias Terra (2024), somando-se aos salários baixíssimos e ao poder de compra ínfimo.

O que deveria ser assegurado na Constituição, desde 1988, é, de certa forma, desrespeitado pelas próprias relações trabalhistas respaldadas pela lei, como nos casos de banco de horas<sup>18</sup> e horas extras. Da mesma forma que o trabalho precarizado é mal remunerado, causando consequências diretas na vida econômica do trabalhador, ele também desempenha um papel de deterioração na saúde do empregado/“colaborador”, mantendo a continuidade dos males que os primeiros modelos econômicos cumulativos de capital iniciaram.

Com a proposta da deputada Érika Hilton ganhando proporções na mídia e no apoio popular, foi plausível analisar brevemente, para compreender o interesse do trabalhador hoteleiro, o jogo inserido na política brasileira quanto aos receios com a economia por parte da direita e à preocupação com o bem-estar dos trabalhadores por parte da esquerda.

Os políticos representantes do espectro da direita brasileira que não assinaram inicialmente a PEC, como é o caso do deputado federal Nikolas Ferreira, que é uma liderança jovem e popular no campo do conservadorismo brasileiro, passaram a afirmar que uma medida drástica como essa afetaria diretamente a economia brasileira, havendo um aumento exponencial nos serviços prestados ou nos produtos. No entanto, alguns países desenvolvidos, como é o caso da Alemanha, passaram a adotar escalas muito mais confortáveis para a classe trabalhadora, gerando até mesmo maior produtividade nas empresas.

Enquanto isso, o espectro político voltado para a esquerda no Brasil, que tem maior interesse em defender os direitos da classe trabalhadora, adotou o discurso de que o fim da escala 6x1 é necessário e de que o “país e a economia estão prontos para o fim da escala 6x1”, afirmação feita pelo presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, em dezembro de 2025.

A sociedade brasileira tem como um de seus temas de maior interesse esse debate sobre o fim dessa escala, que abrange boa parte dos eleitores, os quais vivenciam semanalmente essa

---

<sup>18</sup> Em muitos casos, o banco de horas é imposto de maneira forçada ao trabalhador, mesmo quando há resistência.

jornada prolongada, com pouquíssimos dias de descanso, quase nenhuma experiência significativa de lazer e feriados e finais de semana tomados pela exigência de estar nos postos de trabalho, especialmente quando se trata do trabalhador precarizado do ramo hoteleiro.

Visando o interesse popular, criou-se uma petição pública que, até o dia 16 de novembro de 2024, já havia alcançado quase 3 milhões de assinaturas on-line, o que fez com que a PEC repercutisse na televisão e na *internet*, sendo fundamental para unir a população brasileira em favor de um possível benefício social. Essa petição é caracterizada como um mecanismo de resistência frente à precarização do trabalho, em meio ao Estado neoliberal brasileiro.

Parte-se, além do cenário político, também da sociedade civil, tendo em vista uma possibilidade concreta a partir das assinaturas dos deputados da Câmara. Ainda em 2025, o assunto era frequente nos ambientes de trabalho e era de interesse da maioria da população brasileira, que é representada pela classe trabalhadora.

“Vida além do trabalho” é o lema/*slogan* utilizado pelo grupo idealizador do fim da escala 6x1. A direita política brasileira foi colocada em contestação<sup>19</sup>. Trata-se, basicamente, trata-se da mesma direita política conservadora no Brasil agindo contra a classe trabalhadora que a elege. O bem-estar, o lazer e o descanso do brasileiro não estão na mesa de negociações dos gabinetes de partidos como o PL, o DEM, o NOVO e o PODEMOS, geralmente representantes da centro-direita ou da extrema direita política. Esse espectro da política brasileira possui representantes beneficiados pela precarização do trabalho, ou seja, grandes empresários, empregadores dos setores de serviços alinhados ao avanço do neoliberalismo e à flexibilização das leis e direitos trabalhistas, em detrimento da saúde e do bem-estar das classes trabalhadoras brasileiras.

Além disso, o *burnout* está associado a essa ideia de rentabilidade acima do bem estar, por meio de uma rotina de trabalho pesada e de horários conturbados. O balcão do hotel e o atendimento de restaurante não são estimulantes para o funcionário, isto é, não são recompensadores e gratificantes como ofícios. Tendem sempre a ser desgastantes e estressantes.

O atendimento ao público é uma experiência caracterizada por alta demanda emocional e psicológica, repetição, e os próprios supervisores, quando orientam o novo recepcionista, garçom, copeira, entre outros, tendem a enfatizar que o serviço é para quem tem “nervos de aço” ou muita paciência e “jogo de cintura”.

Cardoso (2022) afirma que a redução da jornada de trabalho para 32 a 35 horas semanais é uma forma de combater o aumento “velado” das horas de trabalho ocasionado pela dominação

---

<sup>19</sup> Esse grupo político é abertamente contra o movimento que defende o fim da escala 6x1. Esses representantes são geralmente identificados como apoiadores do empresariado brasileiro.

do neoliberalismo no mercado de trabalho.

A intensidade das tarefas, como o aumento da carga física, pode ser exemplificada no trecho, “dentre as formas de organização e gestão do trabalho que levam ao aumento da intensidade temos a gestão por metas, a polivalência e a redução das pausas e dos intervalos” (Cardoso, 2022, p.7).

Sob a perspectiva das últimas décadas, o trabalhador brasileiro veio perdendo direitos trabalhistas conquistados antes da virada do século XXI. Analisando o lado jurídico, a Lei nº 13.467, de 2017, também chamada de “PEC da Morte”, foi instituída no governo Michel Temer, com o objetivo de proporcionar perdas de direitos trabalhistas, e a Reforma da Previdência, instaurada em 2019 pelo governo conservador de Jair Bolsonaro, que, em detrimento da classe trabalhadora, favorece somente ao empresariado brasileiro, demonstram as características “ultraliberaes” que o Estado vem adotando ao longo do tempo (Araújo, 2020).

Essa relação é importante para destacar o Estado, a precarização do trabalho e também o Direito Trabalhista. Um dos documentos centrais analisados foi, a Lei nº 13.467, que corresponde à Reforma Trabalhista de 2017. Esta dissertação passou a realizar uma comparação crítica das leis que ditam os vínculos empregatícios no Brasil, destacando os aspectos que reforçam a precarização ou a flexibilização do trabalho, aprofundada no capítulo seguinte, no qual se analisou essa reforma e a flexibilização das leis trabalhistas conquistadas pela classe trabalhadora no Brasil.

## **4 CAPÍTULO 3 - TRABALHO, CLASSE E DESIGUALDADE NO BRASIL: Perspectivas Teóricas e Documentais**

Após uma análise do trabalho hoteleiro em si, por meio de levantamento bibliográfico, o presente capítulo foi responsável pela aplicação de outra metodologia utilizada pelas Ciências Sociais: a análise documental. Ela foi empregada para auxiliar na avaliação da questão salarial e da jornada de horas trabalhadas, assim como na questão da satisfação do trabalhador, sendo de fundamental importância como base empírica.

Esse tipo de pesquisa dá base para que a situação do profissional de hotelaria não seja entendida apenas como algo restrito do segmento do setor de serviços, mas como um problema de categoria geral da classe trabalhadora brasileira, problema reforçado pelas bases legais e pelas tentativas de mudanças advindas dos próprios poderes brasileiros.

Alguns trechos de documentos importantes para se compreender a legalização da precarização do trabalho no setor hoteleiro foram expostos nesta análise. Um dos mais importantes, a Reforma Trabalhista de 2017, esta atua como base que sustenta os interesses da classe que explora o trabalho desempenhado pelos mais vulneráveis economicamente no Brasil. A Reforma Trabalhista de 2017, então, foi uma formalização do que já vinha acontecendo com a classe trabalhadora, sob o aspecto da flexibilização que as grandes redes hoteleiras trazem ao mercado de trabalho, especialmente no ramo de serviços.

Não menos importante, a tentativa de implementação da Medida Provisória nº 905/2019, também conhecida como “Contrato Verde e Amarelo”, foi analisada no presente capítulo. Aqui foram mostrados alguns artigos que entrariam em vigor.

Desse modo, considerando a análise documental, entendida como o exame comparativo de documentos oficiais que abrangem diversos fatores, incluindo dados e dispositivos legais imersos no contexto da precarização do trabalhador hoteleiro, como método necessário à presente pesquisa, torna-se de suma importância destacar os principais artigos e incisos. Tal procedimento confere à dissertação a finalidade de contribuir tanto para a produção acadêmica quanto para a classe trabalhadora.

### **4.1 A Reforma Trabalhista de 2017 e suas implicações para os trabalhadores do setor de serviços**

Dando andamento à manutenção da precarização do trabalho apoiada pelo Estado brasileiro, foi indispensável abordar a Reforma Trabalhista aprovada pelo Congresso Nacional

em 2017. Ela se faz presente hoje como uma das ferramentas legais que mais apoiam o empresariado do país, em detrimento de direitos antes conquistados pela classe trabalhadora brasileira.

Desde meados de 2014, quando já eram observadas articulações de forte oposição surgindo contra os governos petistas (vindas desde 2013<sup>20</sup>), foi possível destacar uma retomada do modelo ultraliberal/neoliberal que hoje é adotado por grupos políticos encontrados no Senado Federal e na Câmara dos Deputados. Segundo Lara e Silva:

Durante o ano de 2014, os sinais de colapso já estavam presentes, a economia cresceu pouco e a tendência de agravamento da crise econômica levou os empresários a pressionar o governo e os candidatos à Presidência a assumir a retomada da ofensiva neoliberal no país, buscando com isso colocar na agenda política a flexibilização de direitos trabalhistas, a redução da carga tributária e a ampliação das privatizações. (Lara; Silva, 2021 apud Antunes, 2021, p. 490).

Continuando a análise do cenário político, como é de conhecimento popular, a maioria do parlamento brasileiro é composta por representantes de partidos das chamadas “direita política” e do “centro”, quando se trata de ideologias políticas e estratégias de manutenção de poder. As chamadas “bancada ruralista”, “bancada da bala” e “bancada evangélica” fazem parte da composição desse espectro político nacional, com interesses liberais, mesmo estando organizados formalmente nessas chamadas “bancadas”<sup>21</sup>.

Esses grupos específicos participaram desde a formulação até a votação e aprovação da nova reforma trabalhista, que passou a vigorar ao final da última década. Sofrendo fortes pressões do empresariado e de ruralistas desde o início da ideia da reforma, o governo de Dilma Rousseff não conseguiu conter o que viria a ser uma virada de jogo político de seu próprio vice-presidente.

A maioria da oposição, que se encontrava na Câmara dos Deputados e no Senado, aprovou o texto-base e, em seguida, a Lei nº 13.467/2017 foi sancionada pelo então presidente Michel Temer, agora aliado ao Congresso Nacional.

A partir daí, um verdadeiro desmonte dos direitos trabalhistas passou a ser empregado no país. A ampliação de alternativas de o empregador de contratar os profissionais sem uma garantia de estabilidade antes assegurada, e as estratégias de enfraquecer os sindicatos fazem

<sup>20</sup> As chamadas “Manifestações de 2013”, que inicialmente tiveram um caráter disperso, heterogêneo, mas que foram posteriormente “abraçadas” pela direita brasileira, em oposição ao então Governo Dilma Rousseff.

<sup>21</sup> Essas bancadas são também popularmente conhecidas como “BBB” (Boi, Bala e Bíblia). Frequentemente relacionadas ao alinhamento com o agronegócio, o armamentismo e aos valores cristãos, especialmente evangélicos.

parte da nova realidade trabalhista no Brasil (Krein, 2018).

O artigo de Krein, intitulado “O desmonte dos direitos, as novas configurações do trabalho e o esvaziamento da ação coletiva: consequências da reforma trabalhista”, mostra que a nova reforma possui diversos ataques aos direitos consolidados pelos trabalhadores:

No que se refere à *jornada de trabalho*, destacam-se dois aspectos: (1) a ampliação da liberdade do empregador manejar o tempo de trabalho necessário e (2) a redução de custos com o não pagamento de parte do tempo em que o trabalhador fica à disposição do empregador, mas não está necessariamente produzindo. As medidas flexibilizadoras da jornada são: 1) ampliação dos mecanismos de compensação das jornadas por meio do banco de horas com uma limitação frágil da jornada diária ou semanal e ainda facultando a realização de acordos individuais (banco de horas individuais); (2) a possibilidade das empresas utilizarem a força de trabalho para além das 8 horas diárias (acrescidas de no máximo 2 horas extraordinárias), com a regulamentação da jornada de 12 × 36 horas para todos os setores; (3) o fim da necessidade da empresa comunicar as autoridades competentes caso precise estender a jornada diária por alguma “necessidade imperiosa”; (4) as pausas para amamentação serão objeto de livre negociação com o empregador; (5) o parcelamento de férias em até três períodos, nunca inferior a cinco dias, o que também abre possibilidade de o empregador organizar o período das férias de acordo com as suas necessidades no ano. Portanto, é um conjunto de novidades que ampliam as possibilidades de arranjos em como utilizar o tempo do trabalhador, que, por um lado, legaliza uma realidade já presente no mercado de trabalho de ajustar as jornadas de acordo com a necessidade de cada setor econômico e, por outro, o trabalhador perde a capacidade de organizar a sua vida, uma vez que o tempo econômico se sobrepõe ao tempo social e cria dificuldades de convivência familiar e social, como mostra a tese de Gibb (2017) (Krein, 2018, p. 88).

Além das alterações na jornada de trabalho, a reforma trouxe mudanças significativas na forma de remuneração e nas negociações coletivas. Ao permitir que acordos individuais se sobreponham à legislação, o trabalhador, principalmente aquele que se encontra no ramo de serviços, como o profissional de hotelaria, passa a ter pouca margem de negociação real, sendo frequentemente obrigado a aceitar condições que não correspondem às suas primeiras expectativas ou a uma maior intensidade da carga de trabalho. No setor hoteleiro, isso pode ser percebido em horários indesejados e falhas de escalas de trabalho, que contribuem para um maior desgaste psicofísico do empregado.

Ademais, outro ponto importante é o pagamento por produtividade ou meta. Embora possam parecer oportunidades de renda extra do trabalhador, na prática funcionam como uma pressão a mais para o aumento da carga de trabalho para o indivíduo, não se tratando de uma valorização concreta das horas trabalhadas. Recepcionistas, copeiras, camareiras e garçons passam a competir por resultados muitas vezes impossíveis, criando um ambiente de trabalho

marcado pela lógica do individualismo, marca do capitalismo, gerando estresse constante, desgaste e certa “falta de coleguismo” entre os funcionários. A venda no frigobar da recepção é um claro exemplo dessa política empresarial.

Continuando, a reforma também passou a dificultar a atuação dos sindicatos, que popularmente são alvos dos apoiadores mais radicais do ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, pois reduziu o poder das reuniões coletivas e passou a difundir os acordos individuais, em outras palavras, acordos da empresa com o trabalhador sem a mediação da representação coletiva.

No contexto hoteleiro, onde a rotatividade é alta e o vínculo empregatício é frequentemente flexibilizado, a ausência de representação jurídica eficaz impede que os profissionais do ramo conquistem melhorias válidas, reforçando a desigualdade e a exploração, principalmente apoiadas pelo conservadorismo e pelo liberalismo econômico. A própria associação ao sindicato é desmotivada por setores como o de Recursos Humanos (RH), que é uma extensão do interesse da rede hoteleira, ou pela própria supervisão.

A precarização, portanto, não é apenas um reflexo do interesse do empresariado brasileiro, que geralmente faz oposição aos benefícios da classe trabalhadora, mas também dos meios legais que reforçam esse problema social.

Em um outro trabalho, publicado por um profissional do campo da saúde, uma breve exposição é apresentada no que tange aos malefícios que a Reforma de 2017 trouxe à vida dos trabalhadores. Um dado interessante de ser mostrado é o seguinte:

Quanto à jornada, antes de 8 horas/dia, com possibilidade de 2 horas extras (HE) e duração de 44 h/semana, foi alterada para 12 a 14h/dia, sem pagamento de HE, durando 48 h/semana. Soma-se maior rotatividade; exigência de metas, incentivo à concorrência, minando a solidariedade nos ambientes de trabalho. Tal realidade tem sido associada ao aumento de problemas de saúde mental e de assédio moral (Lacaz, 2019, p.1).

Portanto, é válido notar que o tempo voltado ao trabalho e o tempo dedicado à vida pessoal entram em choque na vida dos indivíduos. Quando se exigem jornadas extensas, a ideia da Reforma Trabalhista de 2017 dificulta a organização da vida social, o lazer e o descanso do trabalhador hoteleiro. Isso é evidenciado pelas políticas neoliberais/ultraliberais atuais, que não apenas incentivam a força de trabalho a ceder às exigências do capitalismo, mas também regem o cotidiano do trabalhador, reforçando a precarização como algo simbiótico ao setor de serviços.

## 4.2 Do Governo Temer ao Bolsonarismo - O desmonte dos direitos trabalhistas no Brasil

Indo de 2016 a 2018, o mandato de Michel Temer, antes vice-presidente de Dilma Rousseff, aprovou a mudança de mais de 100 artigos da então CLT, abalando a defesa coletiva da classe trabalhadora brasileira.

O apoio a Temer veio do parlamento antes mesmo de Dilma ter saído forçadamente do poder, no que se enquadra no que muitos especialistas hoje ainda tratam como trama golpista. Dentro dessas características, contratos flexibilizados deram poder ao empresariado para realizar “convocações” aos funcionários quando a demanda por trabalho é maior. Ou melhor, no caso de trabalhadores dos setores de serviços, especialmente turismo e hotelaria, os profissionais são pagos apenas pelo período em que são chamados, atuando geralmente sob alta pressão, com carga excessiva de trabalho nos dias ou períodos em que são acionados. Isso foi colocado em prática a partir do governo Temer.

O “caráter modernizador”, sugerido desde os governos da Ditadura Militar e ganhando enfoque nos governos Collor e FHC (Fernando Henrique Cardoso), voltou a ganhar espaço em 2017, quando os poderes brasileiros adotaram um discurso de preocupação com a recessão econômica, flexibilizando empregos. Daí surgiram mais contratos sem segurança jurídica e a retomada da antiga discussão entre tecnocracia e organização dos trabalhadores, com perda de força sindical.

Chegando a 2019, com o início do mandato de Jair Messias Bolsonaro, houve a tentativa de aumentar a precarização do trabalho com a iniciativa “verde e amarela” da MP 905/2019<sup>22</sup>. Como o Brasil passava por um período de pandemia de COVID-19, a tentativa do capital de expandir contratações ainda mais flexibilizadas se utilizava de uma justificativa de gerar mais empregos na situação catastrófica da época.

Porém, isso foi nitidamente percebido pela oposição, que afirmava que essa medida foi desenvolvida em detrimento dos direitos antes assegurados pela Constituição de 1988. Essa MP acabou sendo revogada.

Mesmo aparentemente esquecida, a MP nº 905/2019 desvelou a posição política do bolsonarismo quanto aos direitos trabalhistas consolidados, sendo esta de uma ideologia neoliberal em que o trabalhador deveria se esforçar cada vez mais, com menos garantias e menos direitos, para atender a uma realidade de condições de trabalho cada vez mais precárias e degradantes. Isto é, há maior responsabilização do trabalhador pelo fracasso econômico

---

<sup>22</sup> Medida Provisória arquitetada pelo governo bolsonarista a fim de flexibilizar as relações trabalhistas no período de pandemia, beneficiando a classe empregadora no Brasil.

gerado pelo próprio sistema capitalista.

Com o cenário pandêmico, outro problema estava imerso na realidade da classe trabalhadora, a uberização, que passou a ser uma das formas de sobrevivência de profissionais precarizados, que encontraram na informalidade uma alternativa de sustento. Desde 2019, os ideais de empreendedorismo, já citados anteriormente como discursos de *coach*, reforçaram-se contra a ideia do “trabalhador CLT”, visto como um profissional que recebe pouco e de forma limitada. Isso se agravou após a pandemia.

Para muitos trabalhadores brasileiros da década de 2020, esses discursos ideológicos passaram a fazer sentido como motivadores da competitividade e da ideia de liberdade econômica. Isso pode ser observado não apenas na uberização, mas também em profissionais precarizados dentro dos estabelecimentos de serviços, como hotéis e no comércio em geral.

O neoliberalismo passou a ganhar uma face mais conservadora a partir da virada da década de 2020, em meio a uma forte tendência negacionista, discursos empreendedores, ao incentivo ao enfraquecimento da proteção trabalhista e ao pseudo-patriotismo (que alguns sociólogos como Jessé Souza, chamam de protofascismo), mascarando o desmonte das leis consolidadas. Esses artifícios são importantes para a compreensão da precarização legalizada pelo Estado brasileiro.

Melhor dizendo, se o papel do Estado sempre foi o de proteger os direitos dos menos favorecidos, principalmente nas relações trabalhistas, durante esses dois governos (Temer e Bolsonaro) a desregulamentação, a flexibilização/precarização e a culpabilização da pobreza e dos desméritos por parte dos trabalhadores passaram a ser acionadas, principalmente durante o segundo governo, em um cenário de pandemia, com discursos reforçados pelo moralismo conservador e estratégias empresariais que ganham força com esse lado político.

É importante ressaltar que esses discursos moralistas podem em muitas vezes, até os dias atuais, ser identificados nos balcões de atendimento ou nas recepções de hotéis, em que o hóspede ou o empregador (geralmente bolsonaristas) reforça essa ideia de que a classe trabalhadora ou determinadas pessoas de determinadas regiões do Brasil (geralmente do Nordeste) tende a apoiar governos de esquerda, que “sustentam quem não quer trabalhar” ou quem quer “direitos demais” em troca de votos.

Tudo isso gera mais conflitos, maior desigualdade entre as classes brasileiras, aumento da inflação e uma nova inserção do país no mapa da fome internacional. Esses desmontes tiveram início ainda entre 2012 e 2015, já demonstrando as características que os governos conservadores passariam a adotar. Segundo Lara e Silva:

Voltando um pouco na história: em 2012 os empresários apresentaram ao parlamento e ao governo federal o estudo *101 Propostas para Modernização Trabalhista*. Entre essas propostas encontra-se a terceirização das atividades-fim das empresas. A redução dos direitos trabalhistas é defendida pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) como “fator necessário para aumentar a competitividade da indústria brasileira” (CNI, 2012). Em consonância com essa ofensiva empresarial, a Câmara dos Deputados aprovou, em abril de 2015, o projeto de lei que amplia as terceirizações no Brasil (PL 4.330/2004), permitindo que as atividades-fim também sejam terceirizadas, e enviou esse PL para análise do Senado (Lara; Silva, 2021 apud Antunes, 2021, p. 490-491).

Ainda assim, a tentativa de se estabelecer maior desorganização entre as resistências trabalhistas parte de uma característica nítida que beira às castas indianas, com uma agenda dos próprios representantes das elites em constantes tentativas de acabar com os direitos consolidados por meio do poder legislativo, em que a lógica do mercado está acima da noção de cidadania e dignidade do trabalhador.

Os autores também mostram que até mesmo a tentativa de redução da idade mínima para o trabalho infantil estava entre os interesses do parlamento brasileiro, representado, como é sabido, pelas elites e pelo grande empresariado nacional.

Em julho de 2015, as Propostas de Emenda à Constituição Federal n. 35/11, 18/11 e 274/13, que reduzem para catorze anos a idade mínima para o trabalho infantil, aguardavam votação na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania da Câmara dos Deputados (Câmara dos Deputados, 2019) (Lara; Silva, 2021 apud Antunes, 2021, p. 492).

O desmonte jurídico dos direitos trabalhistas, iniciado ainda no governo Temer, e aprofundado no mandato de Bolsonaro, não se restringe a um debate restrito no campo legislativo. Suas consequências se revelam de forma concreta no cotidiano dos profissionais da hotelaria, em que a insegurança contratual, os salários insuficientes e a alta pressão psicológica se tornaram características centrais da experiência laboral.

Desse modo, a precarização legalizada pelo Estado passa, assim, a se expressar diretamente nas condições concretas de vida da classe trabalhadora, conectando a reforma legal ao dia a dia de quem atua nos hotéis. Ambos colocam a lógica do mercado acima do interesse da classe trabalhadora, que está sujeita ao descarte, como uma mercadoria, no conceito mais básico de Marx.

### 4.3 Comparativos da Reforma Trabalhista de 2017, MPs e direitos consolidados que atingem os trabalhadores de hotéis

O aprofundamento em uma análise documental se fez necessário para apresentar as medidas tomadas pela lógica do capital e do mercado, para que a flexibilização do trabalho viesse a ocorrer de fato. Foram expostos os principais artigos e incisos que atingem o profissional da hotelaria.

Dentre as alterações ocorridas na Lei nº 13.467, uma das mais significativas para os profissionais do setor hoteleiro foi o Artigo 611-A da nova reforma. Partindo de uma análise de todas as suas partes, foram destacados os três incisos mais relevantes para este trabalho:

Reforma Trabalhista de 2017 (Lei nº 13.467/2017)

Art. 611-A. A convenção coletiva e o acordo coletivo de trabalho têm prevalência sobre a lei quando, entre outros, dispuserem sobre:

- I - pacto quanto à jornada de trabalho, observados os limites constitucionais;
- II - banco de horas anual;
- III - intervalo intrajornada, respeitado o limite mínimo de trinta minutos para jornadas superiores a seis horas;
- IV - adesão ao Programa Seguro-Emprego (PSE), de que trata a Lei nº 13.189, de 19 de novembro de 2015 ;
- V - plano de cargos, salários e funções compatíveis com a condição pessoal do empregado, bem como identificação dos cargos que se enquadram como funções de confiança;
- VI - regulamento empresarial;
- VII - representante dos trabalhadores no local de trabalho;
- VIII - teletrabalho, regime de sobreaviso, e trabalho intermitente;
- IX - remuneração por produtividade, incluídas as gorjetas percebidas pelo empregado, e remuneração por desempenho individual;
- X - modalidade de registro de jornada de trabalho;
- XI - troca do dia de feriado;
- XII - enquadramento do grau de insalubridade;
- XIII - prorrogação de jornada em ambientes insalubres, sem licença prévia das autoridades competentes do Ministério do Trabalho;
- XIV - prêmios de incentivo em bens ou serviços, eventualmente concedidos em programas de incentivo;
- XV - participação nos lucros ou resultados da empresa.

§ 1º No exame da convenção coletiva ou do acordo coletivo de trabalho, a Justiça do Trabalho observará o disposto no § 3º do art. 8º desta Consolidação.

§ 2º A inexistência de expressa indicação de contrapartidas recíprocas em convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho não ensejará sua nulidade por não caracterizar um vício do negócio jurídico.

§ 3º Se for pactuada cláusula que reduza o salário ou a jornada, a convenção coletiva ou o acordo coletivo de trabalho deverão prever a proteção dos empregados contra dispensa imotivada durante o prazo de vigência do instrumento coletivo.

§ 4º Na hipótese de procedência de ação anulatória de cláusula de convenção coletiva ou de acordo coletivo de trabalho, quando houver a cláusula compensatória, esta deverá ser igualmente anulada, sem repetição do indébito.

§ 5º Os sindicatos subscritores de convenção coletiva ou de acordo coletivo de trabalho deverão participar, como litisconsortes necessários, em ação individual ou coletiva, que tenha como objeto a anulação de cláusulas desses instrumentos (Brasil, 2017).

Para dar início, o inciso “II - banco de horas anual” faz parte de uma das alterações mais prejudiciais aos profissionais da hotelaria. O banco de horas, que substitui as horas extras, entra como horas trabalhadas que não dão uma recompensa imediata, nem mensal, pelo tempo despendido no âmbito trabalhista. Isso gera certa insegurança e descrença, bem como falta de vontade de realizar horas a mais no posto de trabalho.

Outro que pode ser destacado é o inciso “III - intervalo intrajornada, respeitado o limite mínimo de trinta minutos para jornadas superiores a seis horas”, que institui um período mínimo insuficiente de descanso para trabalhadores que atuam em jornadas cansativas, principalmente quando se trata de trabalho físico ou psicofísico, como o de hotel. Em alguns tipos de trabalho, o horário de descanso recomendado é de duas horas.

Voltado para a terceirização, como no caso dos *freelancers* de T.I. ou para hotéis de público turista, o inciso “VIII - teletrabalho, regime de sobreaviso e trabalho intermitente” é o que mais se destaca como prejudicial à classe trabalhadora no Brasil, pois autoriza que as empresas convoquem o empregado em períodos de maior desgaste, como já analisado nesta dissertação.

Dispositivos da CLT, anteriores às mudanças causadas pela Reforma Trabalhista de 2017, podem ser comparados com os incisos atuais, para uma análise que mostre os danos que os direitos trabalhistas sofreram nesses últimos anos.

Já sobre as Medidas Provisórias, alguns pontos importantes que caracterizam uma tentativa de se impor uma intensa precarização do trabalho no governo de Jair Messias Bolsonaro, que podem ser destacados da já revogada MP 905/2019, são a intensa desvalorização do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), a flexibilização do tempo de descanso do trabalhador, como domingos e feriados, a redução de direitos consolidados no século XX e a fragilização da representatividade legal organizada dos trabalhadores, que são os sindicatos.

Entre os principais artigos dessa MP, podem ser destacados, além do primeiro artigo (que é o introdutório à medida que flexibiliza a lei trabalhista como um todo), o sétimo artigo, que diminui a bonificação trabalhista do FGTS, antes de 8% do salário base para 2%, alíquota aplicável ao trabalhador caracterizado como “menor aprendiz”:

Art. 7º No Contrato de Trabalho Verde e Amarelo, a alíquota mensal relativa à contribuição devida para o FGTS de que trata o art. 15 da Lei nº 8.036, de 1990, será de dois por cento, independentemente do valor da remuneração-(Brasil, 2019).

O FGTS, que historicamente é conhecido como uma das formas de amparo ao desempregado, passaria, então, a ser completamente desvalorizado, e isso implicaria dano ao trabalhador hoteleiro, que é um dos que mais sofre com a alta rotatividade (demissões) e a instabilidade do setor.

O oitavo artigo, especificamente no parágrafo 3º, apresenta uma brecha para que empregadores subjuguem a vontade dos profissionais por meio de “acordo individual”, enfraquecendo a organização coletiva da classe trabalhadora. Além disso, o artigo em si reforça o já imposto “banco de horas” que a Reforma Trabalhista de 2017 havia estabelecido, no caso da hora extra sem remuneração imediata:

Art. 8º A duração da jornada diária de trabalho no âmbito do Contrato de Trabalho Verde e Amarelo poderá ser acrescida de horas extras, em número não excedente de duas, desde que estabelecido por acordo individual, ~~convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho~~.

§ 3º O banco de horas poderá ser pactuado por acordo individual escrito, ~~desde que a compensação ocorra no período máximo de seis meses~~ (Brasil, 2019).

Quanto ao art. 9º, o Estado ficaria a cargo de desproteger o trabalho respaldado pelo INSS e pela formação via cursos técnicos (ensino) e passaria a beneficiar a isenção das empresas, que poderiam optar por contratar trabalhadores muito mais baratos, exercendo a mesma função dos até então respaldados pelas leis trabalhistas, e menos qualificados, sob o regime da carteira de trabalho verde e amarela. Melhor dizendo, se em setores como a hotelaria já existe uma alta rotatividade para a contratação de empregados menos custosos, haveria uma quantidade muito maior dessas contratações com a facilidade que as empresas hoteleiras teriam para demitir trabalhadores que não estão mais respaldados pelo INSS. Os incisos que seriam revogados tratam principalmente dessas formações de trabalhadores, como o SESI, SENAI e SESC:

Art. 9º Ficam as empresas isentas das seguintes parcelas incidentes sobre a folha de pagamentos dos contratados na modalidade Contrato de Trabalho Verde e Amarelo: ~~(Produção de efeitos)~~

I - contribuição previdenciária prevista no inciso I do caput do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991;

II - salário-educação previsto no inciso I do caput do art. 3º do Decreto nº 87.043, de 22 de março de 1982; e

III ~~— contribuição social destinada ao:~~

a) Serviço Social da Indústria - Sesi, de que trata o art. 3º do Decreto-Lei nº

~~9.403, de 25 de junho de 1946;~~

b) Serviço Social do Comércio - Sesc, de que trata o art. 3º do Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946;

c) Serviço Social do Transporte - Sest, de que trata o art. 7º da Lei nº 8.706, de 14 de setembro de 1993;

d) Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Senai, de que trata o art. 4º do Decreto-Lei nº 4.048, de 22 de janeiro de 1942;

e) Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac, de que trata o art. 4º do Decreto-Lei nº 8.621, de 10 de janeiro de 1946;

f) Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Senat, de que trata o art. 7º da Lei nº 8.706, de 1993;

g) Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae, de que trata o § 3º do art. 8º da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990;

h) Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra, de que trata o art. 1º do Decreto-Lei nº 1.146, de 31 de dezembro de 1970;

i) Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Senar, de que trata o art. 3º da Lei nº 8.315, de 23 de dezembro de 1991; e

j) Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo - SESCOOP, de que trata o art. 10 da Medida Provisória nº 2.168-40, de 24 de agosto de 2001 (Brasil, 2019).

Para dar continuidade, o art. 11 institui a quebra de contrato sem punições significativas para o empregador em até 24 meses, revogando a lei de 1943 que obriga a empresa a pagar pelo menos metade da remuneração que o trabalhador recebia, gerando maior número de demissões sem justa causa. Pensando em grandes redes hoteleiras, onde a rotatividade de funcionários é alta, a dispensa do empregado pode acontecer a qualquer momento:

Art. 11. Não se aplica ao Contrato de Trabalho Verde e Amarelo a indenização prevista no art. 479 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1943, hipótese em que se aplica a cláusula assecuratória do direito recíproco de rescisão prevista no art. 481 da referida Consolidação (Brasil, 2019).

Um dos artigos que foram instituídos no país foi o art. 24, do segundo capítulo da Medida Provisória de 2019. Ele foi aproveitado na aprovada Lei número 13.932 de 2019, passando a valer a partir de janeiro de 2020. Sua principal função foi retirar a obrigação do empresariado nacional de contribuir com 10% do valor do FGTS em caso de demissão sem justa causa, o que ocasionou menos gastos por parte das empresas e menor arrecadação do Governo proveniente do setor privado, e resultou no enfraquecimento social da proteção à classe trabalhadora:

Art. 24. Fica extinta a contribuição social a que se refere o art. 1º da Lei Complementar nº 110, de 29 de junho de 2001. (Produção de efeitos) (Brasil, 2019).

A lei 13.932 de 2019, baseada nesse artigo 24 revogou o:

Art. 1º Fica instituída contribuição social devida pelos empregadores em caso de despedida de empregado sem justa causa, à alíquota de dez por cento sobre o montante de todos os depósitos devidos, referentes ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, durante a vigência do contrato de trabalho, acrescido das remunerações aplicáveis às contas vinculadas. (Vide: ADIN 2.556-2 e ADIN 2.568-6) (Vide Medida Provisória nº 905, de 2019)(Produção de efeitos) (Revogada pela Medida Provisória nº 955, de 2020) (Vide Lei nº 13.932, de 2019) (Brasil, 2001).

Além disso, o Capítulo VII, especialmente no art. 51, revoga uma série de direitos consolidados pela CLT, voltados para o lado mais vulnerável da classe trabalhadora. [Pontos](#) como a flexibilização do repouso remunerado, do descanso da mulher e da fiscalização do trabalho evidenciam o interesse bolsonarista voltado para o benefício dos empregadores no Brasil.

A falta de organização coletiva, a intensa rotatividade e a precarização do trabalho estão imersas no setor hoteleiro, que é alvo fácil de todo esse conjunto de reformas da agenda neoliberal que vem acontecendo no Brasil desde o século XX, intensificando-se no século XXI, como a Reforma Trabalhista de 2017 e a já revogada MP 905/2019.

Diante dos dados apresentados e da análise documental realizada, torna-se evidente que a precarização do trabalho hoteleiro é sustentada por um arcabouço legal, político e econômico que exige revisão crítica e ação coletiva. Nas considerações finais buscou-se sintetizar essas dimensões e apontar caminhos possíveis para a superação desse cenário, após o capítulo seguinte, que foi voltado para o trabalho emocional e a insatisfação do profissional de hotelaria.

## **5 CAPÍTULO 4 - ENTRE O SORRISO E A EXAUSTÃO: Emoções, Controle e Resistência no Trabalho Hoteleiro**

Para o referido capítulo, uma segunda hipótese foi configurada no sentido de que a questão do “trabalho emocional” e o “sorriso forçado” constituem mecanismos simbólicos de controle e reprodução da desigualdade nas relações trabalhistas no Brasil do século XXI. A insatisfação constante de profissionais está associada ao desgaste psicológico, além do físico, no mercado de trabalho atual.

Uma das diversas formas que o neoliberalismo encontrou de aproveitar ao máximo o trabalho precarizado da classe trabalhadora, foi o mecanismo simbólico denominado “trabalho emocional”, termo cunhado por Arlie Russell Hochschild, em 1983, em sua obra “A mercantilização dos sentimentos: o trabalho emocional”. A questão do “sorriso forçado” constitui uma característica atuante no Brasil e no mundo globalizado, sendo essa uma forma de controle e reprodução da desigualdade nas relações de trabalho.

Os sociólogos clássicos brasileiros já abordavam a “cordialidade” como traço cultural do país, até mesmo em relações esporádicas e de poder. Sérgio Buarque de Holanda em “Raízes do Brasil” apresenta o conceito de “homem cordial” não somente como o homem gentil, mas também como aquele que utiliza os sentimentos humanos nas relações que deveriam ser formais, ou seja, para ele é de característica do Brasil a confusão de relações formais e informais, com origem nos colonizadores portugueses (Holanda, 2014, p. 177-178).

Já inserido no mercado de trabalho, o discurso da cordialidade e da hospitalidade constitui uma das principais ferramentas da hotelaria, geralmente instituído pelo padrão de abordagem ao cliente que o/a recepcionista e o garçom/a garçonete precisam ter consigo.

A precarização do trabalho não se dá somente na questão salarial e de insegurança trabalhista, mas também na exigência emocional do trabalho. Para isso, uma análise sociológica, em conjunto com outras áreas, foi estabelecida para a articulação das emoções em meio a essas exigências nos postos de trabalho.

### **5.1 O fingimento superficial: a simulação de sentimentos exigida pelos estabelecimentos hoteleiros**

Destacando uma das funções mais ligadas a esse processo de precarização no contexto das novas políticas neoliberais, que é a de atendimento ao público, algo a se indicar como característica da função de recepcionista de hotel, garçom e copeira é o chamado “*surface*

*acting*”, traduzido como “fingimento superficial”, ao qual se fez referência anteriormente como “sorriso forçado”.

Essa característica se dá por um gerenciamento das emoções frente a um hóspede ou comprador, na tentativa de garantir a satisfação do cliente, por meio de um atendimento com emoções simuladas. Há, a partir daí, uma diferenciação entre “sorriso profissional” e “sorriso emocional”.

Dito isso, esse sorriso não corresponde ao sentimento real do trabalhador, que, em muitas das vezes, está saturado de lidar com indivíduos mal-humorados, exigentes e, em algumas ocasiões, agressivos. Essa característica está imersa na análise da Sociologia das emoções e também em outras áreas, como a Saúde e a Psicologia.

O artigo intitulado *Surface Acting or Deep Acting, Who Need More Effortful? A Study on Emotional Labor Using Functional Near-Infrared Spectroscopy* analisa esse tipo de trabalho como uma ocultação de emoções negativas e o fingimento de expressões positivas (Li; Lu; Mei; Pan; Wu; Zhao; Zhou, 2019), algo que, em profissões como as de professores, advogados e médicos, possui muito menos impacto do que nas funções de atendimento ao público de forma massiva, como as de caixa, recepcionista e garçom.

A profissão de atendimento ao público não possui liberdade ou autonomia para expressar os próprios sentimentos, visto que o gerenciamento deles se faz necessário, principalmente quando se trata da relação entre cliente/hóspede e recepcionista.

Devido à grande quantidade de pessoas atendidas por estes últimos, há um desgaste muito maior por parte dos profissionais precarizados, os quais, a qualquer deslize no trabalho, podem ser descartados pelo empregador, que, a todo momento, também se utiliza de tecnologias coercitivas e de vigilância.

Angelo Soares classifica essa simulação de sentimentos como “trabalho emocional integrador”, que é o tipo de atendimento que expõe amabilidade, gentileza e sorriso. Essa classificação se dá em um de três diferentes tipos de trabalho emocional, sendo os outros o “trabalho emocional dissimulador”, que mostra mais neutralidade, e o “trabalho emocional diferenciador”, em que o próprio trabalhador se utiliza de hostilidade e irritação (Soares, 2013, p. 163).

Mas, quanto à hostilidade, ela, no âmbito hoteleiro, é geralmente proporcionada pelos hóspedes. O cliente hostil, nem sempre, mas em muitas vezes, já possui uma característica de tendência a prejudicar a classe trabalhadora. Em muitas dessas ocasiões, esse conflito é permeado por racismo, homofobia e misoginia/assédio.

Isso é muito comum no Brasil, especialmente quando se trata dos que sofrem o pior tipo

de humilhação e precarização no mercado de trabalho, que são os entregadores de marmitex, lanches e pizzas, estes muitas vezes trabalhando como *freelancers* de restaurantes dos hotéis, e os atendentes de balcão. Diversos vídeos de flagrantes expondo hostilidades são encontrados nas redes sociais e nos portais de notícias do país.

Alguns *influencers* e produtores de conteúdo da internet fazem sátiras sobre o trabalho de atendimento ao público. Canais na plataforma digital de vídeos *YouTube* e em redes sociais como o *TikTok* (alguns exemplos de canais são os criadores de vídeos: @marcotuilodavi, @indrafr12 e @andersonprofetaa) apresentam situações fictícias do dia a dia do balcão da recepção dos hotéis e dos restaurantes. A paciência do trabalhador é retratada como sua maior aliada frente aos insultos, perguntas impertinentes, ordens absurdas e folgas inexistentes. O sorriso forçado retratado pelos criadores de vídeos com teor cômico faz grande sucesso de visualizações nessas redes. Ou seja, o “sorriso profissional” está em uma relação de maquiagem do “sofrimento emocional”.

Uma das formas mais perceptíveis das exigências do bom atendimento, do atendimento cortês, se dá pelas avaliações que os hóspedes fazem do serviço prestado pelo hotel, sendo elas encontradas em plataformas digitais, como sites de reservas e de agências de viagens. Por lá, clientes em potencial ponderam se o hotel em que pretendem realizar a reserva fornece um bom atendimento. Eles acabam se baseando na experiência que pessoas que se hospedaram nesses estabelecimentos tiveram.

Sendo um tipo de avaliação bem recorrente, ela está voltada para o atendimento prestado pelo recepcionista, que atua diretamente no balcão, realizando *check-ins* e *check-outs*. Por meio desse tipo de avaliação, supervisores e gerentes estão atentos ao comportamento do funcionário que atua na linha de frente.

Funcionando como um mecanismo diante de uma verdadeira “indústria”, a avaliação on-line dos hotéis é, para o setor de serviços, especialmente o hoteleiro, um processo indispensável para a obtenção de lucro, pois influencia diretamente as próximas reservas que serão realizadas.

Tratando-se de misoginia, as funcionárias são abordadas, muitas vezes, de forma hostil por parte da clientela dos hotéis, configurando uma das formas de precarização do trabalho da mulher nesse ramo. Para elucidar essa análise da relação entre o sentimento e a precarização, Soares afirma:

Desse modo, as trabalhadoras são mais vulneráveis a humilhações e mais frequentemente expostas a um tratamento duro, ou até mesmo violento, da parte dos clientes. Sem poder revidar - pois o cliente tem sempre razão -, as

trabalhadoras não podem expressar suas "verdadeiras" emoções ressentidas. As caixas de supermercado, as enfermeiras, as cabeleireiras, são exemplos de casos nos quais a violência dos clientes deve ser tolerada, o que impõe um aumento de trabalho emocional.” (Soares, p. 165)

O machismo é facilmente identificado nas relações sociais a partir do tratamento que os homens dispensam às mulheres, em comparação com a abordagem que esses mesmos homens têm com outros indivíduos do gênero masculino.

O sentimento das trabalhadoras é abordado por Hochschild em sua obra de 1983 “A mercantilização dos sentimentos: o trabalho emocional”, fazendo uma análise sobre o gerenciamento/controlado das emoções que as comissárias de bordo precisam ter no meio profissional (Bonelli, 2004).

Com a finalidade de produzir capital, a profissional é obrigada a “atuar sobre si mesma” para adequar os sentimentos que precisa expor no trabalho, configurando, assim, uma expropriação do indivíduo (Bonelli, 2004). A cordialidade permanente no trabalho, somada ao número de horas que a pessoa passa no ambiente, gera um traço perceptível de precarização do trabalho nessa área de serviços.

Essa característica, além da área das comissárias de bordo, é fundamental na recepção e no restaurante dos hotéis, pois o trabalho é feito diretamente em comunicação com o cliente (que geralmente dispõe de uma quantia significativa de dinheiro enquanto usufrui dos serviços do estabelecimento, isso comparado com a realidade brasileira). Esse gerenciamento de emoções é instituído pelas empresas desde o primeiro dia de treinamento na recepção ou no restaurante. Hochschild salienta que a tentativa de afastamento dessa característica de simular emoções ocasiona um fracasso por parte da profissional, pois a adoção de uma característica robotizada como forma de autopreservação automaticamente age contra o convencimento do cliente do estabelecimento (Bonelli, 2004).

O trabalho emocional em si tem como principal característica o controle de sentimentos humanos comuns no dia a dia, como o medo, a vulnerabilidade e o desejo por melhorias e conforto (Bonelli, 2004). Se esses sentimentos não podem ser expostos em um ambiente hostil, como o do balcão de hotelaria, então a rotina dos profissionais fica em uma situação insustentável a longo prazo. Muitas desistências no primeiro dia de trabalho acontecem, e a alta rotatividade se mantém nesse ramo.

Assim como já citado por Soares, Hochschild também distingue características entre tipos de trabalhos emocionais, como no caso do cobrador, que precisa instigar sentimentos negativos, como a cobrança e o medo. É claro que a função de atendimento ao público geralmente é voltada para a hospitalidade e cordialidade, mas, no próprio estabelecimento

hoteleiro, existem aquelas funções de supervisão e gerência que acabam desempenhando o segundo papel, que é o de cobrança diária, não voltada para clientes, mas para os próprios trabalhadores, como recepcionistas, garçons, camareiras e copeiras.

Então, comparando o ramo das comissárias de bordo analisado por Hochschild ao setor hoteleiro atual, percebe-se essa pressão por controle emocional e simulação de sentimentos, como a cordialidade e a simpatia, caracterizadas como *surface acting*, traço não somente individual, mas de toda uma organização do capital que institui essa prática no local de trabalho.

Ligada a esses problemas está a insatisfação constante de profissionais da hotelaria quanto aos baixos salários e a sensação de estagnação na carreira, sem uma boa perspectiva de crescimento econômico e mobilidade social.

## 5.2 Remuneração e percepção da satisfação do trabalhador no setor hoteleiro

No que concerne aos salários, o livro de Antunes sobre a Revolução 4.0, reforça que o salário mínimo no Brasil é incapaz de suprir a manutenção da vida do trabalhador. Por possuir capítulos desenvolvidos por outros pesquisadores, todos relacionados aos problemas trabalhistas, a obra traz para a academia certo pioneirismo nos estudos sobre a precarização do trabalho encontrada no turismo no Brasil.

Para seguir a ideia de que o salário básico no país não é capaz de arcar com a manutenção da dignidade do trabalhador, apesar de ser direito constitucional da classe que produz os bens e a riqueza do país, o pagamento pelas horas e dias trabalhados não é capaz de proporcionar lazer, alimentação e demais meios de se sobreviver adequadamente. Empregados da linha de frente dos hotéis geralmente possuem salários baixíssimos, comparados a outras atividades nas cidades brasileiras.

Segundo levantamento de sites privados como *Glassdoor*, *Indeed*, *Jooble* e *Salários.com*, os salários para recepcionistas, garçons e camareiras de hotéis variam, em média, de R\$ 1.430,00 a R\$ 1.800,00 mensais nas regiões de Catalão - GO e Uberlândia-MG, cidades do interior do Brasil que se conectam dentro do eixo São Paulo - SP e Brasília-DF.

Um dado sobre a alta rotatividade do trabalho em hotéis no século XXI pode ser encontrado no artigo “Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa”, de Nelson Aleixo da Silva Junior. Na pesquisa, foi selecionada uma amostra de 69 indivíduos em um universo de 456 funcionários de hotéis em João Pessoa. Observou-se que a grande maioria desses trabalhadores estava há menos de um ano no emprego, o que indicou elevada rotatividade no mercado de trabalho voltado ao turismo e à hotelaria no Brasil (Silva

Junior, 2001).

A classe trabalhadora, hoje representada por muitos jovens das periferias urbanas, encontra o ingresso no mercado de trabalho pela via da hotelaria. No entanto, a realidade se apresenta com jornadas extensas, pressão psicológica, falta de perspectiva de crescimento e ausência de representação sindical efetiva, além de, em muitas vezes, não haver um contrato seguro de trabalho.

Sobre o problema da representação jurídica, é necessário novamente citar David Harvey, já abordado no segundo capítulo, que aqui analisa a flexibilidade do trabalho como uma ferramenta de manutenção dos postos de trabalho pelos empregadores, aos novos moldes do capitalismo:

Diante da forte volatilidade do mercado, o aumento da competição e do estreitamento das margens de lucro, os patrões tiraram proveito do enfraquecimento do poder sindical e da grande quantidade de mão de obra excedente (desempregados ou subempregados) para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis...Mais importante que isso é a aparente redução do emprego regular em favor do crescente uso do trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratado (Harvey, 2016, p. 143).

A insatisfação com o tratamento da pessoa humana no posto de trabalho também é um agravante. Um levantamento realizado pelo DIEESE (2023) mostrou que mais de 60% dos profissionais da hotelaria com menos de dois anos de casa manifestaram desejo de trocar de emprego, indicando uma frustração generalizada com as condições oferecidas em hotéis. Enquanto isso, a simulação de sentimentos é obrigatória para esse tipo de profissional que já não se sente satisfeito com o lugar onde trabalha.

A tabela abaixo apresenta dados sobre o tempo médio de permanência dos empregados no setor hoteleiro no Brasil, evidenciando a instabilidade dessas funções:

**Tabela 1** – Tempo médio de permanência no emprego no setor hoteleiro (Brasil, 2022)

<b>Faixa etária</b>	<b>Tempo médio de permanência</b>
18–24 anos	11 meses
25–34 anos	1,3 anos
35–44 anos	1,7 anos
45+ anos	2,1 anos

**Fonte:** DIEESE, 2023.

Isto é, a combinação entre baixos salários e alta rotatividade indica não apenas uma fragilidade característica do setor, mas um mecanismo estrutural de manutenção da

precarização. Ao oferecer remunerações que mal garantem a condição mínima de vida do trabalhador, as redes hoteleiras contribuem para que os funcionários encarem o emprego como algo transitório, efêmero, o que, por sua vez, contribui para a lógica de substituição rápida da mão de obra.

Esse ciclo de contratação, de caráter vicioso, e o desligamento constante dos empregados servem aos interesses empresariais, que mantêm custos baixos e reduzem vínculos empregatícios estáveis, ao mesmo tempo em que transferem para o indivíduo a responsabilidade pelo seu “fracasso” (como visto anteriormente em Bourdieu) em permanecer empregado. Essa ideia de fracasso no emprego também está associada àqueles que não conseguem “expressar bem” (simular) a cordialidade exigida no atendimento ao público.

Pierre Bourdieu também é interessante para se empregar o conceito de violência simbólica. Esta está presente em trabalhos como o hoteleiro, pois o profissional de hotelaria internaliza em muitas vezes que os sentimentos ruins que o atrapalham no serviço de atendimento são culpa dele ou dela, mas é o próprio tipo de serviço de atendimento que gera uma sobrecarga emocional com o qual o trabalhador, enquanto ser humano, não consegue lidar, ainda mais se tratando de jornadas extensas.

Foi possível perceber também a questão da remuneração extra, como gorjetas (principalmente nos restaurantes dos hotéis), metas de produtividade e comissões sobre as reservas (estas principalmente vinculadas aos setores de recepção, eventos e reservas). Ela serve como uma justificativa de renda extra, em detrimento dos baixos salários fixos oferecidos pelas empresas, especialmente as pequenas e médias. O trabalhador acaba ficando, de certa forma, refém do fluxo de hóspedes no dia ou na semana.

Outro ponto central, como já elencado anteriormente, foi o impacto da intensificação do trabalho sobre a saúde física e mental dos empregados, a chamada dimensão psicofísica. Além do desgaste emocional causado pelo contato direto e contínuo com o público, os relatos de transtornos como ansiedade, depressão e *burnout* tornaram-se cada vez mais comuns entre camareiras e, principalmente, recepcionistas, garçons e copeiras.

Um trabalho de conclusão de curso relacionado à hotelaria, denominado “Um estudo da percepção do estresse no ambiente organizacional entre atendentes de uma empresa de hotelaria e turismo”, relata alguns sintomas psíquicos associados ao estresse ocupacional no ramo. Uma tabela presente na página 38 do referido trabalho é interessante para mostrar a discrepância entre sentimentos positivos e negativos relacionados à satisfação no emprego:

**Tabela 2 - Insatisfação no emprego**

<b>Sentimento</b>	1	2	3	4	5	<b>Total</b>
<b>Alegre</b>	1	3	11	20	4	39
<b>Preocupado</b>	1	7	19	10	2	39
<b>Disposto</b>	2	4	11	16	6	39
<b>Contente</b>	2	2	11	22	2	39
<b>Irritado</b>	13	15	10	1	0	39
<b>Deprimido</b>	26	8	5	0	0	39
<b>Entediado</b>	22	8	6	2	1	39
<b>Animado</b>	1	4	11	20	3	39
<b>Chateado</b>	19	11	7	2	0	39
<b>Impaciente</b>	14	11	11	3	0	39
<b>Entusiasmado</b>	2	7	7	15	8	39

Fonte: Silveira (2017, p. 38).

É notável que, a partir dos dados apresentados na tabela acima, sentimentos negativos como “deprimido”, “entediado”, “chateado” e “impaciente” apresentam uma frequência muito maior que sentimentos positivos como “alegre”, “contente” e “animado”. Essa presença negativa em meio ao trabalho sugere uma insatisfação constante dos profissionais desse setor.

O controle emocional precisa ser constante por parte dos trabalhadores no que se refere a sentimentos negativos. Isso acaba se tornando uma “habilidade” ou “competência” exigida pelas empregadoras desse tipo de profissional, para que isso não transpareça ao cliente frente ao balcão, no que pode desencadear em um prejuízo para a empresa.

Outros sintomas como insônia, pesadelos, apatia, angústia, cansaço e perda de senso de humor também estão presentes nessas atividades de atendimento ao público, enfrentados pelos profissionais de forma crônica, comprometendo a saúde mental da classe trabalhadora brasileira que se encontra nesse ramo.

Esse cenário de desgaste psicofísico encontrou eco no discurso neoliberal do empreendedorismo, que responsabiliza o trabalhador por sua força emocional e capacidade de “se reinventar”, de “superar desafios”, de “aprender a lidar com o público, com pessoas”. A precarização do trabalho, nesse sentido, deixa de ser vista como um problema social e passa a ser tratada como algo comum da “vida moderna”.

A tabela evidencia que é “comum” essa carga de sentimentos negativos que o trabalhador precisa enfrentar diariamente, como parte do ofício de atendimento ao público. O mercado de trabalho ao mesmo tempo que seleciona aqueles que conseguem lidar melhor com esse tipo de sentimento frente ao cliente, também penaliza mais ainda esses trabalhadores com constantes exigências “inovadoras” como mimos a hóspedes, acolhimento humano e

simulação de sentimentos.

Quando comparadas as duas tabelas, é notável que não se trata apenas de um perfil específico de trabalhador insatisfeito, mas um grupo geral de profissionais do ramo que não permanecem muito tempo nesses estabelecimentos, e o pouco tempo em que ficam, passam por insatisfação constante quanto a sentimentos negativos e carga psicológica negativa.

Ao transformar o sofrimento em oportunidade de superação, de “vencer na vida”, o discurso dominante esconde os efeitos negativos da intensificação do trabalho sobre a vida emocional dos indivíduos, fazendo parecer comuns problemas de saúde como ansiedade, depressão e *burnout*, como se fossem apenas processos de adaptação ao trabalho.

Associado ao desempenho do trabalhador do ramo hoteleiro, quanto à simulação de sentimentos e à insatisfação no emprego, está o desgaste que o tempo no local de trabalho lhe proporciona ao mesmo. Geralmente, com jornadas extensas, esse tipo de profissional tem a obrigação de manter a postura cordial durante todo o expediente. Trata-se da expropriação do tempo do profissional da hotelaria.

Apesar de a escala 12x36 (12 horas trabalhadas para 36 de descanso) ter seus malefícios, como a jornada extensa com duração de metade de um dia, os trabalhadores que se situam nesse formato ainda possuem uma leve vantagem sobre os que trabalham sob o regime 6x1 (6 dias trabalhados para 1 dia de descanso). Geralmente, o funcionário que trabalha com a segunda escala não possui um horário fixo para estar no estabelecimento hoteleiro.

Apesar de a CLT estabelecer o limite de 11 horas entre as jornadas de trabalho, o fato de o profissional hoteleiro precisar trabalhar de manhã em um dia e no período noturno em outro acaba desequilibrando até mesmo o organismo quanto ao horário de descanso, além de, muitas vezes, não oferecer um planejamento semanal para o indivíduo. Em muitas situações, o recepcionista é obrigado a fazer o *check-in* e o *check-out* do mesmo hóspede.

Em hotéis maiores, como os de redes quatro estrelas, o convívio com hóspedes é constante, chegando a mais de 100 quartos por estabelecimento. Pequenas exigências por parte de certo número de hóspedes diariamente, assim como o pico de *check-ins* e *check-outs*, são a base para que o lado emocional e o tempo do trabalhador se esgotem facilmente.

A compostura exigida pelos empregadores é uma forma de controle da capacidade psicológica dos indivíduos que se encontram na situação de atendimento ao público. E isso, somado a uma jornada exaustiva de trabalho, resulta em inúmeras desistências, apelo a medicamentos calmantes, crises de ansiedade, *burnout* e diversos problemas já elencados nos capítulos anteriores.

Dessa forma, a simulação emocional, associada à constante expropriação do tempo do

funcionário hoteleiro, do qual são exigidos controle, alto desempenho e disponibilidade, são respostas que atendem ao questionamento de até onde esse ramo consegue desgastar o trabalhador. Além disso, o controle simbólico sobre essas pessoas é reforçado pelo “sorriso forçado”, somado ao gerenciamento que o neoliberalismo brasileiro faz da jornada de trabalho e do tempo dos indivíduos.

A sensação de olhar para o relógio e torcer para que as horas passem é algo recorrente no ramo da hotelaria. O contraste se dá quando o tempo parece se esvaír rapidamente antes do momento de iniciar a jornada nesse tipo de estabelecimento. Tempo, palavra muito importante nesse ramo marcado por contratos breves, reúne trabalhadores que passam muitas horas nos postos de trabalho, mas poucos meses com vínculo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reunião de todos os indicadores acerca da rotatividade, da precarização do trabalho, do conflito de indivíduos na recepção, e da característica da simulação de sentimentos (o sorriso forçado), que pode ser classificada dentro da sociologia das emoções, foi de extrema importância para a análise da condição dos profissionais da hotelaria em meio ao avanço do neoliberalismo, especialmente no que se refere à flexibilização do setor de serviços.

A partir desses elementos, foi possível compreender que as características do trabalho atual no setor hoteleiro, como a alta rotatividade, o trabalho emocional, os baixos salários e a multitarefa, não se tratam apenas de algo restrito, mas sim de todo um desmantelamento das leis trabalhistas e de uma pressão instaurada pelo modelo de mercado de trabalho atual, este marcado por alta instabilidade e vínculos trabalhistas frágeis e com uma representação coletiva não muito eficiente.

O Estado neoliberal instituiu jornadas extensas e a ameaça da demissão dos profissionais da hotelaria, que, em meio à “cordialidade” e ao sorriso forçado, tentam sobreviver frente às hostilidades e tensões presentes nas relações trabalhistas, seja entre colegas, seja entre supervisores e empregadores, seja entre trabalhador e hóspede.

Independentemente dos conflitos e da hostilidade, os profissionais de hotelaria são obrigados a simular sentimentos positivos, mascarando a insatisfação com o trabalho. Isso mostra que o capitalismo, o neoliberalismo atual, se aproveita de um esforço “psicofísico” do profissional, ou seja, não somente da força de trabalho física, mas também do lado emocional, que se enquadra no centro dessa análise como “sorriso forçado”.

A vulnerabilidade desses profissionais da hotelaria mostrou-se também presente nas investidas que o Estado, em associação com o empresariado brasileiro, fez nas leis trabalhistas já consolidadas. O debate sobre a escala 6x1, assim como a tentativa de reformas como a Carteira de Trabalho “Verde e Amarela”, escancara o conflito de classes que marca a realidade brasileira.

Concluindo, esta pesquisa demonstrou que a precarização do trabalho no setor hoteleiro não pode ser analisada de maneira isolada ou fragmentada, mas, sim, como a união de diversos fatores que prejudicam os profissionais de hotelaria, como a simulação de sentimentos, as políticas neoliberais, o conflito de classes, os modelos econômicos que se aproveitam ao máximo do tempo do trabalhador e também a intensa insatisfação e falta de perspectiva, que se configuram como alta rotatividade e contratos flexíveis.

Para finalizar, espera-se que este estudo contribua para a melhoria da condição dos

profissionais de hotelaria e de toda a classe trabalhadora como um todo, seja por meio da Sociologia do Trabalho, da ciência política, seja na análise das leis trabalhistas e das emoções dessas pessoas, que são constantemente prejudicadas pela realidade do mercado de trabalho no Brasil.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV**: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida. São Paulo: Boitempo, 2021.

ARAÚJO, José Newton Garcia de. **Neoliberalismo e horizontes da precarização do trabalho**. Belo Horizonte: PUC-MG, 2020.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BILIONÁRIOS brasileiros: Brasil tem 19 novos super ricos, segundo a UBS. **Money Times**, 2024. Disponível em: <https://www.moneytimes.com.br/bilionarios-brasileiros-brasil-tem-19-novos-super-ricos-segundo-a-ubs-mtm/>. Acesso em: 17 fev. 2025.

BODART, Cristiano. **Solidão no meio da multidão**: saudades de minha vizinha fofoqueira. Blog Café com Sociologia. Disponível em: <https://cafecomsociologia.com/>. Acesso em: 20 jul. 2024.

BONELLI, Maria da Glória. Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções. **Cadernos Pagu**, v. 21, p. 357-372 2004. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-83332004000100015>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/B6bYMqGqzgvqkky9JFgwyj/>. Acesso em: 17 jan. 2026.

BOURDIEU, Pierre. **Sociologia geral vol 1**: Lutas de classificação. Petrópolis: Vozes, 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Brasília, DF, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm). Acesso em: 21 ago. 2025.

CAMAREIRA de hotel. Uberlândia, MG. **Salário.com.br**, 2025. Disponível em: <https://www.salario.com.br/profissao/camareira-de-hotel-cbo-513315/uberlandia-mg/>. Acesso em: 14 fev. 2025.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira. **Precarização do trabalho**: políticas públicas e ações coletivas. São Paulo: Friedrich Ebert Stiftung, 2022.

CARNEIRO, Juliana; LESCURA, Carolina; SANT'ANNA, Eduardo Silva. Quem acolhe aos que acolhem? Trabalho decente como ethos da hospitalidade organizacional na hotelaria. **Rosa dos Ventos**, Caxias do Sul, v. 13, n. 1, p. 50-62, 2021. DOI: <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i1p50>. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8153/pdf>. Acesso em: 14 fev. 2025.

CATALÃO (GO). **Decreto nº 182, de 2021**. Dispõe sobre [informar o objeto, se conhecido]. Catalão, GO: Prefeitura Municipal, 2021. Disponível em: <https://www.catalao.go.gov.br/transparencia/legislacao/decretos/61>. Acesso em: 12 abr. 2023.

- DIEESE. **Relatório de atividades 2023**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/materialinstitucional/2023/relAtividades2023.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2025.
- DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- ENGELS, Friedrich; MARX, Karl. **A ideologia alemã**. São Paulo: Boitempo, 2023.
- ENGELS, Friedrich. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado**. São Paulo: Boitempo, 2019.
- ENGELS, Friedrich. **A situação da classe trabalhadora na Inglaterra**. São Paulo: Boitempo, 2017.
- FONTOURA, Daniele dos Santos; PICCININI, Valmíria. A casa e o hotel: o reprodutivo e o produtivo no setor hoteleiro brasileiro e português. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 4., 2016, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre, 2016.
- GONZAGA, Gustavo. Rotatividade e qualidade do emprego no Brasil. **Revista de Economia Política**, v. 18, n.1. p. 121-143, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-31571998-1253>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/yztXSGBcFwGrj9sGqbPFCFm/>. Acesso em: 29 nov. 2025.
- GRANDE, Márcia Mazzeo; PADILHA, Valquíria. “A gente fica muito tempo aqui dentro!”: reflexões sobre o trabalho em hotéis. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 14, n. 1, p. 111-125, 2011. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v14i1p111-125>. Disponível em: [https://revistas.usp.br/cpst/pt\\_BR/article/view/25719/27452](https://revistas.usp.br/cpst/pt_BR/article/view/25719/27452). Acesso em: 14 fev. 2025.
- HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 2016.
- HOTEL salários em Uberlândia, MG. **Jooble**. 2025. Disponível em: <https://br.jooble.org/salary/recepcionista/Uberlandia%2C-MG>. Acesso em: 14 fev. 2025.
- HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. São Paulo, Companhia das Letras, 2014.
- KREIN, José Dari. **O desmonte dos direitos e a reforma trabalhista**. São Paulo: USP, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ts/a/WBdDjRLGTC5XffZDqPTnbs>. Acesso em: 9 ago. 2025.
- LACAZ, Francisco Antônio de Castro. A (Contra) Reforma Trabalhista: lei 13.467/2017, um descalabro para a saúde dos trabalhadores. **Ciênc. saúde colet.** v. 24, n. 3, p. 1. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2019. DOI: 10.1590/1413-81232018243.01452019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/PzKrfg5KyLYwHcrD8wvfY4L>. Acesso em: 9 ago. 2025.
- LÉVY, Pierre. **O que é virtual?** São Paulo: Editora 34, 2017.
- LI, Daling; LU, Yongbiao; MEI, Gaoxing; PAN, Deng; WU, Wenfeng; ZHAO, Shouying; ZHOU, Haibo. Surface Acting or Deep Acting, Who Need More Effortful? A Study on Emotional Labor Using Functional Near-Infrared Spectroscopy. **Frontiers in Human**

**Neuroscience**, v. 13, artigo 151, p. 1-10, 2019. DOI: <https://doi.org/10.3389/fnhum.2019.00151>. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/journals/human-neuroscience/articles/10.3389/fnhum.2019.00151/full>. Acesso em: 26 abr. 2025.

LORÊTO, Myrna Suely Silva; MENDES, Diego Costa; SANTOS, Rodrigo José de Albuquerque Marinho Ataíde dos; SILVA, Iraneide Pereira da. Sindicato Eficiente? Nunca Vi e Nunca Ouvi Falar: sentidos construídos sobre a relação entre os trabalhadores do setor de hospedagem e seu sindicato. *In*: SEMEAD – SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, XX., 2017, Recife. **Anais [...]** Recife: 2017.

MARTINS, José de Souza. **A aparição do demônio na fábrica**. São Paulo: Editora 34, 2008.

MARX, Karl. **O capital**. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2011.

PAÍS e economia estão prontos para o fim da escala 6x1, diz Lula. **CNN Brasil**, 18 dez. 2025. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/pais-e-economia-estao-prontos-para-o-fim-da-escala-6x1-diz-lula/>. Acesso em: 20 dez. 2025.

POR um Brasil que Vai Além do Trabalho: VAT e Ricardo Azevedo na vanguarda da mudança. **Petição Pública**, 2024. Disponível em: <https://peticaopublica.com.br/psign.aspx?pi=BR135067>. Acesso em: 16 nov. 2024.

RECEPCIONISTA – Catalão, GO. **Salário.com.br**, 2025. Disponível em: <https://www.salario.com.br/profissao/recepcionista-cbo-422105/catalao-go/>. Acesso em: 14 fev. 2025.

RELAÇÃO Anual de Informações Sociais (RAIS). Portal do Governo Federal. **Sumário Executivo**. Disponível em: [https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/estatisticas-trabalho/rais/rais-2024/rais-2024-parcial/sumario-executivo\\_rais-2024-parcial.pdf](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/estatisticas-trabalho/rais/rais-2024/rais-2024-parcial/sumario-executivo_rais-2024-parcial.pdf). Acesso em: 20 dez. 2025.

SAES, Décio Azevedo Marques de. **A orientação materialista na pesquisa de pós-graduação em ciências humanas e história**: uma proposta de orientação com partido. *Germinal: Marxismo e Educação em Debate*, 2019.

SALÁRIO de camareira para Catalão, GO. **Indeed**, 2025. Disponível em: <https://br.indeed.com/career/camareira/salaries/Catalão-GO>. Acesso em: 14 fev. 2025.

SALÁRIO de recepcionista de hotel para Uberlândia, MG. **Indeed**, 2025. Disponível em: <https://br.indeed.com/career/recepcionista-de-hotel/salaries/Uberlândia-MG>. Acesso em: 14 fev. 2025.

SANTOS, Luiz Eduardo de Freitas. **Trabalho no turismo**: faces da precarização de um proletariado contemporâneo e de serviços. 2018. 189 f. Dissertação (Mestrado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. DOI:10.11606/D.8.2019.tde-16042019-171911. Disponível em: [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-16042019-171911/publico/2018\\_LuizEduardoDeFreitasSantos\\_VOrig.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-16042019-171911/publico/2018_LuizEduardoDeFreitasSantos_VOrig.pdf). Acesso em: 2026-03-26.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2000.

SETOR de hotelaria tem queda de 90% nos negócios, diz empresário. **UOL Economia**, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/03/20/setor-de-hotelaria-tem-queda-de-90-nos-negocios-diz-empresario.htm>. Acesso em: 16 abr. 2023.

SILVA JUNIOR, Nelson Aleixo da. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. **Psico-USF**, v.6, n.1, p.47-57, 2001.

DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-82712001000100007>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/fpg9WGbT9nPRqhfrxgswmN/?lang=pt>. Acesso em: 1 jan. 2025.

SILVEIRA, Narcélio Barbosa da. **Um estudo da percepção do estresse no ambiente organizacional entre atendentes de uma empresa de hotelaria e turismo**. 2017. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/36891>. Acesso em: 15 jul. 2025.

SIMMEL, Georg. **Questões fundamentais da sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

SÍNDROME do burnout ganha nova classificação na OMS. **CNN Brasil**, São Paulo, 18 jan. 2025. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/sindrome-do-burnout-ganha-nova-classificacao-na-oms/>. Acesso em: 8 fev. 2025.

SOARES, Ângelo. Como segredos: as lágrimas no trabalho. *In*: LIMA, Jacob Carlos (org.). **Outras sociologias do trabalho**: flexibilidades, emoções e mobilidades. São Carlos: Edufscar, 2013. p. 161–181.

SOUZA, Jessé José Freire de. **A elite do atraso**: da escravidão a Bolsonaro. Rio de Janeiro: Estação Brasil, 2019.

STANDING, Guy. **O precariado**: a nova classe perigosa. São Paulo: Autêntica, 2013.

TERRA. Brasil é o segundo país do mundo com mais casos de burnout. **Terra**, 26 jan. 2024. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/brasil-e-o-segundo-pais-do-mundo-com-mais-casos-de-burnout>. Acesso em: 7 fev. 2025.

TOMAZI, Nelson Dacio. **Sociologia para o ensino médio**. São Paulo: Saraiva, 2013.

WACQUANT, Loïc. **As prisões da miséria**. Coletivo Sabotagem, 2004.