

**“SINDICATO EFICIENTE? NUNCA VI E NUNCA OUVI FALAR...”: sentidos construídos sobre a relação entre os trabalhadores do setor de hospedagem e seu sindicato**

**IRANEIDE PEREIRA DA SILVA**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO (IFPE)

iraneidepsilva@hotmail.com

**DIEGO COSTA MENDES**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

diegocostape@gmail.com

**RODRIGO JOSÉ DE ALBUQUERQUE MARINHO ATAIDE DOS SANTOS**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO (IFPE)

rodrigoataide@recife.ifpe.edu.br

**MYRNA SUELY SILVA LORÊTO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

myrnaloreto@gmail.com

# **“SINDICATO EFICIENTE? NUNCA VI E NUNCA OUVI FALAR...”: sentidos construídos sobre a relação entre os trabalhadores do setor de hospedagem e seu sindicato**

## **1. INTRODUÇÃO**

Este estudo busca compreender quais os sentidos construídos sobre a relação entre os trabalhadores dos serviços de hospitalidade e seu sindicato, especificamente os dos serviços de hospedagem. Considera-se que esta construção de sentidos parte das relações sociais estabelecidas, das vivências e do contexto histórico e social que envolve tal construção.

Optou-se pelo termo serviços de hospedagem a partir do que aponta a Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008, a chamada Lei Geral do Turismo (BRASIL, 2008). Ela define os meios de hospedagem como

os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Estes se constituem num espaço importante de empregos e ocupações na atividade turística, portanto, faz-se necessária uma maior aproximação sobre o trabalho no mesmo, pois embora o turismo seja uma atividade trabalho-intensiva, ainda há poucas referências cujo enfoque seja o das relações de trabalho, principalmente em pesquisas qualitativas, fator principal de motivação para a idealização deste estudo. Nesta perspectiva, estudou-se o setor de hospedagem, por meio da comunidade de fala (*fanpage*) “Escravos da Hotelaria” que congrega profissionais deste setor.

Para contextualizar melhor a presente pesquisa, faz-se necessário alertar para o fato que as relações de trabalho vêm se constituindo de forma diferente no decorrer dos anos. O sistema fordista de acumulação de capital que se consolidou até a segunda metade dos anos 1970 entra em declínio, principalmente, em função da diminuição dos níveis de produtividade, da saturação da norma social de consumo e do desenvolvimento do trabalho improdutivo (SILVA, 2001).

Esse declínio demandou um novo sistema de acumulação, considerando agora um período de incertezas e mudanças na sociedade. As mudanças deram lugar a um modelo mais flexível de acumulação, que desestrutura as relações de trabalho estabelecidas até então e solicita uma reestruturação produtiva em vários setores da economia. Outro aspecto delineado por essa reestruturação é o crescimento dos empregos no setor de serviços, caracterizado por condições mais precárias em aspectos como remuneração, garantias de emprego e relações de trabalho.

Segundo Harvey (1994), essa acumulação flexível é caracterizada pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional, aspectos que demandaram novas formas de utilização da força de trabalho, tais como a utilização de contratos temporários, o contrato “*part time*”, a terceirização de mão-de-obra, a criação de sindicatos de empresa, entre outras práticas de flexibilização. É neste cenário de flexibilização das relações de trabalho que se situam as

análises dessa pesquisa, especificamente no intuito de conhecer como elas acontecem (ou são construídas) no setor hoteleiro nacional.

## **2. RELAÇÕES DE TRABALHO E SINDICALISMO: aspectos no percurso sócio histórico**

Numa perspectiva global, o Fordismo apresenta-se como forma das inter-relações estabelecidas entre capital e trabalho, reconhecendo tanto o papel dos representantes das empresas nas decisões ligadas à organização do processo produtivo, como o papel dos sindicatos na luta por conquistas que garantam ganhos de produtividade associados à difusão e consolidação das normas fordistas de produção e consumo (BENDASSOLI, 2007).

Em seu aspecto micro, o Fordismo está ligado às propostas de Frederick Wislow Taylor no que se refere à organização do processo produtivo e como resultado do trabalho, o chamado Taylorismo — que se caracteriza pela separação entre concepção e execução das tarefas, acarretando na fragmentação, rotinização e esvaziamento do sentido do trabalho; pela especialização desqualificante do trabalhador, promovendo a pouca ou nenhuma aceitação de seu saber; e pelo controle do tempo e execução das tarefas (ALVES, 2005; BENDASSOLI, 2007).

Nesse contexto, notadamente após a Segunda Guerra Mundial, ressalta-se o papel do Estado como agente consolidador do Fordismo, mediante promoção dos efeitos benéficos do pacto social estabelecido nesse período, alcunhado de políticas Keynesianas ou políticas de Estado de Bem Estar Social (*Welfare State*), que foram propagadas principalmente nos países desenvolvidos (LESSA, 2002; ANTUNES, 2003).

Tais políticas perderam a força a partir da década de 1960 e entraram em crise devido a diminuição dos níveis de produtividade, elevação da composição orgânica do capital, saturação da norma social de consumo, desenvolvimento do trabalho improdutivo e o agravamento da luta de classes (SILVA, 2001).

Já a partir da década de 1970, propagam-se as chamadas políticas neoliberais como resposta à crise do capitalismo apresentada na década anterior. Elas foram disseminadas principalmente nos Governos de Margareth Thatcher, na Inglaterra, e Ronald Reagan, nos Estados Unidos. Essas políticas caracterizam-se pela hegemonia do caráter financeiro sobre o caráter produtivo no processo de acumulação de capital e pela redução da intervenção do Estado, iniciando o enfraquecimento das conquistas provenientes das políticas Keynesianas e do Estado do *Welfare State*, que haviam promovido certa parcial segurança socioeconômica aos trabalhadores; tais fatos permitiram maior flexibilização do processo produtivo e das relações de trabalho no mundo (ANTUNES, 2003).

Esse cenário propiciou transformações no processo produtivo e na organização do trabalho por meio do Toyotismo. As características toyotistas estão ligadas à organização produtiva e apresentam-se por meio da produção voltada e conduzida diretamente pela demanda, reverberando na produção flexibilizada; horizontalização da produção; uso do conceito de *just in time* (forma de garantir o melhor aproveitamento do tempo de produção, eliminando desperdício); polivalência das funções; incentivo ao trabalho em equipe, promoção da gestão participativa; uso de novas técnicas como o CCQ (Círculos de Controle da Qualidade) e o *Kanban* (controle de fluxo de produção) (OHNO, 1997).

A crise capitalista de produtividade na década de 1960 motivou transformações em sua estrutura na década posterior, estimulando o surgimento de novas expressões na organização industrial e na vida social e política, que passaram a ser associadas a termos como Pós-Fordismo (SILVA, 2005), Neofordismo (CATTANI, 2002) ou Acumulação Flexível

(HARVEY, 1994). Ao discorrer sobre o período, Harvey (1994, p.140) aduz que tal conjuntura

[...] é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos; novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual tanto de setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços.

Harvey (1994) ressalta ainda que a acumulação flexível acarreta níveis relativamente altos de desemprego estrutural, rápida destruição e reconstrução de habilidades (qualificação), ganhos modestos (quando há) de salários reais e o retrocesso do poder sindical – este último caracteriza-se como uma das colunas políticas do regime fordista, juntamente com o aparecimento de novos setores de produção, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional.

Outro aspecto é a fragmentação do processo produtivo que passa a ser distribuído em vários países no sentido de reduzir custos e aumentar a vantagem competitiva das organizações (STIGLITZ, 2002; BECK, 1999; IANNI, 2007).

Mais uma consequência dessa reestruturação foi o crescimento dos empregos no setor de serviços, incentivando a criação de empregos em países que oferecem mão de obra mais barata para os realizarem. Destaca-se que esse setor caracteriza-se pela baixa qualificação, precárias condições de trabalho, especialmente em aspectos como remuneração, garantias de emprego e relações de trabalho, (POCHMANN, 2001; PORCHMANN, 2004; SANTANA, RAMALHO, 2003; CARDOSO, 2003; ANTUNES *et al.*, 2002; LEITE, 2003). Esse aspecto é também destacado por Santos (2010) ao discutir a divisão internacional do trabalho, evidenciando que

nos países industrializados, em razão de sua primazia sobre a urbanização, precedeu a ‘inchação’ do setor terciário evoluído. Nos países subdesenvolvidos, a urbanização se manifesta, em primeiro lugar, por um crescimento do terciário primitivo, que ultrapassa a industrialização (SANTOS, 2010, p.87).

A tendência de ampliação dos empregos no setor terciário, tanto nos países industrializados como nos países subdesenvolvidos é também ressaltado por Porchmann (2001), ao expor o aumento na participação das ocupações no setor de serviços. Ele divide esse setor em quatro classes ocupacionais:

- i. *distribuição*, responsável principalmente pelas ocupações em comunicação, transporte e comércio;
- ii. *produção*, segmento moderno da sociedade pós-industrial que envolve as ocupações de atendimento dos insumos e serviços diretos à produção (indústrias);
- iii. *social*, responsável pelas ocupações de atendimento ao consumo coletivo, como educação, segurança e saúde; e

- iv. *pessoal*, representada pelas ocupações de atendimento do consumo individual, como lazer, alimentos e embelezamento (PORCHMANN, 2001, p. 57)

Destaca-se que a partir de 1990 houve a criação de novos empregos em serviços nas mais diversas áreas, como comércio, finanças, transportes, saúde, educação, publicidade e propaganda, administração pública e privada, comunicações, artes e cultura, lazer, lanchonetes, supermercados, hotéis e turismo, via de regra, com baixos salários e pouca qualificação, conforme indicam os estudos de Carvalho Neto (2001), Castells (2002) e Trigo (1998).

Este aspecto vem influenciando o contexto de trabalho em que vivemos, pois se pode dizer que a existência de um número maior de ocupações nesse setor amplia o potencial de precarização do trabalho, interfere no processo de desmobilização de categorias de trabalho no sentido de lutarem por seus direitos, e contribui para aumentar o poder discricionário dos patrões (BERNARDO, 2000; ANTUNES *et all.*, 2002; CARDOSO, 2003; SILVA, 2005).

Ressalta-se que os estudos de Vasopolo (2005), Tavares (2004), Antunes (2003), Antunes (2005), Antunes (2003b), Pochmann (2000), Carvalho Neto (2001) revelam a existência de um crescente processo de precarização dos empregos e das condições de trabalho. Tal precarização apresenta-se, por exemplo, nos baixos rendimentos, na elevada rotatividade, no reduzido poder de negociação e participação dos trabalhadores nos processos de reestruturação das empresas.

Pode-se dizer então que o modelo de acumulação baseado na racionalidade econômica implicou em modificações no mundo do trabalho (ALVES, 2000; ANTUNES, 2003; ANTUNES, 2003b; ANTUNES, 2005; CASTEL, 1998; HARVEY, 1994; POCHMANN, 2001; POCHMANN, 2004; IANNI, 2007; LEITE, 2003), demandando práticas e regimes contemporâneos de relações de trabalho que surgiram no sentido de obter a adaptação necessária ao novo cenário de competitividade e flexibilidade do processo de produção (MATTOSE, 1995; SANTANA, RAMALHO, 2003; CARDOSO, 2003; BERNARDO, 2000; SALAMA, 1999), implicando na organização do trabalho e na organização e mobilização dos sujeitos nele envolvidos.

Esse novo ambiente ainda solicita formas mais ‘adequadas’ de aplicação da força de trabalho, baseadas agora no emprego de contratos temporários de trabalho, do contrato “*part time*”<sup>1</sup> da terceirização de mão-de-obra, da criação de sindicatos de empresa, entre outras práticas de flexibilização. Ele também exigiu a constituição de um novo sistema de acumulação, em função do momento de incertezas e mudanças na sociedade. As transformações pautaram um modelo mais flexível de acumulação, capaz de desconstruir as relações de trabalho asseguradas até então e solicita uma reestruturação produtiva em diversos setores da economia (HARVEY, 1994; DRUCK, 1999; ALVES, 2000; ANTUNES, 2003), também influenciando na atuação dos sindicatos neste contexto.

Assim, 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 que oportuniza a existência de diversas formas de trabalho como o trabalho domiciliar, à distância, em empresas terceirizadas, o teletrabalho e o trabalho informacional (LEAL, 2015; ANTUNES, BRAGA, 2009).

Acrescentam-se a instabilidade do trabalho, conforme lembra Bauman (2001), além das implicações subjetivas do trabalho discutidas em Sennet (2006). Bauman (2008, p. 35) complementa afirmando que a “Flexibilidade” é o *slogan* do dia, e quando aplicado ao mercado de trabalho significa o fim do emprego “como conhecemos”, trabalhar com contratos de curto prazo, contratos precários ou sem contratos, cargos sem estabilidade e com cláusula de “até novo aviso”.

As principais transformações ocorridas no mundo do trabalho foram a fragmentação da classe trabalhadora, sua heterogeneização e ampliação de sua complexidade. Embora a classe tenha se tornado mais qualificada, tornou-se também mais desqualificada e precarizada em outros aspectos, tais como na jornada de trabalho e no salário percebido, criando dualidades que convivem no mundo do trabalho, tais como: formalidade e informalidade, emprego e desemprego de jovens e idosos, trabalho imigrante e não imigrante, além da divisão trabalho a partir do gênero e da raça (ALVES, 2000; ANTUNES, 2003).

Complementando, Cavalcante e Costa (2011) ressaltam que a flexibilidade que caracteriza este modo de acumulação de riqueza, implica na flexibilização dos mercados de trabalho, das relações de trabalho, da seguridade do trabalhador, da produção, dos produtos, dos consumidores e seus comportamentos, da relação e mobilização sindical e das negociações coletivas.

Neste contexto, percebe-se uma maior deteriorização do poder sindical em função principalmente da flexibilidade dos regimes de trabalho. Segundo Alves (2000), no sentido de implantar regimes mais flexíveis tanto de contratação como de assalariamento, as organizações e os governos buscaram enfraquecer e impor grandes derrotas aos sindicatos.

O cenário de novas formas de uso da mão de obra trabalhadora acarretou um aumento do *gap* entre trabalhadores estáveis (com vínculos formais, com garantias trabalhistas, com salário definido segundo sua categoria e ocupação) e os trabalhadores precários (sem garantias trabalhistas definidas, trabalhadores informais, subcontratados, de tempo parcial, de contrato temporário de trabalho). Segundo Antunes (2003), como historicamente os sindicatos estavam vinculados aos primeiros se viram incapazes, até o presente, de incorporar as suas lutas e reivindicações os segmentos de trabalhadores não estáveis, constituindo-se num desafio crescente e complexo na defesa dos interesses de classe.

O movimento sindical dos trabalhadores vem encontrando dificuldades na construção de novas formas de organização para enfrentar as metamorfoses no mundo do trabalho como lembra Antunes (2003). Dentre as dificuldades está a necessidade de encontrar formas de trabalhar com as novas tecnologias organizacionais e fazer face às estratégias de cooptação de trabalhadores no cotidiano dos locais de trabalho. Há ainda a necessidade do sindicalismo se adaptar aos novos processos adotados pelo modelo de produção ora vigente, tais como a representação de trabalhadores terceirizados e subcontratados, e de buscar reagir às políticas econômicas liberais e à redução do poder de pressão devido ao desemprego, notadamente na atualidade do país.

Carvalho Neto (2001, p.76) elenca alguns dos sinais que evidenciam a crise internacional do sindicalismo, entre eles estão:

1. Acentuadas quedas nas taxas de sindicalização;
2. queda das taxas de greves;
3. dificuldades de representação de uma força de trabalho cada vez mais heterogênea, com interesses e histórico de participação sindical muito diferenciados;
4. dificuldade de representar os trabalhadores de empresas subcontratadas, temporários e/ou *part-time*;
5. incapacidade de se integrar de forma significativa e permanente a importantes

- movimentos sociais, falhando na representação das reivindicações de boa parte da força de trabalho, como as mulheres e os negros;
6. individualização crescente das relações de trabalho, em contraposição a valores fundamentais do sindicalismo, como a solidariedade e a ação coletiva;
  7. aumento das negociações coletivas no nível da empresa;
  8. poucos ganhos em organização;
  9. diminuição da influência política e do poder de barganha

Mas os sindicatos já começam a dar respostas a esse novo cenário na medida em que estão buscando formas de representar, de maneira mais efetiva, as diversas categorias de trabalhadores, embora se conheça os avanços e recuos na luta desta representação (DIAS, SANSON, 2014). Segundo Santana e Ramalho (2003), as tendências para o futuro do sindicalismo apontam para duas alternativas: uma relacionada à necessidade de mudanças nas atividades sindicais mais tradicionais de representação coletiva, e outra relacionada a uma ampliação de atividades direcionadas à inclusão da representação de trabalhadores desempregados, “precarizados” ou excluídos do núcleo central produtivo. Ressalta-se que, conforme pondera Dias e Sanson (2014), embora ao se considerar os ganhos da classe trabalhadora, no balanço da atuação sindical nas últimas décadas, o mesmo ainda se apresenta desfavorável aos trabalhadores. Laranjeira *apud* Santana e Ramalho (2003) fala de um sindicalismo comunitário que, juntamente com outros movimentos sociais, voltar-se-ia para atender às necessidades dos que se encontram excluídos do mundo do trabalho. Nessa linha de sindicato mais voltado para o social, Carvalho Neto (2001) considera que está havendo um direcionamento para um sindicalismo-cidadão, ou seja, um sindicalismo voltado para demandas sociais, e não apenas às questões relacionadas diretamente ao mundo do trabalho.

Tal contexto vem influenciando a relação trabalhador-sindicato em vários setores da economia. Com a atividade turística não seria diferente e estes são os aspectos de enfoque deste estudo.

### **3. TRABALHO NO TURISMO: breves considerações**

Desde a consolidação da sociedade capitalista, a atividade turística vem tendo um crescimento significativo nos últimos anos tanto no Brasil como no mundo. Este crescimento se apresenta não só por meio do fluxo de pessoas que se deslocam, mas também por meio do número de pessoas ocupadas neste setor econômico.

Considerando o fluxo turístico mundial, os dados da Organização Mundial do Turismo (OMT) informam que a atividade apresentou, entre janeiro de abril de 2016, um aumento de cerca de 5% de chegadas de turistas internacionais no mundo, ressaltando que todos os destinos do mundo receberam 348 milhões de turistas internacionais, ou seja, visitantes que pernoitam. Este crescimento confirma a previsão de crescimento anual mundial de 3,8% da atividade, entre 2010 e 2020 (BOLETIM, 2016).

Segundo Braga (2015), em 2014, de acordo com os dados divulgados pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), a atividade turística — incluindo atividades diretas, indiretas e induzidas — movimentou R\$ 492 bilhões no Brasil, representando 9,6% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional.

Quanto aos empregos gerados em 2014, a atividade representou 8,8 milhões dos empregos diretos e indiretos no país, ou seja, 8,8% do total de postos de trabalho neste setor econômico. O WTTC estimou que em 2015 sejam nove milhões de empregos gerados neste setor (BRAGA, 2015).

Em nível mundial, a atividade movimentou US\$ 7,6 trilhões no mundo em 2014, representando 10% de toda riqueza mundial gerada no período. Destaca-se ainda que o turismo é responsável por 277 milhões de empregos, ou seja, um a cada 11 empregos na economia global (BRAGA, 2015).

No Brasil, segundo dados do Anuário Estatístico de Turismo 2015, publicado pelo Ministério do Turismo (MTur), o país recebeu 6.305.838 turistas internacionais em 2014 e o turismo interno movimentou 95.319.657 brasileiros pelo país (BRASIL, 2016)

Quanto à distribuição de emprego por empresas no setor, o Boletim de Desempenho Econômico do Turismo, publicado em julho 2016, informa que do total de empregados na atividade, 27,1% das empresas possuem até 4 funcionários; 24,1%, de 5 a 10; 37,4%, de 11 a 50; e as demais 11,4%, mais do que 50 empregados (BOLETIM, 2016).

Acrescenta-se que em 2015, estavam cadastrados junto ao Ministério do Turismo 7.117 meios de hospedagem, com 393.970 unidades habitacionais (UH), com 837.169 leitos disponíveis no país (BRASIL, 2016).

Segundo o Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo (SIMT) <sup>ii</sup> o país tinha em dezembro de 2014 2,04 milhões de ocupações no turismo, ou seja, 2,2% dos trabalhadores ocupados no Brasil. A maioria com empregos formais, 51% ou 1,03 milhões de pessoas, e 49% informais, representando 1,01 milhões de ocupados. Deste montante, 16,6% estavam ocupados no setor de alojamento. Destaca-se que este setor, representou neste mesmo ano 26% das ocupações formais e apenas 7% das informais (IPEA, 2015).

Acrescenta-se ainda que, quanto ao sindicalismo na atividade turística, notadamente no setor de hospedagem, segundo a Federação de Hospedagem e Alimentação – FBHA, entidade que representa e coordena os interesses das empresas que atuam tanto do setor de hospedagem, como o setor de alimentação fora do lar, estão ligados a esta Federação 66 (sessenta e seis) sindicatos espalhados pelo país (FBHA, 2017). Já os sindicatos que representam os trabalhadores do setor de hospedagem estão dispersos em diferentes entes de representação como a Federação Interestadual dos trabalhadores hoteleiros de São Paulo e Mato Grosso do Sul – FETRHOTEL com 26 filiados.

Além dos sindicatos espalhados por estados ou regiões como o Sindicato dos Trabalhadores do Comércio Hoteleiro e Similares do Ceará. Sindicato dos Trabalhadores no Comércio Hoteleiro e Similares do Município do Rio de Janeiro. Só em Recife os trabalhadores são representados pelo Sindicato Intermunicipal dos Trabalhadores em Hotéis, Flats, Pensões, Pousadas, Motéis, Apart-hotéis e Similares, Boates, Restaurantes e Lanchonetes – SINTRAH-PE e o Sindicato dos Empregados das Empresas de Turismo em Recife. Tais informações indicam uma fragmentação da representação e do poder de mobilização desta categoria.

Tais dados demonstram não só potencial econômico da atividade turística, como também seu potencial de geração de ocupações/empregos, além da forma de representação no setor de hospedagem, aspectos que nos é relevante para a ampliação das discussões sobre o mundo do trabalho nesta atividade e as possíveis contribuições sobre a organização do trabalho no turismo nos estudos organizacionais.

#### **4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Como o objetivo de descortinar um aspecto do mundo do trabalho no turismo, especificamente nos serviços de hospedagem, qual seja, compreender a construção de sentidos sobre a relação estabelecida entre os trabalhadores deste setor e seu sindicato, propõe-se a

realização de pesquisa qualitativa pautada na proposta marxista da linguagem baseada em Bakhtin (2006), tendo como técnica de constituição do *corpus* de pesquisa a netnografia. De acordo com Amaral, Natal e Viana (2008), o termo netnografia é um neologismo (*net + ethnography*) que foi utilizado primeiramente pelos pesquisadores norte americanos Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sandusky & Schatz, em 1995. Neste estudo, este termo será considerado como uma técnica que contribuirá para a compreensão das práticas discursivas apresentadas nas interações da *funpage* do *Facebook* estudada. Destaca-se que as interações estabelecidas nesta rede social tornam-se fontes ricas de conhecimento das práticas discursivas nelas vivenciadas e fonte de informações sobre os aspectos da linguagem na atualidade, aqui levantadas por meio do estudo netnográfico das mesmas.

Neste trabalho, buscamos preservar o anonimato dos pesquisados, uma vez que não obtivemos autorização individual de suas participações. Neste sentido, para manutenção do anonimato dos sujeitos que interagiram em cada *post*, foram definidos descritores, identificados por uma dupla de letras formando siglas, seguidas pela sequência de números. Nesta análise, para relações sociais no trabalho, especificamente a relação trabalhadores-sindicato, foi utilizado a sigla RT, seguido da numeração de 1 a 8, conforme sequência de interação.

A análise deste *corpus* baseia-se nos pressupostos bakhtinianos para Análise Crítica do Discurso, com o intuito de contribuir para a reflexão sobre o sujeito que atua profissionalmente nesta área no que se refere ao entendimento da citada relação, por meio do estudo da comunidade de fala (*funpage*) do *Facebook* “Escravos da Hotelaria – Aqui o escravo tem voz”.

A *funpage* “Escravos da Hotelaria” é administrada por três mediadores que se autodenominam Devacilleny (reservete – indicando ser do setor de reservas/recepção), Lucibal (mensageiro) e Adalgamir (*maitre*). A comunidade tem como *slogan* “Aqui o escravo tem voz!” e definiu como objetivo “trocar experiências profissionais, analisarmos *cases* do dia a dia ou de sucesso, informações importantes, conhecermos nossos direitos e deveres, sermos reconhecidos e respeitados como classe profissional e acima de tudo nos divertir!” (ESCRAVOS, 2016).

Para constituição do *corpus* foram considerados inicialmente um total de 48 (quarenta e oito) *posts* que expressasse sentidos sobre o trabalho e sobre o tempo livre. Especificamente para este estudo, foram trabalhados 3 (três) *post* que enfocaram especificamente a relação entre os trabalhadores do setor de hospedagem e seu sindicato.

Para análise do *corpus* a pesquisa recorreu à Análise de Discurso Crítica Bakhtiniana. Tal técnica de análise parte da prática da linguística ligada ao campo da comunicação, consistindo na análise da estrutura de um texto, seguido da compreensão das construções ideológicas que o compõe. Por ser uma construção linguística, textual e ideológica, o discurso está ligado ao contexto sócio-histórico em que ele é comunicado. Desta forma, a análise do discurso é também uma análise contextual da estrutura textual e ideológica do mesmo.

## **5. RESULTADOS E DISCUSSÃO: Relação com o sindicato – quem os representa**

Ao se discutir as relações sociais no trabalho, é importante considerar as relações de trabalho enquanto o conjunto de organizações, leis e normas que regulam a compra e a venda de trabalho e os conflitos resultantes dessa regulação (NORONHA, 2000).

Neste item será analisada a relação estabelecida entre os trabalhadores representados pelos membros da comunidade de fala estudada e a organização social que a representa, qual seja, o sindicato da categoria, buscando compreender os sentidos construídos nesta relação.

Sabe-se que a flexibilização do trabalho acarretou mudanças na ação sindical no Brasil e no Mundo (HARVEY, 1994; ANTUNES, 2003). A inserção de novas formas de contratos de trabalho, da utilização de trabalho terceirizado, a ampliação do trabalho informal, além de novas e diversificadas demandas que surgem a partir desta flexibilização, deixa o sindicato numa encruzilhada (ANTUNES, 2003c).

O conjunto de *posts* exposto na Figura 1 selecionada busca expressar os sentidos construídos sobre a relação trabalhador-sindicato.

 <p><b>Escravos da Hotelaria</b></p> <p>9 de julho de 2013 · Curitiba, Paraná ·</p> <p>Muito bem, centrais sindicais já confirmaram a greve geral para o dia 11 de julho.</p> <p>E os sindicatos hoteleiros?</p> <p>Nossa classe é uma piada. Vamos aderir a</p>  <p>Centrais sindicais confirmam adesão para greve do dia 11 de julho</p> <p>Também se preparam para o dia categorias de serviços, como bancos, e da indústria, como metalúrgicos, petroleiros, mineradores e químicos.</p>	 <p><b>Escravos da Hotelaria</b></p> <p>11 de julho de 2013 ·</p> <p>Segue sugestão de pauta para greve dos hoteleiros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redução da carga horária semanal;</li> <li>- Periculosidade e insalubridade para todos que têm contato com os clientes;</li> <li>- Redução do tempo mínimo de aposentadoria para 15 anos;</li> <li>- Acompanhamento psicológico ou psiquiátrico gratuito;</li> <li>- Centralização dos sindicatos;</li> <li>- Plano de carreira;</li> <li>- Intercâmbio com hotelaria mundial;</li> </ul> <p>E você, escravinho? Gostaria de lutar por quais melhorias na profissão?</p>
	 <p><b>Escravos da Hotelaria</b></p> <p>21 de junho ·</p> <p>Sindicato eficiente? Nunca vi e nunca ouvi falar...</p>

Figura 1 - Relação com o sindicato

Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

O *post* publicado em 09/07/13 é representativo ao momento histórico que o Brasil estava passando. Em 17/06/13, iniciou-se no país uma série de protestos que de forma espontânea e apartidária retomou os protestos de rua vistos historicamente no movimento denominado “Diretas Já” na década de 1980. Inicialmente, os protestos se deram contra o aumento do valor das passagens do transporte público em São Paulo e em outras cidades, foram ganhando novas pautas — como a luta contra a corrupção, o investimento em saúde e educação, entre outras — e se espalhando por outras cidades do país (MELITO, 2014).

Este contexto aparentemente instigou os mediadores da *funpage* a questionarem e convocarem o sindicato da classe a integrarem a luta por direitos naquele contexto histórico. Mistura-se nas enunciações o sentido da dúvida e o descrédito nesta instituição de

representação destes trabalhadores, ao considerar que “*Nossa classe é uma piada*” ou quando ‘cantam’ “*Sindicato eficiente? Nunca vi e nunca ouvi falar...*”. Este tom de descrédito já aparecia em estudos sobre o trabalho no turismo e hotelaria como o de Silva (2005), que trouxe à tona elementos que caracterizam a correlação de forças que envolvem a relação trabalhador-sindicato no setor hoteleiro do Recife-PE. Este estudo indicou que há um baixo poder reivindicatório e certa indiferença dos trabalhadores quanto a uma maior participação política nas ações do seu sindicato. Além disso, há uma fraca atuação sindical desta categoria e a percepção por parte dos trabalhadores de que o poder decisório está nas mãos dos donos de hotéis, tudo isso associado ao medo do desemprego que se torna o principal pano de fundo no estabelecimento das relações de trabalho no setor hoteleiro.

Cavalcante e Costa (2011) também evidenciaram que os trabalhadores do setor de hospedagem da região de Canoa Quebrada e Aracati - CE não estavam envolvidos com qualquer tipo de entidade sindical que represente sua categoria. Padilha e Grande (2011) evidenciaram ainda que o sindicato da categoria de hospedagem em Ribeirão Preto (SP) não incluíam na pauta de negociação junto ao sindicato patronal o problema da jornada de trabalho e das horas extras, acentuando o descontentamento, descrédito e indiferença de tais trabalhadores com o órgão de sua representação.

No *post* publicado em 11/07/13, dia da convocação de greve nacional, os mediadores apresentam em tom de chiste a sugestão de pauta a ser incluída na greve geral que também dá indícios da relação com os hóspedes: “*Periculosidade e insalubridade para todos que têm contato com os clientes*”, e da possibilidade de adoecimento psíquico quando sugerem: “*Acompanhamento psicológico ou psiquiátrico gratuito*”.

Chama atenção a demanda dos trabalhadores pela “*Centralização dos sindicatos*”, pois o sentido de mobilização é desacreditado por esta fragmentação sindical, uma vez que “*Temos 72 sindicatos, representando 27 estados... a conta não bate, não é??*”, gerando uma visão de desmobilização tanto dos trabalhadores, como do próprio sindicato, pois “*não somos muito unidos e [...] nossos sindicatos não nos representam muito bem!*” (Figura 2):

RT1: *O sindicato nessa hora dorme...mas na hora de descontar é sem dó...*

RT2: *Não conheço Sindicato ++++ inútil q o nosso...*

RT3: *Aki o presidente do sindicato é dono de hotel ! Conflito de interesses?!*

RT4: *Sindicato o que é isso????? Corja reunida com os donos de hotéis... Nunca favorecem o colaborador...*

RT5: *Eh um sindicato sem força... infelizmente*

RT6: *ai eles simplesmente contratam mais escravos e o tronco continua rolando solto como sempre aconteceu ... . E vai continuar por muitos e muitos anos e o sindicato ONDE ESTA ? Sindicato vai seguir às vontades de quem? Dos escravos ou das empresas, que os sustentam?*

RT7: *nós fizemos uma pesquisa de satisfação (veja os arquivos da página) e, em geral, a situação é complicada. Temos 72 sindicatos, representando 27 estados... a conta não bate, não é??*

Figura 2 – Extrato das enunciações – diálogos

Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

Esta sensação de falta de representatividade do trabalhador e a percepção de que seu sindicato representa na verdade o empregador, como enuncia uma dos membros ao dizer que “*Aki o presidente do sindicato e dono de hotel ! Conflito de interesses?!*” ou quando diz que “*Corja reunida com os donos de hotéis... Nunca favorecem o colaborador..., assim quando expressarem que “Sindicato vai seguir às vontades de quem? Dos escravos ou das empresas, que os sustentam?”* além de corroborar os achados dos estudos de Silva (2005) e Padilha e Grande (2011), evidenciam os sentidos de descrédito na representatividade do sindicato dos trabalhadores do setor.

Este aspecto aparece no estudo realizado por Silva (2005) que informa o baixo nível de sindicalização, tanto os representantes do sindicato patronal, como o dos trabalhadores expressam em seus discursos o desinteresse e o distanciamento por parte de seus sindicalizados.

A pesquisa realizada pelos moderadores da *funpage* também expõe aspectos de descrédito, afastamento e fragmentação, conforme indica a figura 3:



Figura 3- Sindicato da classe  
Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

O descrédito no sindicato da classe é apontado por 84% dos respondentes. Quando questionados sobre a credibilidade nas ações do sindicato, considerando uma escala de 0 a 10 - sendo o 0 (zero) representando baixa crença e 10 (dez) alta crença - 61,29% dos membros participantes da pesquisa indicaram em uma nota abaixo de 5. Esta nota demonstra que as ações dos sindicatos estão abaixo da média do que os trabalhadores esperam de atuação sindical na luta pelos direitos dos trabalhadores. Ademais, 85,61 % não tiveram necessidade de procurar ajuda nos sindicatos, mas dos 14,39% que os procuraram, 60,11% não obtiveram a ajuda de que necessitavam (ESCRAVOS, 2014).

Os aspectos indicados nas interações corroboram estudos feitos sobre sindicalismo em que elementos como mobilização, resistência e representação são apresentados como os principais desafios da atuação sindical atualmente (ANTUNES, 2003; CARVALHO NETO, 2001; ALVES, 2000).

Este cenário se replica em vários setores da economia e isso não seria diferente no setor de hospedagem como indicam os estudos realizados por Silva (2005); Cavalcante, Costa (2011).

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou refletir acerca da construção de sentidos sobre a relação entre os trabalhadores dos serviços de hospedagem e seu sindicato. Tais serviços estão inseridos na atividade turística que vem tendo um crescimento significativo nos últimos anos tanto no Brasil como no mundo. Esse crescimento se apresenta não só por meio do fluxo de pessoas que se deslocam, mas também por meio do número de pessoas ocupadas neste setor econômico. Ressalta-se, que o turismo é uma atividade econômica datada e influenciada pelo contexto histórico, econômico e social que a constitui e surge como fruto da luta pela liberação do tempo de trabalho e conseqüente conquista de tempo livre. Desta forma, promover estudos que ajude no entendimento dos aspectos ligados ao mundo do trabalho no turismo nos vários segmentos que compõe esta atividade, faz-se necessário como forma de aproximação da realidade construída historicamente desta atividade econômica no país.

Assim, considerando a relação com o sindicato, os trabalhadores constroem sentidos pautados na sensação de falta de representatividade do trabalhador e a percepção de que seu sindicato representa, na verdade, o empregador, estes aspectos reverberam no tom de descrédito na mobilização tanto dos trabalhadores do setor como na ação deste ator de representação devido à percepção da fragmentação sindical.

## 7. REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000.

\_\_\_\_\_. **Tempos Modernos e o fordismo**. 2005. Disponível em:<[http://www.telacritica.org/temposmodernos\\_trabalho.htm](http://www.telacritica.org/temposmodernos_trabalho.htm)>. Acesso em: 31 Jan. 16.

\_\_\_\_\_. **Trabalho e subjetividade**. São Paulo: Boitempo, 2011.

AMARAL, Adriana. NATAL, Geórgia. VIANA, Luciana. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Cadernos da Escola de Comunicação**, v.6, n.1, p. 34-40, 2008. Disponível em:<[revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/.../3687](http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/.../3687)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2003.

\_\_\_\_\_. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Cortez; Campinas - SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2003b.

\_\_\_\_\_. **Sindicatos na encruzilhada**. In: HADDAD, Fernando *et all*. Sindicatos, cooperativas e socialismo. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2003c.

\_\_\_\_\_. **O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2005.

ANTUNES, Ricardo. BEYNON, Huw. McILROY, John. RAMALHO, José Ricardo. RODRIGUES Iram. **Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva no Brasil e na Inglaterra.** São Paulo: Boitempo, 2002.

ANTUNES, Ricardo. BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.** São Paulo: Boitempo, 2009.

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem.** São Paulo: Hucitec, 2006.

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

\_\_\_\_\_. **A sociedade individualizada: vidas contadas e histórias vividas.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

BECK, Ulrich. GIDDENS, Anthony. LASH, Scott. **Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna.** São Paulo: UNESP, 1997.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando. **Trabalho e identidade em tempos sombrios: insegurança ontológica na experiência atual com o trabalho.** Aparecida- SP: Ideias e Letras, 2007.

BERNARDO, João. **Transnacionalização do capital e fragmentação dos trabalhadores: ainda há lugar para os sindicatos?** São Paulo: Boitempo, 2000.

**BOLETIM de Desempenho Econômico do Turismo.** – Ano XIII, nº 51 (abril/junho 2016) / FGV Projetos, Ministério do Turismo. – Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2016.

BRAGA, Gustavo Henrique. **Turismo movimentou R\$ 492 bilhões no Brasil.** 25/03/2015. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/957-turismo-movimentou-r-492-bilhoes-no-brasil.html>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho. Legislação Previdenciária. Constituição Federal. Anne Joyce Angher. Coordenação. 4ª ed. São Paulo: Rideel, 2004.

\_\_\_\_\_. **Lei No 11.771 de 17 de Setembro de 2008.** Brasília–DF, 2008. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm)>. Acesso em: 07 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Anuário Estatístico do Turismo 2016 – ano base 2015.** Vol. 43. Brasília, 2016. Disponível em: < <http://www.dadosfatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

CARDOSO, Adalberto Moreira. **A década neoliberal e a crise dos sindicatos no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2003.

CARVALHO NETO, Antônio Moreira de. **Relações de Trabalho e negociação coletiva na virada do milênio: estudo em quatro setores dinâmicos da economia brasileira.** Belo Horizonte: Vozes: IRT, PUC Minas, 2001.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário.** Petrópolis – RJ: Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** vol.1, São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CATTANI, Antônio David (Org.). **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia.** Petrópolis- RJ: Vozes; Porto Alegre-RS: Ed. da UFRGS, 2002.

CAVALCANTE Sara Alexandra. Santos; COSTA, Jean Henrique. **A canoa furada: condições e relações de trabalho no setor de hospedagem em Canoa Quebrada (CE).** **Caderno Virtual de Turismo.** Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p.83-103, abr. 2011.

DIAS, Ana Patrícia. SANSON, Cesar. **A atual estrutura ocupacional e o papel dos sindicatos no Brasil, Política & Trabalho:** Revista de Ciências Sociais, n. 41, Outubro de 2014, pp. 175-188. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/politicaetrabalho/article/view/21217/12643>> . Acesso em: 02 maio 2017.

DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização:** (des)fordizando a fábrica - um estudo do complexo petroquímico. São Paulo: Boitempo, 1999.

ESCRAVOS da hotelaria. Funpage. Facebook. **Pesquisa de Mapeamento Hoteleiro Brasil.** 10/02/14. Disponível em< <https://www.facebook.com/escravosdahotelaria/?fref=ts>>. Acesso em: 19 ago. 2016.

ESCRAVOS da hotelaria. Funpage. Facebook. Ago/2016. Disponível em< <https://www.facebook.com/escravosdahotelaria> >. Acesso em: 19 ago. 2016.

FBHA. Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação. **Atuação.** 2017. Disponível em:< <http://fbha.com.br/quem-somos/atuacao>>. Acesso em: 16 jul. 2017.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna.** São Paulo: Edições Loyola, 1994.

IANNI, Octavio. **A era do globalismo.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2007.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Anual de Serviços 2012.** Vol. 14. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em:<[http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas\\_2012\\_v14.pdf](http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas_2012_v14.pdf)>. Acesso em: 23 jun. 2015.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Ministério do Turismo. **Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho do Setor Turismo – SIMT.** Dez/2014. Brasília. 2015 Disponível em:< [http://www.ipea.gov.br/extrator/arquivos/161018\\_oficina\\_geral\\_sistema\\_informacoess\\_sobre\\_mercado\\_trabalho\\_setor\\_turismo.pdf](http://www.ipea.gov.br/extrator/arquivos/161018_oficina_geral_sistema_informacoess_sobre_mercado_trabalho_setor_turismo.pdf)>. Acesso em: 09 nov. 2016.

LEAL, Giuliana Franco. Trabalhos flexíveis, vidas flexíveis? Trabalho e laços sociais nas trajetórias de trabalhadores qualificados migrantes na modernidade avançada. **Política & Trabalho.** Revista de Ciências Sociais, no 42, Janeiro/Junho de 2015, p. 269-286. Disponível em:< <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/politicaetrabalho/article/view/17010/14165>>. Acesso em: 14 abr. 2016.

LEITE, Márcia de Paula. **Trabalho e sociedade em transformação:** mudanças produtivas e atores sociais. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

LESSA, Sérgio. **Mundo dos Homens.** São Paulo: Boitempo, 2002.

MATTOSO, Jorge. **A desordem do trabalho.** São Paulo: Scritta, 1995.

MELITO, Leandro. **Relembre: jornada de protestos de junho completa um ano.** 11/07/14. Cidadania. Portal EBC. Disponível em:< <http://www.ebc.com.br/cidadania/2014/06/protestos-completam-um-ano-e-violencia-policial-se-repete>>. Acesso em: 31 out. 2016.

NORONHA, Eduardo G. O modelo legislado de relações de trabalho no Brasil. **Dados,** Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 241- 290, 2000. Disponível em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0011-52582000000200002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52582000000200002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 03 Oct. 2016.

OHNO, Taiichi. **O sistema Toyota de produção:** além da produção em larga escala. São Paulo: Bookman, 1997.

PADILHA, Valquíria. GRANDE, Márcia Mazzeo. “A gente fica muito tempo aqui dentro!: reflexões sobre o trabalho de gerentes, recepcionistas e camareiras de hotéis. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho,** 2011, vol. 14, n. 1, pp. 111-125. Disponível em:< <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25719/27452>>. Acesso em: 31 out. 2014.

POCHMANN, Márcio. **O Trabalho sob Fogo Cruzado:** exclusão, desemprego e precarização no final do século. São Paulo: Contexto, 2000.

\_\_\_\_\_. **O emprego na globalização:** a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu. São Paulo: Boitempo, 2001.

\_\_\_\_\_. **Reestruturação produtiva: perspectiva de desenvolvimento local com inclusão social.** Petrópolis-RJ: 2004.

REJOWSKI, Mirian (Org.). **Turismo no percurso do tempo.** São Paulo: Aleph, 2002.

SALAMA, Pierre. **Pobreza e exploração do trabalho na América Latina.** São Paulo: Boitempo, 1999.

SANTANA, Marco Aurélio; RAMALHO, José Ricardo. **Além da fábrica.** São Paulo: Boitempo, 2003.

SANTOS, Milton. **A urbanização desigual.** São Paulo: EDUSP, 2010.

SENNETT, Richard. **A Corrosão do Caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo.** Rio de Janeiro: Record, 2006.

SILVA, Iraneide Pereira. **Relações de trabalho em serviços de hospitalidade: um estudo sobre a hotelaria em Boa Viagem – Recife – PE.** 2005. Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA, UFPB, João Pessoa, 2005.

SILVA, Sidartha Sória. **Reestruturação produtiva, crise econômica e os rumos do sindicalismo no Brasil.** Brasília: Fundação Milton Campos, Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras, 2001.

STIGLITZ, Joseph. **A globalização e seus malefícios: a promessa não-cumprida de benefícios globais.** São Paulo: Futura, 2002.

TAVARES, Maria Augusta. **Os fios invisíveis da produção capitalista.** São Paulo: Cortez, 2004.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoy. **A Sociedade Pós-Industrial e o Profissional em Turismo.** 6 ed. São Paulo, Papius, 1998.

VASOPOLO, Luciano. **Trabalho atípico e a precariedade.** São Paulo: Expressão Popular, 2005.

---

<sup>i</sup> Trata-se do contrato de trabalho a tempo parcial, previsto na Consolidação das Leis do Trabalho- CLT em seu Art. 58-A, conforme segue: “considera-se trabalho em regime de tempo parcial aquele cuja duração não exceda a vinte e cinco horas” (BRASIL, 2004, p. 415).

<sup>ii</sup> Desde 2004 foi criado o Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo (SIMT) conduzido por meio de parceria entre o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), o Ministério do Turismo (MTur) e a Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan/DF).