

ANÁLISE INTERSECCIONAL E ERGONÔMICA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO NA HOTELARIA DE UMA CIDADE TURÍSTICA

BERNARDO ALMEIDA ROCHA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO (UFOP)

TAYS CHAGAS

ALINE DOS SANTOS ROCHA

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecemos à Universidade Federal de Ouro Preto pela concessão de bolsa de pesquisa por meio do Programa de Iniciação à Pesquisa da UFOP - PIP/UFOP.

ANÁLISE INTERSECCIONAL E ERGONÔMICA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO NA HOTELARIA DE UMA CIDADE TURÍSTICA

1. INTRODUÇÃO

A cidade histórica de Ouro Preto/MG, um dos destinos turísticos mais importantes do Brasil, preserva sua arquitetura colonial, com casarões centenários, igrejas barrocas, museus repletos de história e um rico artesanato local. Como resultado, o turismo na cidade é bastante movimentado, atraindo visitantes de diversas partes do mundo ao longo de todo o ano (Alves; Bretas; Marques, 2022). Dados da Prefeitura Municipal de Ouro Preto, referentes a 2024, revelam que hotéis e pousadas são as opções de hospedagem mais escolhidas, abrigoando 41% dos turistas. Em seguida, vêm os albergues e hostels, preferidos por 24% dos visitantes (Prefeitura Municipal de Ouro Preto, 2024).

Assim, observa-se que o turismo tem um impacto direto e significativo na economia local (Souza, 2024), especialmente no setor hoteleiro, gerando emprego e renda para a população (Fernandes et al., 2021). Além disso, ao longo dos anos, o turismo se consolidou como uma área estratégica de investimento, ganhando destaque crescente no cenário do desenvolvimento socioeconômico (Naves; Coleta, 2003).

Apesar da importância do setor para a economia regional, as relações de trabalho na hotelaria ainda são marcadas pela precarização, especialmente entre os trabalhadores de base, que são aqueles que desempenham funções essenciais para o funcionamento das atividades (Zyrianoff; Panosso Netto, 2022). Padilha e Grande (2011) destacam que o trabalho pode ser compreendido como uma categoria psicossociológica paradoxal e essencialmente contraditória. Isso porque, ao mesmo tempo em que a atividade laboral pode promover saúde, também pode causar adoecimento; pode gerar alegria e tristeza, satisfação e frustração, integração e exclusão. Assim, o cotidiano no ambiente de trabalho envolve situações que podem ser percebidas de forma positiva e negativa simultaneamente. Uma pessoa pode gostar do que faz e, ainda assim, sofrer com o trabalho; pode declarar satisfação com suas funções, mesmo apresentando sinais de desgaste físico e/ou mental decorrentes da atividade profissional.

Nesse sentido, estudos realizados por Martins, Volta e Sant'Anna (2022), Padilha e Grande (2011), Zyrianoff e Panosso Netto (2022), entre outros, revelaram que diversos elementos influenciam negativamente as condições laborais no setor hoteleiro. Entre os principais fatores observados, destacam-se a organização do trabalho, os custos cognitivos e físicos das atividades, o esgotamento profissional e a ausência de reconhecimento.

Ressalta-se, ainda, que os postos de trabalho de base são majoritariamente ocupados por mulheres, muitas das quais atuam enfrentando longas jornadas, baixos salários e condições laborais precárias. Apesar disso, as questões relacionadas ao trabalho dessas mulheres ainda são pouco exploradas, especialmente quando se busca compreendê-las a partir de referenciais que considerem a subjetividade das trabalhadoras e outras dimensões que extrapolam a lógica pragmática da gestão corporativa (Martins; Volta; Sant'Anna, 2022).

Dentro desse viés, Akotirene (2019) mostra a importância da interseccionalidade como um instrumento crítico que permite às feministas compreenderem as identidades subalternizadas e as opressões estruturais de gênero, raça e classe, enraizadas na matriz colonial moderna. Crenshaw (1990) argumenta que, no contexto da violência contra as mulheres, ignorar as diferenças internas aos grupos identitários é problemático, pois muitas experiências são moldadas por múltiplas dimensões da identidade, como raça e classe.

Dessa forma, a interseccionalidade propõe uma análise mais abrangente das desigualdades sociais, ampliando a compreensão sobre as relações de poder nas políticas e práticas contemporâneas. Embora existam estudos sobre ergonomia e condições laborais na hotelaria, são escassos aqueles que abordam essas questões a partir de uma perspectiva

interseccional (Zyrianoff; Panosso Netto, 2022). Essa lacuna evidencia a necessidade de investigações que integrem gênero, raça e classe aos aspectos ergonômicos do trabalho, permitindo uma compreensão mais ampla dos processos de exclusão e adoecimento no ambiente laboral.

Diante desse cenário, a ergonomia, mostra-se como uma ferramenta fundamental para compreender e transformar a realidade laboral dessas mulheres. A ergonomia, enquanto ciência aplicada, visa melhorar as condições de trabalho nos aspectos físicos, cognitivos e organizacionais, promovendo não apenas a saúde, mas também o desenvolvimento das competências dos trabalhadores.

Nesse contexto, Falzon (2007, p. 3) destaca que a ergonomia "[...] permite aplicar conhecimentos relativos ao homem para conceber ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia". Essa concepção reforça o papel da ergonomia como disciplina voltada para a adaptação do trabalho ao ser humano, respeitando suas limitações e potencialidades.

Além disso, é fundamental compreender a ergonomia como ciência do trabalho, cujas intervenções contemplam tanto o que é prescrito — ou seja, o que é determinado por regras, procedimentos e normas — quanto o que é efetivamente realizado na prática, o trabalho real. Essa distinção permite identificar lacunas entre o planejado e o executado, fundamentais para a melhoria contínua das condições laborais.

Vale destacar que a intervenção ergonômica deve ser sempre coletiva e participativa, configurando-se como uma construção social que demanda o envolvimento de todos os atores do processo — pesquisadores, gestores e, sobretudo, os trabalhadores, protagonistas do fazer laboral (Rocha et al., 2022). Reconhecer esses trabalhadores como agentes ativos de sua própria prática é fundamental para que a ergonomia cumpra seu papel transformador. Ao priorizar o trabalho real — em contraste com o trabalho prescrito —, a ação ergonômica favorece uma compreensão crítica e aprofundada das atividades desenvolvidas, das condições em que são realizadas e dos efeitos produzidos sobre a saúde e o desempenho profissional.

Além disso, Rocha (2020), em seus estudos sobre o setor hoteleiro, nos mostra que alguns aspectos devem ser considerados durante as análises do trabalho, tais como: o trabalho como balizador da saúde; o labor das camareiras sendo um exemplo de como a divisão sexual do trabalho se apropria e explora a vida das mulheres e por último, a invisibilidade das camareiras, as quais são mais notadas pela ausência do trabalho realizado do que pela sua própria realização.

Diante desse ponto, ao verificar na Classificação Brasileira de Ocupações (Brasil, 2020) as atribuições das camareiras, observa-se que a elas são destinadas às tarefas de limpar, arrumar, vistoriar e abastecer apartamentos, quartos e banheiros. Além disso, devem controlar as saídas, devoluções e substituições das roupas e acessórios e, também, atender e auxiliar os hóspedes em suas solicitações. No entanto, o trabalho se revela de uma outra forma, sendo realizado sob a tensão de várias exigências: sobrecarga física e psicológica, rapidez, multitarefas e ritmo intenso (Rocha, 2020).

Dessa forma, este estudo parte da seguinte pergunta-problema: **como as condições de trabalho de mulheres em funções operacionais na hotelaria de Ouro Preto/MG são afetadas por marcadores sociais de gênero, raça e classe, e de que forma essas desigualdades se manifestam na organização do trabalho, na saúde e na valorização profissional dessas trabalhadoras?**

A partir dessa questão, o estudo tem como objetivo **analisar as condições reais de trabalho de mulheres que atuam em funções operacionais na hotelaria em Ouro Preto/MG, com base em uma abordagem ergonômica e interseccional**. A pesquisa busca compreender como marcadores sociais se articulam para estruturar desigualdades no ambiente laboral, influenciando diretamente a saúde, o bem-estar e as possibilidades de valorização

profissional dessas trabalhadoras. A partir da escuta das participantes, pretende-se construir um diagnóstico crítico que contribua para a visibilidade de suas vivências e para a formulação de estratégias voltadas à melhoria das condições de trabalho (Guérin, 2001).

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, com o objetivo de compreender os fenômenos a partir da perspectiva dos indivíduos que os vivenciam (Bryman, 1992). Trata-se de um estudo de natureza descritiva, cujo propósito é apresentar, organizar e interpretar dados e características de grupos e eventos específicos (Turrioni; Mello, 2012), contribuindo assim para um entendimento mais aprofundado dos participantes e seus ambientes laborais.

A pesquisa foi conduzida com mulheres que atuam em hotéis, pousadas e albergues na cidade de Ouro Preto/MG. A coleta de dados seguiu o método de amostragem "bola de neve", particularmente eficaz para alcançar grupos sociais de difícil acesso ou de difícil identificação. Essa técnica, amplamente utilizada em estudos qualitativos com amostragens não probabilísticas (Bockorni; Gomes, 2021), consiste em selecionar os participantes por conveniência e, em seguida, utilizar as indicações desses indivíduos para identificar outros participantes. O processo continua até que todos os indivíduos possíveis sejam identificados ou até que as informações comecem a apresentar repetição (Bockorni & Gomes, 2021; Heckathorn, 2011).

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, instrumento que possibilitou levantar as principais demandas de trabalho, analisar as condições laborais e aprofundar a compreensão sobre os desafios enfrentados no ambiente profissional. Essa abordagem foi fundamental para a análise do trabalho, pois permitiu identificar dificuldades e necessidades vivenciadas pelas trabalhadoras, contribuindo para a construção de diagnósticos que orientem possíveis intervenções.

As entrevistas semiestruturadas, conforme Marconi e Lakatos (2003), têm como principal objetivo obter informações detalhadas do entrevistado sobre um tema específico. A flexibilidade do formato semiestruturado permite que o roteiro da entrevista seja adaptado conforme o rumo da conversa, sem seguir um caminho fixo, o que proporciona maior liberdade ao entrevistador para explorar e aprofundar pontos relevantes. Vale ressaltar que este é um trabalho com resultados parciais, uma vez que a pesquisa ainda está em andamento e novos dados serão coletados ao longo do processo. Assim, as análises apresentadas são preliminares e poderão ser revisadas conforme mais entrevistas sejam realizadas e novas informações sejam incorporadas.

Entre dezembro de 2024 e março de 2025, foram conduzidas 10 entrevistas semiestruturadas, todas gravadas, totalizando 1 hora e 43 minutos de gravação, e posteriormente transcritas integralmente. Vale destacar que todas as entrevistadas consentiram em participar da pesquisa, com garantia do anonimato em relação às autoras das respostas. O Quadro 1 apresenta o perfil das participantes entrevistadas.

Quadro 1. Quem são os entrevistados?

Identificação	Idade	Cor da Pele	Estado Civil	Filhos	Escolaridade
Entrevistada 1	31	Branca	Casada	0	Ensino Técnico
Entrevistada 2	59	Parda	Casada	7	Ensino Médio Incompleto
Entrevistada 3	48	Amarela	Divorciada	1	Ensino Técnico
Entrevistada 4	47	Preta	Casada	0	Ensino Fundamental
Entrevistada 5	35	Amarela	Casada	2	Ensino Médio
Entrevistada 6	69	Branca	-	-	Ensino Fundamental Incompleto

Entrevistada 7	36	Parda	Solteira	1	Ensino Médio
Entrevistada 8	23	Parda	Solteira	0	Ensino Médio
Entrevistada 9	32	Preta	Solteira	1	Ensino Médio
Entrevistada 10	42	Parda	Divorciada	3	Ensino Médio

Fonte: Os autores (2025).

Os dados foram submetidos à Análise de Conteúdo (AC). Segundo Bardin (1977) esse método é estruturado em três etapas principais: a) a fase de pré-análise, b) a exploração do material e c) o tratamento dos resultados com suas respectivas interpretações. Essas etapas são essenciais para sistematizar e compreender as informações obtidas durante a pesquisa.

Na fase de pré-análise, o material coletado foi preparado para a análise por meio de leituras iniciais das transcrições das 10 entrevistas com as trabalhadoras, o que possibilitou uma familiarização com o conteúdo e a identificação de categorias preliminares. Na etapa seguinte, de exploração do material, os dados foram segmentados em unidades significativas. As falas das participantes foram codificadas com base nos principais temas emergentes, como: perfil sociodemográfico, condições de trabalho, saúde e aspectos ergonômicos, desigualdades e discriminação no ambiente de trabalho. Essa codificação organizou os dados e evidenciou padrões. Por fim, na fase de tratamento e interpretação, as categorias foram analisadas com base no referencial teórico, utilizando trechos das entrevistas para ilustrar os achados. Essa etapa permitiu uma compreensão mais profunda das condições de trabalho das entrevistadas, além da análise ergonômica do trabalho numa perspectiva da interseccionalidade e seus impactos na vida social e laboral dos sujeitos.

3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

3.1. PERFIL SOCIOECONÔMICO DAS TRABALHADORAS

Com o intuito de compreender quem são essas trabalhadoras e contextualizar suas vivências laborais, apresenta-se a seguir a caracterização socioeconômica das participantes.

As entrevistadas têm idades que variam de 23 a 69 anos. Entre elas, 4 são casadas, 3 solteiras, 2 divorciadas e 1 não declarou seu estado civil. A maioria das participantes tem filhos, sendo 6 das 10 mulheres entrevistadas. De acordo com as próprias trabalhadoras, todas conciliam as responsabilidades familiares com trabalho doméstico. Dessa forma, além de enfrentarem longas jornadas de trabalho, elas também acumulam tarefas domésticas, resultando em uma sobrecarga considerável em seu cotidiano.

Quanto à autodeclaração étnico-racial, 4 mulheres se identificaram como pardas, 2 como pretas, 2 como brancas e 2 como amarelas. Assim, observa-se que a maioria das entrevistadas (6) são mulheres negras (pretas e pardas), historicamente vinculadas a ocupações braçais e de cuidado (Teixeira, 2021), como é o caso das funções desempenhadas no setor hoteleiro.

Em relação à escolaridade, nenhuma das participantes possui ensino superior. 2 mulheres têm ensino técnico completo, 5 concluíram o ensino médio, 1 possui ensino médio incompleto, 1 o ensino fundamental e 1 tem apenas o ensino fundamental incompleto. Das que possuem formação técnica, uma é branca e a outra, amarela. Entre as mulheres negras, mais da metade (4) concluíram a educação básica, o que evidencia certo acesso à educação formal. No entanto, observa-se que mesmo aquelas com maior escolaridade, como o ensino técnico, não conseguiram acessar ocupações com melhores condições laborais. Esse dado revela a persistência de barreiras estruturais no mercado de trabalho local, evidenciando como fatores sociais — como raça, classe e gênero — continuam a influenciar negativamente as oportunidades profissionais.

No que diz respeito à moradia, as entrevistadas residem em bairros populares de Ouro Preto, como Bauxita, Saramenha, Antônio Dias, Vila Operária, São Cristóvão, Alto das Dores e Barra. Quanto ao deslocamento para o trabalho, 5 mulheres vão a pé, 4 utilizam transporte público (ônibus) e uma utiliza motocicleta, percorrendo trajetos que variam entre 10 e 40 minutos.

3.2. SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO, SAÚDE E ASPECTOS ERGONÔMICOS

Mais do que números e cargos, os dados revelam histórias atravessadas por esforço físico intenso, invisibilidade social e resistência cotidiana. As rotinas descritas pelas entrevistadas evidenciam não apenas as exigências das funções que desempenham, mas também uma luta constante por dignidade diante de um cenário marcado por fragilidade de direitos, baixos salários e pouca valorização profissional. O trabalho transcende o ato de trabalhar ou vender a força de trabalho em busca de remuneração, existindo uma remuneração social e também uma função psíquica gerada por ele, sendo um dos grandes alicerces de constituição dos sujeitos e de sua rede de significados (Pinto, 2010).

No entanto, muitas vezes os trabalhadores são tratados como "meios de trabalho", sendo forçados a se adaptar aos constrangimentos impostos pelas escolhas organizacionais e técnicas (Guérin, 2001), o que contribui para o desenvolvimento de problemas físicos e mentais. Segundo o autor, o trabalho pode ser compreendido a partir de três realidades distintas: a atividade real de trabalho, as condições reais de trabalho e o resultado efetivo. Nesse sentido, Daniellou (2004) afirma que a atividade real de trabalho não se resume à execução das tarefas prescritas, mas envolve uma série de complexidades e variações que vão além das instruções fornecidas.

Assim, existe uma distância entre prescrito e o real, tal que os desvios significativos entre as prescrições e a realidade são fontes de dificuldades e adoecimento para as trabalhadoras. Nesse ínterim, Daniellou (2004) nos mostra que a ergonomia deve levar em conta a pluralidade das dimensões, tais como biológica, cognitiva, psíquica e social para a realização de uma efetiva análise do trabalho.

Quanto ao regime de contratação, a maioria das mulheres trabalham de forma formal, com uma carga horária média de 8 horas diárias, 6 dias por semana. No entanto, existem exceções, como o caso de uma das trabalhadoras, que atua como *freelancer* nos finais de semana, evidenciando uma dupla jornada para garantir uma renda minimamente viável. Padilha e Grande (2011) reforçam essa questão em suas pesquisas com trabalhadores da rede hoteleira, incluindo gerentes, recepcionistas e camareiras, observando que esses profissionais enfrentam longas jornadas, tanto pela extensão quanto pela intensidade do trabalho.

Os autores destacam ainda que há uma grande exigência de dedicação em finais de semana e feriados, o que impacta diretamente a qualidade de vida e a saúde dos trabalhadores, pois a jornada de trabalho afeta não apenas o tempo dedicado à atividade laboral, mas também o tempo livre necessário para o descanso. Esse cenário compromete a vida familiar e social das trabalhadoras, além de dificultar suas possibilidades de estudo e capacitação. Como observado anteriormente, muitas dessas mulheres possuem um nível educacional formal baixo, o que, conseqüentemente, limita seu acesso a outras oportunidades de trabalho e ascensão social.

A jornada de trabalho refere-se à sua duração, enquanto a intensidade vai além do esforço físico, englobando também as capacidades mentais, emocionais e conhecimentos dos trabalhadores (Padilha; Grande, 2011). Em períodos de alta demanda, como durante folgas e férias de colegas, as trabalhadoras precisam assumir não apenas suas próprias funções, mas também as tarefas de outros. Esse acúmulo de atividades revela a falta de reconhecimento por parte dos estabelecimentos e a ausência de uma gestão que se preocupe com a sobrecarga de trabalho. Como consequência, muitas relatam dores no corpo e níveis elevados de estresse, resultado direto do esforço físico e das condições de trabalho desgastantes.

Rocha (2020) corrobora com a discussão mostrando as contradições que existem nas práticas empresariais, pois ao mesmo tempo em que são consideradas como um dos eixos mais importantes do funcionamento do hotel e da satisfação dos clientes, internamente, são pouco valorizadas e negligenciadas.

Assim, segundo a autora, elas sofrem riscos, lesões e adoecimentos relacionados ao trabalho: riscos químicos relacionados com as substâncias que utilizam e manuseiam durante a limpeza e riscos biológicos relacionados a agentes biológicos, ambos sem a utilização de EPI's adequados; riscos ergonômicos provenientes de situações inadequadas do corpo tais como movimentos repetitivos, posturas, manuseio de cargas etc.; e riscos psicossociais relacionados a tudo que gera sobre carga psíquica como a falta de reconhecimento, assédios morais, cobrança, lidar com pertences dos hóspedes, xingamentos, invisibilidade e baixos salários.

Os salários, em sua maioria próximos ao mínimo, são considerados insuficientes pelas entrevistadas para cobrir despesas básicas, o que perpetua a vulnerabilidade econômica, mesmo entre as trabalhadoras com vínculo formal. Esse cenário é agravado pelas jornadas extensas, que não apenas comprometem a vida familiar e social, mas também limitam as oportunidades de estudo e capacitação para buscar melhores condições laborais.

Outro aspecto observado foi a necessidade de polivalência entre as trabalhadoras, que frequentemente precisam exercer tarefas fora de suas funções originais, como auxiliar na cozinha. Essa flexibilidade forçada reflete a desvalorização dos cargos operacionais e a fragilidade dos vínculos trabalhistas no setor, resultando em sobrecarga de atividades e na diluição das descrições de função.

A fala da entrevistada 5 — *“Aqui na pousada, o meu serviço às vezes é ajudante na cozinha. Às vezes eu tenho que ir para os quartos. Então, é isso.”* — sintetiza essa lógica de mobilidade forçada entre funções, indicando não apenas a ausência de critérios claros na gestão da força de trabalho, mas também a normalização da polivalência como estratégia de redução de custos em detrimento do bem-estar das trabalhadoras.

As pausas durante a jornada, que deveriam estar garantidas por lei, são relatadas como insuficientes. O intervalo para o almoço, muitas vezes substituído por uma saída antecipada, revela a negligência com o direito ao descanso e à alimentação adequados. As falas das entrevistadas indicam que o tempo destinado às pausas é mínimo e não atende às necessidades físicas de quem exerce atividades predominantemente manuais, intensas e repetitivas: *“Não paramos; temos apenas meia hora para almoçar”* (entrevistada 4).

Essa precarização impacta diretamente a saúde física e mental das trabalhadoras. A maioria relata dores constantes nas costas, nas pernas e nos braços, decorrentes de esforço físico repetitivo, levantamento de peso e falta de equipamentos ergonômicos. A ausência de suporte técnico adequado contribui para o adoecimento e revela a negligência com a segurança do trabalho em ambientes hoteleiros. Como expressa a entrevistada 7: *“Dor nas costas. Mas isso aí eu acho por causa de carregar peso, dobrar... Vou levantar o colchão, né? Já tem muitos anos que eu faço isso”*.

A análise das condições de trabalho das mulheres entrevistadas revela como as opressões estruturais de gênero, raça e classe se interagem para moldar suas experiências no ambiente laboral. A intersecção entre esses fatores, conforme Akotirene (2019), permite entender as identidades subalternizadas e como as trabalhadoras enfrentam um contexto de adoecimento físico e psicológico, muitas vezes silenciado e internalizado, como demonstrado pela fala de uma entrevistada que persiste — *“Mesmo com dor, com remédio”* (entrevistada 2) — ilustra como o uso de medicamentos se torna uma estratégia de resistência, mas também de silenciamento da dor, internalizando a ideia de que a mulher trabalhadora precisa "dar conta" a qualquer custo. Esse comportamento, descrito por Crenshaw (1990), é uma manifestação de como as identidades e as opressões se combinam para moldar as experiências dessas mulheres, criando uma normalização do sofrimento físico e emocional como parte da vivência laboral.

Ainda, o ambiente de trabalho é percebido como tenso e estressante, não apenas pela carga laboral excessiva, mas também pela convivência conflituosa com colegas e superiores. A insegurança no ambiente e as tensões interpessoais são agravadas por dinâmicas de poder e hierarquia. A fala da entrevistada 7 — *“Tem reclamação de gente que as pessoas não querem trabalhar comigo. [...] Mas tem hora que não tem como”* — revela como, muitas vezes, o ambiente se torna um espaço de opressão psicológica, onde o silenciamento é imposto como estratégia de sobrevivência.

Além disso, algumas entrevistadas relatam experiências de discriminação — por classe ou posição social —, demonstrando como os marcadores sociais da diferença continuam a operar como barreiras simbólicas e concretas no cotidiano laboral. O relato da entrevistada 6 — *“Achando impossível uma funcionária de cozinha atender uma atriz”* — revela a permanência de estigmas sociais que associam determinadas ocupações a lugares de subalternidade, naturalizando a exclusão de mulheres periféricas dos espaços de prestígio e visibilidade.

Esses elementos, quando articulados, demonstram que as experiências laborais das mulheres não se limitam às tarefas que desempenham, mas estão profundamente entrelaçadas com processos estruturais de desigualdade. A precarização do trabalho, embora seja uma característica comum de muitas ocupações, assume uma forma seletiva e direcionada, com as mulheres em funções de base sofrendo as consequências mais severas. Como Akotirene (2019) sugere, a intersecção entre as diferentes opressões não pode ser ignorada, pois é justamente essa intersecção que explica como as condições laborais dessas mulheres são moldadas de maneira única, combinando exploração, negligência e invisibilidade.

Ainda que essas mulheres demonstrem resistência, resiliência e afeto pelo trabalho, isso não apaga o contexto de exploração e subordinação no qual estão inseridas. Como ressaltado por Crenshaw (1990), a análise das opressões deve considerar a multiplicidade de experiências que surgem da combinação de fatores como raça, classe e gênero. Assim, embora a resistência e o afeto pelo trabalho possam ser aspectos importantes da experiência laboral, eles não são suficientes para superar as estruturas de opressão que perpetuam a desigualdade e a precariedade no ambiente de trabalho. O reconhecimento dessas múltiplas dimensões de opressão é fundamental para a construção de intervenções eficazes e para a transformação das condições de trabalho dessas mulheres, permitindo uma maior valorização de suas identidades e direitos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo evidenciam a complexidade que marca as experiências laborais de mulheres em funções operacionais no setor de hotelaria em Ouro Preto. A partir da escuta sensível de suas narrativas, foi possível identificar um cenário cotidiano atravessado por múltiplas formas de desigualdade, revelando como gênero, raça e classe operam conjuntamente na produção e manutenção da precarização do trabalho feminino.

A maioria das entrevistadas se autodeclara como mulheres pretas ou pardas, o que evidencia a sobreposição de marcadores sociais que conformam trajetórias historicamente vinculadas a postos de trabalho subalternizados e pouco valorizados. Com níveis de escolaridade limitados, essas mulheres enfrentam jornadas exaustivas, baixos salários, ausência de pausas adequadas e equipamentos ergonômicos, além do adoecimento físico e emocional decorrente do esforço repetitivo. As situações de discriminação relatadas — sejam de natureza racial, de gênero ou de dinâmica hierárquica — reforçam a vulnerabilidade social a que estão expostas.

A análise interseccional nos permitiu compreender que tais desigualdades não ocorrem de maneira isolada, mas são estruturadas a partir da articulação entre opressões que incidem simultaneamente sobre essas trabalhadoras. Assim, não se trata apenas de desigualdade de

gênero no ambiente de trabalho, mas de uma experiência racializada e classista, que atravessa a vida dessas mulheres de maneira estrutural.

Entre as limitações deste estudo, destaca-se o recorte territorial e setorial restrito, concentrado em um único município e setor econômico. Apesar da profundidade alcançada nas entrevistas, os dados não são generalizáveis. Para pesquisas futuras, recomenda-se a ampliação da amostra e a comparação com trabalhadoras de outras regiões turísticas e de outros segmentos do setor de serviços. Estudos que contemplem a percepção dos empregadores, bem como abordagens participativas, podem enriquecer ainda mais o entendimento da dinâmica laboral dessas mulheres.

Diante dos achados, propõem-se algumas diretrizes para a valorização e melhoria das condições de trabalho no setor: (1) fiscalização efetiva das condições de trabalho, especialmente no que se refere à jornada, pausas e ergonomia; (2) políticas de valorização e qualificação profissional voltadas para mulheres em situação de vulnerabilidade social; (3) valorização salarial e transparência nas remunerações; (4) fortalecimento da fiscalização trabalhista e dos sindicatos e (5) promoção de políticas públicas por meio da prefeitura municipal e suas secretarias.

REFERÊNCIAS

AKOTIRENE, C. **Interseccionalidade**. 1. ed. [S. l.]: Pólen Livros, 2019.

ALVES, K. S.; BRETAS, E. M.; MARQUES, W. R. A. Turismo local e o conviver em Ouro Preto em tempos de pandemia: lugar de encontro e de desencontro dos moradores. **Revista de Direito da Cidade**, [s. l.], v. 14, n. 1, 26 jan. 2022. <https://doi.org/10.12957/rdc.2022.54968>.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro**. Lisboa: Edições, 1977.

BOCKORNI, B. R. S.; GOMES, A. F. A amostragem em snowball (bola de neve) em uma pesquisa qualitativa no campo da administração. **Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR**, [s. l.], v. 22, n. 1, 22 jun. 2021. <https://doi.org/10.25110/receu.v22i1.8346>.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações: camareiro de hotel**. Brasília, DF: MTE, 2020. Disponível em: <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/513315-camareiro-de-hotel>. Acesso em: 1 jul. 2025.

BRYMAN, A. **Research Methods and Organization Studies**. [S. l.]: Routledge, 1992. <https://doi.org/10.4324/9780203359648>.

CRENSHAW, K. W. Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence Against Women of Color. **Stanford Law Review**, [s. l.], v. 43, p. 1241–1299, 1990. <https://supportnewyork.files.wordpress.com/2018/04/mapping-the-margins.pdf>.

DANILLOU, F. **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. Coordenadora de tradução: Maria Irene Stocco Betiol, revisão técnico científica: Laerte Idal Sznelwar, Leila Nadim Zidam. São Paulo: Edgard Blucher, 2004.

DEJOURS, C.; ADBOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. Tradução Maria Irene Stocco Betiol et al. 1ª Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2009.

FALZON, P. **Natureza, objetivos e conhecimentos da ergonomia**: elementos de uma análise cognitiva da prática. In: FALZON, P. São Paulo: Edgard Blucher, 2007.

FERNANDES, R. A. S.; ROCHA, T. T. P. da; MENDES, C. S.; FERREIRA, F. J. R. Determinantes dos valores dos imóveis residenciais para locação no município histórico de Ouro Preto, Minas Gerais. **Revista de Economia Regional, Urbana e do Trabalho**, [s. l.], v. 10, n. 1, p. 91–108, 17 mar. 2021. <https://doi.org/10.21680/2316-5235.2021v10n1ID21550>.

GUÉRIN, F. LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFLOURG, J. KRGUELEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. Tradução: Giliane M. J. Ingratta, Marcos Maffei. São Paulo: Edgard Blucher, 2001.

HECKATHORN, D. D. Comment: Snowball versus Respondent-Driven Sampling. **Sociological Methodology**, [s. l.], v. 41, n. 1, p. 355–366, 2011. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9531.2011.01244.x>.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, F. C. D.; VOLTA, C. L. D. C. C.; SANT'ANNA, E. S. Prazer e sofrimento de trabalhadores de uma rede de resorts: Contribuições da Psicodinâmica do Trabalho. **Gestão & Regionalidade**, [s. l.], v. 38, n. 115, 1 set. 2022. <https://doi.org/10.13037/gr.vol38n115.7114>.

NAVES, É. M. R.; COLETA, M. F. D. Cultura e comprometimento organizacional em empresas hoteleiras. **Revista de Administração Contemporânea**, [s. l.], v. 7, n. spe, p. 205–222, 2003. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552003000500011>.

PADILHA, V.; GRANDE, M. M. A gente fica muito tempo aqui dentro!: Reflexões sobre o trabalho de gerentes, recepcionistas e camareiras de hotéis. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [s. l.], v. 14, n. 1, p. 111, 1 jun. 2011. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v14i1p111-125>.

PINTO, G. A. **A organização do trabalho no século 20: taylorismo, fordismo e toyotismo**. 2ª Ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

PREFEITURA MUNICIPAL DE OURO PRETO. Pesquisa revela que jovens impulsionam turismo em Ouro Preto. 2024. **Prefeitura Municipal de Ouro Preto**. Disponível em: <https://www.ouropreto.mg.gov.br/noticia/4563>. Acesso em: 11 abr. 2025.

ROCHA, E. K. T., Riscos à saúde no trabalho de camareiras de hotéis. **Turismo: Estudos & Práticas (UERN)**, Mossoró/RN, v. 9 (Dossiê Temático 2), pp. 1-12, 2020 <http://natal.uern.br/periodicos/index.php/RTEP/index> [ISSN 2316-1493]

ROCHA, R., JACKSON FILHO, J. M., NASCIMENTO, A., GARRIGOU, A. Socialconstruction as a means of ergonomic intervention. **Gestão & Produção**, 29, e5022, 2022. <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2022v29e5022>.

SOUZA, E. C. M. Patrimônio, consumo cultural e turismo em Ouro Preto, MG, pós-covid-19. **Interações (Campo Grande)**, [s. l.], v. 25, n. 4, p. e2544479, 5 dez. 2024. <https://doi.org/10.20435/inter.v25i4.4479>.

TEIXEIRA, J. C. **Trabalho Doméstico**. São Paulo: Jandaíra, 2021. 248p. – (Feminismos Plurais/ coordenação de Djamila Ribeiro).

TURRIONI, J. B.; MELLO, C. H. P. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção**. Itajubá: Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI, 2012.

ZYRIANOFF, G.; PANOSSO NETTO, A. “Tem Vez que a gente não consegue nem andar”: Uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel. **Revista de Turismo Contemporâneo**, [s. l.], v. 10, n. 3, 25 ago. 2022. <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2022v10n3ID26895>.