



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

ANDRÉIA MAGALHÃES DA ROCHA

**DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO E DESIGUALDADES SOCIAIS NA HOTELARIA
DE NATAL-RN: ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS DE TRABALHADORES E EX-
TRABALHADORES EM RELAÇÃO À VIOLÊNCIA NO TRABALHO**

Natal
2024

ANDRÉIA MAGALHÃES DA ROCHA

**DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO E DESIGUALDADES SOCIAIS NA
HOTELARIA DE NATAL-RN: ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS DE TRABALHADORES E
EX-TRABALHADORES EM RELAÇÃO À VIOLÊNCIA NO TRABALHO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para a obtenção do Título de Doutora, na área de desenvolvimento regional do Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Mozart Fazito Rezende Filho.

Natal
2024

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Rocha, Andréia Magalhães da.

Desenvolvimento turístico e desigualdades sociais na hotelaria de Natal- RN: análise das experiências de trabalhadores e ex-trabalhadores em relação à violência no trabalho / Andréia Magalhães da Rocha. - Natal, 2024.
150f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2024.

Orientação: Prof. Dr. Mozart Fazito Rezende Filho.

Coorientação: Prof. Dr. José Luiz de Amorim Ratton Júnior.

1. Desenvolvimento turístico - Tese. 2. Desigualdades sociais - Tese. 3. Violência no trabalho - Tese. 4. Trabalho na hotelaria - Tese. 5. Natal-RN - Tese. I. Rezende Filho, Mozart Fazito. II. Ratton Júnior, José Luiz de Amorim. III. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 331.104.2:338.488.2

**DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO E DESIGUALDADES SOCIAIS NA
HOTELARIA DE NATAL-RN: ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS DE
TRABALHADORES E EX-TRABALHADORES EM RELAÇÃO À VIOLÊNCIA NO
TRABALHO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para a obtenção do Título de Doutora, na área de desenvolvimento regional do Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Mozart Fazito Rezende Filho.

Banca examinadora

Mozart Fazito Rezende Filho (UFRN), Dr.

Presidente da Banca e orientador – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

José Luiz de Amorim Ratton Júnior, Dr.

Co-orientador – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

Ana Catarina Alves Coutinho, Dr.

Avaliadora externa ao programa – Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Aylana Laíssa Medeiros Borges, Dr.

Avaliadora externa ao programa – Universidade de Brasília (UNB)

Cláudio Roberto de Jesus

Avaliador interno – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega, Dr.

Avaliador interno – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Dedico este trabalho à minha família.
Filha, te amo!

AGRADECIMENTOS

Dessa vez foi diferente em vários aspectos... Iniciei essa trajetória em um momento conturbado para a humanidade. Pandemia de COVID-19! O que dizer? Não há palavras que expressem o que vivenciamos, especificamente nos anos 2020 e 2021.

Houve perdas, muitas perdas... Inseguranças... Isolamentos... Medos.

Chegaram os reinícios... vários! Tivemos que explorar novas ferramentas, encontrar novas formas de encontros e repensar de forma planejada um futuro incerto.

Vidas, projetos e pesquisas tiveram que ser pausados, reformulados, reorganizados e outras vezes mais adaptados.

Em meio a esse turbilhão de acontecimentos, esta pesquisa se ajusta e vai ganhando forma. Como pesquisadora, lancei-me em uma nova modalidade de pesquisa. Na verdade, nova pra mim! Logo percebi que o processo não precisa ser retilíneo, mas constante.

Tornei-me mãe durante o processo de doutoramento... que dádiva divina! Que presente, Senhor Deus!

Gostaria de deixar registrado o meu agradecimento, primeiramente a Deus, autor da vida, e a todos que fizeram parte desse momento.

Ao meu esposo, filha, pai, mãe, irmã e cunhado pelo apoio incondicional.

Aos meus queridos amigos ainda do mestrado, pela parceria: Wagner Araújo, Itamara Fonseca e Isabella Ludmila, com os quais tive a oportunidade dividir a turma novamente e Gislainy Silva e Jackson Souza, ainda que em turmas distintas, dividimos algumas disciplinas.

Ao meu amigo Antonio Rafael, também parceiro de trabalho e Ivanise Borges,

pelo incentivo de sempre.

À Gardilene Sousa, por todo o cuidado e dedicação na correção ortográfica deste manuscrito.

Ao Programa de Pós-Graduação em Turismo – PPGTUR/UFRN, pela condução do programa de pós-graduação.

À Universidade Estadual do Piauí- UESPI, por permitir dedicar-me exclusivamente aos estudos no decorrer desse período.

Ao meu bolsista Matheus Emmanuel, pela parceria e excelente trabalho realizado durante a coleta de dados.

Ao professor Luiz Ratton, pelas sugestões precisas durante o processo investigativo.

Ao meu professor orientador Mozart Fazito, por compartilhar seu conhecimento comigo, pelo encorajamento, orientações e suporte em todo o processo de pesquisa, além de respeitar minhas pausas necessárias.

[...] fantástica liberdade que todos adoram reivindicar, mas ninguém se pergunta qual o preço [...]. Esse pacote chamado de humanidade vai sendo descolado de maneira absoluta desse organismo que é a Terra, vivendo numa abstração civilizatória que suprime a diversidade, nega a pluralidade das formas de vida, de existência e de hábitos.

Ailton Krenak

RESUMO

Diferentes dimensões de violência, exploração, exclusão e desigualdade marcam o turismo contemporâneo, assim tem sido crescente a atenção de pesquisas que tratam desses fenômenos e os seus efeitos ao turismo. No caso da violência, estes estudos fixam nas análises dos impactos dessas práticas sob os olhares dos visitantes e turistas, e são poucos os estudos que relacionam a violência e o turismo com os residentes e os trabalhadores do setor. Nesse último caso, o ambiente de trabalho no turismo, destacadamente na hotelaria, tem sido caracterizado como lócus de relações hierarquizadas e, por vezes, abusivas e precárias, mas que, no entanto, pouco se relaciona as práticas de violência. Assim, o problema identificado nesta análise diz respeito à falta de estudos que investiguem de forma profunda as ramificações da violência no horário de trabalho na hotelaria. Dessa forma, o objetivo geral da presente pesquisa é analisar a dinâmica da violência que ocorre no horário de trabalho na hotelaria de Natal-RN, considerando as desigualdades sociais decorrentes do desenvolvimento turístico a partir dos relatos e experiências compartilhados por trabalhadores e ex-trabalhadores do setor. A abordagem metodológica utilizada para investigar o tema em questão é predominantemente qualitativa. A estratégia adotada para abordar o problema de pesquisa envolveu a realização de um estudo de caso único. Para a coleta de dados primários, empregamos a técnica de amostragem bola de neve, juntamente com a técnica de coleta de dados: entrevista semiestruturada. Os resultados da pesquisa mostram que, apesar de sua evolução na sociedade contemporânea, a hotelaria lida constantemente com desafios em sua estrutura, seja quanto à sobrecarga de trabalho, ao vínculo trabalhista destes profissionais, à incidência da violência no ambiente de trabalho bem como às denúncias realizadas ou resolução destes casos. As desigualdades sociais, portanto, coexistem nas relações de trabalho desenvolvidas entre empregadores e empregados, sendo um reflexo direto do neoliberalismo econômico e da globalização junto à sociedade, isto é, os trabalhadores se submetem às condições impostas pelos gestores e proprietários, porque precisam do emprego, reforçando ainda mais o cenário de precarização nas condições de trabalho. Dessa forma, a violência observada no ambiente de trabalho da hotelaria em Natal consiste na presença de práticas abusivas, como assédio moral, sexual, racismo, homofobia dentre outros. Essas práticas, portanto, se projetam sobre o gênero e demais convergências como orientação sexual, raça e classe social, atingindo dimensões ainda mais significativas.

Palavras-chave: Desenvolvimento; Desigualdades sociais; Violência; Trabalho na hotelaria; Natal-RN.

ABSTRACT

Different dimensions of violence, exploitation, exclusion and inequality mark contemporary tourism, so there has been increasing attention to research that deals with these phenomena and their effects on tourism. In the case of violence, these studies focus on the analysis of the impacts of these practices under the eyes of visitors and tourists, and there are few studies that relate violence and tourism with residents and workers in the sector. In the latter case, the work environment in tourism, especially in the hotel industry, has been characterized as a locus of hierarchical and, at times, abusive and precarious relationships, but which, however, has little to do with the practices of violence. Thus, the problem identified in this analysis concerns the lack of studies that investigate in depth the ramifications of violence during working hours in the hotel industry. In this sense, the main purpose of this research is to analyze the dynamics of violence that occur during working hours in hotels in Natal-RN. It considers the social inequalities arising from tourist development based on the reports and experiences shared by workers and former workers of the sector. The approach used to investigate the topic is, predominantly, qualitative. The strategy adopted to address the research problem was a single case study. To collect primary data, it was used the snowball sampling technique, together with the data collection technique: semi-structured interviews. The research results show that despite its development in contemporary society, the hotel industry constantly deals with structural challenges, which involves work overload, the employment relationship of these professionals, the incidence of violence in the work environment, as well as the complaints made or the resolution of these cases. Social inequalities, therefore, coexist in the work relationships developed between employers and employees, and it is a direct reflection of economic neoliberalism and globalization within society. Workers submit to poor conditions imposed by managers and owners, because they need the job, which further reinforces the scenario of precarious working conditions. Furthermore, the violence observed in the work environment of the hotels in Natal consists of the presence of abusive practices related to moral and sexual harassment, racism, homophobia, among others, especially, addressed to the gender perspective. These practices, therefore, project themselves onto gender and other convergences such as sexual orientation, race and social class, reaching even more significant dimensions.

Keywords: Development. Social inequalities. Violence. Hotel workplace. Natal-RN.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Reflexos do neoliberalismo sobre a América Latina.....	33
Figura 2. Efeitos da modernização sobre o turismo	47
Figura 3. Contexto do trabalho no turismo	54
Figura 4. Evolução da hotelaria na sociedade moderna.....	63
Figura 5. Conjuntura das atividades rotineiras junto à sociedade moderna	70
Figura 6. Problemática do medo no contexto do neoliberalismo	78
Figura 7. Qualificação profissional.....	102
Figura 8. Trajetória dos trabalhadores nos diversos setores dos hotéis.....	104
Figura 9. Oportunidades de trabalho na hotelaria de Natal	106
Figura 10. Benefícios laborais	108
Figura 11. Vínculo Empregatício	109
Figura 12. Sobrecarga de trabalho	114
Figura 13. Tipo do assédio sofrido/presenciado	122
Figura 14. Reação ao assédio.....	126
Figura 15. Resolução do caso pela administração	129
Quadro 1. Entrevistados por ordem e data.....	89
Quadro 2. Participação em Eventos	91
Quadro 3. Metodologia de pesquisa.....	99

LISTA DE ABREVIATURAS

A&B Alimentos e Bebidas

ABAV Associação Brasileira de Agências de Viagens do RN

ABIH Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do RN

APT Atlanta Peace Trails

ART Artigo

BDTD Base Digital de Teses e Dissertações

BNDES Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CADASTUR Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos

CIPA Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio

CIPTUR Companhia Independente de Policiamento Turístico

CLT Consolidação das Leis do Trabalho

CNPJ Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

COOPBUGGY Cooperativa de Transportes Turísticos e Serviços Afins

CPC Comando de Policiamento da Capital

CTI/NE Comissão de Turismo Integrado do Nordeste

CTPS Carteira de Trabalho Digital

DATASUS Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde do Brasil

DEL TURISMO Programa de Desenvolvimento Econômico Local

DIEESE-RN Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos do Rio Grande do Norte

EAD Ensino à Distância

EUA Estados Unidos da América

FEMPTUR Feira dos Municípios e Produtos Turísticos do RN

FGV Fundação Getúlio Vargas

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFRN Instituto Federal do Rio Grande do Norte

IPEA Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LGBTQIAPN+ Lésbicas, Gays, Bi, Trans, Queer/Questionando, Intersexo, Assexuais/Arromânticas/Agênero, Pan/Poli, Não-binárias e mais

MEI Microempreendedor Individual

MPT Ministério Público do Trabalho

MTE Ministério do Trabalho e Emprego

MTUR Ministério do Turismo

NE Nordeste

NOVO CAGED Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

OIT Organização Internacional do Trabalho

OITS Organização Internacional de Turismo Social

OMT Organização Mundial do Turismo

ONG Organização Não Governamental

ONU Organização das Nações Unidas

PEC Proposta de Emenda à Constituição

PIB Produto Interno Bruto

PND Plano Nacional de Desenvolvimento

PNQT Política Nacional de Qualificação no Turismo

PPGTUR Programa de Pós-Graduação (UFRN)

PRODETUR/NE Programa de Desenvolvimento do Turismo-Nordeste

PSB Partido Socialista Brasileiro

RAIS Relação Anual de Informações Sociais

RN Rio Grande do Norte

SBCLASS Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem

SEBRAE Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEMDES Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social

SEMURB Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo

SETUR Secretaria de Estado do Turismo do Rio Grande do Norte

SICTA Standard International Classification of Tourism Activities

SINDBUGGY Sindicato dos Bugueiros Profissionais do RN

SINDETUR Sindicato das Empresas de Turismo do RN

SINDHOTELEIROS Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro e Similares no Estado do RN

SINGTUR Sindicato dos Guias de Turismo do RN

SINTRO Sindicato dos Trabalhadores Rodoviários do Rio Grande do Norte

TRT Tribunal Regional do Trabalho

UERN Universidade Estadual do Rio Grande do Norte

UESPI Universidade Estadual do Piauí

UFRN Universidade Federal do Rio Grande do Norte

UNP Universidade Potiguar

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
1.1. Justificativa teórica e empírica	17
2. DESENVOLVIMENTO, NEOLIBERALISMO E LAZER	29
2.1. Desenvolvimento urbano: das origens à contemporaneidade	29
2.1.1. <i>A prática do lazer e o trabalho na sociedade moderna.....</i>	<i>35</i>
2.2. A conjuntura das desigualdades estruturais no Brasil	41
2.2.1. <i>Turismo no Brasil e no Nordeste brasileiro</i>	<i>47</i>
3. TURISMO, TRABALHO E HOTELARIA EM NATAL: UMA ABORDAGEM DAS ATIVIDADES ROTINEIRAS.....	52
3.1. A dialética do trabalho no turismo	52
3.1.1. <i>Perspectivas da evolução da hotelaria moderna</i>	<i>61</i>
3.2. Atividades rotineiras no contexto da hotelaria	68
3.2.1. <i>Medo no ambiente de trabalho da hotelaria.....</i>	<i>78</i>
4. METODOLOGIA E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO	85
4.1. Descrição do estudo de caso	85
4.2. Critérios de seleção dos trabalhadores da hotelaria em Natal	92
4.3. Estratégias de pesquisa de campo	94
4.4. Técnicas de coleta, análise e fontes de dados.....	96
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	101
5.1. Caracterização dos trabalhadores da hotelaria em Natal.....	101
5.2. Perspectivas do trabalho na hotelaria de Natal.....	106
5.2.1. <i>A reforma da CLT e a precarização das relações de trabalho</i>	<i>109</i>
5.2.2. <i>Condições de trabalho na hotelaria de Natal</i>	<i>113</i>
5.3. Contexto da violência no ambiente de trabalho na hotelaria de Natal.....	117
5.3.1. <i>Tipos de violência sofridas no ambiente de trabalho</i>	<i>120</i>
5.3.2. <i>Causas e consequências da violência na hotelaria</i>	<i>125</i>
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	132
REFERÊNCIAS.....	137

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma das forças mais influentes do mundo, exercendo impactos nos âmbitos econômicos, sociais, culturais e ambientais. Entretanto, é frequentemente simplificado por duas perspectivas predominantes e complementares: como um fenômeno ligado a uma busca superficial do prazer (insignificância) e como um negócio (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013). Essa dinâmica é comumente descrita como fetichismo espacial do turismo. De acordo com Devine & Ojeda (2017, p. 606):

Em vez de narrar histórias, identidades e relações múltiplas, coexistentes e controversas que definem o lugar, o fetichismo espacial do turismo pinta um quadro imaginário que reflete os ideais e desejos de seus criadores e agências de marketing.

Para Devine & Ojeda (2017), o turismo, muitas vezes, não representa a realidade de um lugar e, em vez disso, cria uma imagem idealizada e simplificada dele para atender aos interesses das empresas de turismo e dos profissionais do marketing. Em vez de revelar as múltiplas identidades e relações que definem um destino, o turismo se concentra em uma visão superficial e estereotipada que pode distorcer a percepção da realidade (Devine & Ojeda, 2017).

Partindo dessa visão hegemônica, o turismo se torna “valor em movimento” e é uma forma de violência estrutural (Díaz-Meneses et al., 2020), embora esta não seja um efeito colateral do turismo da forma como é desenvolvido, mas elemento da estrutura do desenvolvimento turístico capitalista, talvez por ser fomentador de desigualdades. A violência estrutural e simbólica está inserida nas estruturas sociais e ocorre quando a divisão do poder é desigual e, conseqüentemente, as possibilidades de vida e desenvolvimento humano são diferentes (Cardoso de Jesus, 2018).

A violência física também se insere na prática turística como parte do ambiente turístico (Devine & Ojeda, 2017). O turismo não é apenas uma manifestação do capitalismo, mas uma das práticas centrais que sustentam o capitalismo contemporâneo (Büscher & Fletcher, 2017). Em outras palavras, o turismo se tornou um produto do modo de produção capitalista que influencia tanto a produção quanto o consumo do tempo e do espaço das pessoas, isto é, um produto característico da compressão espaço-temporal que caracteriza a contemporaneidade (Harvey, 1989; Mowforth & Munt, 2009).

Essa visão hegemônica do turismo enquanto negócio e consumismo, acaba por esconder seu potencial mais rico, como educação ambiental e patrimonial, promoção da paz, geração de capacidade crítica e compreensão da realidade, abertura de mentes a partir do conhecimento do outro, do que está fora do entorno habitual das pessoas. Em outras palavras, para que o turismo contribua com o desenvolvimento humano é preciso uma abordagem mais profunda, a partir da vivência do tempo livre, do ócio, não somente dessa perspectiva, mas de uma vivência lúdica e privilegiada do tempo livre capaz de promover o autoconhecimento, a capacidade crítica e a emancipação (Fazito et al., 2017). Assim, daqui em diante, eu me refiro às atividades comerciais que dependem do turismo, e não mais a ‘turismo’ como sinônimo dessas atividades.

Estudos sobre violência no turismo focam frequentemente na perspectiva dos turistas, a partir de suas motivações e as experiências adquiridas (Borges, 2021), muitas vezes negligenciando as comunidades locais receptoras (Coutinho, 2022). No entanto, as abordagens teóricas enfatizam a importância de uma maior colaboração entre pesquisadores e uma autorreflexão crítica ao lidar com a complexidade dos desafios práticos do turismo (Salazar, 2017). Pesquisas com foco nos residentes locais são relevantes para uma compreensão adequada das dinâmicas do mercado turístico, levando em conta também o contexto político em que estão inseridos. O trabalho no turismo é outro aspecto importante a ser analisado, sobretudo a realidade que acomete trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria.

As atividades comerciais que dependem do turismo impulsionam o crescimento econômico e fortalecem as relações sociais em nível local/global. A hotelaria, por sua vez, desempenha uma função importante na oferta de acomodações, desde pequenas pousadas até resorts de luxo. No entanto, os setores econômicos que apoiam o turismo, especialmente a hotelaria, enfrentam desafios significativos. Pesquisas revelaram uma série de questões relacionadas à realidade trabalhista que afeta os estabelecimentos hoteleiros em todo o mundo. Essas questões incluem a precariedade do trabalho, os salários baixos, as más condições de trabalho e as desvantagens observadas em empregos frequentemente direcionados a mulheres e imigrantes (Baum et al., 2020), entre outros aspectos como: alta rotatividade e a contratação de mão de obra com baixa escolaridade.

A precariedade do trabalho na hoteleira é uma preocupação global que se manifesta de várias maneiras (Cañada & Sud, 2019; Lee & Farnsworth, 2003). No

entanto, essa é uma questão complexa que requer a colaboração de governos, sindicatos, empregadores e trabalhadores para garantir que os direitos e o bem-estar dos trabalhadores no setor sejam respeitados e protegidos (Medlik, 1993).

Nesse contexto, a presente pesquisa possui como objetivo geral: analisar a dinâmica da violência que ocorre no horário de trabalho na hotelaria de Natal-RN, considerando as desigualdades sociais decorrentes do desenvolvimento turístico a partir dos relatos e experiências compartilhados por trabalhadores e ex-trabalhadores do setor. Como objetivos específicos tem-se: caracterizar o perfil dos trabalhadores, o trabalho realizado por estes e os serviços turísticos da hotelaria de Natal-RN; conhecer as condições de trabalho a que são submetidos os trabalhadores e ex-trabalhadores do segmento; identificar os tipos de violência sofrida pelos trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria de Natal no ambiente de trabalho e descrever as causas e consequências da violência que impacta o trabalho na hotelaria de Natal.

A abordagem utilizada para investigar o tema em questão é predominantemente qualitativa. A estratégia adotada para abordar o problema de pesquisa envolveu a realização de um estudo de caso único. Para a coleta de dados primários, empregamos a técnica de amostragem bola de neve (Bockorni & Gomes, 2021; Freitas et al., 2000), juntamente com a técnica de coleta de dados: entrevista semiestruturada (Freitas et al., 2000; Minayo, 2010). Estas técnicas foram decisivas para expandir a perspectiva da pesquisadora e, assim, facilitar a condução da pesquisa. Os procedimentos metodológicos serão detalhados mais adiante nesta proposta de pesquisa.

Esta pesquisa destina-se a compreender a realidade dos dados coletados por meio da práxis, da linguagem e do discurso. Nesse contexto, é importante ressaltar que a pesquisa não se baseia em hipóteses, o que poderia restringir seu desenvolvimento. Em outras palavras, esta é uma pesquisa pragmática em virtude do método adotado. A seção seguinte tem como objetivo justificar a importância da pesquisa do ponto de vista teórico e empírico, e apresentar a lacuna de pesquisa a ser perseguida.

1.1. Justificativa teórica e empírica

No final do século XX, as cidades globais emergiram como epicentros de transformação, tornando-se importantes observatórios para compreender a realidade. À medida em que se globalizam, sob a influência do neoliberalismo, essas cidades ofuscam as necessidades sociais e democráticas em prol de interesses específicos de investidores, o que se manifesta nas políticas e regulamentos locais (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013). Nesta seção, apresentamos o problema de pesquisa, dividindo-o em duas partes: a busca pela lacuna teórica e a justificativa empírica para o estudo.

O neoliberalismo tem ofuscado as capacidades sociais e culturais, agindo como um obstáculo para alcançar os objetivos do turismo, ao promover formas de expropriação no contexto da recuperação econômica e reconciliação de grupos antagônicos (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013). Ele se baseia na promoção das liberdades empreendedoras em um contexto de redução do papel do estado, privatização, liberdade de acumulação e proteção da propriedade privada (Harvey, 2008).

A teoria e prática neoliberal e seus impactos no desenvolvimento urbano de destinos turísticos serão tratados mais adiante, no item 2.1 e subitem 2.1.1. Mas fundamental é entender que a imposição do neoliberalismo tem sido seguida por um rastro de violência (Escobar, 1995), sobre o qual o estudo se torna fundamental para se compreender a realidade social contemporânea. Assim, apresenta-se a seguir, o estado-da-arte dos trabalhos acadêmicos acerca da violência como impacto do neoliberalismo em contextos de desenvolvimento turístico.

Os estudos sobre turismo e violência abordam questões de gênero e estão enquadrados nas seguintes discussões: igualdade de gênero (Alarcón & Cole, 2019; Butkouskaya et al., 2020; Eger, 2021; Mooney, 2020; Neil, 2020; Peña-Sánchez et al., 2020; Remoaldo et al., 2020; Rinaldi & Salerno, 2020; Zhang & Zhang, 2020, 2021); assédio a viajantes (Díaz-Meneses et al., 2020; Han et al., 2020, 2021; López et al., 2016; Monterrubio et al., 2021) e estereótipos de gênero (Jiménez-Esquinas, 2017; Movahed et al., 2020).

O terrorismo também se destaca como um fator de risco no turismo, especialmente após eventos como os ataques de 11 de setembro de 2001, os levantes da Primavera Árabe em 2010, os ataques em Paris em 2015, e o ataque ao aeroporto de Istambul Atatürk em 2016. As principais discussões sobre o terrorismo estão concentradas nos seus efeitos sobre a demanda turística (Hanon & Wang, 2020; Harb

& Bassil, 2020; Karamelikli et al., 2020; Krajňák, 2020; Lutz & Lutz, 2020; Omer & Yeşiltaş, 2020; Seabra et al., 2020); na relação casual entre turismo e terrorismo (Radić et al., 2019; Aulona Ulqinaku & Sarial-Abi, 2021); no impacto do terrorismo sobre a economia (Nadeem et al., 2020; Schmude et al., 2020) e na diminuição dos efeitos do terrorismo junto ao turismo (Asongu & Nwachukwu, 2019; Hyndman, 2015; Khan et al., 2020).

O medo é outro tema relevante em pesquisas sobre turismo e violência, sendo explorado em diversos contextos: efeitos da pandemia de COVID- 19 sobre o turismo (Aboobaker, 2022; Arbulú et al., 2021; Arjona-Fuentes et al., 2022; Corbet et al., 2022; Goyal, Anita, 2021; Veréb et al., 2022; Zheng et al., 2021); percepção de risco no turismo, com destaque para a intenção de viagem a destinos e aos conceitos relacionados ao tema como incerteza, preocupação, medo e ansiedade (Schroeder et al., 2013; Yang & Nair, 2014; Yang et al., 2017; Zouain et al., 2019); emoções como fator decisivo no turismo (Bennett et al., 2017; Carnicelli-Filho et al., 2010; Courtney et al., 2020; Faullant et al., 2011; Gulati, 2022; Leon & Arana, 2016; Ulqinaku & Sarial-Abi, 2021; Xiang et al., 2021) e turismo e percepção do crime (Hernandez, 2018; Jackson & Gouseti, 2013; Mawby et al., 2000; Stodolska et al., 2009).

A violência é tanto causa quanto consequência da desigualdade de gênero (Eger (2021). Dessa forma, há a necessidade de reforçar a educação das mulheres no turismo e na economia em geral (Zhang & Zhang (2021), a exemplo das artesãs (Jiménez-Esquinas, 2017). Para Díaz-Meneses et al. (2020), o assédio de gênero está associado aos estereótipos e preconceitos que afetam as mulheres como profissionais e viajantes e indivíduos trans, perspectiva que impõe restrições interpessoais e sociais a esses indivíduos (Monterrubio et al., 2021). Logo, compreender a motivação e atender às necessidades das jovens turistas voluntárias (Han et al., 2020), seria uma forma de entender como ocorrem as diferenças de gênero nas motivações e experiências de turismo, (Movahed et al., 2020).

O impacto do terrorismo se reflete sobre a sensibilidade da demanda turística e na instabilidade política interna (Hanon & Wang, 2020). A perda de receitas no setor do turismo (Schmude et al., 2020) e as externalidades do terrorismo nas chegadas de turistas, sugerem implicações políticas (Asongu & Nwachukwu, 2019). Logo, medidas de segurança para mitigar os efeitos do terrorismo no setor turístico são necessárias (Karamelikli et al., 2020), sobretudo quando se considera as emoções dos indivíduos para orientar gestores de turismo e formuladores de políticas (Aulona Ulqinaku &

Sarial-Abi, 2021), fator que se projeta sobre as melhorias na governança e infraestrutura turística (Nadeem et al., 2020) e na contribuição das tecnologias de informação para promover o turismo (Khan et al., 2020).

O medo da crise afeta a saúde mental dos trabalhadores (Arjona-Fuentes et al., 2022). A segurança psicológica e a identificação de possíveis soluções, como o apoio aos trabalhadores, podem impulsionar o retorno às atividades nas empresas turísticas comprometidas com o impacto da pandemia de COVID-19 (Zheng et al., 2021). A incerteza, preocupação, medo e ansiedade estão associados à percepção de risco. (Yang & Nair, 2014). Uma população que sofre impactos do turismo é afetada pela expectativa e apreensão. No entanto, o legado do turismo, da visibilidade do destino e dos investimentos se sobrepõem a quaisquer impactos negativos sobre o destino (Zouain et al., 2019), isto é, as emoções e seu papel na formação da satisfação e (Carnicelli-Filho et al., 2010), podem ser um componente relevante para a tomada de decisões sobre como gestores formulam as políticas públicas, sobretudo online, após ataques terroristas (Ulqinaku & Sarial-Abi, 2021). O turismo pode também, contribuir para o aumento da criminalidade (Mawby et al., 2000).

Ao longo de décadas, a literatura internacional tem enfatizado o papel significativo das atividades comerciais que dependem do turismo como principais propulsoras da economia global. Muitos países buscam estimular o crescimento econômico e promover o turismo em seus territórios por meio de suas características únicas e atrações (Ribeiro et al., 2018).

Entretanto, apesar do turismo ser apontado como uma indústria global pela maioria dos livros e artigos acadêmicos, no que se refere à geração de emprego e renda, fluxo turístico e gastos dos turistas, sua importância no espectro político global, segue de forma acrítica no discurso do desenvolvimento desde o pós-guerra, causando graves impactos sociais e ambientais: o discurso da modernização. O papel do turismo nesse conceito de desenvolvimento é o de transformar em bens de consumo aquilo que não é desejável, mas é expulso assim que uma indústria tradicional se estabelece. Logo, a modernização turística considera o turismo como a indústria mais adequada para ocupar lugares não modernizados (Fazito, 2015).

O turismo moderno é uma expressão do capitalismo e, conseqüentemente, do desenvolvimento contemporâneo. A partir da segunda Revolução Industrial, o turismo tornou-se uma prática global de lazer (Marcellino, 2008; Trindade & Durante, 2019). Nesse cenário, a hotelaria emergiu como figura central na padronização e

diversificação dos serviços ao longo do tempo (Brotherton & Wood, 2010; Lashley & Morrison, 2000; Medlik, 1993; Silva & Teixeira, 2007).

Os trabalhadores do setor hoteleiro passaram a ser elementos essenciais na concretização desse objetivo e a questão do trabalho na hotelaria ganhou destaque na academia, enriquecendo o debate teórico e refletindo a nova dinâmica da vida social. Portanto, o potencial do turismo não está no trabalho, mas no lazer, motivo pelo qual empregamos o termo “atividades econômicas que dependem do turismo” e não “turismo” apenas. Entretanto, apesar dessa escolha teórica, o foco da pesquisa é a hotelaria, que é uma atividade comercial.

Alguns estudos também destacam o potencial do turismo como promotor da paz e uma forma de resistência à violência, apesar dos desafios inerentes à prática turística global (Causevic & Lynch, 2011; Díaz-Meneses et al., 2020), uma vez que os governos investem no turismo como forma de gerar renda e riqueza via as atividades comerciais que dependem dele e não pela paz ou pelo lazer. Com base na contribuição de Galtung (1996), o conceito de paz adquire uma interpretação mais profunda, vai além da ausência de guerra e da busca pela harmonia nas relações.

Os estudos sobre a paz concentram-se no conflito, identificando as formas de violência e compreendendo suas causas e consequências. Segundo Causevic & Lynch (2011), a contribuição fundamental para a teoria da paz é dividir o fenômeno da violência em partes: forma (como se manifesta), causa ou ameaça, e seu efeito, ou seja, o dano direto ou lesão causada (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013). A relação entre turismo e paz ainda não é considerada um campo acadêmico consolidado (Kelly & Nkabahona, 2010), e não há soluções prontas para os problemas identificados.

Com base na pesquisa bibliográfica, foi possível identificar algumas lacunas nas investigações sobre turismo e paz que necessitam de maior atenção para o avanço do conhecimento na América Latina. Essas lacunas incluem análises de poder, justiça social e desenvolvimento (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013; Equations, 2013; Pedersen, 2020; Stancliffe, 2013); estudo das melhores práticas na construção da paz (Simone-Charteris & Boyd, 2010); exploração do papel do turismo na promoção de contatos interculturais de qualidade (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013; Causevic & Lynch, 2011; Maoz, 2010; Musyck et al., 2010; Tomljenovic, 2010; Urbain, 2013; Whyte, 2013); análise das desigualdades de vida (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013; Wearing et al., 2013); avaliação do papel das instituições na

construção de locais pacíficos (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013; Peters & Papathanassis, 2019); investigação sobre a vitimização de turistas (Brunt, 2010; Mawby, 2010); e exploração da relação entre turismo e crime (Botterill & Jones, 2010).

Intelectuais, acadêmicos, profissionais de negócios e políticos têm insistido durante séculos em que o turismo é uma força benigna ao promover a compreensão mútua e ajuda para atenuar diferenças culturais. Nos estudos de turismo, esta linha de pensamento voltou recentemente a ser reforçada (Pedersen, 2020). Os pesquisadores estão se esforçando para romper com o foco comercial excessivo em grande parte da pesquisa aplicada em turismo, a fim de reviver o “poder esquecido do turismo como força social” (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013). Esta vertente de investigação dedica-se a explorar como o turismo pode promover o desenvolvimento pacífico em áreas de pobreza e conflito.

Portanto, o movimento acadêmico-investigativo para desbloquear as forças positivas do turismo surge após um período de considerável ceticismo em resposta a dois eventos emblemáticos em particular – a Declaração de Manila da OMT de 1980 (o turismo pode ser uma força vital para a paz) e a conferência de 1988 “Turismo- Uma Força Vital para a Paz”. Acadêmicos críticos questionaram a suposição de que o turismo era benigno por defeito (Pedersen, 2020).

Verificou-se que há um conjunto de estudos de caso, incluindo a Ex-Jugoslávia, a Palestina, o Vietnã, a Irlanda, o Afeganistão, os Estados Unidos da América- EUA, a China Continental e Taiwan, que fornecem perspectivas esperançosas sobre a contribuição do turismo nos esforços de reconciliação em contextos pós-conflito. Considerando que a atividade turística é um fenômeno social, os defensores dessa premissa afirmam que o contato trazido pelas viagens pode aumentar o entendimento entre pessoas de diferentes raças, origens e culturas.

A proposição de que, por meio do contato, os estereótipos negativos dos visitantes sobre um grupo oposito são erradicados deu potência à hipótese do contato na literatura sobre turismo-paz (Farmaki, 2017) sendo, portanto, o turismo propagado como um cooperador para a paz mundial. Da mesma forma, Simone-Charteris & Boyd (2010) observaram que as visitas políticas realizadas por prisioneiros de guerra na Irlanda do Norte podem proporcionar uma base educacional sobre a qual a compreensão dos visitantes sobre o conflito pode ser cultivada e, conseqüentemente, contribuir para a paz.

O debate sobre as relações empíricas e teóricas entre herança cultural, conflito e identidade realizados com base na antropologia social e a teoria crítica investigaram como o “conflito” é definido pelos guias turísticos na Bósnia e Herzegovina. A Bósnia é um caso multifacetado de multiculturalismo com conflitos, expressões de identidade e nacionalismo pós-guerra (Causevic & Lynch, 2011). Dessa forma, o turismo é importante neste contexto particular, pois torna o multiculturalismo dinâmico e tem o potencial de desafiar noções hegemônicas de nacionalismo que estimulam a retórica do ódio e da negação.

Vive-se atualmente um período de déficit de paz e de excesso de conflitos, marcado por tensões e conflitos que são causados ou exacerbados pelo crescimento populacional, recursos finitos, crescentes desigualdades, governos inadequados, culturas de consumo e militarismo destrutivo. A paz é escassa e as capacidades para a resolução de conflitos, portanto, são falhas, devido à falta de compromisso e visão (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013).

As discussões sobre a paz por meio do turismo podem ultrapassar a agenda das suas relações públicas, ávida para se proteger das pressões das crises existentes. Nesse contexto, as demandas por justiça, sustentabilidade ambiental e a equidade social estão destinadas a inviabilizar o *modus operandi* de um turismo mercadológico. Paz através do turismo, contribui para a formação de uma visão de justiça, respeito pelos direitos humanos e ambientais e orientada para uma maior equidade, isto é, desempenha um papel na humanização do turismo (Blanchard & Higgins-Desbiolles, 2013).

O estudo de Lash et al. (2010), *Domestic Tourism and Peace: the Atlanta Peace Trails Experience*, sugere a paz como elemento central na vida quotidiana. O roteiro turístico *Atlanta Peace Trails (APT)* é uma proposta para conectar bairros do centro da cidade e oferece uma oportunidade para residentes e turistas visitarem locais de paz em Atlanta, Geórgia- EUA. Com esse propósito, foi criado um livreto que poderia ser levado facilmente, apresentando sua localização e citações sobre paz por autores conhecidos como divisores entre cada Trilha da Paz, além de uma página listando recursos locais e nacionais para a paz. A proposta se estende a quem desejar estabelecer trilhas de paz em outros destinos (Tomljenovic, 2010).

Pesquisas sobre a vitimização de turistas tendem a focar em crimes praticados em áreas específicas dos destinos, em vez de colher uma amostra da população. Brunt et al. (2010), por exemplo, investigaram a população do Reino Unido no período

de férias, a fim de explorar suas experiências de crime neste período e demonstraram, por meio do estudo, que os turistas estão suscetíveis ao crime, embora não haja relação entre o medo do crime e o turismo no período de férias. Tal resultado deve ser visto como complementar à literatura existente, embora abordado sob uma perspectiva diferente.

Há razões substanciais pelas quais o turismo continua a crescer como atividade humana em termos de escala e significado. Entretanto, ao promover o deslocamento de cidadãos de estruturas sociais e jurídicas seguras e conhecidas os expõe, muitas vezes involuntariamente, a diferentes ambientes jurídicos e culturais, juntamente com perigos imprevistos e tentações, isto é, quando envolve indivíduos com antecedentes criminais, abre novas oportunidades para o cometimento do crime, inclusive em territórios policiados (Botterill & Jones, 2010). Nesse sentido, o debate sobre a interface entre o turismo e o crime precisa avançar no sentido de contribuir para o surgimento de novas linhas de análises para ambos assuntos.

Apesar da relevância e intencionalidade do conceito de paz no turismo, seu emprego é um recurso-meio para franquear/chancelar a expressividade dos conflitos/problemas provocados pela/junto à prática do turismo nas localidades. Assim, os temas desigualdades sociais e desenvolvimento permanecem carentes de novos estudos que os relacionem com turismo e violência (Equations, 2013; Pearse, 2016; Stancliffe, 2013) e especificamente durante o horário de trabalho na hotelaria, perspectiva reforçada pela Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT) desenvolvida pelo Ministério do Turismo-MTUR, quanto a existência de melhorias a partir da valorização dos trabalhadores e da necessidade de qualificação de novos profissionais (Brasil, 2015).

Do ponto de vista empírico, na América Latina, a violência tornou-se uma constante, sobretudo pelas grandes discrepâncias de renda e acesso a serviços básicos entre a população, derivadas de seu passado colonial e escravocrata (Hidalgo et al., 2021). Nesses países, a pobreza estrutural tem aumentado expressivamente assim como a insegurança, em um contexto de priorização do combate ao uso e tráfico de drogas, vetor da incidência de crimes.

O Brasil, com sua vasta extensão territorial e diversidade cultural, se torna um vetor de atração de turistas em todo o mundo, especialmente a região Nordeste. No Nordeste brasileiro, o turismo se transforma em recurso fundamental para promover praias, festas populares e a cultura local. Natal, a capital do Rio Grande do Norte, se

destaca entre os demais municípios na geração de uma das principais receitas do estado (Borges, 2021; Coutinho, 2022). As atividades comerciais que dependem do turismo na cidade geram cerca de 150 mil empregos diretos, contribuindo significativamente para a economia local (Araujo et al., 2016). Em 2022, Natal foi considerada o terceiro destino turístico mais procurado da região Nordeste (Brasil, 2022).

Este estudo é o terceiro na sequência de pesquisas conduzidas pelo Programa de Pós-Graduação (UFRN) - PPGTur que discutem a relação turismo e violência e, portanto, preenche a lacuna de pesquisa existente. Os dois trabalhos anteriores são: *Turismo e percepção do medo: o impacto da violência urbana no uso dos espaços públicos de Natal/RN* e *Contexto da (in)segurança e políticas públicas de desenvolvimento turístico local*, de autoria de Aylana Laíssa Medeiros Borges e Ana Catarina Alves Coutinho, respectivamente. O primeiro trabalho discute o medo, a partir da perspectiva dos turistas, já o segundo, aborda o espaço público e as políticas de desenvolvimento.

Entretanto, ainda não houve um trabalho que abordasse a violência que acomete os trabalhadores da hotelaria na cidade de Natal durante o horário de trabalho. Esta pesquisa, portanto, foca na vítima/alvo disponível e não no ofensor motivado, conforme a teoria preconiza. É importante destacar que foi uma escolha de pesquisa que não é rotineira, mas de uma metodologia de discurso, baseada na entrevista que é pontual.

Por sua vez, a rotina se adequa à pesquisa na medida em foi constatado o cometimento de crimes e violações durante o horário de trabalho, mediante relatos de quem convive com tal realidade. Em outras palavras, a dinâmica da pesquisa de campo reflete a particularidade do ambiente de trabalho analisado, a natureza/tipo da pesquisa realizada bem como a dificuldade em acessar os sujeitos da pesquisa.

O turismo, enquanto negócio, cria bens de consumo e, contraditoriamente, pode ser uma forma de ocupar o tempo livre que, de outra forma, poderia ser ocioso para os trabalhadores (Fazito et al., 2017). Nesta pesquisa os conceitos adotados são: turismo: viagem de lazer; o desenvolvimento é visto como um processo de expansão das liberdades¹ humanas, sendo associado à perspectiva urbana e turística. A

¹ Para Amartya Sen (2010), o desenvolvimento não se limita à expansão das liberdades instrumentais; vai além ao reconhecer que essas liberdades não são apenas meios, mas objetivos centrais. Há cinco tipos distintos de liberdades vistos por uma perspectiva "instrumental": (1) liberdades políticas, (2)

violência por sua vez se constitui na ocorrência de práticas criminosas e de violação que se refletem sobre as rotinas de trabalho.

Por fim, apesar de explorar o lazer como produto, o turismo também incorpora as desigualdades sociais e os desafios do desenvolvimento urbano e turístico. Contraditoriamente, a paz é frequentemente utilizada como uma ferramenta de poder no discurso social, em vez de ser vista como um meio de resolver conflitos, como deveria ser. O medo é um elemento importante nesse contexto, uma vez que permeia as relações entre os agentes que fazem parte da dinâmica do trabalho no turismo, especialmente na hotelaria. Assim, o problema identificado nesta análise diz respeito à falta de estudos que investiguem de forma profunda as ramificações da violência no horário de trabalho na hotelaria. Dessa forma, a questão problema que norteia este estudo é: como as rotinas refletem a violência no trabalho?

No contexto do trabalho no turismo, os temas em destaque são: condições de trabalho na hotelaria (Cañada & Sud, 2019; Manolopoulos et al., 2022; Vettori, 2015); dimensões de gênero no trabalho no turismo (Hutchings et al., 2020; Jordan, 1997; Vujko et al., 2019); sazonalidade no emprego do turismo (Gebarowski & Lisowska, 2019) e o turismo como emprego de refúgio (Janta et al., 2011, 2012).

É necessário que pesquisas futuras investiguem mais a fundo a importância das relações de trabalho nos diferentes níveis dos serviços nos hotéis, sobretudo quanto à qualidade destes e à diversidade de setores disponíveis, a fim de observar se os resultados são aplicáveis aos demais tipos de hotéis, considerando todas as categorias de trabalhadores de um hotel sem distinção de funções especializadas ou níveis de responsabilidade.

As transformações ocorridas nas empresas de turismo deram origem a um processo progressivo de insegurança no emprego, uma "reversão da flexibilidade laboral". O efeito dessas transformações sobre a saúde das pessoas que trabalham neste tipo de atividade é a maior evidência da deterioração do trabalho turístico. Entretanto, o turismo nem sempre funciona sob os mesmos esquemas precários. Na

facilidades econômicas, (3) oportunidades sociais, (4) garantias de transparência e (5) segurança protetora. Além de reconhecer, a importância avaliatória da liberdade, é necessário entender a notável relação empírica que vincula, umas às outras, liberdades diferentes. Liberdades políticas (na forma de liberdade de expressão e eleições livres) ajudam a promover a segurança econômica. Oportunidades sociais (na forma de serviços de educação e saúde) facilitam a participação econômica. Facilidades econômicas (na forma de oportunidades de participação no comércio e na produção) podem ajudar a gerar a abundância individual, além de recursos públicos para os serviços sociais. Liberdades de diferentes tipos podem fortalecer umas às outras.

realidade, as formas que o trabalho assume dependem também da capacidade social de influenciar sua organização e os limites das reivindicações comerciais (Cañada & Sud, 2019).

Pesquisas futuras poderiam ainda explicar se os trabalhadores nos vários grupos ocupacionais da hotelaria possuem atitudes e percepções diferentes sobre as relações de trabalho (Manolopoulos et al., 2022). Para Vettori (2015), a obtenção de melhores salários e condições de trabalho por meio da negociação coletiva a nível setorial tem sido prejudicada devido aos desafios enfrentados pelos sindicatos do setor hoteleiro, perspectiva que se reflete sobre o recrutamento de trabalhadores.

As mulheres continuam a enfrentar desafios substanciais quanto ao emprego no turismo, apesar de sua relevância na composição do emprego. A segregação horizontal e vertical de gênero é predominante no emprego no turismo (Figueroa-Domecq & Segovia-Perez, 2020). Portanto, práticas e políticas organizacionais de gestão de recursos humanos e políticas governamentais são cada vez mais necessárias em todas as economias.

Nesse sentido, pesquisas futuras poderiam identificar as práticas empresariais, os valores sociais e as estratégias governamentais que dificultam ou auxiliam o emprego e o progresso das mulheres no turismo bem como examinar a convergência do gênero no emprego do turismo das economias desenvolvidas, especialmente no que se refere às mulheres indígenas, mulheres imigrantes e mulheres que vivem em áreas rurais e remotas, considerando as diferenças entre as economias, a comparação com outros setores e a avaliação longitudinal da situação (Hutchings et al., 2020).

Há uma série de condições desfavoráveis para o desenvolvimento do empreendedorismo feminino. Conforme Vujko et al. (2019), fatores como transição política, economia atrasada e a crise econômica global agravaram as desigualdades de gênero nas tratativas de gestão e desenvolvimento empresarial feminino no turismo. Estudos semelhantes a este também poderiam ser realizados em outras sociedades em transição.

A segregação horizontal das mulheres no turismo é relativizada à natureza da atividade e aos requisitos específicos de trabalho. Tais atitudes ajudam a manter a estrutura de gestão existente, dominada pelos homens, nas organizações turísticas estudadas. Além disso, há pouco incentivo para os empreendimentos turísticos para alterar práticas existentes (Jordan, 1997).

Estudos demonstram que a sazonalidade no turismo pode ser vista notadamente como um desafio e não como um problema enfrentado no emprego no turismo. Embora os trabalhadores e as suas competências sejam os principais determinantes do desenvolvimento de cada organização e da sua capacidade de inovação, estas não conseguem reter um número significativo de licenciados bem qualificados (Gebarowski & Lisowska, 2019).

Os empregadores podem ser encorajados a desenvolver uma série de abordagens na gestão dos recursos humanos, a fim de minimizar os impactos negativos do processo migratório. A cultura da organização e os níveis de competências existentes podem auxiliar a moldar a natureza da aprendizagem no local de trabalho. Compreender a relação entre o emprego no turismo e na hotelaria pode subsidiar os debates políticos sobre o papel do turismo na exclusão ou inclusão social, perspectiva que se reflete nas experiências e integração de imigrantes na sociedade (Janta et al., 2012).

2. DESENVOLVIMENTO, NEOLIBERALISMO E LAZER

Compreender o processo de desenvolvimento no contexto do neoliberalismo e da globalização proporciona uma visão mais profunda de seu impacto na geração e ampliação de desigualdades sociais e econômicas junto às localidades. As atividades econômicas que dependem do turismo desempenham papel fundamental na estrutura do desenvolvimento urbano e turístico. O lazer como resultado desse processo de desenvolvimento, incorpora as características históricas e culturais da sociedade se estabelecendo, portanto, como uma das esferas fundamentais da ação humana. No contexto do Brasil, a prática do turismo enfrenta muitos dilemas, a exemplo das desigualdades estruturais que acometem sobretudo o Nordeste brasileiro. Os tópicos teóricos a seguir discorrerão sobre os seguintes aspectos: desenvolvimento urbano e turístico: das origens à contemporaneidade; a prática do lazer e o trabalho na sociedade moderna, a conjuntura das desigualdades estruturais no Brasil e, por fim, turismo no Brasil e no Nordeste brasileiro.

2.1. Desenvolvimento urbano: das origens à contemporaneidade

A doutrina do desenvolvimento começou a ser adotada como política estatal no século XIX, servindo como um recurso essencial para combater a miséria urbana e o desemprego nas áreas onde o capitalismo era realidade. De acordo com Hartwick (2009), o desenvolvimento pode ser compreendido como um princípio central da modernidade, orientado para o avanço na ciência, tecnologia, democracia, organização social, ética e valores racionalizados, com o objetivo de melhorar a vida das pessoas na sociedade.

É importante destacar que no início do século XX, o conhecimento científico foi considerado a única forma de conhecimento verdadeiro, dando origem ao Positivismo como uma filosofia que estabeleceu princípios inquestionáveis de razão, progresso e verdade na sociedade moderna (Hartwick, 2009).

Em outras palavras, as explicações científicas não podiam ser tratadas como mitos ou metafísica. No entanto, dentro da tradição positivista desenvolvida por Comte e os Saint Simonianos, a análise do desenvolvimento no contexto do capitalismo apresenta dois lados: o construtivo (progresso) e o destrutivo (Cowen & Shenton, 1996). Atualmente, o lado destrutivo é reconhecido como gerador de desigualdades

(Sen, 2010) e de degradação ambiental (Meadows et al., 1972).

A concepção construtivista do desenvolvimento surgiu na era do progresso da segunda metade do século XIX. Ela revelou tanto o avanço do capitalismo industrial quanto escondeu a origem específica do termo "desenvolvimento" nos tumultuados anos anteriores a 1850. Essa ideia utilitarista e eurocêntrica foi utilizada para justificar a correção dos efeitos negativos do desenvolvimento do capitalismo, concebido para trazer ordem às desordens sociais resultantes da rápida urbanização, da pobreza e do desemprego (Cowen & Shenton, 1996).

Na perspectiva keynesiana, o desenvolvimento resulta no aumento do bem-estar da população. A acumulação de capital e a adoção de avanços tecnológicos são meios que contribuíram para alcançar esse objetivo. Portanto, a limitação dessa estrutura compromete o investimento nos demais setores como transporte, habitação, saúde, educação e outros aspectos fundamentais para promover as liberdades e capacidades individuais de forma coletiva na sociedade. Há que mencionar que nesse período o desemprego não tinha uma implicação coletiva.

As mudanças decorrentes do fim do modelo colonial de exploração, com as diversas independências nas décadas de 1940 e seguintes, deram origem a um novo discurso de desenvolvimento que perdura até hoje: a modernização. Nesse contexto, o discurso do presidente Harry Truman em 1949 esboça uma preocupação com a pobreza e o subdesenvolvimento global, como pode ser visto no trecho a seguir:

Mais da metade das pessoas do mundo vive em condições miseráveis. (...) Sua vida econômica é primitiva e estagnada. (...) Pela primeira vez na história, a humanidade possui o conhecimento e a capacidade necessária para aliviar o sofrimento dessas pessoas. (...) Eu acredito que nós deveríamos possibilitar aos povos pacíficos os benefícios do nosso conhecimento técnico para ajudá-los a concretizar suas aspirações para uma vida melhor. (...) Nós pensamos num projeto de desenvolvimento baseado no comércio justo e democrático. (...) Uma maior produção é a chave para a prosperidade e a paz. E a chave para uma maior produção é a aplicação do conhecimento moderno científico e técnico de forma mais ampla e vigorosa (Escobar, 1995, p. 4).

O discurso de Truman é, na verdade, um jogo de palavras para que os ricos continuassem a explorar os recursos naturais dos pobres. Uma espécie de substituição do colonialismo. Embora Truman não tenha sido o primeiro a usar a palavra "subdesenvolvido", a empregou para fortalecer a base econômica para a paz no pós-guerra. Quando o presidente falou sobre desenvolvimento, ele estava se

referindo à posição global dos Estados Unidos, não a um programa nacional único de soberania estatal (Cowen & Shenton, 1996).

Na década de 1960, o subdesenvolvimento foi tratado como parte da teoria do desenvolvimento capitalista. Não se refere ao nome dado à pobreza do terceiro mundo e tampouco é um objeto sobre o qual o desenvolvimento é projetado para agir construtivamente. No entanto, atualmente, o subdesenvolvimento é visto como representando "decadência e decomposição, desarticulação e desintegração do que foi considerado um corpo integrado de pensamento e prática" (Cowen & Shenton, 1996, p. 8).

Para a teoria da dependência, que surgiu na América Latina nos anos 1960, os países em desenvolvimento mantêm uma posição de dependência em relação aos países desenvolvidos devido a recursos externos e estruturas internas. Ela critica a teoria do imperialismo e sugere a possibilidade de uma revolução nacional nos países periféricos com a participação das elites nacionais (Bresser-Pereira, 2005; Frank, 1966). No entanto, o conceito de dependência não é suficiente para abordar os processos contemporâneos de concentração de meios de produção e gestão global. Ele precisa transcender a economia como a única disciplina relevante para analisar o desenvolvimento.

A partir da década de 1970, o desenvolvimento tornou-se uma prática oficial do capitalismo moderno e passou a relacionar-se ao combate à pobreza e ao desemprego na África, Ásia e América do Sul (Frank, 2004; Telfer, 2002). A principal diferença entre desenvolvimento e subdesenvolvimento está na maneira como o excedente é utilizado. A atividade industrial tende a concentrar o excedente em poucos grupos sociais diretamente envolvidos no processo produtivo, enquanto o capital investido na indústria permite a introdução de inovações (Furtado, 1974).

De acordo com Santos (2001), os países subdesenvolvidos estão se tornando cada vez mais vulneráveis devido a um jogo desigual que reforça sua dependência em relação aos países capitalistas centrais, característica acentuada pelo subsídio de produtos importados localmente e pelo aumento constante das dívidas externas, que comprometem seus objetivos internos.

Portanto, a desregulamentação dos fluxos financeiros, combinada com a expansão das oportunidades de acumulação de capital e propriedade privada, serviu de base para o neoliberalismo. A ideologia neoliberal, emergiu após a Segunda Guerra Mundial e propõe uma interação entre o estado, o mercado e as instituições

democráticas como meio de reestruturar as formas de governança. Isso se deve ao reconhecimento de que tanto o capitalismo quanto o comunismo em suas manifestações mais puras haviam demonstrado falhas significativas (Castells, 2002; Harvey, 2008). Nesse contexto, as nações buscavam garantir a paz, promover a inclusão, melhorar o bem-estar e assegurar a estabilidade. Segundo Harvey (2008, p. 12):

O neoliberalismo é em primeiro lugar uma teoria das práticas político-econômicas que propõe que o bem-estar humano pode ser melhor promovido liberando-se as liberdades e capacidades empreendedoras individuais no âmbito de uma estrutura institucional caracterizada por sólidos direitos a propriedade privada, livres de mercados e livre de comércio.

O neoliberalismo é uma ideologia controversa. Seus críticos argumentam que ele pode levar a desigualdades econômicas significativas, enfraquecer os serviços públicos e a segurança social e criar instabilidade financeira. Apesar do autor reforçar os princípios fundamentais do neoliberalismo, sua aplicação e impacto na sociedade são amplamente debatidos e variam dependendo do contexto e do processo de implementação.

No âmbito da ideologia neoliberal, houve uma tendência de transferir os setores econômicos internos do Estado para o mercado, justificando essa mudança com a alegação de que as empresas estatais eram ineficientes e suscetíveis à corrupção. Gomes (2020) argumenta que o neoliberalismo tem sido um discurso utilizado para legitimar políticas que resultaram na concentração de riqueza nas mãos dos super ricos, agravando assim as desigualdades e a pobreza.

A aplicação do neoliberalismo nos países capitalistas frequentemente envolve o uso de mecanismos seletivos, como liderança definida e uma política híbrida que engloba fatores internos e externos. Esse formato é adotado com o objetivo de alcançar benefícios estratégicos, como a revitalização das indústrias locais ou o estabelecimento de alianças comerciais internacionais.

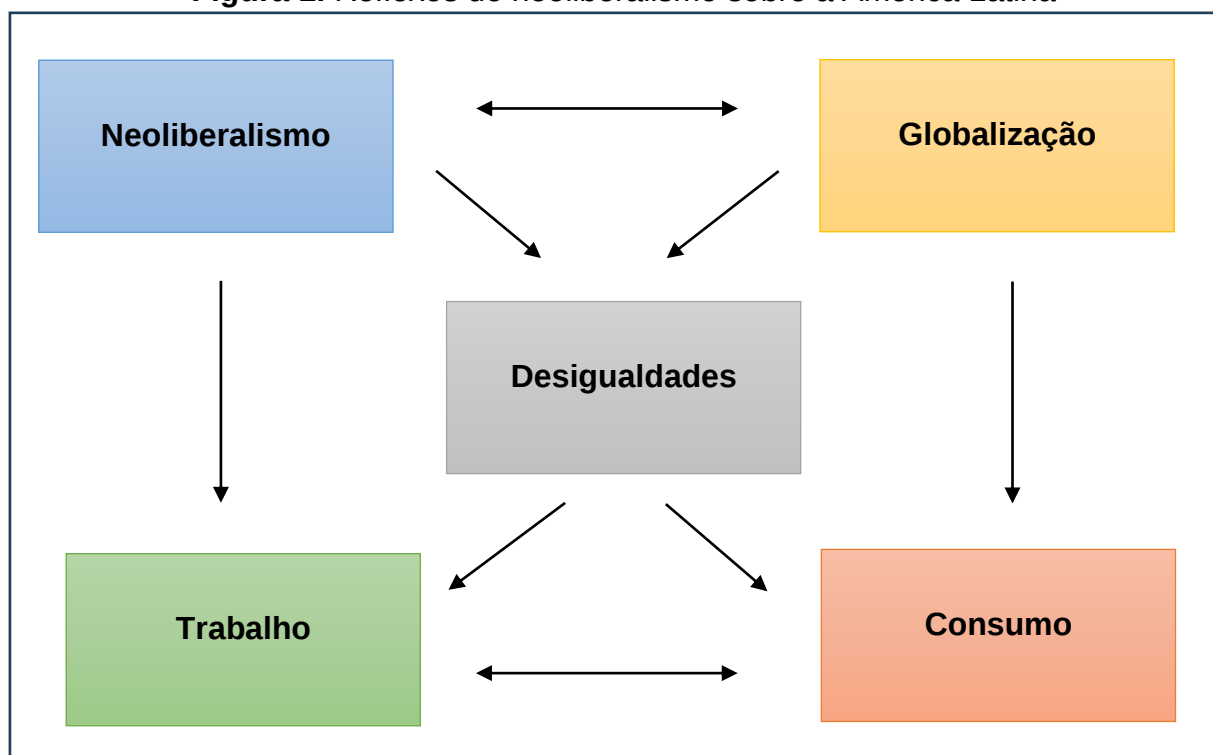
Britton (1982) observa que a modernização neoliberal condicionou a maneira como um país se relacionaria com outras economias, especialmente com as principais nações capitalistas. Para tanto, políticos locais e classes dominantes comerciais globais e locais são responsáveis por definir historicamente a função de um país subdesenvolvido na divisão internacional do trabalho. Segundo Figueiredo et al.

(2015, p. 112-113):

As desigualdades causadas pela modernização se agravaram com a adoção, por muitos países, de políticas influenciadas pela ideologia neoliberal e, particularmente pelos países da América Latina, em meados da década de oitenta.

A modernização trouxe avanços tecnológicos, econômicos e sociais significativos, mas também gerou desafios, como a desigualdade. A ideologia neoliberal, caracterizada pela ênfase na livre iniciativa, desregulamentação econômica e redução da intervenção do Estado na economia, tem sido associada a políticas que podem agravá-la ainda mais, sobretudo no contexto da globalização na América Latina, perspectiva que se reflete sobre o trabalho e consequentemente sobre o consumo dos indivíduos, conforme sistematização da figura 1.

Figura 1. Reflexos do neoliberalismo sobre a América Latina



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Com base na leitura da figura 1, é possível entender que a adoção de políticas neoliberais na América Latina exacerbou as desigualdades sociais em alguns países, criando um contexto importante e interconectado para a análise das questões de desigualdade na região (Escobar, 1995; Figueiredo et al., 2015; Gomes, 2020; Harvey, 2008; M. Santos, 2001; Therborn, 2001). Dessa forma, os governos ocidentais e

partidos políticos abraçaram o neoliberalismo econômico e a globalização durante a última parte do século XX, com ênfase no crescimento econômico e no aumento do bem-estar.

A globalização trouxe mudanças significativas no sistema produtivo do capitalismo, mas não globalizou igualmente as oportunidades de empreendimento e trabalho (Gomes, 2020). Esse fenômeno global é uma interação complexa de elementos como capital, mão de obra, matéria-prima, gestão, informação, tecnologia e mercados, interconectados por uma teia de atores econômicos em escala global (Castells, 2002). Segundo Gomes (2020, p. 206):

A globalização, nome nobilitante que deram ao neocolonialismo no fim do século XX, se valeu da revolução da informática e da internet para integrar o mundo inteiro numa gigantesca ciranda financeira sem lastro razoável na economia real, acelerando de forma imensa o fluxo de capitais.

Para o autor, a globalização é frequentemente apontada como uma força positiva de conexão mundial. Entretanto, ela é, na verdade, um termo que desvela o "neocolonialismo" do final do século XX. Embora a globalização possa ter contribuído com benefícios perceptíveis, como maior intercâmbio cultural e comercial, também pode ser uma forma de dominação econômica camuflada.

A informática e a internet, tecnologias que permitiram uma maior integração e intercâmbio de informações e capital em escala global, desempenharam um papel importante na aceleração da globalização. No entanto, o autor argumenta que essa integração financeira nem sempre é benéfica, já que pode não estar ancorada em uma "economia real" sólida e pode levar a flutuações econômicas imprevisíveis.

Segundo Santos (2001), a criação de narrativas sobre a globalização é motivada por duas ideologias principais: percepções fragmentadas e um discurso global uniforme. O mundo se tornou fluido, em grande parte devido à disseminação rápida de informações e dinheiro. No entanto, à medida que o volume de movimentos aumenta, a complexidade das relações internas e externas também cresce. Nesse contexto, a influência global do dinheiro produz efeitos significativos na vida econômica e administrativa dos territórios.

Dessa forma, o desenvolvimento moderno é visto como um processo descontínuo que envolve destruição e renovação simultâneas e sequenciais. Ele visa ampliar as escolhas das pessoas, estimular a participação democrática e capacitar os

indivíduos a desenvolver seu potencial empreendedor (Cowen & Shenton, 1996).

A modernização, como paradigma do desenvolvimento, não se limita ao aumento de indicadores, mas implica em mudanças profundas no comportamento individual e grupal. Esses indicadores incluem o desenvolvimento da infraestrutura, expansão da comunicação, crescimento urbano e eliminação das barreiras étnicas, entre outros aspectos (Hartwick, 2009).

A modernização, no entanto, tem marginalizado sociedades e culturas, principalmente devido a decisões transnacionais sobre consumo e produção. Ela promove um modelo linear de desenvolvimento que busca impor altos padrões de consumo com base na capacidade técnica dos países industrializados (Furtado, 1974; Rostow, 1959).

O pós-desenvolvimento como conjunto de discursos alternativos, surge como um movimento que rejeita o desenvolvimento moderno autodestrutivo e desumano e sinaliza o fim de uma abordagem ultrapassada, autodestrutiva e desumana e a necessidade de resistir ao modelo ocidental de desenvolvimento (Hartwick, 2009).

Em resumo, a evolução do desenvolvimento urbano reflete tanto a visão histórica quanto contemporânea da sociedade. Embora, seu conceito tenha sido muitas vezes utilizado para impulsionar o sistema capitalista, também foi interpretado como mecanismo de resistência contra as desigualdades provocadas pelas atividades econômicas e sociais nos contextos. Dessa maneira, a opção do desenvolvimento por meio do capitalismo neoliberal e da globalização tem causado destruição ambiental e desigualdades, mais afastando-nos do que aproximando-nos de sociedades civilizadas.

2.1.1. A prática do lazer e o trabalho na sociedade moderna

O trabalho na sociedade industrial era considerado um dogma a ser obedecido e respeitado pela população, sobretudo devido à forte influência da Igreja Católica (Lafargue, 2016). Este é um aspecto importante para entender o contexto da época, onde havia uma clara divisão entre trabalho e lazer.

O trabalho era visto como uma ferramenta criativa e essencial para a interação com a natureza, além de ser fundamental para atender às necessidades básicas da sociedade. Segundo Lafargue (2016), a libertação da humanidade das formas de

opressão e exploração residia na classe proletária, até então dominada pelo dogma do trabalho, considerado a essência do homem.

Na sociedade capitalista, os fenômenos sociais são descaracterizados de seu propósito original devido à associação com o lucro, a acumulação, a propriedade e a riqueza. O trabalho, nesse contexto, se transforma em mercadoria (Marx, 1996) levando o ser humano a perder sua humanidade, tornando-se, portanto, um objeto do mercado.

Historicamente, o turismo foi promovido a prática que transcende a dinâmica do trabalho. A relação entre ócio e trabalho no turismo se torna complexa, já que, em muitos casos, é questionada por não ser considerada utilitária. Perspectiva que pode contribuir para a precarização dos serviços, afetando diretamente as possibilidades de experiências dos indivíduos (Marcellino, 2008).

Para Lafargue (2016), a liberdade da humanidade poderia ser alcançada por meio da implementação de máquinas nas indústrias. Entretanto, o trabalho nas fábricas foi encarado como um obstáculo para a alegria, a saúde, a liberdade e tudo o que tornava a vida bela, sendo responsável pela degeneração intelectual e pelas deformidades orgânicas, originando a miséria individual e social devido à devoção excessiva ao trabalho. A precarização do trabalho, portanto, impossibilita os indivíduos de acessarem o ócio e, por conseguinte, o lazer.

O direito a férias alterou o paradigma social após a Revolução Industrial, resultando em um aumento significativo de pessoas que desfrutavam do ócio por meio de viagens e passeios, superlotando destinos turísticos que muitas vezes careciam da infraestrutura necessária para tal contingente populacional. O lazer, portanto, está intimamente relacionado ao trabalho e é resultado de um processo histórico e cultural da sociedade, surgindo como uma das esferas fundamentais da ação humana (Marcellino, 2006).

A etimologia da palavra "lazer", é derivada do latim *licere*, que significa 'ser/estar permitido', e do grego *scholé*, que originou a palavra 'escola'. Para os gregos o conhecimento era possível apenas no tempo do lazer. Nesse contexto, a condição ideal para o desenvolvimento das sociedades seria a atual com cada vez menos trabalho e mais tempo livre (Grazia, 1973), embora, o poder aquisitivo seja um fator decisivo na tomada de decisão quanto a usufruir ou não do lazer e, portanto, dificultar tal iniciativa.

O lazer é produto da evolução do trabalho e do tempo que os trabalhadores conseguem retirar desse trabalho (De Grazia, 1962). De acordo com Veblen (1965), o lazer é um atributo das classes superiores que transformam a ociosidade em um campo de consumo atrativo para demonstrar que não estão sujeitas à opressão do trabalho manual penoso. Segundo Dumazedier (1979, p. 12):

...o lazer é o conjunto de ocupações, às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se e entreter-se ou ainda para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

O lazer pode ser considerado um conjunto de atividades escolhidas voluntariamente por uma pessoa, com a finalidade de prazer e diversão e se manifesta como uma oportunidade para adquirir conhecimento, independentemente dos benefícios profissionais ou financeiros. Dessa maneira, permite as interações sociais e serve como um meio de expressão criativa por meio de ideias e habilidades. No geral, o lazer ocorre após o cumprimento das responsabilidades profissionais, familiares e sociais, quando alguém está livre dessas obrigações e pode dedicar tempo a atividades mais prazerosas.

A partir do século XX, o estudo sobre o lazer foi sistematizado nos Estados Unidos e na França, especialmente nas décadas de 1920 e 1930. No entanto, foi apenas após a Segunda Guerra Mundial que uma série de pesquisas sobre o lazer se expandiu para outros países, conectando-o a áreas sociais como política, urbanismo, planejamento econômico, saúde e assistência social (Dumazedier, 1979).

Conforme Shaw (1994), as abordagens sobre a definição de lazer, se dividem em três momentos distintos: 1) o lazer como tempo livre das obrigações; 2) o lazer como o período em que as atividades de lazer ocorrem (Haworth & Veal, 2005); e 3) o lazer como uma atitude mental (Grazia, 1973). Essas perspectivas geram duas correntes principais de entendimento acerca do lazer: uma que reconhece a possibilidade de lazer no trabalho e outra que considera o lazer exclusivamente fora do tempo ocupado pelo trabalho (Bruhns, 1997), demonstrando a complexidade na formulação de uma definição para o lazer (Fazito et al., 2017).

Conforme Camargo (2009), as atividades de lazer modernas, em diversas sociedades, surgem durante o processo de urbanização acelerada, anterior ou

concomitantemente à industrialização (caso do Brasil e do Québec, que ele analisa detalhadamente), influenciadas pelo aumento do comércio internacional.

No Brasil, o direito às férias foi estabelecido em 1943 por meio da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) (Justiça do Trabalho, 2019), enquanto na Constituição Federal de 1988, o lazer é reconhecido como um direito social (Art. 6º, Título II e Capítulo II). Segundo Marcellino (2008), a necessidade do lazer tem sido constante ao longo da história da humanidade, assumindo diferentes facetas em momentos históricos distintos.

Enquanto algumas visões encaram o lazer como uma mercadoria do capitalismo, outras o consideram uma ferramenta de reivindicação social e cultural, resistindo aos aspectos destrutivos do desenvolvimento capitalista. Contudo, atualmente, muitas vezes, o dinheiro é mais valorizado do que o tempo livre (Marcellino, 2008).

É necessário destacar ainda a importância do lazer na qualidade de vida dos indivíduos. Segundo Fazito et al. (2017), o turismo precisa retornar para o seu mundo mais profícuo, o mundo do ócio, e não do negócio, e seu potencial maior deve originar-se do lazer, e não do trabalho definido pelas necessidades da modernização.

As abordagens sobre o lazer adotam, em sua maioria, uma visão funcionalista, porém, ao longo dos anos as interpretações sobre o tema tornaram-se romantizadas, compensatórias, moralistas ou utilitaristas. Assim, no contexto do lazer, não se busca uma recompensa, mas a satisfação ao usufruí-lo (Marcellino, 2006). No entanto, os debates frequentemente negligenciam a construção de um referencial epistemológico mais crítico, concentrando-se principalmente na reorganização do tempo e na flexibilização da jornada de trabalho (Marcellino, 2008), embora esse contraponto possa resultar na redução proporcional dos salários, o que não é viável.

O lazer como produto da modernidade, resulta de processos políticos, econômicos e sociais ocorridos ao longo dos séculos. A modernização foi um movimento liderado pelos países desenvolvidos ao disseminar a cultura da flexibilização do consumo e eliminar barreiras alfandegárias (Rostow, 1959), permitindo o livre acesso de mercadorias e pessoas ao redor do mundo.

No contexto contemporâneo, as atividades comerciais que dependem do turismo se especializam em produtos e serviços oferecidos, tornando-se mais acessíveis a diferentes grupos de indivíduos em termos de acesso. De acordo com Britton (1982), o lazer é utilizado como recurso para atrair demanda turística em

destinos ao redor do mundo.

A modernidade implica no crescimento econômico, sendo o turismo empregado como mecanismo pelos países capitalistas para impulsionar o desenvolvimento dos destinos e adquirir influência global, a partir da maximização da produção, do consumo e da disseminação de tecnologias em um contexto de paz (Rostow, 1959), embora os conflitos bélicos tenham desviado temporariamente os investimentos e reorganizado a prática do turismo mundial, hierarquizando os destinos turísticos.

Quando um país atinge a maturidade tecnológica e possui uma indústria modernizada e diferenciada, há maior probabilidade de garantir benefícios aos seus cidadãos, como ampliar a seguridade social por meio da previdência estatal, expandir o consumo de massa para uma variedade de bens duráveis e serviços e aumentar a posição e o poder da nação globalmente (Rostow, 1959). Esse cenário, no entanto, contradiz a ideologia neoliberal predominante.

O processo de transição do crescimento econômico entre os estágios de maturidade, com a aplicação de tecnologia no século XIX e a fase de alto consumo de massa contribuíram para que setores como habitação, bens duráveis e serviços de consumo se tornassem líderes da economia (Rostow, 1959). Nesse contexto, a necessidade do consumidor precede a produção dos bens e serviços, moldando os padrões de consumo na sociedade capitalista, onde o lazer é um componente característico desse consumismo, frequentemente estimulado por pacotes promocionais de viagens ao redor do mundo.

Segundo Rostow (1959), há três direções pelas quais uma economia madura pode se transformar em uma sociedade de alto consumo: oferecer medidas de segurança, bem-estar e lazer pelo poder público aos trabalhadores assalariados; promover um consumo privado ampliado, incluindo residências e bens duráveis de consumo; e buscar uma posição ampliada de poder para uma nação madura no cenário mundial. Parte da história da primeira metade do século XX é delineada pelas escolhas feitas por diversas sociedades maduras, limitando, dessa forma, a liberdade de escolha dos indivíduos entre atividades afins e o lazer, durante o período que lhes é de direito.

Nesse contexto, o mundo está a serviço do dinheiro, baseando-se na informação e na economização da vida social e pessoal (Santos, 2001). As demandas sociais, portanto, são estimuladas por decisões políticas que impulsionaram a industrialização das cidades.

A busca pelo dinheiro pode resultar em duas situações para o indivíduo: acumulação (para alguns) e endividamento (para a maioria) (Santos, 2001). Logo, o lazer, enquanto mercadoria do capitalismo, pode servir como uma moeda de troca, como a venda do direito a férias do trabalhador em uma empresa, ou como um símbolo de status, quando um indivíduo ou grupo adquirem pacotes turísticos além de suas possibilidades financeiras, para autopromoção.

Embora o mercado global seja apresentado como uma ferramenta para homogeneizar o planeta, na verdade, ele aprofunda as diferenças locais. Por meio do mercado global, elementos como produtos, relacionamentos, moedas e preferências se difundem entre continentes, raças, línguas e religiões (Santos, 2001), influenciando as atividades econômicas ligadas ao turismo na concepção e oferta de destinos turísticos.

Contudo, há que destacar que essa realidade é resultado de um processo invisível de manipulação do mercado na hierarquização desses produtos. A oferta e a demanda são influenciadas por fatores externos, determinando o que deve ou não ser comercializado, tendo origem no processo de internacionalização do mundo capitalista e, portanto, no valor atribuído ao trabalho, raiz das deformidades sociais na história da sociedade capitalista (Castells, 2002).

O lazer é uma conquista social do capitalismo moderno. O trabalho, por sua vez, elemento fundamental da estrutura do capitalismo e dimensão importante desta estrutura, especialmente quando ganha conotação global. No entanto, o trabalho, se converte em mais um mecanismo de confronto dos direitos fundamentais dos trabalhadores em nível internacional. No contexto do turismo essa realidade se repercute de forma ainda mais contundente pelas características que o trabalho assume em sua engrenagem. O trabalho no turismo, portanto, é uma problemática social e econômica que se projeta sobre as possibilidades ou não do lazer contemporâneo.

Nesse contexto, o lazer desempenha um papel importante ao desafiar as normas sociais e ao promover a liberdade e as habilidades dos trabalhadores. Contudo, ele está intrinsecamente ligado ao trabalho, pois proporciona aos trabalhadores, que têm direito a férias e recursos financeiros, a oportunidade de explorar várias formas de turismo ao redor do mundo.

Assim, o lazer é um elemento que sinaliza uma melhoria da qualidade de vida em todos os aspectos humanos, sociais e econômicos e se opõe ao conceito de

desenvolvimento turístico vigente que, embora seja um mecanismo de resistência às desigualdades econômicas e sociais, tem impulsionado o sistema capitalista infringindo ainda mais as liberdades individuais na sociedade. A próxima seção discutirá sobre a conjuntura das desigualdades estruturais no Brasil.

2.2.A conjuntura das desigualdades estruturais no Brasil

A desigualdade assume diferentes formas sociais, que derivam de modos distintos de produzir valores, sobretudo a exploração, hierarquia, exclusão e segmentação (Therborn, 2001). Em um contexto globalizado, as desigualdades são acentuadas, sobretudo, pelas heranças histórico-sociais.

A globalização, portanto, tem descaracterizado os contextos, a exemplo da etnia/raça, propriedades (posses) dentre outros, e provocado o avanço da padronização global, como forma de justificar o discurso hegemônico sobre o novo padrão de consumo. Estas características contribuem para a promoção de um desequilíbrio nas condições de vida de indivíduos em determinados países ou regiões globais, seja pela falta de capacidade fiscal em mantê-las ou falta de maiores articulações que poderiam priorizar ou facilitá-las (Castells, 2002).

Neste contexto, a globalização ampliou a capacidade do neoliberalismo de produzir desigualdades. Para Santos (2001), antigas desigualdades somam-se às novas. As desigualdades e os demais problemas causados pelos discursos dominantes de desenvolvimento não podem ser interpretados como uma chamada para a intervenção internacional de ajuda aos países pobres (Escobar, 1995), mas devem ser analisadas suas consequências políticas, considerando os aspectos culturais e a constituição do poder social.

O desenvolvimento geográfico desigual do neoliberalismo foi estimulado, sobretudo pela acumulação do capital na década de 1970, promovendo consequentemente o aumento do desemprego e da inflação. A neoliberalização é, portanto, uma resposta contra os sucessivos experimentos caóticos refletidos nas forças políticas, tradições históricas e arranjos institucionais, sendo também interpretada como nova ortodoxia de articulação internacional (Harvey, 2008).

No contexto histórico global, a preocupação com a desigualdade está mais associada à auto-organização e mobilização dos desfavorecidos, do que propriamente com a pobreza. Ademais, a desigualdade é um conceito genérico que não se refere

apenas à pobreza, um de seus piores aspectos, mas sinaliza uma preocupação quanto à forma como a sociedade está estruturada.

“O tratamento da desigualdade na avaliação econômica e social encerra muitos dilemas” (Sen, 2010, p. 126) e dificulta sua compreensão substantiva. Igualar a desigualdade com a diferença é arriscado, uma vez que pode negligenciar e ofuscar o poder da comunalidade nos contextos sociais (Salazar, 2017).

Há que considerar que “as tentativas de erradicar a desigualdade podem, em muitas circunstâncias, acarretar perda para a maioria – às vezes, até mesmo para todos” (Sen, 2010, p. 127). Em outras palavras, essa circunstância pode minar o poder de coesão social existente e sua interpretação dependerá das diferentes perspectivas sobre renda e capacidade no espaço ao qual a igualdade e eficiência são examinados.

Segundo Therborn (2001), a história global coexiste, isto é, as regiões mais ricas do início do Século XXI, a América do Norte anglo-saxônica e o noroeste e o sul da Europa, são exatamente as mesmas da década de 1820. O Japão foge à regra ao ser o único país a se tornar rico na segunda metade do Século XX.

Esse formato foi influenciado, inclusive, pela localização histórica dos países na distribuição global e consequentemente, pelos fluxos nacionais e transnacionais, perspectiva que se projetou sobre a concentração de atividades econômicas especializadas em determinadas partes de um país sem qualquer vantagem natural. Dito de outra forma, estabelece uma relação de dependência e influência entre os países na relação centro-periferia.

A base informacional é uma referência importante na formação dos juízos avaliatórios a respeito da desigualdade, uma vez que pode se repercutir sobre o caráter da abordagem e a exclusão ou não da informação. Um caso que representa esse impasse de acordo com Sen (2010), é a interpretação do utilitarismo que, na forma clássica, se refere ao prazer, felicidade ou satisfação; e na forma moderna à satisfação de um desejo ou tipo de comportamento de escolha.

A desigualdade social tem sido considerada uma característica estrutural e persistente do neoliberalismo. Em países com elevados índices de desigualdades sociais, os sistemas são caracterizados como segregados e hierárquicos, opressores e não preventivos, limitando a liberdade de seus indivíduos. Logo, estes sistemas cobram os impostos sobre os produtos e não sobre o patrimônio, quando, na realidade, deveria ocorrer o contrário, onerar aqueles com maior responsabilidade fiscal, como ocorre em países como França e Alemanha (Santos, 2019).

De acordo com Castells (2002), mecanismos como Produto Interno Bruto – PIB – per capita, renda familiar, renda por gênero, expectativas de vida nacional, por classe e por gênero ou educação nacional, podem contribuir para a construção de projeções futuras e que auxiliam na compreensão sobre implicações ou não da desigualdade social, mesmo que de forma parcial.

“As divisões sociais são teoricamente entendidas como ordenamentos geradores de efeitos que exercem poderes causais sobre as capacidades e as chances de vida das pessoas” (Santos, 2011, p. 06) , isto é, são mecanismos que se projetam sobre as escolhas e as possibilidades reais dos indivíduos em sociedade. A classe social, portanto, se refere à divisão social gerada pela distribuição desigual de poderes e direitos sobre os recursos produtivos relevantes de uma sociedade. Essa divisão produz consequências significativas sobre a vida dos indivíduos e a dinâmica das instituições, por meio da ação coletiva dos indivíduos (Santos, 2005).

A abordagem sociológica sobre classe social tem muito a colaborar para o entendimento da configuração, evolução e consequências das divisões socioeconômicas e suas relações com as demais formas de desigualdades duráveis que permeiam a altamente desigual sociedade brasileira (Santos, 2005).

Logo, a posição de classe exerce poder sobre o condicionamento do acesso aos recursos produtivos, ao condicionar o acesso e moldar as experiências, condição que afeta os interesses materiais, as experiências de vida e suas capacidades, ou seja, “em decorrência da natureza dos poderes e direitos exercidos sobre os recursos produtivos, a pessoa enfrenta uma estrutura de oportunidades, dilemas e opções nas esferas do trabalho e do consumo” (Santos, 2008, p. 354-355).

Na perspectiva sociológica, “o que a pessoa tem (ativos produtivos) determina o que ela obtém (bem-estar material) e o que deve fazer para conseguir o que obtém (oportunidades, dilemas e opções)” (Santos, 2005, p. 28). Logo, as experiências moldam o âmbito do trabalho e do consumo e as oportunidades de vida ao gerar efeitos de segunda ordem (padrões de saúde, atitudes etc.).

“A sociedade brasileira é profundamente atravessada por desigualdades duráveis geradas por fatores ou princípios que ordenam a vida social” (Santos, 2011, p. 5). Neste sentido, as divisões sociais no país estabelecem assimetrias de poder social e de oportunidades de vida, a partir de formas estruturadas de controle de recursos e de interação social.

O neoliberalismo tem agravado a situação da desigualdade social e o aumento

da miséria no Brasil, décimo país mais desigual do mundo em virtude do aumento da riqueza nas mãos de poucos e, portanto, da concentração de renda. Esse cenário se repercute sobre o índice de Gini², que voltou a subir após 22 anos de queda (Gomes, 2020).

No contexto brasileiro, a diferença analítica entre desigualdade de acesso e desigualdade de tratamento, se torna uma questão-chave para entender a dinâmica das desigualdades de status de raça e de gênero (Santos, 2005, 2008, 2011). Segundo Santos (2005, p. 26), “a experiência brasileira mostra que a desigualdade racial pode reproduzir-se mesmo vigorando certas formas de sociabilidade interracial nas relações familiares e de comunidade”.

Ainda conforme Santos (2005), raça é uma variável explicativa importante na reprodução da desigualdade social no Brasil. Entretanto, no contexto do país e da América Latina, o conceito de raça tende a considerar as características fenotípicas e socioeconômicas dos indivíduos. Para o autor, “a noção de gênero como uma divisão social realça a ideia de que as diferenças de gênero são predominantemente de origem social e estrutural” (Santos, 2005, p. 26).

Na sociedade brasileira, a aparência é também considerada, até certo ponto, status social. Neste sentido, o gênero e uma situação social particular, podem determinar quem é preto, mulato ou branco no Brasil” (Santos, 2005), perspectiva derivada do desenvolvimento hegemônico e eurocêntrico e que se sobrepõe aos valores raciais e patriarcais do conhecimento, por meio da legitimação da ordem mundial (Mignolo, 2017). Portanto, gênero é uma construção social usada para definir, explicar e justificar desigualdades (Santos, 2008, p. 356).

Países em desenvolvimento são afetados por uma série de problemas estruturais em sua organização social e econômica e parte desses problemas é derivada de sua experiência coletiva, a exemplo da desigualdade racial no Brasil. Conforme Santos (2005, p. 27), “a desigualdade racial é maior no Brasil, apesar de ocorrer uma menor segregação racial, enquanto nos Estados Unidos a desigualdade é menor, apesar de existir uma maior segregação racial”.

Um estudo comparativo do papel da classe social e da educação na desigualdade de renda no Brasil mostrou que a tipologia de classes tem um poder

² O Índice de Gini é uma medida do grau de concentração de uma distribuição, cujo valor varia de 0 (zero) - a perfeita igualdade, até 1 (um) - a desigualdade máxima (Brasil, 2024c).

explicativo bem maior sobre os níveis de desigualdade nas análises (Santos, 2005). Logo, a análise da diferença de renda no Brasil, por gênero ou raça, não deve menosprezar os níveis de renda e o seu grau de concentração de distribuição, assim como as tendências gerais de seu aumento, estabilidade ou declínio.

De acordo com Santos (2008, p. 362):

Em um contexto de elevada desigualdade de renda, como o prevalecente no Brasil, não seria adequado focalizar apenas as desvantagens de oportunidades associadas aos atributos de gênero, sem considerar a estrutura da desigualdade econômica. O estudo da desigualdade de gênero, à luz da desigualdade de classe, representa uma forma, ainda que parcial, de introduzir a questão mais geral da estrutura da desigualdade econômica na interpretação da desigualdade baseada nos atributos de gênero das pessoas.

O autor destaca acima a importância de analisar a desigualdade de gênero em um contexto de elevada desigualdade de renda, como ocorre no Brasil, e acrescenta, focar somente nas desvantagens de oportunidades relacionadas ao gênero, sem considerar a estrutura mais ampla da desigualdade econômica, é um erro. A alternativa, então, é examinar a desigualdade de gênero à luz da desigualdade de classe, o que significa entender como as questões de gênero se entrelaçam com as disparidades econômicas mais amplas na sociedade.

As políticas públicas de turismo no Brasil, enfatizam, em sua maioria, a geração de emprego e renda formal e informal, fortalecendo o processo da descentralização da gestão do turismo que constitui o eixo central das políticas federais do setor. Portanto, as atividades econômicas que dependem do turismo contribuem diretamente para o desenvolvimento econômico e social das localidades em que são executadas. Essa premissa é influenciada especialmente pela consistência dos fluxos e gastos turísticos em nível internacional, embora a atividade possa, na mesma proporção, acentuar as desigualdades sociais, dependendo dos interesses considerados no processo de seu desenvolvimento.

Nesse aspecto, o turismo torna-se um importante mecanismo social para os contextos. No entanto, sua prática provoca impactos de diversas proporções e produz resultados que quase nunca são divididos igualmente entre os envolvidos, ao tempo em que é diretamente impactado. Em regiões ou localidades em processo de desenvolvimento os efeitos sociais e econômicos do turismo junto aos habitantes podem provocar uma sensação de bem-estar, todavia esse cenário pode revelar um

sistema de dependência em relação à atividade e dividir as percepções e atitudes dos residentes, sobretudo pela realidade que os acomete.

A agenda política do estado e a opção de desenvolvimento dos espaços urbanos derivados da doutrina neoliberal, conformam os atores e as estruturas características da desigualdade social que se replica sobre os aspectos fundamentais da sociedade contemporânea, com destaque para o Brasil: economia, política e meio ambiente.

Logo, o turismo como veículo manipulável desse formato de sociedade incorpora os dilemas do favorecimento de seus beneficiários e dos impactos gerados ou sentidos pelos demais indivíduos. Dessa forma, a importância do turismo deve estar associada não apenas à sua contribuição econômica, mas, aos impactos provocados na vida das pessoas e nos locais onde vivem.

A desigualdade é um conceito amplo que se apresenta de diferentes formas e níveis. Embora seja uma característica persistente do neoliberalismo e agravada pela globalização, não deve ser uma condição permanente no contexto de sociedade, mas uma prerrogativa para a viabilização de mudanças estruturais nos processos também econômicos na sociedade.

O neoliberalismo e a globalização, portanto, são os protagonistas da exacerbação da desigualdade histórica na sociedade contemporânea, perspectiva que reflete sobre a evolução do desenvolvimento urbano global que resulta em consequências prejudiciais à sociedade e supera qualquer progresso em direção a uma sociedade mais civilizada.

No Brasil, país subdesenvolvido, a situação da desigualdade é também uma consequência direta dos processos políticos que se relacionam ao acesso ou não dos indivíduos às condições necessárias para a sobrevivência na sociedade. Consequentemente, observam-se disparidades cada vez maiores nos níveis de desigualdade, que se manifestam em aspectos como gênero, raça e classe, afetando a distribuição de renda, as oportunidades de educação, a expectativa de vida e a equidade de gênero.

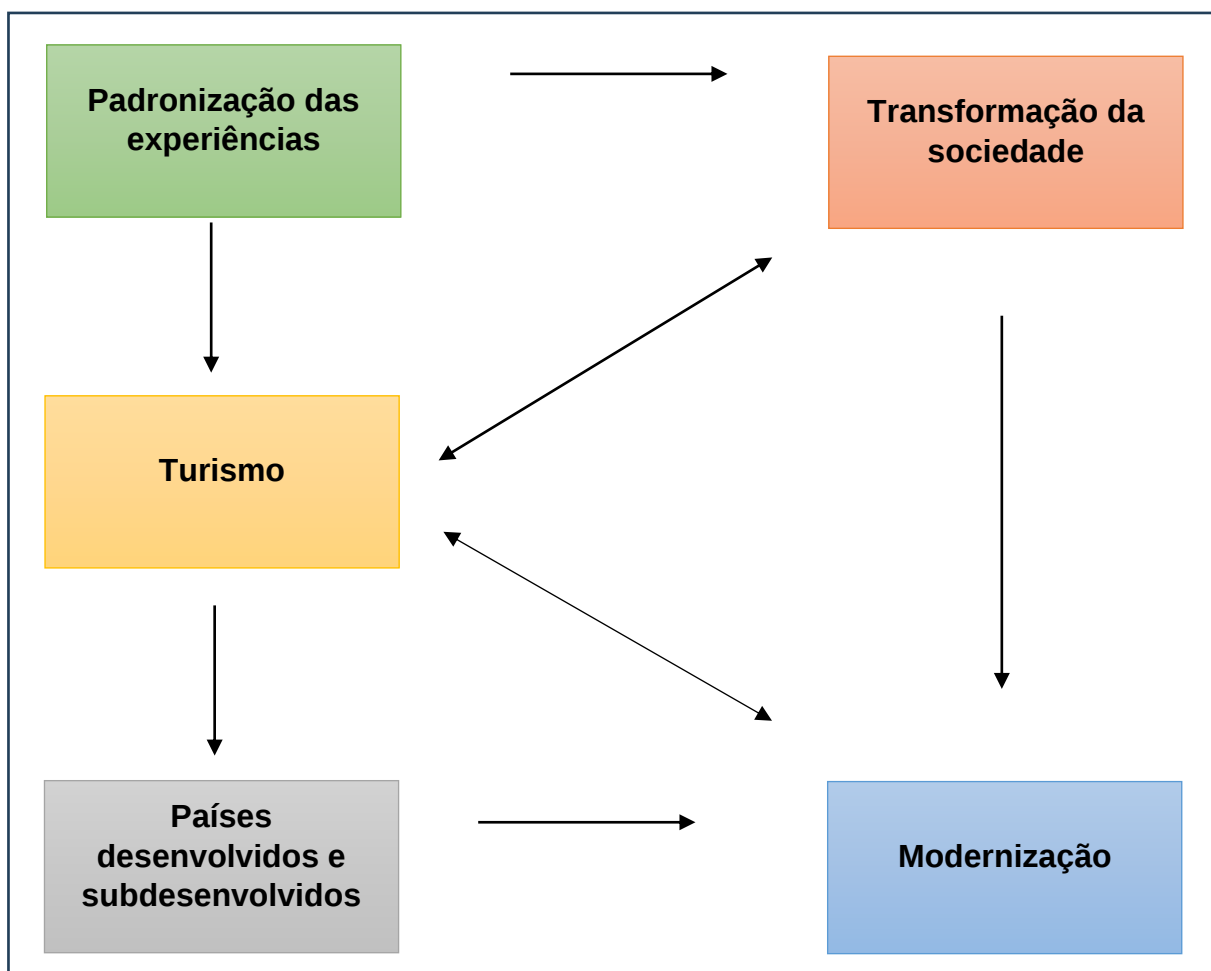
Nesse contexto, o lazer como alternativa de expansão das liberdades individuais é promovido como um produto de consumo, suplantando suas possibilidades de melhoria da qualidade de vida dos indivíduos ao transformar-se em mais um compromisso financeiro-social e, portanto, comprometendo seu bem-estar. Essa realidade é uma consequência direta do contexto do trabalho no âmbito do

desenvolvimento turístico neoliberal. No tópico a seguir, será abordado o turismo no Brasil no Nordeste brasileiro.

2.2.1. Turismo no Brasil e no Nordeste brasileiro

O turismo desempenhou um papel relevante na transformação da sociedade industrial do século XIX, evoluindo como um fenômeno de destaque na era moderna, sobretudo no contexto da globalização neoliberal (Mowforth & Munt, 2003) e, ao longo do tempo, diversificou-se globalmente, experimentando um notável "boom turístico" impulsionado pela nova ordem global, pela cultura do lazer e pela estabilidade social. Essa evolução histórica direcionou parte do fluxo turístico dos países desenvolvidos para os subdesenvolvidos, inserindo uma parcela significativa do turismo internacional em economias em desenvolvimento, segundo a sistematização da figura 2.

Figura 2. Efeitos da modernização sobre o turismo



Fonte: Elaboração própria, 2023.

A partir da leitura da figura 2, é possível entender que a prática do turismo passou a enfatizar as necessidades psicológicas dos turistas, oferecendo propostas mais individualizadas e tornando-se, assim, mais acessível a diversos grupos sociais. No entanto, seu desenvolvimento também contribuiu para a padronização de experiências e custos de viagem, impulsionando o crescimento do mercado turístico. Embora a modernização tenha sido defendida como um estágio social universal, sua implementação através do neoliberalismo e da globalização resultou em níveis significativos de desigualdade e degradação ambiental (Fazito et al., 2017).

Os desdobramentos sociais da globalização incluem um aumento persistente do desemprego, agravamento da pobreza, deterioração das condições de vida das classes médias, redução dos rendimentos médios e a disseminação generalizada da fome e da falta de moradia ao redor do mundo (Harvey, 2008; Santos, 2001). A globalização, aliada ao neoliberalismo, intensificou a modernização, gerando efeitos adversos, como migrações, baixos índices de alfabetização e empregos que não exigem habilidades específicas, resultando em condições de vida precárias. Um exemplo disso é a tentativa frustrada de desenvolver a região Nordeste do Brasil por meio do turismo.

O papel do turismo, quando limitado à análise dos custos e benefícios, pode resultar em informações imprecisas sobre seus impactos socioculturais, negligenciando os processos históricos, políticos e sociais. Dessa forma, na perspectiva social, o crescimento do turismo pode melhorar a infraestrutura local, promover a valorização da cultura, tradições e costumes, estimular intercâmbios sociais e culturais, além de aumentar a compreensão das diferentes formas de vida e culturas (OMT, 1998).

No entanto, o debate sobre as vantagens e desvantagens do turismo geralmente deixa de abordar a persistente pobreza e o aumento da desigualdade presentes na economia global, tanto dentro dos países quanto entre eles. Essa perspectiva contraditória na teoria e na prática do turismo pode trazer benefícios econômicos para as localidades e países, mas também perpetuar divisões sociais e aprofundar desigualdades regionais.

A importância do sistema político na configuração das práticas turísticas e seu impacto no desenvolvimento sustentável é crucial (Butler, 1999). No entanto, compreender esse papel requer considerar as consequências políticas, as subjetividades contextuais, a formação cultural e a construção do poder social

(Escobar, 1995). O discurso do desenvolvimento tem sido instrumentalizado para regular políticas de representação e identidade, especialmente em regiões pós-guerra da Ásia, África e América Latina, mesmo sob regimes violentos (Escobar, 1995).

No contexto brasileiro, o turismo foi reconhecido como atividade essencial para a economia, mas somente em meados dos anos 2000 tornou-se uma política governamental institucionalizada. No entanto, o estímulo ao turismo como estratégia de desenvolvimento foi alvo de críticas por diversos estudiosos. Pesquisas em países que priorizaram o turismo mostram o aumento das oportunidades de emprego, mas também prejuízos, especialmente por meio do turismo de massa, ao favorecer grandes investidores estrangeiros (Rodrigues, 2015).

O caso brasileiro revela questões territoriais conflituosas relacionadas à questão agrária, à falta de garantias dos direitos das populações tradicionais e desigualdades sociais acentuadas, refletindo-se nas diferenças de poder na esfera política. Outro aspecto observado se refere ao redirecionamento da mão de obra barata das áreas rurais para as cidades turísticas, aumentando os processos migratórios internos e concentrando empregos e serviços de baixa remuneração (Rodrigues, 2015).

As políticas de turismo no Nordeste brasileiro, até meados dos anos 1980, foram pontuais e desarticuladas em comparação a outras cidades litorâneas de países em desenvolvimento (Dantas & Alves, 2016). O pioneirismo de alguns estados nordestinos, como Bahia, Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte, sob investimentos de planos nacionais de desenvolvimento, como o II Plano Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, foi essencial para a promoção do turismo na região (Brasil, 1974).

O II Plano Nacional de Desenvolvimento foi um marco para o turismo no Nordeste, influenciando diretamente as políticas locais de promoção do turismo, como o Megaprojeto Parque das Dunas – Via Costeira, no Rio Grande do Norte (Dantas & Alves, 2016). A transformação da imagem convencional do Nordeste, anteriormente associada à pobreza, ocorreu por meio da promoção de suas zonas costeiras, refletindo um movimento que concentrou a maioria do fluxo de turistas internacionais nas regiões do hemisfério sul. Segundo Dantas (2007, p. 10):

De acordo com este raciocínio, a turistificação dos litorais colocaria em xeque o imaginário social representativo dos discursos regionalistas associados à Região Nordeste, notadamente aqueles inscritos em

quadro natural e histórico, responsáveis pela produção de toda uma série de mitos e do qual ele se nutre: o mito da existência de um povo forte, o Nordeste, que luta contra o meio semiárido, o sertão, para construir sua sociedade.

O autor ressalta a complexidade das mudanças que o turismo pode promover em uma região, não somente em termos de desenvolvimento econômico, mas também no que diz respeito à sua identidade cultural e social. Ele enfatiza como o turismo pode ser um fenômeno impactante ao redefinir a percepção e o estilo de vida das pessoas em uma localidade, exercendo um profundo efeito em sua história e mitologia.

Nos últimos anos, o Nordeste do Brasil tem se destacado por significativas variações de renda e riqueza, tornando-se um epicentro de políticas de descentralização e investimentos, tanto públicos quanto privados. Entre 2003 e 2011, políticas industriais descentralizadas impulsionaram o aumento do Produto Interno Bruto (PIB) do Nordeste, elevando-o de 1,6% para 4,1% (Leão, 2018), aumentando também a participação da região no PIB nacional. Esse período testemunhou investimentos consideráveis no setor de turismo por meio do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (Prodetur/NE) (Rodrigues & Aldrigue, 2019). Segundo Leão (2018), o PIB per capita brasileiro cresceu de 49,2% em 2002 para 51,9% em 2016.

Uma pesquisa da Fundação Getúlio Vargas Brasil (2017) sobre intenções de viagem revelou que a região desponta como a mais desejada do país para 48,0% dos turistas nacionais. No entanto, "observou-se um aumento em sua atratividade turística, investimentos e renda, acompanhado por importantes variações nas taxas de homicídio" (Rodrigues & Aldrigue, 2019, p. 16). Ou seja, apesar do êxito da política de crescimento econômico, concentrar-se na expansão da riqueza e da renda, ele não é suficiente para garantir o desenvolvimento humano.

O turismo tem sido um fator determinante na mudança social desde a era industrial do século XIX até a contemporaneidade globalizada. Impulsionado pelo neoliberalismo e pela globalização, experimentou um notável crescimento, direcionando parte do fluxo turístico dos países desenvolvidos para economias em desenvolvimento. No entanto, seu desenvolvimento exacerbou desigualdades sociais, desemprego e degradação ambiental, especialmente em regiões pós-guerra da Ásia, África e América Latina.

No contexto brasileiro, embora o turismo tenha sido reconhecido tardiamente como política governamental, seu estímulo foi controverso, revelando questões territoriais conflituosas, como desigualdades sociais e falta de garantias dos direitos das populações locais. As políticas de turismo no Nordeste, embora impulsionadas por investimentos nacionais, também mostraram desarticulações e desafios, transformando a região, mas ressaltando a complexidade das mudanças culturais e sociais provocadas por ele.

Apesar do crescimento econômico observado, centrar-se apenas na expansão da riqueza isto não assegura um verdadeiro desenvolvimento humano. Dessa forma, foi possível constatar ao longo deste capítulo que a prática do turismo também se repercute na perspectiva social. Embora os aspectos econômicos sejam relevantes para o turismo nos destinos onde se desenvolve, é essencial que resulte na melhoria da qualidade de vida das pessoas envolvidas direta ou indiretamente em sua dinâmica.

O lazer desempenha um papel crucial na estrutura da sociedade contemporânea ao promover a liberdade dos trabalhadores. Ao longo do tempo, o conceito de trabalho evoluiu de um dogma para um direito fundamental, moldando a dinâmica social atual. Entretanto, essa mudança ainda não se concretizou completamente no setor hoteleiro, principalmente quando as opções de desenvolvimento urbano baseadas no capitalismo neoliberal e na globalização implicam na destruição ambiental e desigualdades sociais características dos modelos econômicos específicos e que resultam da integração global, contrariando o ideal de desenvolvimento defendido nesta tese.

Por fim, a desigualdade social aumentou devido à globalização e à neoliberalização, afetando aspectos como gênero, raça, classe social, renda, educação e equidade de gênero no Brasil e no mundo. Essa realidade permeia o Nordeste brasileiro e influencia o ambiente de trabalho, minando as chances de melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, especialmente no setor hoteleiro. O próximo capítulo discutirá sobre turismo, trabalho e hotelaria em Natal.

3. TURISMO, TRABALHO E HOTELARIA EM NATAL: UMA ABORDAGEM DAS ATIVIDADES ROTINEIRAS

Na medida em que as atividades comerciais que dependem do turismo se consolidam ao redor do mundo, há um movimento transformador no sentido de aprimorar os serviços oferecidos no mercado turístico. A hotelaria assume um papel relevante na composição dessa estrutura, sendo de fundamental importância para a dinâmica do turismo. O trabalho nessa perspectiva tem a função de unir essas estruturas de forma a proporcionar a melhor experiência aos turistas. No entanto, é importante destacar que alguns modelos de trabalho no setor turístico, a considerar a hotelaria, nem sempre contribuem para a melhoria da qualidade de vida de seus trabalhadores e refletem a violência em suas rotinas.

As atividades rotineiras, por sua vez, são uma teoria da criminologia que explica a ocorrência da violência, a partir do ambiente em que ocorre e as condições temporais em que se desenvolve. Portanto, o medo como elemento presente entre os indivíduos que fazem parte desse ambiente, pode revelar uma série de dispositivos que contribuem para a sua origem. Sob essa ótica, os tópicos a serem abordados nesse capítulo são: a dialética do trabalho no turismo; perspectivas da evolução da hotelaria moderna e atividades rotineiras no contexto da hotelaria; e medo no ambiente de trabalho da hotelaria.

3.1. A dialética do trabalho no turismo

Tem-se observado um aumento do interesse das ciências sociais sobre o debate das condições de trabalho no turismo (Cañada & Sud, 2019). No entanto, é importante recorrer a fontes multidisciplinares para compreender os desafios teóricos subjacentes às questões laborais nesse setor (Ldckin et al., 2023).

Apesar das alegações das empresas turísticas de que seus trabalhadores são seus ativos mais valiosos, o turismo é reconhecido pela baixa qualidade dos empregos que oferece. Em alguns países, como o Reino Unido, o turismo, sobretudo a hotelaria é amplamente reconhecida como uma das que menos remuneram os trabalhadores (Baum et al., 2020).

Segundo Cañada & Sud (2019), uma série de desafios persistem em todo o

mundo no que diz respeito aos empregos nas atividades comerciais que dependem do turismo, incluindo salários baixos, empregos atípicos, jornadas longas, horários flexíveis, abusos por parte dos empregadores e ações antissindicaais. Esses problemas são sintomas comuns da precariedade laboral no setor. A flexibilização, poderia proporcionar mais tempo livre para o trabalhador realizar suas atividades pessoais e até ser uma alternativa para resolver o problema estrutural do desemprego (Aznar, 1995).

Outro aspecto fundamental a ser considerado é a predominância da força de trabalho feminina no turismo (Cañada & Sud, 2019; Marić & Obadić, 2009). Essa característica resulta em tarefas frequentemente segregadas por gênero, fomentando a segregação horizontal no mercado de trabalho (Jordan, 1997) e incentivando políticas de contratação de mão de obra barata, a fim de otimizar os custos e flexibilizar a força de trabalho (Cañada & Sud, 2019; Moreno & Cañada, 2018).

A dinâmica acentuada do gênero representa um desafio adicional na busca por condições de trabalho mais justas e equitativas no turismo, seja nos efeitos da igualdade de gênero sobre as esferas da economia, educação e emprego (Eger, 2021; Zhang & Zhang, 2020, 2021) ou quanto aos estereótipos de gênero que levam a mal-entendidos e performances de orgulho e ressentimento por parte das mulheres vitimizadas (Jiménez-Esquinas, 2017; Movahed et al., 2020).

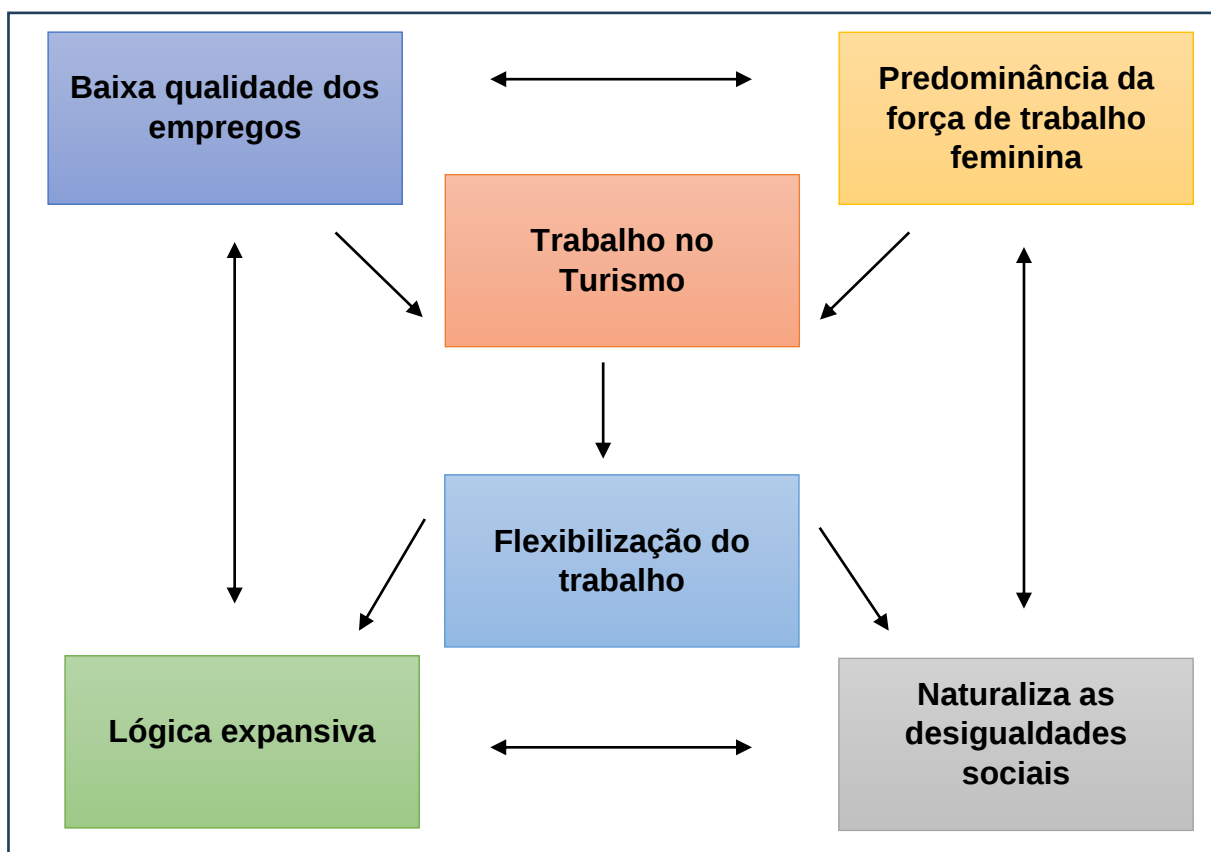
Segundo Baum et al. (2020), muitas das condições que sustentavam o trabalho na hotelaria no ano de 1933 permanecem as mesmas atualmente. Logo, declarações e documentos internacionais, deveriam inspirar a elaboração de uma política de turismo em escala internacional no reconhecimento das necessidades de condições de trabalho adequadas, sendo eles:

Declaração de Manila sobre Turismo Mundial da Organização Mundial do Turismo (OMT) em 1980; a Declaração de Montreal - para uma visão humanística e social do turismo da Organização Internacional de Turismo Social (OITS) em 1996; o Código Global de Ética para o Turismo da OMT em 1999, ratificado pela Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) em 2001 e adotado como uma Convenção em 2018; nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU em 2015 e nas Diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre trabalho decente e turismo socialmente responsável em 2017 (Cañada & Sud, 2019, p. 267).

Apesar do potencial que esses documentos e declarações possuem para reforçar a relevância do debate sobre o trabalho nas atividades comerciais que

dependem do turismo em nível internacional bem como o crescimento consistente do turismo na economia global, percebe-se que a qualidade do emprego não apresenta melhora e os sintomas de maior precarização do emprego multiplicam-se, conforme lógica expansiva. Em contrapartida, a prática do turismo continua exaltando os benefícios sociais e econômicos gerados em uma perspectiva macro, em detrimento da forma como esse processo é formado, ou seja, naturaliza as desigualdades sociais e as utiliza para ter maior flexibilidade na contratação da força de trabalho, se contrapondo ao contexto da alienação na redistribuição do emprego, direito inalienável do homem, o direito ao trabalho que lhe é retirado (Aznar, 1995), de acordo com a sistematização da figura 3.

Figura 3. Contexto do trabalho no turismo



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Com base nas informações apresentadas na figura 3, entende-se que as críticas direcionadas ao debate sobre o trabalho no turismo negligenciam os diversos contextos nos quais essas atividades se desenvolvem e as relativiza de forma generalizada por meio de avaliações categóricas: positivas ou negativas, desconsiderando, suas correlações. Muitas vezes, essas avaliações são baseadas

em um "ideal oculto", em vez de critérios técnicos sólidos. Assim, o debate público sobre a qualidade do emprego nas atividades comerciais que dependem do turismo pode ser dividido em três principais linhas de argumentação: a negação do problema, a naturalização crítica e a busca pela dignidade no trabalho (Cañada & Sud, 2019).

Apesar das controvérsias que cercam o debate sobre o trabalho nas atividades comerciais que dependem do turismo, é possível identificar elementos que se alinham aos parâmetros reconhecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) em 1999. Por outro lado, o impacto do capital nas atividades diretas e indiretas das atividades comerciais que dependem do turismo não parece ser diferente de outras atividades no atual contexto do capitalismo, uma vez que pode desconectá-lo dos movimentos sociais que questionam a narrativa construída pelas elites em relação às demandas e aspirações de uma parte da população que busca uma qualidade de vida por meio do trabalho no turismo (Cañada & Sud, 2019).

Em uma perspectiva histórica, as abordagens sociológicas anteriores podem não ter tido as mesmas oportunidades teóricas para esclarecer o debate sobre o trabalho no turismo (Ladkin et al., 2023). Ladkin é um dos pioneiros a reconhecer que esse discurso se desdobra em diferentes níveis, analisando dois deles: o macro e o micro. Essa abordagem foi posteriormente ampliada por Baum et al. (2020), em um modelo de três níveis, que inclui o macro, o meso e o micro (Ladkin et al., 2023).

É importante notar que o tema do trabalho nas atividades comerciais que dependem do turismo se configura como um desafio teórico, uma vez que seus contornos nem sempre são claros e podem afetar uma variedade de setores da atividade, ou seja, tentar transformá-lo em produto é um exercício com um erro ontológico de origem. Uma das principais características do trabalho no turismo é sua diversidade e a amplitude das atividades envolvidas (Cañada & Sud, 2019). Portanto, a complexidade inicial na definição do turismo se estende ao debate sobre o trabalho no turismo e implica na dificuldade de coerência e definição clara (Ladkin et al., 2023).

Além disso, é importante destacar a falta de um maior envolvimento acadêmico crítico nesse campo, preocupação enfatizada por autores da área e que se reflete sobre o crescimento do sentimento de incredulidade (Baum et al., 2020; Ladkin et al., 2023). Embora o campo de pesquisa nessa área seja relativamente modesto e tenha se concentrado principalmente nas ciências sociais, ao mesmo tempo tem mostrado sinais de maturação e capacidade de se adaptar a novas ideias (Ladkin et al., 2023).

Ao longo dos anos, há um movimento para melhor definir e classificar as

ocupações e a força do trabalho no turismo. Neste sentido, cada pesquisador tem tentado identificar áreas temáticas nas quais suas investigações possam se enquadrar, indicando um progresso gradual, na direção de uma abordagem mais holística do conhecimento teórico sobre o tema.

Há uma crítica contundente em relação à abordagem fragmentada que predomina na literatura sobre turismo, trabalho e hotelaria (Ladkin et al., 2023). Em contrapartida, há também um esforço conjunto de instituições multilaterais em integrá-los, como a Organização Mundial do Turismo (OMT), que utiliza a metodologia denominada Standard International Classification of Tourism Activities (SICTA) para classificar as empresas de acordo com sua atividade principal, e a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que categoriza o turismo em quatro áreas distintas: acomodação, alimentação e entretenimento, gestão de viagens e atividades para viajantes, e atrações turísticas (Cañada & Sud, 2019). No entanto, é importante notar que essas classificações podem não abranger integralmente os empregos relacionados.

Para Julião et al. (2009), nunca se produziu tantos bens com tão pouca mão de obra para gerá-los. Logo, cresce o número de desempregos e diminui, conseqüentemente, o número de pessoas capazes de consumir bens e serviços oferecidos. De acordo Aznar (1995), é preciso diminuir os empregos de todos para aumentar o tempo de viver. Assim, a escolha do tempo passaria a ser uma escolha do indivíduo e não da lógica perversa do capitalismo. A diversificação das formas de trabalho e dos vínculos profissionais, portanto, são fatores influenciados pelos efeitos da internacionalização da economia, da globalização e da flexibilização das leis trabalhistas nessas transformações.

A industrialização, a automação, a evolução tecnológica e as tendências políticas neoliberais, impulsionaram uma nova ordem mundial (Julião et al., 2009). Esses processos foram capazes de forçar as empresas a tornarem-se cada vez mais competitivas perante a necessidade de sua manutenção no mercado e dos reflexos nas relações laborais (Santos, 2005).

Na década de 1990, durante o governo Collor, foram promulgadas novas regulamentações para a política do turismo, que redesenharam os antecedentes trabalhistas e em setembro de 2008, foi criada a Lei n.º 11.771, conhecida como Lei Geral do Turismo, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo e considera, em seu art. 21, uma diversidade de prestadores de serviços no turismo, no qual estão

enquadrados os meios de hospedagem (Julião et al., 2009).

No entanto, na década de 1940, a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT foi criada no Brasil, instrumento que reformulou a relação de trabalho e capital. As forças políticas pressionaram para que as leis trabalhistas no país fossem alteradas, admitindo-se, a partir do final da década de 1960, um crescente e significativo processo de flexibilização da CLT (Julião et al., 2009).

Ano após ano, a classe trabalhadora vem perdendo direitos sociais e do trabalho conquistados ao longo do século XX, a partir de mecanismos legais como a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) do teto dos gastos públicos, promulgada em 2016, que estabeleceu uma restrição fiscal ao limitar o crescimento dos gastos primários. Seu propósito é assegurar ao Estado a capacidade financeira necessária para prover serviços públicos essenciais à população.

No ano seguinte, em 2017, foram implementadas duas medidas importantes: a Reforma Trabalhista e a Terceirização Irrestrita. A Reforma Trabalhista teve como objetivo principal flexibilizar o mercado de trabalho, simplificando as relações entre trabalhadores e empregadores. Por sua vez, a Terceirização Irrestrita permitiu a terceirização tanto das atividades-meio quanto das atividades-fim de uma empresa. No ano de 2019, foi realizada a Reforma da Previdência, marcada por mudanças na definição da idade mínima, tempo de contribuição e no cálculo dos benefícios previdenciários (Teberga, 2021).

A CLT trata da relação entre empregador e empregado, ou seja, regulamenta a relação de emprego e está fundamentada em quatro princípios: o local de trabalho, o salário oferecido, a função a ser desempenhada e a jornada de trabalho. No entanto, aborda também questões sobre trabalhadores menores, inclusive menores aprendizes; saúde e segurança no trabalho (insalubridade e periculosidade); além de um capítulo sobre as mulheres, reconhecidas como uma classe passível de discriminação (Neves & Ghiraldelli, 2022).

A Reforma de 2017 foi direcionada a mudar a interpretação que a Justiça do Trabalho dava ao documento. Ela mudou o texto, mas com o objetivo de combater a interpretação, o entendimento que era vigorante na Justiça do Trabalho. Dessa maneira, o emprego não depende diretamente dos direitos, mas da atividade econômica. Então, quando a atividade econômica aquece, há maior geração de emprego, já quando a economia desacelera, os empregos desaparecem (Neves & Ghiraldelli, 2022).

Atualmente, o trabalhador brasileiro em todos os segmentos, até os últimos a entrar no regime da CLT, que foram os rurais e os domésticos, alcançaram uma condição de vida muito melhor do que se tinha nos estágios anteriores. O princípio fundamental dessas leis é proteger o empregado, considerado a parte mais frágil da relação empregatícia, desde seu passado histórico derivado de um contexto inicial de escravidão até atingir as condições atuais de trabalho.

A relação de trabalho revela, assim, uma desigualdade material ou real das condições entre o empregado e o empregador (Brasil, 2021a). Logo, a dinâmica da sociedade impacta diretamente as relações de trabalho, a partir da fragilidade das estruturas sociais, da indefinição dos papéis e critérios, da abertura de um lugar para a diferença/diversidade dentre outros aspectos. Redistribuir o trabalho no sistema atual, se configura como ferramenta para que cada pessoa possa usufruir do direito político de criação de riqueza e dos poderes de participação em decisões econômicas, sociais bem como sobre a riqueza produzida (Aznar, 1995).

A relação celetista de trabalho hoje é o padrão para o trabalhador brasileiro. A melhor troca que o trabalhador pode ter é o seu contrato de trabalho com o cumprimento das regras da CLT. Porque esse instrumento valida a proteção do trabalhador e lhe concede a dignidade da remuneração do trabalho, a proteção das condições mínimas de trabalho, a preservação de sua integridade física e da sua saúde mental e até a proteção previdenciária, que é um dos elementos mais importantes para os trabalhadores (Neves & Ghiraldelli, 2022).

A CLT exige um padrão mínimo considerado nas condições de trabalho. No entanto, com os momentos políticos recentes houve um retrocesso em relação a essa proteção social. Apesar da legislação reforçar a proteção do empregado na relação trabalhista, a partir da reforma trabalhista o empregador também teve o direito ao patrimônio reforçado³, passando a ter, portanto, maior segurança jurídica⁴. Ademais,

³ O vínculo intermitente é uma modalidade prevista na Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017 que altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974 e dispõe também sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Neste formato, a remuneração é feita por hora trabalhada e a partir do desempenho do funcionário, se decide efetivá-lo ou não.

⁴ A lei 13.874 de 20/09/2019 que dispõe sobre a liberdade econômica é outro mecanismo da reforma da CLT para melhorar a relação trabalhista entre o empregado e o empregador, nela foram elencados entre outros dispositivos: a Carteira de Trabalho Digital- CTPS em meio eletrônico, aumento do prazo para anotar na CTPS de cinco dias úteis e disponibilizar o acesso do trabalhador à CTPS em 48 horas da sua anotação, dispensa de registro de ponto para estabelecimentos com menos de 20 trabalhadores e permissão da utilização do registro de ponto por exceção à forma. É relevante mencionar que a reforma trabalhista ainda não está consolidada, mas caminha para atingir esse objetivo.

a reforma também possibilitou uma maior flexibilização na negociação entre empregador e empregado⁵.

Apesar dos avanços da CLT, “muitos trabalhadores, mesmo exercendo alguma atividade, não possuem vínculo empregatício registrado em carteira ou quaisquer benefícios” (Julião et al., 2009, p. 4). Assim, aqueles que trabalham informalmente são contratados por tempo determinado no regime de terceirização/subcontratação, empreitadas, cooperativas, trabalho temporário, entre outras modalidades. Perspectiva que impele o empregador ou o próprio trabalhador a fraudar o regime legal e tributário, sobretudo pela manutenção dos juros acima da média de retorno dos negócios (Julião et al., 2009).

Em linhas gerais, o sindicato é uma entidade responsável por orientações sobre as questões trabalhistas, intervenção legal judicial, participação na elaboração da legislação trabalhista, preocupação com a condição social do trabalhador, recebimento e encaminhamento de denúncias trabalhistas e negociação de acordos coletivos (Brasil, 2021a). Em outras palavras, trata de aspectos como: negociação, assistência, representação trabalhista e colaboração com o estado. No entanto, a reforma trabalhista diminuiu a força dessa entidade sobre as empresas, a partir da eliminação da contribuição sindical entre outros aspectos.

De acordo com Cañada & Sud (2019), desvincular-se das lutas pela melhoria das condições de trabalho no turismo significa perder um dos principais instrumentos de controle das expectativas de lucro das próprias empresas turísticas, que está na base de sua lógica expansiva.

A relação de trabalho, como qualquer outra relação social, é influenciada pelas forças sociais, pelas forças políticas e pelas forças econômicas. Dessa forma, existe uma conjugação de fatores que fazem com que a relação de trabalho no Brasil hoje seja assim. Portanto, não há uma solução única, centralizada e simples para melhorar as condições de trabalho, pelo fato de as relações serem muito complexas nesse ambiente. Logo, é preciso progredir no aspecto político e, conseqüentemente, melhorar o aspecto legislativo.

⁵ O Art. 611-A da CLT, apresenta os temas que podem ser negociados entre empregador e empregado como: jornada de trabalho, banco de horas anual, remuneração por produtividade, participação nos lucros ou resultados da empresa dentre outros. O Art. 444, reconhece a autonomia da vontade das partes envolvidas em um contrato de trabalho para negociar as condições, desde que essas condições estejam dentro dos limites estabelecidos pela legislação trabalhista, pelos acordos e convenções coletivas e pelas determinações das autoridades do trabalho.

Nesse âmbito, é preciso ter uma colaboração coletiva entre o Estado, o trabalhador e a sua organização como categoria, os sindicatos (Brasil, 2021a). Há uma necessidade também de evolução na percepção dos setores econômicos, nos quais ocorre uma desigualdade e consequente categorização de mais abastados como forma natural e necessária para a manutenção do *status quo*.

Embora haja alguns avanços na legislação das atividades comerciais que dependem do turismo e, especificamente, da legislação trabalhista no país, os efeitos das mudanças nas relações de trabalho e de capital nestas atividades comerciais, parte do setor terciário, setor que mais cresce no Brasil e no mundo, e que contribuiu para o aumento do número de trabalhadores formais e informais. Esse quadro, portanto, se reverbera sobre o mercado de trabalho turístico, caracterizado pela instabilidade, utilização massiva de horas extras e banco de horas, alta rotatividade e relativa incidência de trabalhadores informais (Julião et al., 2009), aspecto que contrasta com a utilidade do tempo do trabalhador como forma de liberdade, interface que o homem jamais conheceu, ou seja, o tempo que não é determinado pela organização social, imposição econômica ou pelo trabalho (Aznar, 1995).

O trabalho nos serviços e, especificamente nas atividades comerciais que dependem do turismo, sempre foi marcado pela precariedade, apesar do apelo por parte do mercado, das organizações internacionais, do setor público e das instituições de ensino em relação à sua alta empregabilidade (Cañada & Sud, 2019; Teberga, 2021). Exemplo da consolidação da precariedade do trabalho são os mecanismos específicos utilizados pelos empresários, como a composição da força de trabalho e a forma de assalariamento ou remuneração (Cañada & Sud, 2019).

O tema do trabalho nas atividades comerciais que dependem do turismo tem ganhado destaque ao longo dos anos. No entanto, apesar do crescente interesse acadêmico em melhor compreender as dinâmicas que permeiam a relação entre ambos, a complexidade do assunto supera os avanços na discussão. Inúmeros obstáculos estão presentes nessa dinâmica, principalmente devido às características peculiares do trabalho nas atividades comerciais que dependem do turismo, a exemplo de salários baixos, empregos atípicos, longas jornadas de trabalho, horários flexíveis, abusos por parte dos empregadores e ações antissindicais bem como a predominância do trabalho feminino. A colaboração entre Estado, sindicatos, patrões e empregados, poderia viabilizar a melhor forma de transição para o tempo parcial de trabalho, bem como, o valor das compensações alinhadas com a situação econômico-

social (Aznar, 1995) e não atribuir maior complexidade e precarização às relações trabalhistas.

Essas características reverberam-se de forma insustentável na promoção da qualidade do trabalho nas atividades comerciais que dependem do turismo, afetando tanto as atividades diretas quanto as indiretas, com destaque para a hotelaria, atividade comercial fundamental para o turismo. No tópico a seguir, serão discutidas as perspectivas da evolução da hotelaria moderna, considerando a qualidade do trabalho na hotelaria, as características da hotelaria na região Nordeste e os desafios da hotelaria na contemporaneidade.

3.1.1. Perspectivas da evolução da hotelaria moderna

A história da hotelaria está diretamente ligada à evolução da sociedade e das viagens ao longo dos séculos (Pereira, 2015). Na Idade Média, a hospedagem era realizada em mosteiros e abadias. Época na qual receber viajantes era considerado uma obrigação moral e espiritual (Andrade et al., 2013). Logo, os viajantes recebiam abrigo, alimentação e cuidados por caridade, e não para fins econômicos (Aldrigui, 2007; Chon & Sparrowe, 2003), sendo que as primeiras estruturas para o abrigo de forasteiros foram criadas há mais de 4.000 anos, no Oriente Médio (Chon & Sparrowe, 2003).

A Grécia Antiga, era conhecida por oferecer acomodações modestas aos viajantes. O *Ásylon* ou Asilo, era o local que abrigava, protegia e garantia a privacidade dos estrangeiros, especialmente de atletas e convidados dos jogos olímpicos; enquanto os romanos ofereciam uma espécie de estabelecimento comercial semelhante às tabernas ou pousadas modernas, isto é, as estalagens e os estábulos para abrigar os viajantes que percorriam grandes distâncias. As estalagens, portanto, alojavam os nobres e os oficiais superiores das milícias, já os estábulos eram utilizados para proteger plebeus, o gado e os animais de montaria e de carga (Andrade, 2002; Ignarra, 1999).

Desde as antigas rotas comerciais até a era moderna das viagens globais, os hotéis desempenharam um papel fundamental na acomodação dos viajantes (Castelli, 2005; O'Connor, 2016). É importante destacar que a utilização do termo “hotel” é recente e deriva do francês antigo “*hostel*” passando a denominar-se, posteriormente

“hotel”, significando, no século XVII, “pousada” (Campos, 2005). Os primeiros albergues existentes operavam de forma artesanal, sendo partes de residências ou quartos (Duarte, 2005).

No entanto, o desenvolvimento e expansão dos meios de hospedagem ocorreu no Império Romano, momento em que estradas de melhor qualidade começaram a interligar diversas regiões. Devido à distância e ao tempo de percurso, as opções de hospedarias se diversificaram com bons serviços, algumas delas oferecendo também restaurantes e lavatórios. Nesse período, os viajantes utilizavam as estradas em missão militar, diplomática ou política (Pinheiro, 2002).

Outro fator importante para o desenvolvimento das hospedagens foram as conquistas e a influência da religião católica e das cruzadas, a partir de guerras entre os territórios de religião católica e territórios de religião islâmica (Rodrigues, 2016). No século XI, com mais pessoas viajando, novas unidades sem vínculo com a religião foram criadas para suprir a demanda de pessoas que as hospedarias religiosas não atendiam, além dos que não conseguiam vagas nelas (Andrade, 1998). Séculos mais tarde, a evolução da tecnologia de transportes também influenciou os meios de hospedagem (Rodrigues, 2016).

Um marco importante na história da hotelaria foi a abertura do “City Hotel”, um dos mais famosos da época, na cidade de Nova York, em 1794, por John y Schuyler. O estabelecimento dispunha de 73 apartamentos coletivos a um custo de US\$ 2 por diária/pessoa, incluindo as três refeições do dia, sendo um dos primeiros a se autodenominar “hotel” nos Estados Unidos, e seu sucesso inspirou o desenvolvimento da hotelaria na América do Norte e Europa (Stuepp, 2019).

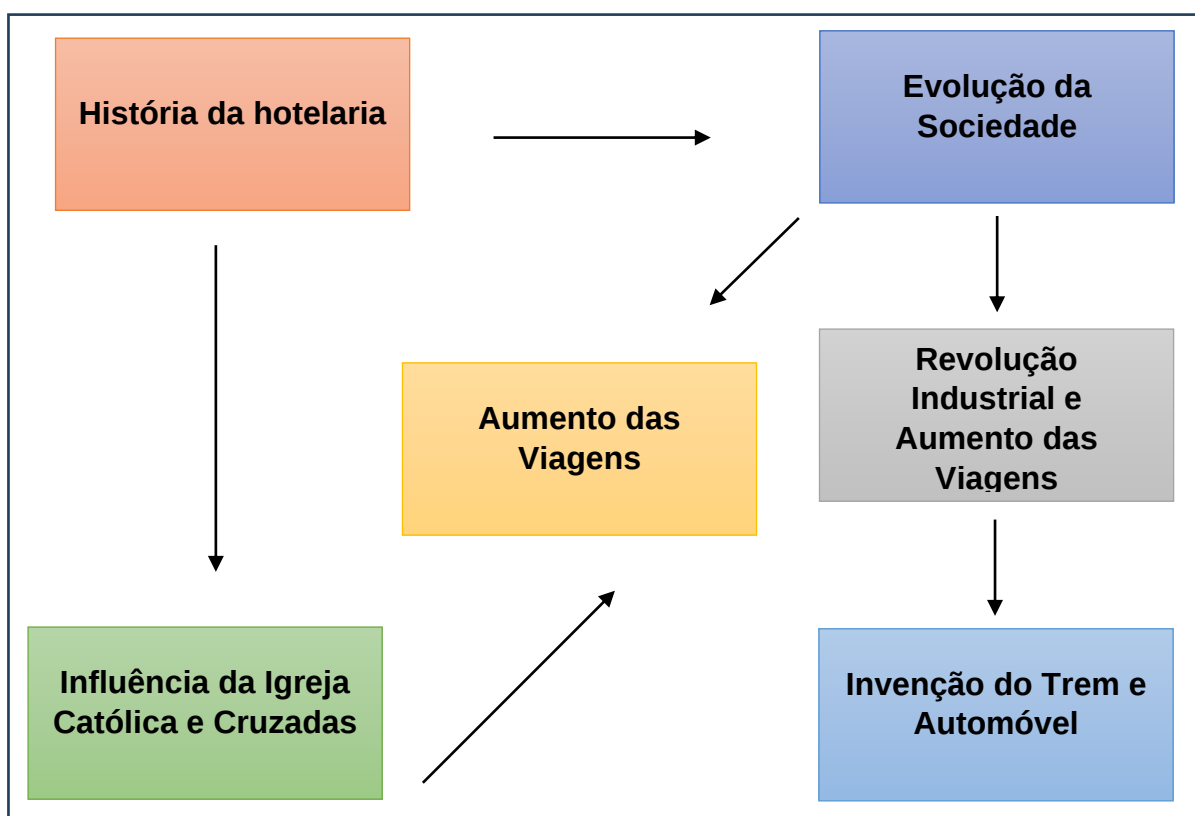
O século XIX testemunhou um crescimento significativo na hotelaria, impulsionado pela Revolução Industrial e pelo aumento das viagens. A invenção do trem e do automóvel tornou as viagens mais acessíveis, levando à construção de hotéis em grandes cidades (Pereira, 2015). Segundo Pires (2001, p. 20):

O protótipo do hotel moderno surgiu, ao que parece antes mesmo da grande revolução nos transportes e seu desenvolvimento prende-se, num primeiro momento, não à estrada de ferro ou ao vapor, mas a um antigo meio de transporte: a diligência.

Até o surgimento das ferrovias, em aproximadamente 1840, os meios de hospedagem foram se multiplicando, mas sem qualidade ou modernização (Pereira, 2015). Dessa forma, algumas das maiores pousadas dessa época foram instaladas

com a finalidade de se integrar com o meio de transporte, as carruagens. Medlik & Ingram (2002), relacionam o histórico da hotelaria e os tipos de meios de transporte em fases, enquadrando as viagens de acordo com o transporte e hospedagem utilizados no mesmo período: mala-posta, tipo de carruagem que transportava pessoas e correspondências, com hospedagem em pousadas, por volta de 1850; ferrovias e navios à vapor, com hospedagem em hotéis, pensões e pensionatos, entre 1850 e 1950; e automóveis e aeronaves, com hospedagem em hotéis/motéis, centros de veraneio e outras acomodações sem refeição, por volta de 1950, conforme sistematização da evolução da hotelaria na figura 4.

Figura 4. Evolução da hotelaria na sociedade moderna



Fonte: Elaboração própria, 2023.

A evolução da hotelaria na sociedade moderna apresentada na figura 4, se reflete sobre o crescimento da importância das viagens internacionais, sendo que a hoteleira continuou a prosperar no século XX influenciada, sobretudo pela transformação da sociedade moderna. A história da hotelaria no Brasil, por sua vez, está intimamente ligada à chegada dos colonizadores portugueses em 1500. Os primeiros registros de hospedagem no país remontam ao século XVI, quando os

colonizadores construíram estalagens e pousadas para acomodar os viajantes e exploradores que chegavam à terra recém-descoberta (Andrade, 1998). Os colonizadores podiam hospedar-se em casas-grandes, casarões das cidades, conventos, e ranchos à beira das estradas. Somente no século XVIII, os hotéis surgiram como estalagens, antes ofereciam apenas alimentação (Rodrigues, 2016).

Ainda de acordo com Andrade (1998), houve a necessidade de aumentar as unidades habitacionais, com a chegada da coroa portuguesa em 1808, trazendo consigo um grande fluxo de estrangeiros. Para melhorar a identificação das novas casas de pensão e as já existentes, as hospedarias e as tavernas começaram a ser chamadas de hotel. No ano de 1904, o governo elaborou a primeira lei de incentivos fiscais para a criação de hotéis no Rio de Janeiro, a fim de fomentar o setor (Rodrigues, 2016).

Durante o século XIX, com o crescimento das atividades econômicas, como a mineração e o café, a demanda por hospedagem cresceu exponencialmente. Grandes fazendas e casarões foram convertidos em hospedarias para acomodar viajantes e comerciantes (Andrade, 1998). No entanto, foi no século XX que a hotelaria brasileira experimentou um verdadeiro *boom* ao investir na construção de hotéis de luxo em destinos turísticos como o Rio de Janeiro e São Paulo, a partir do crescimento do turismo internacional.

Em 1946, com a criação do Instituto Brasileiro de Turismo – Embratur e do Fundo Geral de Turismo – Fungetur, no Brasil, possibilitou-se a criação de mais incentivos fiscais para a implementação de hotéis, principalmente os de luxo. As redes hoteleiras internacionais chegaram ao país no decorrer dos anos 1960 e 1970, diversificando a oferta e o padrão e os preços dos serviços (Andrade, 1998).

A instalação dos primeiros hotéis de maior porte no Nordeste esteve vinculada à exploração de atividades econômicas agrícolas, comerciais e industriais. A partir de 1959, a industrialização passou a ser fomentada no Nordeste pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste – Sudene, mas poucos foram os grupos que conseguiram crescer e diversificar seus investimentos (Paiva et al., 1996).

A partir do ano de 1964, a ampliação de investimentos em infraestrutura, especialmente a melhoria e abertura de estradas estaduais e municipais, pontes e viadutos, estimulou investimentos no turismo do Nordeste, integrando a região a todo o território nacional (Cavalcanti, 1993).

Após o II PND, o turismo no Nordeste ganhou atenção especial por meio das

políticas urbanas que privilegiavam a ocupação da orla marítima. “A hotelaria foi particularmente incentivada, integrando os chamados planos urbano-turísticos” (Cavalcanti, 1993, p. 92). Até meados da década de 1970, as primeiras unidades hoteleiras implantadas no Nordeste, serviam de suporte para as atividades econômicas. No entanto, a partir do II PND foram associadas à vontade política de incentivar o turismo do Nordeste em todos os níveis do governo (Paiva et al., 1996).

É importante destacar, que os investimentos realizados ainda pelo Prodetur/RN I contribuíram para melhorar a infraestrutura turística e elevar sensivelmente os indicadores do turismo na cidade de Natal. A chegada de investimentos internacionais por meio das cadeias hoteleiras promoveu o turismo potiguar e ampliou seu dinamismo naquele período, indicando o êxito dessa política pública no sentido de melhor posicionamento do destino no mercado (Costa & Fonseca, 2022).

O parque hoteleiro da Via Costeira entra em operação em Natal em meados dos anos 1980, com destaque para a grande capacidade de hospedar turistas nestes meios de hospedagem, além de uma infraestrutura mais arrojada e com áreas de lazer. No ano de 1990 a cidade de Natal contava com 106 meios de hospedagem. A Zona Leste da cidade abrangia 52% (56 Meios de Hospedagem) e a Zona Sul 41,5% dos meios de hospedagem. Apesar da representatividade numérica da Via Costeira, os meios de hospedagem ainda se concentravam na Zona Leste. Há que mencionar que o bairro de Ponta Negra começava a despontar como lugar privilegiado para receber investimentos no ramo da hotelaria, contando com 25 meios de hospedagem, ou seja, 23% dos empreendimentos (Costa & Fonseca, 2022).

O aumento da diversificação dos hotéis no Brasil veio acompanhado da necessidade de classificá-los, com a finalidade de ter um maior controle sobre a qualidade do serviço (Rodrigues, 2016). Nesse sentido, a classificação hoteleira é um recurso utilizado não somente para orientar seus consumidores diretos, mas também a sociedade em geral, os empreendedores hoteleiros, o controle e a fiscalização (Castelli, 2006).

A classificação oficial dos hotéis no Brasil é realizada pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem – SBClass. De acordo com o Artigo 7º da Portaria Nº 100 do Ministério do Turismo, de junho de 2011, os meios de hospedagem podem ser classificados como: hotel, resort, hotel fazenda, cama e café (*bed and breakfast*), hotel histórico, pousada e flat ou apart-hotel. Além disso, segundo o Artigo 8º da mesma portaria, cada tipo de meio de hospedagem pode ser classificado por

números específicos de estrelas, que vão de uma a cinco estrelas (Rodrigues, 2016).

Essa classificação resulta da análise de requisitos⁶ que os meios de hospedagem devem ter para serem enquadrados em alguma categoria (Rodrigues, 2016). Entretanto, segundo Andrade (1998), o sistema de classificação brasileiro é polêmico e inadequado, e a falta de fiscalização permite disparidades e irregularidades entre os estabelecimentos, perspectiva que prejudica empresários e clientes por conta das taxas cobradas, e consequentemente, do aumento dos preços oferecidos.

A classificação oficial ou SBClass, não é o único tipo de classificação de hotéis utilizado no Brasil. Para Aldrigui (2007), existe a classificação comercial, realizada pela avaliação dos consumidores ou do mercado, e a classificação independente, quando as próprias redes classificam seus hotéis pelas marcas. Hotéis pequenos e independentes representam grande parte da hotelaria, porém o crescimento do setor se deve aos grandes grupos hoteleiros (Medlik & Ingram, 2002).

A hotelaria moderna é um setor em constante evolução e desempenha um papel de destaque na experiência de viagem das pessoas em todo o mundo. É um setor que emprega uma diversidade de ocupações, que vão desde a recepção e o atendimento ao cliente até as operações de restaurante, limpeza e gestão. Uma das principais características da hotelaria moderna é a ênfase na hospitalidade (Brotherton & Wood, 2010; Lashley & Morrison, 2000). Os hotéis passaram a focar na experiência de cada hóspede, fator que se projeta sobre as qualidades laborais do trabalhador do setor.

Natal possuía em 2006, 14 empreendimentos vinculados a grandes redes hoteleiras internacionais, tais como a Accor, Pestana, Sehrs, Best Western, InterContinental Groups e Golden Tulip, pertencentes, respectivamente, a França, Portugal, Espanha, EUA, Inglaterra e Holanda. Além de grandes redes nacionais, como a Atlantica Hotels, Blue Tree, Littoral, Delphia e HWF entre os anos 2001 e 2007. No entanto, em 2005, a cidade já contava com 256 meios de hospedagem. Desse total, 134 estavam localizados na Zona Sul da cidade, tornando Ponta Negra a principal e mais representativa área turística de Natal (Costa & Fonseca, 2022).

A tecnologia tornou-se uma importante aliada na hotelaria moderna e congrega

⁶ “Os requisitos são: serviços prestados; qualidade da infraestrutura de instalações e equipamentos; variáveis e fatores relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como conceitos ambientais, relações com a sociedade e satisfação do usuário” (Rodrigues, 2016, p. 20).

uma variedade de sistemas que vão de reservas online até aplicativos móveis para check-in e check-out (Medlik, 1993; Silva & Teixeira, 2007). Nesse sentido, o setor hoteleiro está adotando constantemente inovações para melhorar a eficiência do trabalho e, conseqüentemente, a experiência do hóspede.

A natureza competitiva da hotelaria moderna implica na necessidade de qualificação por parte dos trabalhadores, bem como treinamentos contínuos. Embora a hotelaria moderna ofereça muitas oportunidades, também apresenta desafios (Silva & Teixeira, 2007). Dessa forma, a dinâmica do trabalho na hotelaria é influenciada por diversos fatores como a sazonalidade do setor, as demandas do cliente, as expectativas de qualidade das instalações e serviços oferecidos e as condições de trabalho (Medlik, 1993), além da divisão de tarefas baseada no gênero, o que cria obstáculos para o avanço das mulheres em suas carreiras e contribui para a persistência da disparidade salarial (Brasil, 2021a).

A hotelaria é um setor orientado para a satisfação do cliente, por conta disso seus trabalhadores, muitas vezes, enfrentam demandas rigorosas e expectativas elevadas por parte dos seus chefes superiores/imediatos e dos hóspedes (Medlik, 1993). Outro componente de destaque refere-se às dinâmicas de trabalho com horários não convencionais, incluindo finais de semana e feriados, aspecto que pode afetar a qualidade de vida e o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e repercutir em questões como remuneração, benefícios e condições de trabalho justas.

Por ser uma atividade de prestação de serviços, as pessoas que nela ingressam devem saber se relacionar com pessoas de diferentes culturas, classes sociais e crenças. Logo, a formação e qualificação dos trabalhadores, a atualização e os investimentos nos empreendimentos turísticos são ferramentas ideais para atingir a satisfação do cliente na hotelaria. Nesse sentido, a excelência na prestação dos serviços se estende também à oferta de melhores condições de trabalho e remuneração adequada para estes trabalhadores que, enquanto recursos humanos, devem sentir-se motivados e considerar-se parte do negócio (Oliveira & Spena, 2014).

A hotelaria como atividade comercial, contribui de forma decisiva para as atividades comerciais que dependem do turismo. Dessa forma, percebe-se que sua trajetória na modernidade é fruto das necessidades da sociedade ao longo das décadas. Conforme evoluía em relação aos aspectos físicos ou de instalações, se desenvolvia também por meio dos setores e funções que foram surgindo e com isso, aperfeiçoando os serviços oferecidos.

Atualmente, a hotelaria se consolida como atividade social de relevância, embora, se perceba um aumento quanto às exigências de trabalho, a necessidade de melhores condições e o cometimento da violência no horário de trabalho, perspectiva que se reflete sobre a complexidade de solidificar-se e a compreensão do debate sobre o trabalho e o turismo e dos desafios subjacentes à qualidade do trabalho na hotelaria, que impactam de forma decisiva as demais atividades comerciais que dependem do turismo direta e indiretamente. A seguir serão abordadas as atividades rotineiras no contexto da hotelaria.

3.2. Atividades rotineiras no contexto da hotelaria

A teoria das atividades rotineiras enfatiza os padrões da atividade humana, sendo derivada da teoria da ecologia humana de Amos Hawley (1950), para quem a comunidade não se constitui apenas em unidade territorial, mas em organização simbiótica de atividades humanas que ocorrem no espaço e no tempo (Cohen & Felson, 1979; Miró, 2014). Adapta-se nesta pesquisa, dos estudos de criminologia, a teoria das atividades rotineiras para guiar um estudo sobre o trabalho na hotelaria nordestina.

Embora esteja vinculada à ecologia humana, a teoria das atividades rotineiras foi influenciada por outras teorias e abordagens criminológicas da década de 1970 em resposta ao fracasso de muitos programas de intervenção da época, que concebiam o criminoso como um ser que deve ser tratado do ponto de vista médico ou psicológico, considerando suas disposições ou patologias individuais (Miró, 2014).

A teoria das atividades rotineiras, criada por Cohen e Felson (1979) e, posteriormente, desenvolvida por Felson, surgiu da necessidade de explicar como as atividades cotidianas produzem oportunidades estruturais de vitimização de indivíduos, sobre as taxas de certos tipos de crime, em particular os crimes contra pessoas ou bens, tornando-se uma das construções teóricas mais citadas e influentes no campo da criminologia e da ciência do crime (Fernandes, 2006).

Em sua formulação inicial, a teoria das atividades rotineiras, postulava que as mudanças na estrutura dos padrões de atividades diárias das pessoas nas cidades após a Segunda Guerra Mundial, poderiam explicar o aumento da criminalidade, com base nos principais estudos da época. Logo, sua hipótese era de que a pós-modernidade facilitou a convergência de prováveis infratores com o objetivo de

cometer crimes contra alvos adequados na ausência de tutores capazes (Miró, 2014).

Nesta teoria, as atividades e o estilo de vida de potenciais vítimas são utilizados para explicar o crime praticado e, portanto, ignora as origens da motivação criminal e os grandes pressupostos da criminologia tradicional (Fernandes, 2006). Em outras palavras, se contrapõe às teorias da criminalidade que focam na figura do criminoso e nos fatores psicológicos, biológicos ou sociais que motivaram o ato criminoso, ao estudar o crime como evento e destacar sua relação com espaço e tempo, enfatizando sua natureza ecológica e suas implicações (Miró, 2014).

A teoria das atividades rotineiras é uma tentativa de identificar, em nível macro, as atividades criminosas e seus padrões através da explicação das mudanças nas tendências da taxa de criminalidade (Cohen & Felson, 1979). Portanto, leva em consideração as características da vítima e de outros aspectos do crime para o entendimento do risco individual de vitimização e da ecologia social do crime.

No seu artigo seminal, “*Social change and crime rate trend: A rotinity activity approach*”, Cohen & Felson (1979) apontaram um importante paradoxo sociológico: enquanto os indicadores de bem-estar e de condições socioeconômicas melhoraram, houve, na mesma proporção, o aumento das taxas de criminalidade, isto é, embora a pobreza, a educação e o desemprego tenham melhorado na década de 1960, os relatórios sobre as altas taxas de criminalidade indicaram um aumento significativo.

A região Nordeste convive com taxas muito elevadas de violência letal⁷ (Brasil, 2023a) e esta perspectiva se aplica a realidades vivenciadas em cidades como Natal. Entre os anos de 2000 e 2020 a criminalidade⁸ cresceu fortemente passando de uma taxa de 10,4 mortes por 100 mil habitantes em 2000 a 40,0 mortes por 100 mil habitantes no ano de 2010 e 41,1 no ano de 2020. No ano de 2021 houve uma diminuição de 13% no número de homicídios em relação ao ano anterior (Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social- SEMDES, 2022), tendência

⁷ De acordo com o Protocolo de Bogotá (2015), o conjunto de categorias responsáveis pela identificação da morte por homicídio é composto pela soma das categorias da Classificação Internacional de Doenças – CID da Organização Mundial de Saúde – OMS, sendo: Morte por Agressão: X85-Y05, Y07-Y09; Morte por Intervenção Legal: Y35; Morte por Operação de Guerra: Y36 e Morte por Sequelas: Y87-Y89.

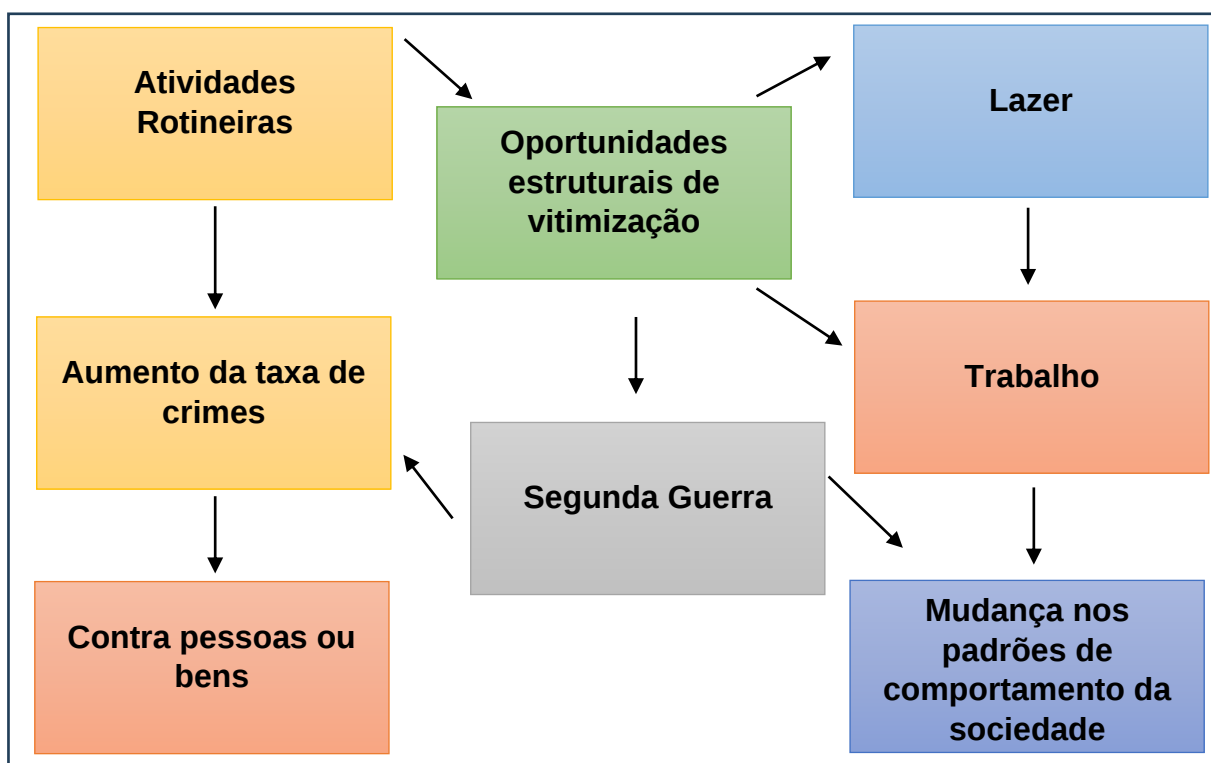
⁸ Os anos 2016 e 2017 registraram os maiores índices de homicídios na cidade de Natal (Brasil, 2024b). No ano de 2017, houve o massacre no presídio de Alcaçuz, região metropolitana de Natal, quando ao menos 26 presos foram assassinados em uma briga de facções em janeiro do referido ano. Um levantamento do Governo Federal em junho de 2016, apontou que o Rio Grande do Norte tinha 4.265 vagas nas prisões, mas abrigava 8.696 detentos, mais que o dobro de sua capacidade (Machado, 2019).

observada no país desde o ano de 2011, primeiro ano da série histórica de escalada de homicídios no país (Brasil, 2023a).

A renda per capita no decorrer do período de crescimento da criminalidade em Natal, também aumentou passando de R\$ 5.310,07 em 2000 a R\$ 15.801,28 no ano de 2010 e R\$ 30.181,11 no ano de 2020 (Brasil, 2024a, 2024c), perspectiva que contrasta com a realidade da violência no país, marcada profundamente pelas diferenças raciais, de gênero, geracionais e que caracterizam as vítimas da violência letal (Brasil, 2017, 2023a; Obvio, 2020).

A ênfase adotada pela teoria das atividades rotineiras tem ampliado o interesse de sociólogos em entender a criminalidade com base nos hábitos, no estilo de vida e nos padrões de comportamentos dos cidadãos comuns em sua vida cotidiana, perspectiva que cria um ambiente para o cometimento do crime (Fernandes, 2006). Dessa forma, as transformações da sociedade moderna postulada pelos autores Cohen & Felson (1979), deram maior importância às atividades fora de casa em seus questionários e relatórios, isto é, a mudança nos padrões das atividades diárias das pessoas nas cidades após a Segunda Guerra Mundial poderiam explicar o aumento da criminalidade da época, conforme sistematização da figura 5.

Figura 5. Conjuntura das atividades rotineiras junto à sociedade moderna



Fonte: Elaboração própria, 2023.

Com base nas informações apresentadas na figura 5, entende-se que há correspondência entre as atividades rotineiras e as atividades recorrentes ou constantes, frutos das necessidades básicas da população ou dos indivíduos como: trabalho, lazer, e os caminhos e meios pelos quais as pessoas adquirem alimentação, moradia e outras necessidades básicas ou desejos (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006). A criminalidade, pode ser considerada por determinados indivíduos como um dos caminhos para assegurar a satisfação destas necessidades básicas ou desejos, em prejuízo de outras pessoas. Em outras palavras, esta teoria é fruto das necessidades básicas da população ou dos indivíduos, embora agressores também se utilizem da criminalidade como meio para adquirir tais necessidades.

Cohen & Felson (1979) consideraram em suas análises eventos importantes e de mudanças na estrutura da sociedade moderna, como a participação das mulheres na força de trabalho e acesso ao ensino superior; e o aumento da duração das férias e das viagens fora dos centros urbanos, fatores que aumentaram o contato com possíveis infratores. Além disso, os avanços tecnológicos que impulsionaram o surgimento e o consumo de pequenos aparelhos eletrônicos, como televisores, gravadores de vídeo e aparelhos de som, com valores atrativos e pesos menores, tornaram-nos alvos fáceis de remover e transportar (Miró, 2014).

Para Cohen & Felson (1979), mudanças estruturais nos padrões das atividades rotineiras interferem diretamente nas taxas de crimes e afetam a convergência no tempo e no espaço de três elementos básicos para a ocorrência de cometimento do crime: a) agressores motivados; b) alvos oportunos; e c) a ausência de proteção capaz de conter o crime. É relevante destacar que a ausência de um destes elementos compromete sua ocorrência.

Embora na formulação inicial, Cohen & Felson (1979) tenham utilizado o termo “agressor motivado”, trabalhos posteriores, particularmente os de Felson (Cohen & Felson, 1979; Felson & Boba, 2010), substituíram-no por “infrator”, uma vez que o interesse dos autores está em descrever os fatores físicos que possibilitaram o envolvimento de determinada pessoa no crime (Miró, 2014). Dessa forma, a contribuição da abordagem dos autores ao tema está em desviar a atenção do infrator para compreender o crime (Felson, 1995).

Apesar de ser necessário considerar outros componentes do crime para compreendê-lo e preveni-lo (Felson & Clarke, 1998), isso não significa que o “ponto de vista” do infrator não será considerado (Felson, 2008). Felson (1995) prefere o

termo “alvo” a “vítima”, pois entende que a maioria dos crimes tem a intenção de obter algum bem e, portanto, a “vítima” pode estar ausente do local do crime (Felson & Clarke, 1998). Nesse sentido, o alvo pode se referir a uma pessoa ou propriedade que possa ser ameaçada por um infrator.

Há que mencionar que o aumento nas taxas de crimes nem sempre se refletem sob o aumento das condições estruturais como desemprego, segregação racial, desigualdade econômica, dentre outros (Fernandes, 2006), mesmo sendo condições que podem motivar possíveis agressores a se engajarem no crime. Ademais, as atividades rotineiras de potenciais vítimas podem também coibir as oportunidades do crime (Fernandes, 2006).

Mesmo que a relação entre os elementos do crime tivesse sido reconhecida por teorias anteriores, Cohen & Felson (1979) não somente identificaram o aspecto socioambiental do crime, mas foram além, ao destacar as atividades rotineiras, a partir de um modelo persuasivo e capaz de explicar a natureza “ecológica” do crime e demonstrar como elementos aparentemente alheios à atividade ilegal podem moldá-la e determiná-la ou a sua ausência (Miró, 2014).

Na teoria das atividades rotineiras os indivíduos estão distribuídos em nichos ecológicos com um determinado tempo, em um determinado local e ritmo (Cohen & Felson, 1979). Nesta pesquisa, a hotelaria, um dos setores do turismo, pode ser utilizado como um protótipo ou representação da aplicação da teoria das atividades rotineiras ao ambiente de trabalho analisado.

O hotel, quanto à estrutura física, está desenhado para promover a hospitalidade organizacional. Portanto, dispõe de espaços coletivos e restritos ao público em geral, perspectiva que pode favorecer em dado momento o cometimento da violência entre os indivíduos que deles fazem parte: entre os próprios trabalhadores, entre chefes e trabalhadores e entre os hóspedes e os trabalhadores. Assim, percebe-se certa vulnerabilidade dos trabalhadores no ambiente de trabalho da hotelaria, por ser um denominador comum entre as possíveis associações levantadas.

É também um ambiente que implica na competitividade entre as funções e setores. Outro dado importante é que o hotel se constitui em um meio pelo qual os indivíduos podem utilizá-lo com várias finalidades, a depender do público, como: trabalho, lazer bem como um meio para obter alimentação, moradia e outras necessidades básicas ou desejos (Sant’Anna & Volta, 2019; Silva & Teixeira, 2007).

Como precisam trabalhar, as vítimas de violência no ambiente de trabalho da hotelaria podem migrar para outros empreendimentos hoteleiros ou demais atividades comerciais que dependem do turismo, como forma de reverter a situação. A hospitalidade organizacional é outro elemento de destaque, sobretudo no que se relaciona às decisões tomadas pelos gestores, ao se depararem com situações de conflito interno e em como estas ações adotadas pela gestão afetam a motivação de alguns trabalhadores (Gilbert et al., 1998).

Dessa forma, entende-se que a teoria das atividades rotineiras é adequada para compreender como ocorrem as práticas criminosas de assédio moral, assédio sexual, racismo recreativo, homofobia e de violação: misoginia, por parte de colegas de trabalho, chefes imediatos ou hóspedes no ambiente de trabalho da hotelaria. A teoria permite que as características da vítima e de outros aspectos do crime praticado no ambiente de trabalho da hotelaria sejam identificadas.

Desse modo, mudanças estruturais nos padrões das atividades rotineiras interferem diretamente na ocorrência da violência no ambiente de trabalho, fatores que, em consonância com o tempo e o espaço, podem influenciar o ato e pode revelar não só o favorecimento da prática ou ato infrator, mas a forma como as relações entre os indivíduos na organização sucede, isto é, como é desenvolvida a política organizacional, que setores compõem o hotel e suas respectivas funções e o contexto político-social que se encontram, a exemplo da Pandemia de COVID-19 e das mudanças na CLT.

Tanto o turismo quanto os hotéis são afetados direta e indiretamente em suas rotinas pela ocorrência da violência. O contexto no qual esses empreendimentos e a atividade turística se processa pode motivar possíveis agressores em suas dinâmicas, mesmo não sendo fatores determinantes para o crime, como: desemprego, segregação racial, desigualdade econômica, dentre outros. No ambiente de trabalho da hotelaria, essas condições estruturais não deveriam ser consideradas e nem motivar rupturas nas relações entre trabalhadores, chefes e hóspedes e tampouco constituir critérios de recrutamento (Gilbert et al., 1998).

O assédio, assim como outros atos derivados das relações humanas, não é um fenômeno recente entre as pessoas (Rodrigues, 2016) nem segue uma fórmula cartesiana, uma vez que é uma conduta humana (Spezia, 2018). O assédio é um conceito associado a agressões sistemáticas contra a dignidade das pessoas em ambientes familiares, escolares ou de trabalho (Caniato & Lima, 2008), de uma ou

mais pessoas, podendo prejudicar ou anular psicologicamente um indivíduo nesses ambientes (Rodrigues, 2016). Em suma, a sistematização e repetição na tentativa de prejudicar uma pessoa, moralmente ou sexualmente, pode repercutir sobre seu caráter psíquico, físico ou psicossomático (Rodrigues, 2016; Spezia, 2018).

Qualquer pessoa está sujeita a sofrer ou provocar assédio moral no trabalho. No entanto, esta é uma prática característica de trabalhadores que ocupam cargos mais altos ou que possuem maior influência dentro das empresas (Spezia, 2018). A habitualidade é um fator de relevância na conceituação do assédio moral, uma vez que todos os indivíduos são capazes de ter comportamentos hostis, mesmo que insignificantes, em relação a diferentes pessoas em seu cotidiano (Hirigoyen, 2014).

Diversas expressões são empregadas para se referir às agressões sistemáticas como: assédio moral, assédio psicológico, *mobbing* e *bullying*⁹. No Brasil, o termo assédio moral é o mais utilizado, fazendo referência à necessidade de se abordar o tema por meio de uma perspectiva ética e moral, ou seja, aceitável ou não na vida em sociedade (Hirigoyen, 2015).

Esta prática se manifesta de diferentes formas, a exemplo da comunicação não verbal, a partir de gestos, fofocas, ironias, sarcasmos ou até mesmo a ação de ignorar a existência da vítima (Spezia, 2018). É importante destacar que os debates e reflexões acerca do assédio moral no país são recentes, e ganhou força a partir da pesquisa brasileira da Dra. Margarida Barreto (Spezia, 2018).

Já o assédio sexual é considerado parte do assédio moral (Freitas, 2001). As atitudes que podem constituir o assédio sexual são: piadas e insinuações de caráter sexual, solicitação de favores sexuais, olhares maliciosos ou toques, dentre outras (Rodrigues, 2016). De acordo com Tanke (2004, p. 284), o assédio sexual é “[...] uma conduta imprópria de natureza sexual julgada pela pessoa a quem é dirigida”.

O assédio organizacional é outro tipo de violência no trabalho e consiste em um processo no qual as práticas abusivas e inadequadas estão inseridas nos aparatos, nas estruturas e nas políticas organizacionais ou gerenciais. Para tanto, entende-se que a diferença entre assédio organizacional e assédio moral ocorre porque o assédio organizacional é estrutural e simbólico e atinge um grupo maior de

⁹ Para Zapf & Einarsen (2005), o termo “*mobbing*” deve ser utilizado quando existe uma reação negativa na saúde da vítima, sendo utilizado quando se analisa a perspectiva de uma vítima, que sofre com atitudes hostis derivada de um grupo de agressores. O *bullying*, por sua vez, é analisado sob a perspectiva do *bully* (agressor), com atitudes contra diversas pessoas.

peessoas, e não o indivíduo ou um pequeno grupo de pessoas específicas (Soboll, 2008).

Quando os estereótipos veiculados sobre quem são e o que podem as mulheres são recusados, a oposição se torna uma forma de revidar o controle que se realiza por uma tecnologia do sexo (Foucault, 1999). Neste aspecto, a misoginia, o sentimento de aversão ao feminino, que se apresenta por meio de comportamentos, atitudes, discursos que reforçam a perspectiva das desigualdades de gênero e fortalece a crença de superioridade masculina é, portanto, uma manifestação estrutural presente na sociedade que se replica também sobre a relação trabalhista.

Entender o gênero sob o prisma da construção social, reforça o funcionamento das relações dominantes e de seus efeitos sobre as dinâmicas sociais (Federici, 2017). É uma forma de problematizar as “performances” ideologicamente recomendadas, sobretudo quando se reflete sobre como se organizam e reproduzem as desigualdades de gênero em sociedades regidas pelo patriarcalismo (Ferreira & Almeida, 2022).

As empresas mais suscetíveis ao assédio são caracteristicamente as mais rígidas, burocratizadas, com alta quantidade de trabalho ou tarefas pouco ricas, além de serem organizações com práticas antiéticas (Piñuel & Zabala, 2016). Dessa maneira, entende-se que a hotelaria pode contemplar essas características, desde que a qualidade do trabalho não seja uma prioridade para a gestão ou proprietários.

Especialmente quanto ao assédio sexual, o hotel tem ainda uma peculiaridade, pois conta com um imaginário repleto de sexualidade, tendo em vista que quartos são espaços em que atividades sexuais, lícitas ou ilícitas, podem ocorrer (Guerrier & Adib, 2000). Dessa maneira, camareiras e recepcionistas tornam-se grupos vulneráveis, sobretudo pela jornada de trabalho noturna.

Enquanto discurso, a misoginia classifica, mensura e avalia práticas e modela dispositivos que junto ao Estado se projetam sobre orientações de controle da sexualidade como: sexualização do corpo da mulher, controle da natalidade e a patologização do comportamento sexual não heterossexual (Ferreira & Almeida, 2022).

A criação e aprovação de uma lei que criminaliza a misoginia se torna um caminho não somente de punição daqueles que incitam e propagam o ódio às mulheres, mas também para abrir um espaço de representações simbólicas que reforça uma marca de recusa e de repúdio ao discurso misógino. Nesse contexto, a

Senadora Ana Paula Lobato (Partido Socialista Brasileiro- PSB/MA), elaborou o Projeto de Lei 896 de 2023, que propõe que o crime de misoginia seja incluído na Lei 7.717 de 1989, que trata dos crimes de racismo, homofobia e transfobia (Ferreira & Almeida, 2022).

Para Álvaro (2013), não há como separar as relações de produção das relações sociais das quais as relações de sexo, gênero e sexualidade são parte constitutiva. O sistema de produção capitalista é caracterizado como o modo de produção racista-patriarcal-heteronormativo-capitalista e se apropria de parâmetros específicos de opressões direcionadas às “minorias sociais” para justificar a sobreposição de determinada classe sobre outra, ou seja, busca “desvalorizar” e não legitimar a orientação sexual e/ou identidade de gênero divergentes dos padrões heteronormativos a partir da homofobia, transfobia, sexismo, racismo, dentre outros (Menezes et al., 2018).

A homofobia como expressão da questão social se torna um elemento importante na criação e articulação das políticas de enfrentamento ao preconceito e à discriminação no mercado de trabalho sofridos pela população LGBTQIAPN+, sigla que abrange pessoas: Lésbicas, Gays, Bi, Trans, Queer/Questionando, Intersexo, Assexuais/Arromânticas/Agênero, Pan/Poli, Não-binárias e mais. Logo, o preconceito e a discriminação contra esses indivíduos que vivenciam práticas afetivas e sexuais distintas dos padrões heteronormativos são comuns também no mercado de trabalho (Menezes et al., 2018).

A discriminação aos homossexuais no mercado de trabalho surge desde o momento pré-contratual. Ademais, a homossexualidade, quando descoberta, pode ser utilizada como justificativa para desligamento das empresas sejam os sujeitos membros internos ou externos da organização trabalhista (Menezes et al., 2018).

O assédio moral, quando praticado no ambiente de trabalho, geralmente é enquadrado no artigo 483 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), o qual decide e concede o direito ao empregado de rescindir o contrato e requerer indenização quando ocorrer, entre outros motivos: exigir serviços acima das suas forças, adversos aos bons costumes e/ou, estranhos ao contrato, ou quando o empregador ou superiores hierárquicos o tratem com excessivo rigor ou ato que ofenda a sua honra e boa fama. Já no que concerne à Justiça criminal, a interpretação do caso pode variar e, portanto, a conduta do agressor poderá caracterizar crimes contra a honra como:

difamação e injúria, liberdade individual, a exemplo, do constrangimento ilegal ou ameaça (Spezia, 2018).

Outra modalidade de violência que se constitui no ambiente de trabalho é o racismo, referindo-se ao ato de fazer distinção entre uma pessoa ou grupo de pessoas, a partir das características físicas e étnicas associando-as a estigmas, estereótipos e preconceitos. Assim, a discriminação pode resultar em exclusão, segregação, opressão, podendo acontecer em níveis espaciais, culturais e sociais (Borges, 2022).

O racismo no Brasil é interpretado como ato ou fala discriminatórios, baseados na ideia de que todos os membros que compõem determinada minoria possuem os mesmos traços, sendo considerados inferiores (Borges, 2022). No entanto, esses traços são biológicos e, portanto, imutáveis, havendo “uma relação entre características fenotípicas e a qualidade moral das pessoas” (Moreira, 2019, p. 38). De acordo com Moreira (2019), a legislação nacional sugere que o termo racismo possui conotação estática, surgindo como ato intencional e arbitrário de um indivíduo em relação a outro e baseando-se, portanto, em julgamentos negativos sobre os membros de outro grupo racial.

Atualmente existem mais de 80 Projetos de Lei que visam amparar os empregados no que diz respeito a coibir estas práticas criminosas, em diferentes municípios do país (incluindo Natal), vários deles já aprovados. A Lei nº 11.948, de 16 de junho de 2009, no artigo 4º, que dispõe sobre a fonte adicional de recursos para ampliação de limites operacionais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, por exemplo, proíbe empréstimos a empresas que tenham prática de assédio moral ou sexual, racismo, trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente (Spezia, 2018).

O assédio, a homofobia e o racismo estão previstos em lei e, portanto, são crimes. Entretanto, a misoginia é um projeto de lei, isto é, uma proposição normativa para se tornar lei e se constitui em violação. Há que ressaltar, portanto, que o crime está previsto no Código Penal e a violação é uma prática criada pela política neoliberal (Chauí, 1998).

As atividades rotineiras explicam muito sobre a violência que acomete os trabalhadores da hotelaria, sobretudo pela forma como relacionam os acontecimentos em relação à perspectiva da vítima e não do agressor. Logo, é uma teoria da criminologia que considera o contexto dos fatos para entender o que aconteceu nos

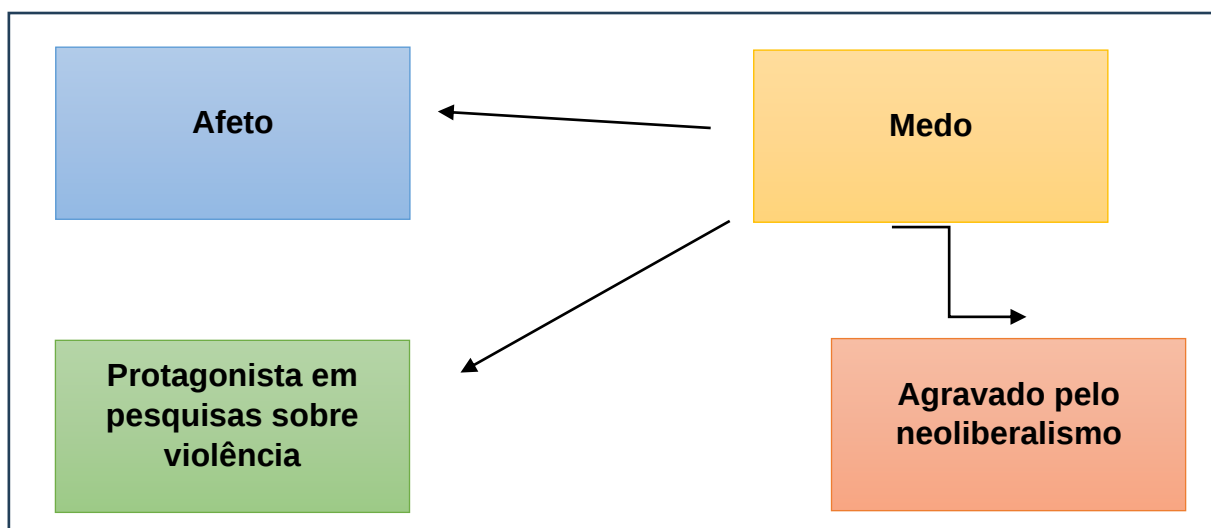
processos da agressão. Apesar de ser uma teoria derivada da criminologia, é adequada para compreender como os processos analisados nessa pesquisa podem corroborar para uma política de qualidade de vida também no ambiente de trabalho da hotelaria.

É importante destacar que o ambiente de trabalho da hotelaria está suscetível à ocorrência de abusos por parte de empregadores e entre os empregados bem como a ações antissindicais. A hotelaria é resultado da evolução da sociedade e, portanto, fruto de suas exigências. No entanto, tal evolução não reflete sua relevância no desenvolvimento do turismo, tendo em vista que se constitui em atividade para além da perspectiva comercial, isto é, uma atividade humana que implica em relações sociais. A seguir será abordado o medo no ambiente de trabalho da hotelaria.

3.2.1. Medo no ambiente de trabalho da hotelaria

O medo é um importante afeto humano e tem impactado significativamente as realidades, sobretudo dos destinos turísticos. É também um dos protagonistas em pesquisas sobre a violência por ser um indicador de sua incidência e dinâmica. Entretanto, os estudos sobre a temática realizados desde a década de 1960 (Hale, 1996) são confusos conceitualmente e, até o momento, não há consenso empírico sobre como mensurá-lo (Hale, 1996; Jackson & Gouseti, 2013). No contexto latino-americano, a problemática do medo tem sido agravada, sobretudo pela implementação do neoliberalismo, segundo sistematização da figura 6.

Figura 6. Problemática do medo no contexto do neoliberalismo



Fonte: Elaboração própria, 2023.

A problemática do medo apresentada na figura 6, se reflete sobre a hipótese de que se o lucro é o fundamental, e se o medo dá lucro, pode-se inferir que há gente poderosa querendo o medo e a insegurança no espaço público. Práticas de segurança urbana inspiradas nos EUA e replicadas em realidades brasileiras, a exemplo de Natal, vem se repercutindo majoritariamente e negativamente sobre as minorias pobres e raciais em áreas urbanas periféricas,

Governar através do crime alterou a democracia americana, forjando mudanças profundas nas instituições democráticas: legislativo, executivo e judicial. O medo passou a ser considerado um problema social que também se deslocou para instituições civis como: família, escolas e locais de trabalho. Portanto, se constitui em estratégia magistral para promover a democracia e governar (Simon, 2008).

Segundo Jones & Newburn (2007), as políticas sociais dos últimos vinte anos no Reino Unido têm sido fortemente influenciadas pelos Estados Unidos, a chamada transferência de políticas, que não é um movimento novo. Antes da Segunda Guerra Mundial, a política americana era caracterizada por desenvolvimentos no planejamento urbano, na regeneração rural, no projeto de organização da habitação pública e do seguro social, inspirados particularmente em modelos e experiências originais da Europa.

Para Delumeau (2009), o medo é um elemento natural da vida em sociedade, mas seu excesso é entendido como patologia. Os possíveis correlatos do medo podem estar enquadrados nos seguintes aspectos: noção de vulnerabilidade física, psicológica ou a experiência criminal, seja direta, como vítima, ou indireta, a partir de amigos ou vizinhos (Hale, 1996), isto é, o medo é ocasionado por vários aspectos da vida urbana.

O medo está relacionado a sentimentos difusos de ansiedades e incertezas sendo, portanto, resultado das transformações sociais das sociedades pós-modernas (Trindade & Durante, 2019). Nesse contexto, pessoas tendem a sentir medo além do risco objetivo de qualquer provável vitimização (Hale, 1996). Enquanto a percepção de risco é racional e individualmente calculada, o medo é emocional e socialmente construído (Trindade & Durante, 2019). Vitimização e medo não são necessariamente correlatos, mas medo e percepção de risco o são, e com muita frequência.

O risco, portanto, é predecessor do medo e como sentimento corresponde a um tipo de pensamento intuitivo e experiencial, sendo a emoção particularmente importante. Dessa forma, o afeto – qualidade boa ou ruim – pode influenciar os

julgamentos gerais de risco (Slovic et al., 2004). As emoções podem levar à estruturação e diferenciação das imagens de risco ao trazer afeto para o contexto (Jackson & Gouseti, 2013).

A hotelaria é um setor dinâmico e multifacetado que congrega uma força de trabalho diversificada, composta por trabalhadores de diversas origens e níveis de experiência. Embora seja, muitas vezes, associada a um contexto de hospitalidade e bem-estar, também enfrenta desafios que podem gerar um ambiente de trabalho permeado pelo medo, ou seja, um paradoxo que ilustra a sobreposição das necessidades dos hóspedes às dos trabalhadores e cujo bem-estar é indeferido (Sant'Anna & Volta, 2019).

Há um fenômeno crescente de precarização do trabalho no setor terciário. Dessa forma, os mecanismos alienantes utilizados pelas indústrias taylorista, fordista e toyotista coexistem no setor de serviços e, portanto, na indústria da hospitalidade: a hotelaria (Dejours, 2015; Sant'Anna & Volta, 2019). Dessa maneira, o medo no ambiente de trabalho da hotelaria pode assumir diversas formas, e suas causas são igualmente variadas.

No entanto, a realidade dos trabalhadores da hotelaria se repercute sobre a fragmentação das tarefas e, conseqüentemente, na rigidez do trabalho, sendo o sofrimento um sentimento que aparece com frequência na rotina dos trabalhadores do setor operacional (Sant'Anna & Volta, 2019). Compreender esse fenômeno, se torna parte fundamental no entendimento de suas origens e conseqüências, bem como a identificação das estratégias para seu enfrentamento.

Há que mencionar que uma das causas do medo pode estar relacionada à pressão constante que os trabalhadores sofrem por um desempenho eficaz e coerente para seus gestores ou proprietários dos estabelecimentos hoteleiros. Logo, a maneira como a organização prescreve seu regulamento a isenta de responsabilidades pelo lugar cedido a cada sujeito, tendo em vista que a posição exercida por cada indivíduo é fruto de seu próprio mérito (Gaulejac, 2007).

A hotelaria é também reconhecida por sua rotatividade na dinâmica de trabalho, considerando a existência da alta e baixa temporada que podem influenciar as rotinas administrativas dos hotéis em função do melhor atendimento ao cliente. A classificação dos hotéis, portanto, torna-se relevante para se compreender a perspectiva ocupacional de seus trabalhadores, a exemplo de hotéis do tipo superior e luxo, que os submetem a uma realidade maior de cobranças no quesito da

qualificação, dedicação e envolvimento, sendo um ambiente altamente competitivo (Sant'Anna & Volta, 2019).

Logo, os trabalhadores dos hotéis lidam frequentemente com situações estressantes e que requer agilidade na resolução dos problemas. Dessa forma, os empreendimentos hoteleiros exigem competências técnicas e atributos comportamentais como: inteligência emocional, espírito para servir, capacidade analítica, conhecimentos de informática, de custos e de mercado bem como fluência em vários idiomas (Bissoli, 2012).

Entretanto, muitos trabalhadores da hotelaria enfrentam condições de trabalho desafiadoras, incluindo horários irregulares, salários baixos e falta de benefícios. Essas circunstâncias podem gerar o medo de perder o emprego, devido à falta de segurança e estabilidade financeira, levando a um ambiente de trabalho permeado pela incerteza.

A hierarquia é um fator importante a ser observado na hotelaria, uma vez que pode se repercutir sobre as relações de trabalho e na estrutura da gestão, passando a ser estratificada. Devido ao trabalho dificilmente apresentar-se como planejado ou previsto por gestores ou proprietários que o organizam, o trabalhador busca constantemente “adaptar, ajustar, reparar e arranjar” (Dejours, 2013, p. 11; Sant'Anna & Volta, 2019). Esse formato de gestão implica no distanciamento entre os trabalhadores e a própria gestão ou proprietários. A falta de conexão pode criar medo de represálias ou de não serem ouvidos, perspectiva que inibe a comunicação aberta e a resolução de problemas.

A luta por lugares na organização manifesta o medo de ser eliminado da empresa e pode desencadear o receio de não fazer mais parte dela e, contraditoriamente, a sensação de que fazer parte da empresa é em si uma recompensa (Courpasson, 2000). O medo no ambiente de trabalho da hotelaria é prejudicial tanto para os trabalhadores quanto para a qualidade do serviço prestado, tendo em vista que pode repercutir sobre a produtividade, criatividade e satisfação de seus empregos.

Apesar da hotelaria ser conhecida por proporcionar experiências de bem-estar e conforto aos hóspedes, pode, em muitas circunstâncias, ocultar um lado sombrio que afeta profundamente seus trabalhadores. Nem mesmo os certificados de responsabilidade social são garantias para o comprometimento da organização com a segurança e saúde física e mental de seus trabalhadores (Sant'Anna & Volta, 2019).

As práticas abusivas que permeiam o ambiente de trabalho na hotelaria são questões preocupantes e que merecem atenção por parte da gestão ou dos proprietários dos empreendimentos hoteleiros, uma vez que prejudicam não somente a saúde física e mental dos trabalhadores, mas comprometem a qualidade do serviço oferecido, podendo denegrir a reputação de determinado empreendimento ou mesmo do próprio setor.

Medo da incompetência, de fofocas, de demissão dentre outros, são medos que se instauram nas organizações contemporâneas. O medo pode ser considerado um sintoma característico de uma organização assediadora que não propicia um ambiente de ressignificação de sofrimentos (Dejours, 2015; Gaulejac, 2007).

Logo, o medo do desemprego em hotéis agrava as “retaliações e coibições por parte da gerência, numa conjuntura de mercado desfavorável para os trabalhadores” (Silva, 2005, p. 102). O assediador tem o objetivo de diminuir alguém mais fraco, cujo medo gera conduta de obediência, não só da vítima, mas de outros empregados (Spezia, 2018).

O neoliberalismo é responsável por promover um ambiente de trabalho mais hostil nas empresas, especialmente pela ênfase na individualidade e competitividade entre empregadores e empregados, estes contraditoriamente obedientes e que teoricamente visam apenas a sobrevivência da organização. Essa sobrevivência elimina as possibilidades de criatividade e resulta em sujeição e aceitação apática destes empregados (Garcia & Tolfo, 2011).

Portanto, as características da contemporaneidade ou da nova organização do trabalho se projetam sobre as atitudes dos empregados e empregadores favorecendo, portanto, o crescimento do estresse, a má comunicação, o cinismo do sistema (percebido pela indiferença, manipulação e mentiras), a perversidade do sistema (por meio de incentivos à rivalidade e procedimentos desleais), bem como a sociedade narcisista que cultua o ego, entre outros (Hirigoyen, 2015).

O contato constante com colegas, supervisores, clientes e fornecedores, aliado a turnos longos e irregulares, fazem do hotel um ambiente suscetível ao estresse e conflito e, portanto, a práticas de assédio (Gilbert et al., 1998). A frequência de contatos com os hóspedes é considerada outro agravante, pois a subordinação dos trabalhadores da linha de frente, leva alguns clientes a acreditarem que podem destratar ou assediá-los sem que sejam punidos por isso, agravando-se ainda mais quando os cargos são ocupados por pessoas com menos força no mercado de

trabalho, como mulheres, jovens, e membros de minorias étnicas (Guerrier & Adib, 2000).

Neste sentido, o departamento de gestão de pessoas ou recursos humanos em um hotel pode aumentar sua responsabilidade para criar medidas efetivas para a proteção desses trabalhadores. Em um estudo realizado em Queensland, na Austrália foi verificado que hotéis com práticas de proteção às camareiras tem reduzido as práticas abusivas, a exemplo do incentivo à denúncia à supervisão sobre o ocorrido e o exercício da função em dupla. Entretanto, apesar da efetividade das medidas, estas são postas à prova ou questionadas, quando os hóspedes tomam uma atitude de retaliação (Kensbock, 2015).

Os sindicatos, as autoridades reguladoras e os próprios hóspedes também desempenham um papel importante na conscientização e na promoção de mudanças positivas junto à hotelaria. Um estudo realizado com 2215 membros dos sindicatos na Noruega, como sindicatos dos trabalhadores gráficos, trabalhadores de hotéis e restaurantes, identificou um aumento dos índices de assédio moral no ambiente de trabalho (Einarsen et al., 1994). É fundamental, portanto, que todos os agentes se engajem na criação de um ambiente de trabalho mais justo, saudável e ético, permitindo que os trabalhadores possam realizar seu trabalho com dignidade e respeito.

Além disso, as empresas podem adotar outras medidas para diminuir o medo no ambiente de trabalho da hotelaria, seja por meio da criação de uma cultura de respeito e apoio e, portanto, que confronta as práticas abusivas no ambiente de trabalho ou por meio de treinamentos, dentre outros aspectos. De acordo com Civilidad (2014), as percepções, emoções e opiniões de trabalhadores, afetam diretamente a entrega do serviço. Dessa forma, investir na capacitação e no bem-estar dos trabalhadores pode melhorar a qualidade do serviço oferecido e promover a manutenção de talentos.

A criação de políticas e a implementação de mecanismos para denunciar práticas abusivas no ambiente de trabalho tornam-se mecanismos fundamentais no enfrentamento ou resolução dos casos, considerando o contexto em que ocorrem. A importância de estudos sobre o assédio na hotelaria nos últimos anos tem sido reforçada, uma vez que os empregados do setor de serviços precisam de maior proteção também contra clientes desordeiros (Guerrier & Adib, 2000).

O medo, portanto, surge como difusor orgânico da realidade construída pelas demandas do atual desenvolvimento urbano, individualista e focado na expansão da renda, sendo os indivíduos submersos por contextos de falta de liberdades individuais e, portanto, expostos a uma dinâmica de inanição social.

Logo, o turismo como veículo manipulável desse formato de sociedade incorpora os dilemas do favorecimento de seus beneficiários e dos impactos gerados ou sentidos pelos trabalhadores do setor, especialmente os trabalhadores da hotelaria em Natal. Em sinopse, o medo torna-se parte importante de um enredo que desvela a condição de conformidade do sistema capitalista, sendo provocadas por vários fatores e se reverbera também sobre a relação trabalhista.

O medo é uma constante no ambiente de trabalho na hotelaria e pode ser resultado de diferentes fatores, sendo um ambiente de trabalho propício ao cometimento da violência e estando os trabalhadores, muitas vezes, vulneráveis a situações adversas e submersos em uma rotina estressante de trabalho que não lhes garante as condições mínimas de proteção e autorrealização.

Na medida em que há um contraste entre o interesse das ciências sociais sobre o debate trabalho no turismo, este vem se caracterizando como desarticulado. Embora a hotelaria esteja consolidada como atividade comercial na sociedade moderna as rotinas diárias são responsáveis por promover, em certa medida, a ocorrência da violência entre os indivíduos que dela fazem parte, uma realidade preocupante, sobretudo quando se observa que dada prática pode impactar a qualidade dos empreendimentos e consequentemente os serviços oferecidos por eles. No capítulo 4 a seguir, será apresentado o percurso metodológico abordado nesta pesquisa.

4. METODOLOGIA E ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

A abordagem metodológica foi inicialmente concebida com o propósito de aprofundar a compreensão de conceitos, proporcionando assim uma maior familiaridade com eles por meio de uma contextualização e investigação das pesquisas relacionadas ao tema em questão.

A metodologia adotada na pesquisa é predominantemente qualitativa, uma vez que permite uma análise mais detalhada da representatividade e complexidade dos dados. Este tópico está dividido em: descrição do estudo de caso; critérios de seleção dos trabalhadores da hotelaria em Natal; estratégias de pesquisa de campo e técnicas de coleta, análise e fontes de dados.

4.1. Descrição do estudo de caso

A pesquisa de campo foi iniciada no dia 27 de março de 2023 na cidade de Natal-RN, com foco na relação entre o desenvolvimento turístico e a criminalidade violenta. Na oportunidade, os representantes dos trabalhadores do turismo e/ou empresários, foram selecionados como participantes da pesquisa, com o intuito de conhecer as demandas de cada categoria em relação ao tema proposto e por fim, identificar o público-alvo.

Para tanto, foram solicitadas algumas informações aos participantes tais como: sua identificação como membro do Receptivo Turístico de Natal, as características inerentes a essa ocupação; sua percepção sobre a segurança na cidade; modificações em seu comportamento devido à situação de violência na localidade; seus sentimentos em relação aos incidentes de violência na região; ações adotadas para evitar ser vítima da violência; o sentimento de medo durante o exercício de suas funções profissionais; a avaliação de risco associada ao seu trabalho; a contribuição que desempenham no setor turístico de Natal; e se já vivenciaram ou testemunharam episódios de violência enquanto estavam no horário de trabalho.

O ponto de partida da pesquisa foi a entrevista com o presidente do Sindicato dos Bugueiros Profissionais do RN – SINDBUGGY. A partir desse ponto, a pesquisa de campo desenvolveu-se usando a estratégia de coleta de dados bola de neve, que envolve a expansão da rede de contatos para incluir outros trabalhadores por meio de

recomendações para entrevistas. A segunda pessoa entrevistada foi a vice-presidente do Sindicato dos Guias de Turismo do RN- SINGTUR-RN, no dia subsequente, em 28 de março de 2023.

A vice-presidente do SINGTUR-RN proporcionou acesso à reunião de emergência do Conselho Estadual de Turismo via Secretaria de Estado do Turismo do Rio Grande do Norte – SETUR e os representantes da Segurança Pública do RN, no dia 28 de março de 2023. Na ocasião, tratou-se da onda de violência ocorrida no estado do Rio Grande do Norte, majoritariamente em Natal, entre os meses de março e abril e foi possível conhecer e conversar com alguns representantes do trade turístico e ter acesso a alguns contatos. É relevante destacar que a onda de violência comprometeu até mesmo o início da pesquisa de campo, restringindo-a em 14 dias, a leituras e agendamento de entrevistas por telefone.

Na sequência, tivemos a oportunidade de participar do Seminário do Plano Diretor de Natal: Desafios e Oportunidades para o Comércio, Turismo e Construção Civil, no dia 31 de março de 2023 no Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, momento em que pudemos conhecer o Secretário da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo – SEMURB e o presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis- ABIH- RN.

No dia 11 de abril de 2023, participamos da Audiência Pública na Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte sobre os impactos da onda de violência sobre o turismo no RN, a convite do presidente da Cooperativa de Transportes Turísticos e Serviços Afins- COOPBUGGY que, na ocasião, foi também entrevistado. Como forma de diversificar a amostra, foi solicitada à vice-presidente do SINGTUR-RN e ao presidente da COOPBUGGY-RN que, se possível, indicassem algum outro(a) representante dos trabalhadores do turismo, um guia e um bugueiro, respectivamente.

Em atendimento às solicitações, foram repassados os contatos e realizadas as entrevistas com o empresário e presidente da Luck Receptivo Natal e Coordenador da Câmara Empresarial de Turismo da Fecomércio e com um guia de turismo no dia 12 de abril de 2023 que, quando solicitado, indicou como guia de turismo a vice-presidente do SINGTUR, que já havia participado da pesquisa, não sugerindo outro nome.

No dia seguinte, mais duas entrevistas foram realizadas, uma com o presidente executivo do Convention & Visitors Bureaux de Natal e a outra com um bugueiro, indicado pelo presidente da COOPBUGGY-RN, ambas no dia 13 de abril de 2023. O

participante também nos passou contatos de três bugueiras, que não tiveram interesse em participar da pesquisa.

Por participar da reunião de emergência do Conselho Estadual de Turismo via SETUR-RN, foi possível agendar e realizar uma entrevista com a subsecretária de Políticas e Gestão Turística da SETUR-RN no dia 14 de abril de 2023. Até esse momento da pesquisa, foi possível observar que não havia relação entre o medo e o público-alvo. Para os participantes, a violência na cidade é pontual, apesar da ocorrência de episódios e de haver bairros/áreas da cidade considerados perigosos.

Outra estratégia foi utilizada para diversificar a amostra de pesquisa, sendo solicitado ao presidente executivo do Convention & Visitors Bureaux, além da indicação de algum representante dos trabalhadores do turismo ou empresário, foi a indicação de algum trabalhador(a) de hotel, devido a correspondência que possuem em suas atividades cotidianas de trabalho, ou seja, muitos dos eventos realizados pelo Convention & Visitors Bureaux em Natal ocorrem nas dependências dos hotéis locais.

A partir da indicação do presidente executivo do Convention & Visitors Bureaux, foi realizada uma entrevista com uma funcionária de hotel no dia 24 de abril de 2023. Nesse momento da pesquisa, surgem os primeiros relatos de assédio moral e questões de gênero no ambiente de trabalho (hotelaria). Sentimos neste momento que houve uma evolução da pesquisa de campo e uma possível identificação do público-alvo.

Apesar desta constatação, a pesquisa de campo continuou a entrevistar os representantes dos trabalhadores do turismo e empresários, a fim de observar se outra categoria demonstrava alguma evidência ou problemática relevante para a temática de pesquisa. Dessa forma, foi realizada uma visita ao Posto da Companhia Independente de Policiamento Turístico – CIPTUR e uma entrevista com o agente de Segurança Pública de plantão no dia 25 de abril de 2023, na região da praia de Ponta Negra e do Morro do Careca.

No dia 26 de abril de 2023, foi realizada uma entrevista com o presidente do Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Rio Grande do Norte – SHRBS. Na sequência, participamos do 14ª Fórum de Turismo do RN em Natal no dia 27 de abril de 2023, ocasião na qual pudemos reencontrar e conhecer novos representantes do trade turístico do RN.

Ainda no dia 27 de abril de 2023, foi possível realizar duas entrevistas, a

primeira com o presidente da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes do RN – ABRASEL e a segunda com uma guia de turismo que trabalha na empresa Luck Receptivo Natal, convidada a participar da pesquisa na ocasião em que foi realizada a entrevista com o presidente da empresa.

No dia seguinte, 28 de abril de 2023, participamos do Seminário Internacional de Turismo Sustentável, momento em que pudemos reforçar o contato com os representantes do Sindicato das Empresas de Turismo do RN- SINDETUR e da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do RN – ABIH. Neste dia, também foi entrevistado um jornalista, organizador e proprietário de uma empresa de eventos.

No dia 30 de abril de 2023, foi realizada mais uma entrevista, agora, com um Major do Comando de Policiamento da Capital – CPC, ocasião em que foi possível ter conhecimento sobre as principais ocorrências da violência urbana na cidade: arrombamento (de carros/pousadas/hotéis), furtos e roubos; e conhecer a distribuição dos batalhões de polícia da cidade por zonas.

No dia 02 de maio de 2023, foi entrevistado o coordenador da Metodologia DEL Turismo no Estado do Rio Grande do Norte e autor do livro “O olhar do residente”, referência bibliográfica para a pesquisa. O DEL Turismo é um Programa de Desenvolvimento Econômico Local e foi considerado, na pesquisa, como possível modalidade de desenvolvimento para o turismo na cidade, uma vez que atua no protagonismo dos atores locais, no planejamento, na boa governança, no consenso entre os integrantes da comunidade, por meio de seus representantes e a diversidade local que diz respeito às características e necessidades de cada contexto. Apesar desta metodologia não trabalhar a realidade das capitais, há um movimento da coordenação e dos representantes do trade turístico local em desenvolvê-la em Natal. Caso a iniciativa seja efetivada, a cidade tornar-se-ia a pioneira em recebê-la no Brasil.

No dia 03 de maio de 2023, os entrevistados foram o presidente do SINDETUR-RN e o presidente da Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo- ABRAJET. Por conseguinte, o Deputado Estadual Luiz Eduardo, do Partido Solidariedade e também empresário do setor, foi entrevistado, quando na condução da Audiência Pública já mencionada tivemos a oportunidade de convidá-lo para participar da pesquisa. A entrevista com o deputado ocorreu no dia 04 de maio de 2023.

Também foram entrevistados a vice-presidente do SINDETUR-RN e empresária do setor, no dia 05 de maio de 2023, o vice-presidente da Associação

Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH, no dia 08 de maio de 2023, e a presidente da Associação Brasileira de Agências de Viagens ABAV – RN, no dia 10 de maio de 2023.

A primeira parte da pesquisa de campo foi finalizada no dia 12 de maio, pois as indicações começaram a se repetir. Nesse dia, visitamos a 9ª Feira dos Municípios e Produtos Turísticos do RN – FEMPTUR com o intuito de obter algum contato com gerentes de hotéis na cidade. A partir de uma indicação do coordenador da Metodologia DEL, fomos apresentados ao gerente do Hotel Escola Barreira Roxa. Entretanto, mesmo após alguns contatos feitos por telefone com o gerente, não foi possível agendar uma visita técnica.

A SEMURB, o Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro e Similares no Estado do RN – SINDHOTELEIROS, a Subsecretária Adjunta da Secretaria Municipal de Turismo e o Sindicato dos Trabalhadores Rodoviários do Rio Grande do Norte – SINTRO também foram contactados no decorrer da pesquisa, mas, por incompatibilidade de tempo, não foi possível participarem da pesquisa, embora tenham demonstrado interesse. No quadro 1 pode ser observada, de forma sistematizada, a relação dos entrevistados por data de realização.

Quadro 1. Entrevistados por ordem e data

ORDEM DAS ENTREVISTAS	STATUS	DATA DA ENTREVISTA
1ª FASE DA PESQUISA DE CAMPO		
1	Representante dos trabalhadores	27 de março de 2023
2	Representante dos trabalhadores	28 de março de 2023
3	Representante dos trabalhadores	11 de Abril de 2023
4	Representante dos trabalhadores	12 de Abril de 2023
5	Empresário	12 de Abril de 2023
6	Representante dos trabalhadores	13 de Abril de 2023
7	Empresário	13 de Abril de 2023
8	Representante dos trabalhadores	14 de Abril de 2023
9	Trabalhadora	24 de Abril de 2023
10	Representante de Órgão Público	25 de Abril de 2023
11	Representante dos trabalhadores	26 de Abril de 2023

12	Representante dos trabalhadores	27 de Abril de 2023
13	Empresário	27 de Abril de 2023
14	Empresário	28 de Abril de 2023
15	Representante de Órgão Público	30 de Abril de 2023
16	Coordenador de Programa	02 de Maio de 2023
17	Representante dos trabalhadores	03 de Maio de 2023
18	Representante dos trabalhadores	03 de Maio de 2023
19	Representante de Órgão Público	03 de Maio de 2023
20	Representante dos trabalhadores	05 de Maio de 2023
21	Representante dos trabalhadores	08 de Maio de 2023
22	Representante dos trabalhadores	10 de Maio de 2023
2ª FASE DA PESQUISA DE CAMPO		
23	Trabalhadora	24 de Março de 2023
24	Ex-trabalhadora	16 de Maio de 2023
25	Ex-trabalhador	16 de Maio de 2023
26	Trabalhadora	17 de Maio de 2023
27	Ex-trabalhador	18 de Maio de 2023
28	Ex-trabalhadora	23 de Maio de 2023
29	Trabalhadora	24 de Maio de 2023
30	Trabalhadora	24 de Maio de 2023
31	Trabalhadora	25 de Maio de 2023
32	Trabalhadora	25 de Maio de 2023
33	Representante de Órgão Público	25 de Maio de 2023
34	Trabalhadora	25 de Maio de 2023
35	Trabalhadora	26 de Maio de 2023
36	Trabalhadora	29 de Maio de 2023
37	Ex-trabalhador	29 de Maio de 2023
38	Trabalhadora	02 de Junho de 2023

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

É importante destacar que foi uma opção da pesquisadora discorrer sobre a

relação turismo e violência e, por meio da investigação, procurou compreender a relevância desta temática para a realidade do turismo em Natal e seus impactos. A trajetória de pesquisa descrita neste tópico foi fundamental para delimitar o campo de análise do estudo: ambiente de trabalho da hotelaria, conforme informações apresentadas no quadro 1. Portanto, a presente pesquisa, desconsidera o ambiente fora do trabalho, o deslocamento até ele e o turista que se utiliza desses empreendimentos. Foi necessária ainda a participação da pesquisadora em alguns eventos no decorrer do processo investigativo para reforçar tal constatação de pesquisa, como pode ser observado no quadro 2 a seguir.

Quadro 2. Participação em Eventos

TIPO DE EVENTO	DATA DA ENTREVISTA
Reunião de Emergência do Conselho Estadual de Turismo e os representante da segurança pública do RN	28 de março de 2023
Seminário do Plano Diretor de Natal: Desafios e Oportunidades para o Comércio, Turismo e Construção Civil	31 de Março de 2023
Audiência Pública sobre os impactos da onda de violência sobre o turismo no RN	11 de Abril de 2023
14º Fórum de Turismo do RN	27 de Abril de 2023
9ª Feira dos Municípios e Produtos Turísticos do RN - FEMPTUR	12 de Maio de 2023

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Com base na pesquisa de campo realizada na primeira fase da pesquisa com os representantes dos trabalhadores do turismo em Natal e da participação nos eventos, percebeu-se que nenhuma categoria de trabalhadores, além da hoteleira, demonstrou alguma evidência ou problemática relevante para a então temática de pesquisa. Dessa forma, identificou-se a necessidade de readequação do tema e seus objetivos dada a realidade de campo encontrada. Assim, a proposta de pesquisa assumiu uma nova vertente, mantendo o destino turístico de Natal/RN como recorte espacial, mas com foco no ambiente de trabalho da hotelaria.

Esse foi o momento da decisão quanto ao público-alvo da pesquisa. A pesquisa, portanto, analisa a dinâmica da violência que ocorre no horário de trabalho na hotelaria de Natal-RN, considerando as desigualdades sociais decorrentes do desenvolvimento turístico a partir dos relatos e experiências compartilhados por

trabalhadores e ex-trabalhadores do setor.

A partir das informações apresentadas neste tópico, foi possível, durante a primeira fase da pesquisa de campo, ter acesso aos seguintes documentos: Lei do Buggy Turismo; Portaria do Buggy Turismo; Portaria de 27 de janeiro de 2014, que disciplina o exercício da atividade de Guia de Turismo; Lei do Guia de Turismo de Natal; Lei Nacional do Guia de Turismo e Estatuto Social do SINGTUR.

4.2. Critérios de seleção dos trabalhadores da hotelaria em Natal

A partir das indicações da funcionária de hotel entrevistada no dia 24 de abril de 2023, foram realizados os primeiros contatos e identificados os interessados em participar da segunda fase da pesquisa. A pesquisa tinha como critério de seleção para a segunda fase: estar trabalhando ou ter trabalhado em um meio de hospedagem ou ter sofrido, presenciado ou mesmo tido conhecimento sobre alguma situação de assédio moral ou qualquer outro tipo de violência no ambiente de trabalho.

No entanto, à medida em que a pesquisa avançava, percebeu-se que não era um problema para os participantes falar sobre os episódios de violência sofrida, mesmo trabalhando no ambiente em análise. Dessa forma, foram entrevistados tanto trabalhadores como ex-trabalhadores da hotelaria de Natal/RN.

Alguns convites para participar da pesquisa foram feitos através de e-mail, apenas na primeira fase da pesquisa de campo e aplicativo de mensagem instantânea. Após aceito e acordado o momento da entrevista, esta era realizada de forma virtual ou presencial, conforme conveniência do participante. A partir das primeiras entrevistas iniciou-se o *networking*, também por meio da estratégia de coleta de dados bola de neve, já adotada na primeira fase da pesquisa de campo.

Foram solicitadas informações gerais aos participantes, a fim de que as entrevistas fossem realizadas no formato semiestruturado, isto é, as perguntas variaram, conforme contexto relatado quais sejam: como chegou a trabalhar na hotelaria, funções que exerceram ou exercem, tempo de experiência, aspectos positivos e negativos de sua experiência, vínculos empregatícios, benefícios como trabalhador(a), situações em que contou com o auxílio do sindicato da categoria, conflitos que já sofreram ou presenciaram, pretensão de continuar trabalhando no setor, dentre outras.

Percebeu-se, a partir das entrevistas realizadas, que as vítimas da violência na hotelaria de Natal, majoritariamente do sexo feminino, já sofreram assédio moral, assédio sexual, racismo recreativo, homofobia e violação: misoginia, por parte de colegas de trabalho, chefes imediatos ou hóspedes. Outros aspectos também foram identificados nos relatos das experiências dos trabalhadores da hotelaria como: ambiente físico, alimentação, remuneração, carga horária, dentre outros pontos.

Para os entrevistados, apesar da diversidade de hotéis na cidade, os trabalhadores acabam tendo informações sobre o ambiente de trabalho nos demais hotéis e conhecendo outros trabalhadores. Ao todo foram realizadas quinze (15) entrevistas com trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria.

Foram realizadas duas visitas técnicas a hotéis na cidade de Natal nos dias 26 de maio de 2023 e 02 de junho de 2023, respectivamente, selecionados para a pesquisa conforme menção dos participantes sobre o melhor e o pior hotel que já trabalharam, bem como a disponibilidade dos empreendimentos em nos receber. A intenção dessa estratégia de coleta de dados foi observar como funciona um hotel e as diferenças nas dinâmicas de trabalho entre um hotel de grande porte e um hotel de menor porte ou familiar. Há que destacar que os hotéis visitados possuem administração independente e familiar, respectivamente. Os hotéis divergem em serviços, localização, setores existentes, instalações físicas e valores das diárias.

O campo de pesquisa revelou também, a necessidade de incorporar a discussão sobre a atuação dos órgãos públicos específicos junto às demandas do setor em análise. Logo, foi possível realizar uma entrevista com o procurador-chefe do Ministério Público do Trabalho - MPT no dia 25 de maio de 2023, sobretudo para conhecer a atuação do órgão junto às denúncias e o caminho percorrido por estas. Foi possível também, a partir da entrevista, fazer um paralelo entre o antes e após a flexibilização da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. O levantamento das denúncias foi solicitado ao órgão, mas sem sucesso.

O Tribunal Regional do Trabalho – TRT foi contactado no dia 02 de junho de 2023, sendo solicitado o levantamento das ações/processos trabalhistas da hotelaria junto ao órgão, com o recorte temporal entre 2015 e os dias atuais, mas só foi possível ter acesso a dados a partir do ano de 2018 até o ano de 2023.

No dia 05 de junho de 2023, foi realizada uma visita ao Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, na qual foi possível obter links para o levantamento das convenções e sindicatos do segmento cadastrados. No dia 06 de junho de 2023, foi

realizada uma visita técnica ao Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos do Rio Grande do Norte – DIEESE, indicado pelo setor de empregos no MPT, na qual foi possível obter informações gerais sobre os empregos formais gerados pela hotelaria de Natal e sugestões de sites oficiais e links que poderiam facilitar a busca/pesquisa.

Por fim, entende-se que a elaboração dos roteiros semiestruturados e a realização das entrevistas e visitas técnicas se mostraram importantes no decorrer da pesquisa de campo, tendo em vista que a metodologia adotada na pesquisa foi fundamental para a qualidade dos dados obtidos. Vale salientar que, por abordar um assunto delicado de pesquisa: violência no ambiente de trabalho, a forma de apresentação das perguntas evitou acionar gatilhos emocionais que proporcionassem desconforto e sensações desagradáveis aos entrevistados.

4.3. Estratégias de pesquisa de campo

A estratégia de resposta ao problema de pesquisa é a de um estudo de caso único, caracterizado por compreender a profundidade de certos fenômenos presentes em determinado grupo ou como eles variam entre os casos. A vantagem do estudo de caso, é que a partir dele é possível uma aproximação da realidade, isto é, das situações de vida e das percepções dos indivíduos, na medida em que os fenômenos se desenvolvem na prática (Flyvbjerg, 2006; Yin, 2002).

Há cinco mal-entendidos sobre a natureza do estudo de caso: o conhecimento é mais valioso do que o conhecimento prático; não se pode generalizar a partir de um único caso, portanto, o estudo de caso único não pode contribuir para o desenvolvimento científico; o estudo de caso é mais útil para gerar hipóteses, enquanto outros métodos são mais adequados para testar hipóteses e construção teórica; o estudo de caso contém um viés de verificação; e muitas vezes é difícil resumir estudos de caso específicos (Flyvbjerg, 2006).

Essas generalizações contrastam com o próprio desenvolvimento da ciência social que, até o momento, não foi capaz de produzir conhecimento independente do contexto (Flyvbjerg, 2006). Em outras palavras, a visão convencional do conhecimento força uma suposta legitimidade em abordagens baseadas no conhecimento íntimo de milhares de casos concretos, isto é, reajustados para compreender uma realidade alheia.

Com base nessas informações, o estudo de caso é utilizado para enfatizar que o conhecimento depende do contexto e da experiência adquirida, sendo esta fundamental, por exemplo, na elaboração de políticas públicas, planejamento e políticas (Dredge & Jenkins, 2016; Flyvbjerg, 2006). A experiência promove o conhecimento do indivíduo durante o processo, uma vez que, sem essa característica, dificilmente passará de iniciante a especialista, ou seja, o processo de aprendizagem não ultrapassará o nível inicial.

O estudo de caso permite ao pesquisador maior riqueza de detalhes na análise dos dados. De outra forma, a distância do objeto de estudo e a falta de *feedback* pode levar o pesquisador a conclusões superficiais e até obscuras ou não testadas. De acordo com Flyvbjerg (2006, p. 7), “teorias preditivas e universais não podem ser encontradas no estudo dos assuntos humanos. O conhecimento concreto depende do contexto sendo, portanto, mais valioso do que a busca vã por teorias universais”.

Que o conhecimento não possa ser formalmente generalizado não significa que não possa acessar o coletivo. Logo, a generalização é utilizada no estudo de caso como suplemento ou alternativa a outros métodos (Dredge & Jenkins, 2016; Flyvbjerg, 2006; Yin, 2002). O estudo de caso é um meio alternativo de testar teorias e criar critérios arbitrários ou práticos, sendo também um recurso utilizado para gerar e testar hipóteses, mas não se limita a elas.

A falseabilidade é uma característica do estudo de caso, sendo um estímulo para a elaboração de novas investigações e construção de teorias, enquanto o subjetivismo e a verificação se aplica a todos os métodos qualitativos (Flyvbjerg, 2006). Estudos de caso possuem um elemento substancial de narrativa derivado de complexidades e contradições da vida real, assim, aspectos como amplitude e profundidade da análise são necessários ao bom desenvolvimento dos estudos de caso. Nesse sentido, a ciência social deve ser orientada por problemas e não por metodologias (Flyvbjerg, 2006; Yin, 2002). Uma disciplina sem uma variedade de estudos de caso minuciosamente executados é uma disciplina sem produção sistemática de exemplares e, portanto, ineficaz.

Foi possível, a partir da realização do estudo de caso único junto à hotelaria de Natal, acessar em profundidade a realidade analisada, sobretudo por conhecermos as principais características desse tipo de análise. Portanto, a estratégia de pesquisa utilizada foi fundamental para ultrapassar as barreiras das

generalizações convencionais do conhecimento que poderiam tornar tal abordagem teórica alheia à realidade investigada e, portanto, ao processo de pesquisa.

A experiência no campo de pesquisa foi bem sucedida, tendo em vista que a tomada de decisões e as ações foram realizadas conforme necessidade da pesquisa e em muitos momentos, refeitas, realinhadas e reprogramadas, a fim de se obter maior riqueza de detalhes, fator que favoreceu a elaboração de uma nova investigação científica, considerando o contexto da relação entre turismo e violência, já analisado em pesquisas doutorais anteriores pelo programa.

4.4. Técnicas de coleta, análise e fontes de dados

A pesquisa bibliográfica iniciada na primeira fase deste estudo foi realizada a partir da consulta a livros, dissertações, teses e *papers* nacionais e internacionais acessados nas principais bases de dados: Base Digital de Teses e Dissertações – BDTD, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRN, Periódicos Capes, *Scielo* e *Scopus*, para levantar os conceitos e as teorias sobre turismo, violência, medo, paz e desenvolvimento.

Na sequência, foi realizada uma revisão sistemática junto à plataforma *Scopus* com o intuito de encontrar artigos que abordassem o tema turismo e violência, sobretudo, para identificar a lacuna de pesquisa a ser preenchida. Inicialmente foram inseridas nesta plataforma as palavras-chave em inglês “*tourism and violence*”, desde que ambas estivessem no título, sendo encontrados 36 artigos. A escolha do idioma inglês na busca justifica-se pela ampliação do universo de pesquisa.

Outra busca foi realizada junto à plataforma, a partir das palavras-chave “*tourism and terrorism*”, sendo encontrados 139 documentos; com as palavras-chave “*tourism and peace*”, obtendo 107 artigos e, por fim, com as palavras-chave “*tourism and fear*”, a partir da qual identificou-se de 32 artigos.

Além da pesquisa bibliográfica foram utilizados outros recursos de pesquisa para filtrar e complementar as informações obtidas via pesquisa de campo, como acesso aos portais institucionais, a exemplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE; Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde do Brasil – DATASUS; Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA; Fundação Getúlio Vargas – FGV; Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social; Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social; Secretaria de Estado de Turismo;

Secretaria de Turismo de Natal (Departamento de Planejamento Turístico); SINGTUR; SEMURB; COOPBUGGY; ABAV RN; Luck Receptivo Natal; SINDETUR; SINGTUR; Sindicato dos Bugueiros Profissionais do RN- SINDBUGGY; Convention Bureau; ABIH; SINDHOTELEIROS e SINTRO. O levantamento de informações e notícias também foi realizado via sites mencionados nas entrevistas como: G1 Notícias, Tribuna do Norte e Portal R7.

Utilizou-se, nesta fase de pesquisa, a técnica de amostragem para dados primários bola de neve (Bockorni & Gomes, 2021; Freitas et al., 2000) e a técnica de coleta de dados primários: entrevista semiestruturada (Freitas et al., 2000; Minayo, 2010), reconhecidos neste trabalho como ferramentas que ampliaram o campo de visão da pesquisadora e, portanto, auxiliaram na realização desta pesquisa.

As entrevistas semiestruturadas são muito utilizadas em pesquisas qualitativas. Combina perguntas fechadas e abertas e o entrevistado tem liberdade para se posicionar sobre o tema, sem se prender à pergunta formulada (Minayo, 2010). Já a bola de neve ou *snowball* “é uma técnica de amostragem que vem sendo utilizada em pesquisas qualitativas, nos últimos anos, principalmente, porque permite que se alcancem populações pouco conhecidas ou de difícil acesso” (Bockorni, & Gomes, 2021, p. 106).

Na segunda fase, a pesquisa passou por um processo de reordenação da proposta, focando no tema turismo e trabalho na hotelaria. Para tanto, foi possível, a partir da realização da pesquisa bibliográfica, fazer o levantamento dos artigos via plataforma *Scopus*, por meio da utilização das seguintes palavras-chave no título: “*tourism and employment and hospitality industry*”, contendo um total de 22 publicações e “*tourism and work and hospitality industry*”, sendo encontrados um total de 78 trabalhos. Em uma busca mais específica sobre o tema, optou-se por utilizar as seguintes palavras-chave: *tourism and violence and hospitality industry*”, desde que todas estivessem no título, sendo possível identificar 4 artigos.

O desenvolvimento da pesquisa ocorreu com base nos objetivos específicos aqui delineados. Dessa forma, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, também por meio da técnica de amostragem para dados primários bola de neve (Bockorni & Gomes, 2021; Freitas et al., 2000) na primeira e segunda fase da pesquisa com amostra qualificada, a partir das evidências documentais já levantadas na pesquisa bibliográfica e, conseqüentemente, da pesquisa empírica já realizada. É relevante destacar que foi solicitada a gravação das entrevistas para que

pudessem ser revisadas com maior profundidade posteriormente. Somente uma participante da segunda fase da pesquisa, não permitiu a gravação da entrevista.

A doutoranda contou com o auxílio de um bolsista durante o período de coleta de dados. Este aluno foi responsável pelo levantamento de documentos, de trabalhos científicos bem como pela transcrição das entrevistas realizadas, sendo os áudios transcritos integralmente, a partir da utilização da ferramenta *Reshape*, plataforma digital de Inteligência Artificial. A análise dos dados foi realizada, a partir do discurso dos sujeitos da pesquisa.

Há que destacar que a proposta de pesquisa apresentou algumas limitações: tema delicado; dificuldade para acessar o público-alvo e falta de interesse de alguns trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria de Natal em participar da pesquisa; adaptações realizadas no decorrer da elaboração do projeto de pesquisa, devido à natureza do método de pesquisa adotado bem como das implicações derivadas da Pandemia de COVID-19. Percebeu-se que poucos documentos apresentavam de fato acesso pelos meios eletrônicos oficiais.

Foi também realizada a análise documental no levantamento de processos trabalhistas na hotelaria, no período de 2018 a 2023, obtido junto ao TRT. Além da análise das leis pertinentes ao tema em estudo: Lei nº 13.429, de 3/03/2017; Art. 444, Art. 483 e Art. 611-A da CLT; Lei 13.874 de 20/09/2019; Lei nº 14.532, de 11/01/ 2023, Art. 146-A do Código Penal, Lei nº 11.948, de 16/06/2009, Art. 4º e Lei 14.457/2022.

Houve também a análise de dados secundários via sites dos hotéis visitados, do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR, para identificar os hotéis cadastrados na cidade, e no site do MTE, para o levantamento das convenções e sindicatos da hotelaria de Natal. Também foram consultados dados sobre o número de empregos formais gerados no setor da hotelaria de Natal, considerando o período mencionado, nos sites do DIEESE-RN, da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) e do Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (NOVO CAGED). Pode ser observado no quadro 3, de forma sistematizada, todo o processo investigativo descrito neste capítulo de pesquisa, a seguir, como forma de facilitar a compreensão do leitor quanto às intenções e as etapas desenvolvidas pela pesquisadora.

Quadro 3. Metodologia de pesquisa

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS	FONTE
Caracterizar o perfil dos trabalhadores, o trabalho realizado por estes e os serviços turísticos da hotelaria de Natal-RN;	Entrevistas com amostra qualificada	Representantes do Receptivo Turístico de Natal
	Análise Documental	Lei do Buggy Turismo; Portaria do Buggy Turismo; Portaria de 27 de janeiro de 2014 que disciplina o exercício da atividade de Guia de Turismo; Lei do Guia de Turismo de Natal; Lei Nacional do Guia de Turismo; Estatuto Social do SINGTUR;
	Análise de dados secundários	Sites institucionais: Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social; Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social; Secretaria de Estado de Turismo; Secretaria de Turismo de Natal (Departamento de Planejamento Turístico); Sindicato dos Guias de Turismo do RN; SEMURB; COOPBUGGY; ABAV RN; Luck Receptivo Natal; SINDETUR; SINGTUR; SINDBUGGY; Convention Bureau; ABIH; SINDHOTELEIROS e SINTRO; Sites de notícias visitados: G1 Notícias, Tribuna do Norte e Portal R7.
Conhecer as condições de trabalho a que são submetidos os trabalhadores e ex-trabalhadores do segmento;	Visitas técnicas	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos do Rio Grande do Norte – DIEESE; Hotéis da cidade de Natal.
	Análise de dados secundários	Site dos hotéis visitados; Site do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos- CADASTUR Site do Ministério do Trabalho e Emprego- MTE
	Participação em Eventos	Reunião de Emergência do Conselho Estadual de Turismo e os representante da segurança pública do RN; Seminário do Plano Diretor de Natal: Desafios e Oportunidades para o Comércio, Turismo e Construção Civil; Audiência Pública sobre os impactos da onda de violência sobre o turismo no RN; 14º Fórum de Turismo do RN;

		9ª Feira dos Municípios e Produtos Turísticos do RN- FEMPTUR.
Identificar os tipos de violência sofrida pelos trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria de Natal no ambiente de trabalho;	Entrevista com amostra qualificada	Procurador-chefe do Ministério Público do Trabalho- MPT;
	Visita técnica	Tribunal Regional do Trabalho- TRT
	Análise Documental	Levantamento dos processos trabalhistas da hotelaria junto ao órgão, a partir de 2018 até o ano de 2023, por meio da visita ao TRT; Lei nº 13.429, de 3/03/2017; Art. 444, Art. 483 e Art. 611-A da CLT; Lei 13.874 de 20/09/2019; Lei nº 14.532, de 11/01/ 2023, Art. 146-A do Código Penal, Lei nº 11.948, de 16/06/2009, Art. 4º Lei 14.457/2022
	Visita técnica	Ministério do Trabalho e Emprego- MTE
	Análise de dados secundários	Site dos hotéis visitados; Site do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos- CADASTUR Site do Ministério do Trabalho e Emprego- MTE
Descrever as causas e consequências da violência que impacta o trabalho na hotelaria de Natal	Entrevistas com os trabalhadores da hotelaria	Sujeitos da pesquisa
	Análise de dados secundários	Site do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos do Rio Grande do Norte- DIEESE-RN, Site da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) Site do Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (NOVO CAGED).

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, pretende-se apresentar os resultados da pesquisa de campo realizada com os trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria em Natal-RN. É importante ressaltar que as entrevistas foram conduzidas de acordo com a disponibilidade dos participantes e mediante agendamento prévio, sendo a coleta de dados realizada através da técnica de coleta de dados primários bola de neve. Optou-se por dividir os resultados da pesquisa em três tópicos, a fim de proporcionar uma melhor compreensão dos dados obtidos: caracterização dos trabalhadores da hotelaria em Natal, perspectivas do trabalho na hotelaria de Natal e contexto da violência no ambiente de trabalho na hotelaria de Natal.

5.1. Caracterização dos trabalhadores da hotelaria em Natal

Foram realizadas quinze (15) entrevistas entre os meses de março e junho do ano de 2023 com trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria, conforme indicado no quadro 1. No entanto, há momentos na análise dos relatos em que foram utilizados alguns trechos das entrevistas com o público da primeira fase da pesquisa, sobretudo pela centralidade que apresentaram em relação ao conteúdo abordado.

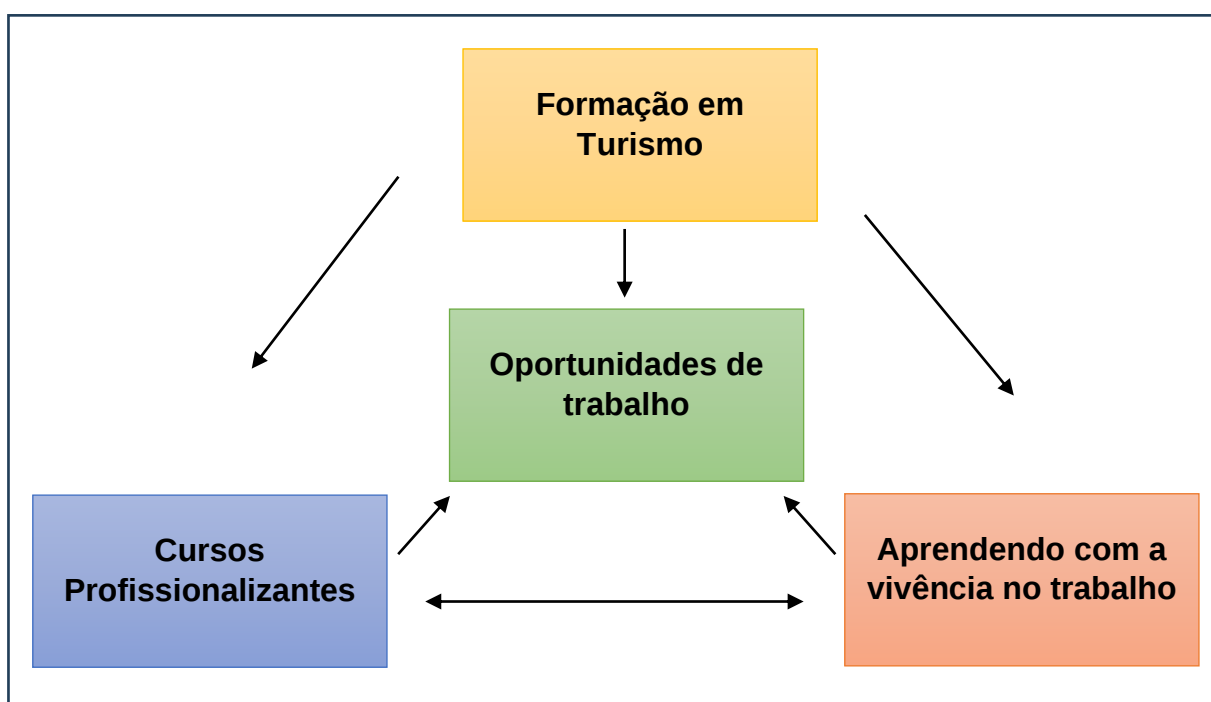
A análise dos dados coletados durante a pesquisa de campo revelou a predominância de um gênero específico entre os participantes da pesquisa. No entanto, é importante destacar que, apesar dessa tendência, a pesquisa também revelou uma notável diversidade de funções e setores desempenhados pelos trabalhadores nos estabelecimentos hoteleiros da cidade.

Os participantes desta pesquisa são predominantemente do gênero feminino, e o setor de trabalho que mais se destaca é a recepção, perspectiva que contrasta com as informações da Relação Anual de Informações Sociais – RAIS, na qual o perfil do trabalhador da hotelaria em Natal caracteristicamente é composto por: 60,93% de homens, faixa etária predominante entre 30 e 39 anos de idade, com 38% de cor parda e ensino médio completo (Brasil, 2021b).

É importante destacar que a amostra de pesquisa abrange também outros setores e funções como: reservas, comercial, mensageiro, supervisor de Vendas, recursos humanos, mordomo e governanta. Dos entrevistados, sete (7) são formados

em turismo; cinco (5) possuem cursos profissionalizantes e três (3) aprenderam o ofício na vivência. Embora a maioria dos trabalhadores da amostra tenha formação em turismo, aqueles sem essa formação acadêmica também buscaram aprimorar suas habilidades para oferecer um serviço de qualidade, aspecto que valida as correlações entre as iniciativas de formação superior e qualificação destes trabalhadores, conforme figura 7 sobre a qualificação profissional dos participantes.

Figura 7. Qualificação profissional



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Com base nas entrevistas realizadas e nas informações apresentadas na figura 7, é possível entender que as iniciativas de qualificação profissional estão ligadas às oportunidades de emprego. Contudo, mesmo que a formação superior seja reconhecida universalmente como uma característica fundamental para o sucesso no mercado de trabalho, alguns indivíduos não conseguem concluir seus cursos de graduação, devido a fatores como escala de trabalho e situações imprevisíveis, como a pandemia (Sant’Anna & Volta, 2019).

Em outras palavras, a desigualdade material entre empregados e empregadores, reforça a divisão internacional do trabalho, sobretudo pela instabilidade financeira global gerada pelo neoliberalismo econômico (Brasil, 2021a; Britton, 1982; Harvey, 2008) e corrobora com o pensamento de Santos (2008), a pessoa enfrenta uma estrutura de oportunidades, dilemas e opções nas esferas do

trabalho e do consumo, em decorrência da natureza dos poderes e direitos sobre os recursos produtivos.

Alguns trabalhadores optaram por buscar cursos profissionalizantes devido à rapidez do processo em comparação com um curso superior, bem como a conveniência de evitar as obrigações acadêmicas tradicionais, como aulas e atividades de longa duração. Logo, os cursos profissionalizantes surgem como alternativa viável para eles, permitindo-lhes adquirir ou aprimorar habilidades técnicas específicas de maneira eficaz e direcionada (Sant'Anna & Volta, 2019).

As oportunidades incrementam ou restringem os fluxos de renda e os padrões de vida dos indivíduos, características padronizadas socialmente pelos territórios, malhas urbanas, unidades de trabalho e os segmentos econômicos. Portanto, os grupos sociais são afetados diretamente pelos locais que residem e trabalham, pelos segmentos aos quais se vinculam e pelos quais foram diferenciadamente alocados (Cowen & Shenton, 1996; Gomes, 2020; Santos, 2005; Santos, 2001).

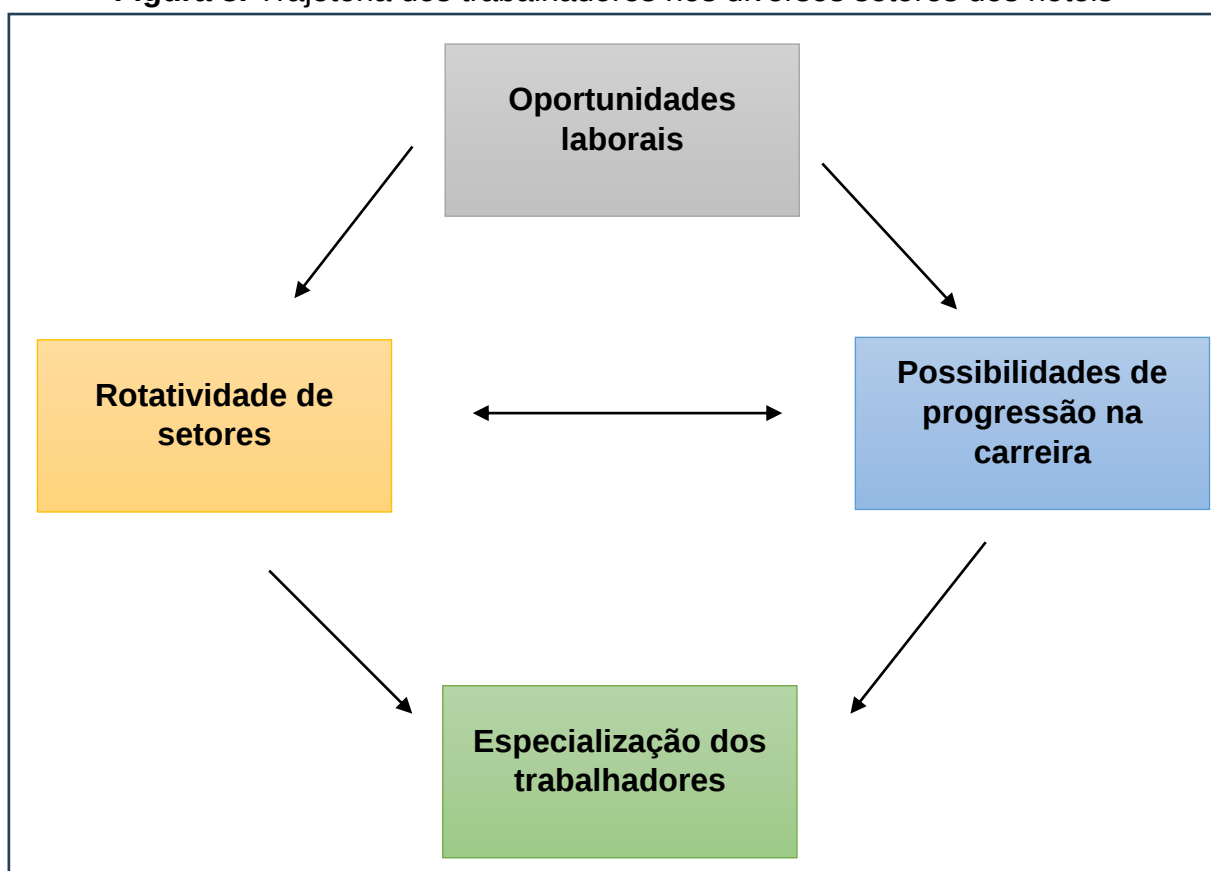
A análise dos relatos dos entrevistados revela um processo de mudança de carreira e a influência da pandemia na tomada de decisão educacional. Entretanto, observamos um processo de decisão baseado em oportunidades que surgiram ao longo de sua experiência laboral (Gomes, 2020). Essa narrativa indica uma abordagem prática em sua educação e uma progressão de carreira baseada em experiências e interesses pessoais.

Há também uma ênfase na aprendizagem através da valorização das habilidades adquiridas ao longo do tempo, em oposição à educação formal. Essa abordagem pode refletir na escolha da carreira não tradicional, onde a experiência é mais valorizada do que a formação acadêmica. Entretanto, a hotelaria moderna vem exigindo, com o passar dos anos, melhor qualificação profissional, a fim de proporcionar uma melhor hospitalidade (Brotherton & Wood, 2010; Lashley & Morrison, 2000; Medlik, 1993; Silva & Teixeira, 2007), isto é, profissionais atualizados e com competências laborais diversificadas.

Entre os empresários entrevistados, há um consenso de que a cadeia produtiva do turismo em Natal, enfrenta uma dificuldade de mão de obra profissional qualificada, perspectiva também vivenciada pelo setor hoteleiro. Esta é uma característica que se replica nos demais setores, sendo também considerado um contraponto ao potencial turístico que a cidade e a região metropolitana possuem. Panorama que reflete a desigualdade de oportunidades de empreendimento e trabalho (Gomes, 2020) e a

complexidade na interação entre elementos como capital, mão de obra, matéria-prima, gestão, informação, tecnologia e mercados (Castells, 2002). Outro aspecto importante nas falas dos participantes refere-se às funções desempenhadas por eles ou à sua trajetória nos diversos setores dos hotéis, conforme figura 8, sobretudo quando se percebe uma variação relevante na amostra de pesquisa quanto aos aspectos que contribuem para a melhoria da experiência desses trabalhadores no ambiente de trabalho.

Figura 8. Trajetória dos trabalhadores nos diversos setores dos hotéis



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Os relatos das experiências dos participantes da pesquisa sobre sua trajetória nos diversos setores dos hotéis, denotam uma diversidade de setores da hotelaria, conforme apresenta na figura 8, sobretudo em relação às oportunidades de emprego oferecidas (Castelli, 2005; O'Connor, 2016; Pereira, 2015). Dessa forma, observa-se uma competência específica desses trabalhadores pelo setor da recepção de hóspedes e atendimento ao cliente, como consequência das oportunidades que tiveram ao ingressar na hotelaria. Outro aspecto relevante na análise é a possibilidade

de progressão na carreira, que vai de funções de menor responsabilidade até cargos mais altos, como gerente de recepção e hospedagem.

De acordo com Santos (2005), a categorização social baseada no emprego fornece um panorama mais real, socialmente identificável e mais amplo com relação às fontes de poder e vantagens materiais envolvidas. Esta configuração, imposta pela modernização, resulta no aumento progressivo das desigualdades sociais. Apesar da hotelaria em Natal apresentar possibilidades de progresso na carreira, é uma atividade comercial que depende do turismo e, portanto, replica o modelo transnacional do consumo e da produção, marginalizando sociedades e culturas, ao impor altos padrões de consumo e exigir capacidades específicas.

Apesar da rotatividade dos setores na hotelaria, alguns profissionais optam por especializar-se, seja por afinidade a determinadas atividades ou devido às oportunidades de emprego que surgem. A maioria dos entrevistados mencionou ter tido a oportunidade de trabalhar em alguns setores até encontrar aquele que melhor se adequa aos seus interesses. Tal realidade no ambiente de trabalho pode se projetar na competitividade entre os trabalhadores e entre os próprios empreendimentos (Sant'Anna & Volta, 2019).

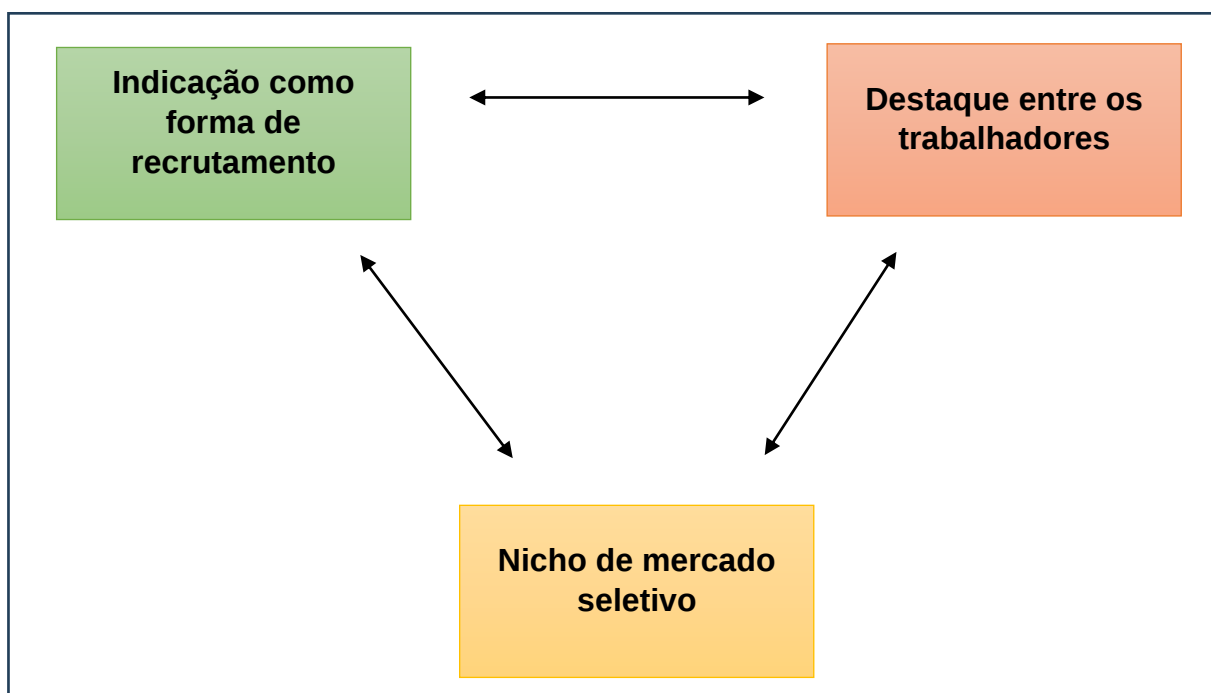
Em outras palavras, o melhor desempenho funcional pode definir as chances de promoção dos trabalhadores em detrimento dos demais, forçando-os a, pelo menos, manterem-se atualizados (Silva & Teixeira, 2007). Vale ressaltar que os profissionais também podem enfrentar pressões e coerções no ambiente de trabalho, motivadas, talvez, pelo não atendimento das expectativas de seus superiores imediatos e migrarem para outros setores ou empreendimentos (Cohen & Felson, 1979; Medlik, 1993).

Foi possível observar nos relatos dos entrevistados a disponibilidade dos trabalhadores para aprender novas funções, apesar dos desafios inerentes às tarefas que desempenham ou desempenharam e ao processo de adaptação a elas (Silva & Teixeira, 2007). O que se destaca nos relatos é como esses trabalhadores evoluíram ao longo do tempo e como adquiriram conhecimento por meio de suas experiências. Isso sugere um desempenho desejável por parte dos trabalhadores e, conseqüentemente, o reconhecimento por parte da gestão das empresas envolvidas no estudo.

5.2. Perspectivas do trabalho na hotelaria de Natal

O desgaste físico e o horário de trabalho são características que desafiam a experiência dos profissionais da hotelaria, tornando o ambiente de trabalho em certos momentos, desgastante, estressante e até intimidador (Bissoli, 2012; Gaulejac, 2007). Apesar dessa constatação, alguns trabalhadores consideram o trabalho como uma oportunidade de obter contatos frequentes com diferentes histórias e pessoas, tornando a experiência pessoal e cultural única. Há trabalhadores que se consideraram apaixonados pela hotelaria, apesar das perspectivas quanto as oportunidades de trabalho se diferenciarem. Dessa forma, as oportunidades de trabalho na hotelaria de Natal podem ser caracterizadas, conforme sistematização da informação na figura 9.

Figura 9. Oportunidades de trabalho na hotelaria de Natal



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Na percepção dos entrevistados, o processo de seleção baseado na indicação é mais comum do que outros métodos de recrutamento e se replica sobre as oportunidades de emprego na hotelaria de Natal, conforme figura 9. Logo, há uma crença implícita de que ter conexões com pessoas importantes ou influentes aumenta as chances de conseguir um emprego. Essa perspectiva se contrapõe em relação à dinâmica de trabalho existente nesse ambiente, especialmente com relação à

rotatividade de setores descritos na figura 8. Apesar dessa constatação, percebe-se que essa característica pode indicar que, embora haja uma fluidez entre os setores da hotelaria, esta atividade comercial é também seletiva (Gaulejac, 2007).

Esse cenário, portanto, sugere uma preocupação de que as competências e as experiências possam ser subestimadas em relação às conexões pessoais. O método de indicação está enraizado na cultura da hotelaria em Natal, fator que pode dificultar uma possível mudança no formato. Dessa forma, potenciais candidatos externos podem enfrentar desafios adicionais ao tentar ingressar no setor. Nesse contexto, quanto mais comprometido for o profissional à sua função para a qual foi contratado, maiores serão as chances de ser notado e recomendado por colegas para oportunidades em diferentes empreendimentos (Sant'Anna & Volta, 2019; Silva & Teixeira, 2007).

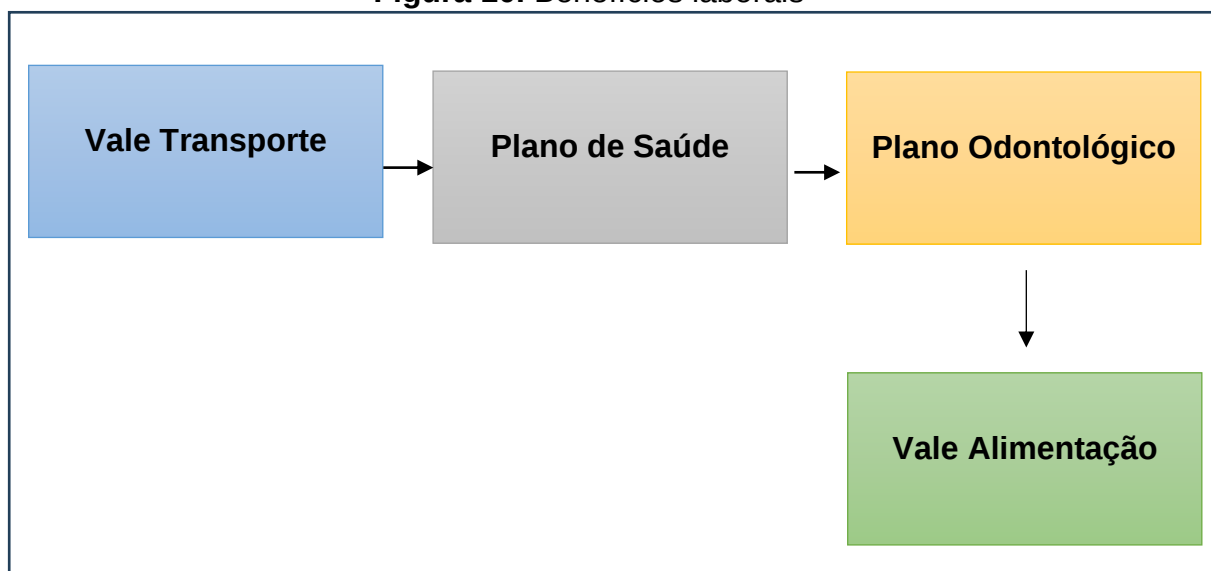
Segundo os participantes, a indicação é um aspecto que deveria mudar, ou seja, é necessário que haja alguns critérios para que os trabalhadores da hotelaria de Natal sejam contratados em determinadas vagas. A maioria dos hotéis não tem critérios, poucos fazem processo de recrutamento, uma característica predominante dos hotéis de rede na cidade. Para os entrevistados, a hotelaria em Natal não tinha muitas seleções. No entanto, os participantes da pesquisa perceberam o incremento das opções de vagas em plataformas de mídia social focadas em negócios e emprego, sinalizando uma possível mudança no cenário descrito. Apesar da informação repassada pelos participantes da pesquisa e mediante levantamento de dados junto à plataforma *LinkedIn* Brasil, foram constatados pouquíssimos anúncios para a cidade de Natal.

Os participantes da pesquisa também demonstram uma preocupação com a falta de valorização do turismólogo junto à hotelaria e suas implicações na motivação de seus trabalhadores. A formação e a qualificação dos trabalhadores são características relevantes para a contratação de mão-de-obra na hotelaria, mas não são exigências excludentes para sua efetivação, conforme a realidade dos entrevistados apresentada na figura 7 sobre a qualificação profissional. Entretanto, os recursos humanos devem estar motivados e se considerarem parte do negócio, a fim de que haja qualidade na oferta dos serviços aos clientes (Oliveira & Spena, 2014).

Na opinião dos entrevistados há uma inconsistência entre a formação e o emprego por meio da falta de conexão entre as habilidades profissionais necessárias na realização das rotinas de trabalho da hotelaria. Em outras palavras, a formação

acadêmica não corresponde à realidade do trabalho, levando os recém-formados a um sentimento de decepção. Embora seja um cenário conveniente para os empresários, os trabalhadores acabam sendo sacrificados de alguma forma (Dejours, 2013; Piñuel y Zabala, 2016; Sant'Anna & Volta, 2019). Apesar da formação acadêmica dos turismólogos não focar nas tarefas operacionais, esses profissionais estão aptos a desenvolvê-las, mesmo que a problemática de sua inserção profissional esteja associada também a questões mais amplas de políticas públicas para o crescimento do turismo, perspectiva que afeta diretamente questões relacionadas ao vínculo empregatício no setor em Natal e, portanto, os benefícios laborais destinados aos trabalhadores do setor, conforme figura 10.

Figura 10. Benefícios laborais



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Os benefícios descritos pelos trabalhadores da hotelaria em Natal e apresentados na figura 10, variam conforme o tipo do hotel. Os trabalhadores não criticam negativamente os benefícios que recebem e, portanto, mostram-se satisfeitos com o formato adotado pelos empreendimentos em que trabalham ou trabalharam. Nota-se uma diferenciação entre os valores dos descontos e o valor do vale alimentação, perspectiva que reforça também a diferenciação das remunerações entre os hotéis.

Segundo o entrevistado 37 (em 29 de Maio de 2023) “esse é o jogo capitalista que está acontecendo hoje, principalmente nos hotéis maiores”. E tem sido uma prática interpretada pelos empregadores como diferencial em relação às demais

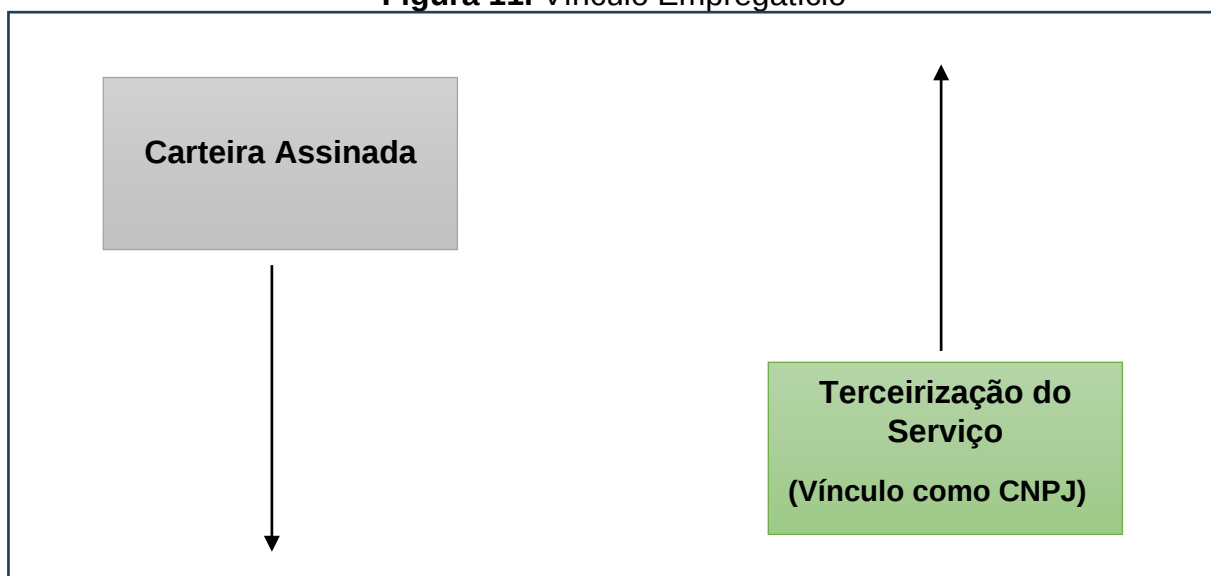
empresas e as vagas ofertadas. O turismo, portanto, materializa as contradições do modelo socioeconômico e é intensificado pelo contexto do capitalismo moderno, sendo uma das atividades que fundamentam a globalização (Rodrigues, 2006).

Este cenário, portanto, denota a precariedade nas relações de trabalho e sugere uma aparente falta de influência da categoria na busca por melhores garantias laborais, especialmente no contexto da reforma trabalhista, período em que os sindicatos enfrentaram sérias limitações em sua atuação (Brasil, 2021a; Neves & Ghiraldelli, 2022; Teberga, 2021).

5.2.1. A reforma da CLT e a precarização das relações de trabalho

Apesar da maioria dos trabalhadores terem a carteira de trabalho assinada, há quem trabalhe no formato de pessoa jurídica, conforme figura 11 sobre o vínculo empregatício. Observa-se nos relatos dos participantes que isso não é uma opção dos trabalhadores, mas uma imposição da gestão dos empreendimentos hoteleiros. Dessa forma, há quem considere o vínculo como CNPJ (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica) positivo, como uma forma de ter maior autonomia no ambiente de trabalho, da sensação de ser o próprio chefe e de ganhar uma maior remuneração.

Figura 11. Vínculo Empregatício



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A maioria dos participantes possui vínculo de trabalho sob o regime da CLT, isto é, empregos formais estabelecidos pelos dispositivos legais vigentes, apesar de alguns entrevistados possuírem conhecimento e, em alguns casos, experiência com o formato de CNPJ, ou seja, trabalho terceirizado e, portanto, informal reforçado pelo contexto contemporâneo. Em outras palavras, modelo de trabalho que opera em paralelo ao trabalho formal, complementando-o ou até mesmo competindo diretamente com ele, seguindo muitas vezes direções opostas, conforme ilustração da figura 11.

Todos os participantes consideram o vínculo CLT como opção ideal para os trabalhadores, devido à garantia de estabilidade salarial e aos benefícios previstos por lei. Mesmo após a implementação da reforma trabalhista, a CLT continua a ser reconhecida como um instrumento legal de proteção no contexto laboral. Logo, a ausência desse dispositivo impacta negativamente na relação de trabalho, especialmente na perspectiva do trabalhador, que, a cada atualização, vê seus direitos diminuídos (Teberga, 2021).

A reforma trabalhista de 2017, é considerada uma precarização das relações de trabalho, porque ela foi basicamente de perdas para o trabalhador, favorecendo aqueles com melhores condições de negociações. Dessa forma, a reforma foi responsável por promover maior individualização, flexibilização, livre negociação e dificuldade para o grupo maior de trabalhadores nas rotinas trabalhistas ao enfraquecer o sindicato (Neves & Ghiraldelli, 2022), perspectiva que reforça a contribuição do neoliberalismo e da globalização junto à divisão internacional do trabalho e, portanto, na precarização dos serviços (Harvey, 2008; Julião et al., 2009). Outro aspecto relevante a ser mencionado é que as políticas neoliberais sobre a industrialização, automação e evolução tecnológicas forçaram as empresas a tornarem-se mais competitivas (Santos, 2005).

Não é possível criar emprego somente pela precarização. As pesquisas do IBGE sobre o emprego não revelam, por exemplo, o tipo de emprego que a pessoa possui, apenas apresenta uma estimativa de pessoas empregadas ou desempregadas. Em outras palavras, não importa as condições de trabalho. A reforma trabalhista, apesar de propagar uma modernização das relações trabalhistas e contribuir para a geração de empregos, não cumpriu suas promessas. Pelo contrário, após a sua aprovação percebe-se uma tendência ao aumento do desemprego, além da criação de postos de trabalho baseados em contratos terceirizados, temporários,

intermitentes, precários e informais, ou seja, sem proteção social (Julião et al., 2009; Neves & Ghiraldelli, 2022; Teberga, 2021).

A reforma trabalhista tem contribuído para a redução dos empregos formais. De acordo com as informações divulgadas pelo Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – NOVO CAGED, na hotelaria de Natal, no ano de 2020, foram realizadas 1.424 contratações e 2.259 desligamentos e, portanto, foram encerradas 835 vagas de emprego formal. No ano de 2021, foram realizadas 2.203 contratações e 1.702 desligamentos, fechando 501 postos de trabalho formais e, por fim, no ano de 2022, foram realizadas 2.059 contratações e 1.846 demissões, eliminando 213 vagas de emprego formal (Brasil, 2023b).

Segundo o entrevistado 33 (em 25 de Maio de 2023) “a CLT é uma lei bastante antiga. Esse ano (2023) está fazendo 80 anos”. Quando foi criada, representou até um privilégio, porque foi elaborada para uma pequena população urbana de área industrializada no Brasil que, no início do século passado, era incipiente, isto é, foi aprovada em um cenário predominantemente rural, época em que no Brasil a realidade do emprego era diferente da realidade atual das indústrias e das grandes empresas.

Para a maioria dos entrevistados, o vínculo como CNPJ implica na perda dos direitos trabalhistas como: o direito a férias, o direito ao 13º salário, bem como o registro em carteira das funções que desempenhou durante o período em que teve vínculo empregatício no empreendimento. Em outras palavras, é uma burla à legislação, além de prejudicial ao trabalhador. Conforme relatado pelos participantes, embora o vínculo como CNPJ possa proporcionar uma sensação inicial de bem-estar econômico, devido a menos compromissos fiscais, essa vantagem não se estende a longo prazo. Na verdade, compromete o reconhecimento da trajetória laboral e as conquistas adquiridas ao longo do processo, bem como a seguridade social promovida pelo vínculo CLT. Nesse contexto, a remuneração assume papel central nas dinâmicas de trabalho (Oliveira & Spena, 2014).

A remuneração na opinião dos participantes não aumentou muito, apesar das exigências atuais por parte dos empregadores como: de habilidades, de atitudes, de conhecimentos gerais e específicos, como idiomas, de operacionalização de sistemas, de comunicação e persuasão em vendas, ou seja, a remuneração está aquém da função que exerce e da carga horária de trabalho (Bissoli, 2012; Courpasson, 2000; Sant’Anna & Volta, 2019).

Segundo a entrevistada 30 (em 24 de Maio de 2023), “é como se o empresário entendesse que está fazendo um favor empregando, o que na verdade se constitui em uma troca”, perspectiva que se projeta também sobre a valorização profissional e de gênero no ambiente de trabalho (Brasil, 2021a; Eger, 2021; Jordan, 1997; Marić & Obadić, 2009; Zhang & Zhang, 2020, 2021).

Foi possível também observar a variação na remuneração entre algumas funções apresentadas no relatório da RAIS entre os anos de 2015 e 2021 como: camareiras que, em 2015, recebiam aproximadamente R\$ 1.409,85 e, no ano de 2021, um valor de R\$ 1.479,20 e mordomos/governantas que, em 2015, recebiam em torno de R\$ 2.823,92 e, em 2021, R\$ 2.032,28. Conforme dados coletados na RAIS, a remuneração média em hotéis apresentou uma variação importante ao longo dos anos. Em 2015, a média era de R\$ 1.903,68, subindo para R\$ 2.095,34 em 2018, valor mais alto observado. A remuneração começou a declinar gradativamente nos anos seguintes, alcançando o valor médio de R\$ 1.935,09 em 2021 (Brasil, 2021b).

Para os entrevistados, os salários são acrescidos de comissões, derivadas da venda de passeios, indicação de restaurantes, dentre outros aspectos. A princípio, as comissões podem ser consideradas um bônus para as categorias de trabalhadores da hotelaria de Natal, mas não o é, pois, apesar de serem um complemento oferecido ao trabalhador com o objetivo de motivá-lo em meio à inconstância das remunerações, as comissões acabam completando os valores que recebiam nos anos anteriores.

Alguns dos participantes mencionaram que há uma diferença salarial acentuada entre homens e mulheres. De acordo com os dados apresentados pela RAIS, no ano de 2015, os homens ganhavam em torno de R\$ 1.973,29 e, no ano de 2021, um valor de R\$ 2.021,88; já para as mulheres, a remuneração média no ano de 2015 foi de aproximadamente R\$ 1.793,36 e em 2021 R\$ 1.804,14.

Apesar de terem um sindicato, o Sindicato dos Empregados no Comércio Hoteleiro e Similares no Estado do RN – SINDHOTELEIROS, que deveria militar por uma equiparação dos pisos salariais, de acordo com o relato da entrevistada 36 (em 29 de Maio de 2023) “tem hotel que eu conheço que, como todo mundo se conhece, uma função que uma pessoa ganha R\$ 3.000 em um hotel, outra ganha R\$ 1.500 em outro”, ou seja, essa equiparação entre os salários, é inexistente na prática.

Nesse aspecto, a Lei Ordinária 14.611/2023, que dispõe sobre a igualdade salarial e remuneratória entre mulheres e homens para o exercício da mesma função, é uma iniciativa que pode melhorar a dinâmica citada pelos entrevistados. Por fim,

para eles, o aumento salarial está associado à incorporação de alguns benefícios como: cesta básica, plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, vale transporte, vale refeição, vale alimentação.

5.2.2. Condições de trabalho na hotelaria de Natal

A escala de trabalho é um elemento importante quanto às condições de trabalho observadas na hotelaria de Natal. Foi constatado que a maioria dos hotéis tem escala seis por um (trabalha seis dias e folga um dia) e um dos hotéis mencionados na pesquisa dá folga também no dia do aniversário. A escala de trabalho pode variar ainda em doze por trinta e seis, sobretudo quando um trabalhador cobre as férias de outro. Os setores internos, como setor comercial, supervisor de vendas e recursos humanos, possuem horário comercial. É válido pontuar que o trabalhador do setor da hotelaria, muitas vezes, excede a sua carga horária de trabalho. Para a entrevistada 28 (em 23 de Maio de 2023), “é um quadro geral da hotelaria em si. Há um horário certo para entrar, mas não há horário certo para sair do trabalho, sobretudo na alta temporada”.

As rotinas de trabalho dependem diretamente das atividades que os trabalhadores desempenham no ambiente de trabalho. Setores como recepção, governança e A&B lidam diariamente com questões de maior estresse em relação aos demais setores, por terem um vínculo mais próximo com os hóspedes. No entanto, justamente nesses setores, considerados elementos centrais das rotinas administrativas dos hotéis, por promoverem oportunidades estruturais de vitimização dos indivíduos que deles fazem parte, é que podem ocorrer certos tipos de crime, sobretudo contra pessoas ou bens (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006).

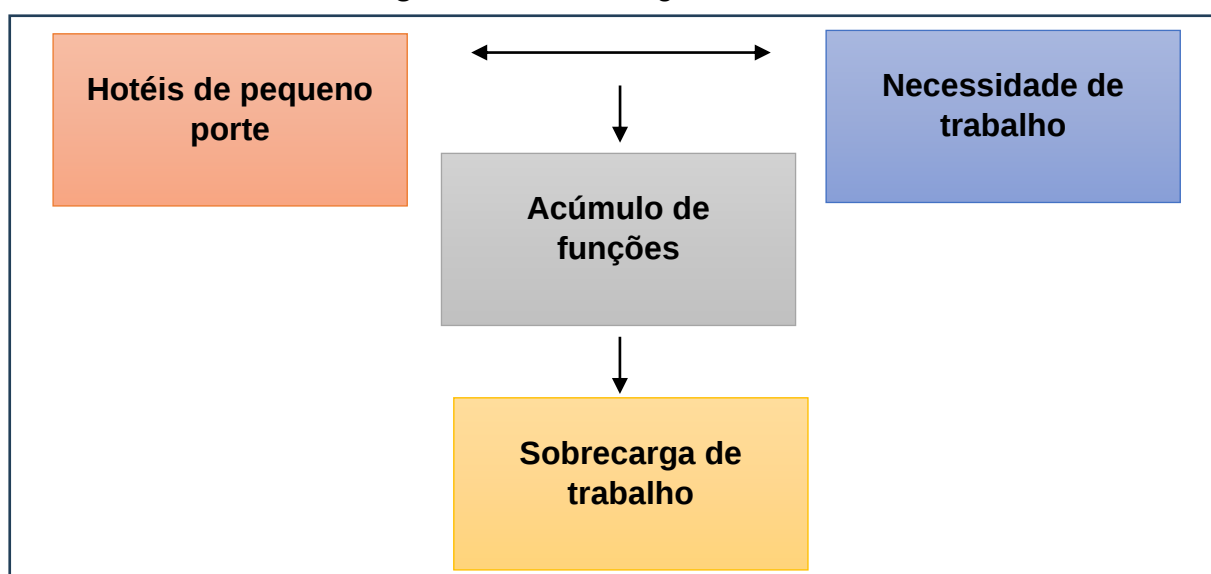
Segundo o entrevistado 37 (em 29 de Maio de 2023), “em hotéis maiores, há dias na recepção em que se realiza entre 70, 100 ou 150 check-ins, com rapidez, isto é, entre 10 e 20 minutos cada, pois os hóspedes querem ir para o apartamento e desfrutar do hotel”. Assim, após algum tempo, esse processo se torna automático para os recepcionistas. O processo padrão de check-in pode variar também, conforme tipologia do hotel e dos serviços que são oferecidos. Há jornadas de trabalho nas quais camareiras limpam e organizam 20 apartamentos por dia, além de realizarem os check-out. Na opinião dos trabalhadores, a rotina é muito cansativa.

A sobrecarga de trabalho emerge como um tema relevante entre os entrevistados, representando um desafio a ser enfrentado no ambiente de trabalho. De acordo com a entrevistada 24 (em 16 de Maio de 2023) “a gente já vive o dia inteiro, a gente passa praticamente o dia inteiro no trabalho. A gente passa a maior parte do nosso dia no trabalho. Tem gente que vai em casa só para dormir”.

Entretanto, parte dessa problemática está intrinsecamente ligada à administração do empreendimento e, por conseguinte, às rotinas de trabalho, conforme percepção dos participantes. Todos os entrevistados confirmam essa realidade que, de certa forma, se configura como um obstáculo motivacional e de bem-estar aos trabalhadores.

Vale ressaltar que a sobrecarga de trabalho, na opinião de alguns participantes, ocorre em hotéis de menor porte. Apesar de Andriotis & Vaughan (2003) reconhecerem que os trabalhadores diretos do turismo tendem a ser mais positivos em relação à prática, devido a dependência econômica e à necessidade de emprego, esse aspecto transforma, de forma significativa, a experiência desses profissionais no ambiente de trabalho. A carga de trabalho excessiva pode afetar negativamente a qualidade do trabalho (Medlik, 1993; Piñuel y Zabala, 2016), especialmente em relação a trabalhadores inexperientes, que não estão familiarizados com suas tarefas específicas no hotel. Dessa forma a sobrecarga de trabalho tem sido um problema recorrente, conforme relatos dos participantes e sistematização das informações na figura 12.

Figura 12. Sobrecarga de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A sobrecarga de trabalho está associada a alguns fatores no ambiente de trabalho, conforme figura 12. Embora um dos entrevistados afirme que haja muitos estabelecimentos hoteleiros na cidade de Natal (“Natal possui mais de 500 hotéis”), constatou-se, após levantamento no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR, que há somente 94 hotéis cadastrados oficialmente. É importante destacar que mesmo que os dados deste sistema não representem a realidade, sinaliza a necessidade de melhoria neste quesito.

Segundo Fratucci (2000), os trabalhadores diretos do turismo são em sua maioria derivados de outros setores econômicos, mas dependem diretamente da atividade, isto é, corresponde a um grupo de assalariados para quem o turismo é a principal fonte de receitas, aspecto que interfere não somente na qualidade do turismo local, mas são impactados pelo mesmo.

Segundo o entrevistado 33 (em 25 de Maio de 2023) “hoje a gente vê um empresário brasileiro reclamando da baixa produtividade do trabalhador brasileiro. Mas aí esse mesmo segmento não trabalha para dar melhores condições de educação às classes trabalhadoras”. Nesse sentido, se não há uma educação de melhor qualidade para o trabalhador, no que se refere à formação superior ou aos programas de qualificação profissional, seja pela natureza do trabalho que possui ou disponibilidade financeira que os impede de acessá-los. Logo, não é possível que ele seja qualitativamente produtivo, perspectiva que fortalece o subemprego. Além disso, se o trabalhador tiver uma educação melhor, terá maior força política e exigirá mais do Estado.

De acordo com Santos (2008, p. 355), em um sistema de produção pensado sob a ótica das relações sociais, “o que a pessoa tem condiciona o que ela deve fazer para conseguir o que obtém”. As relações de classe, portanto, geram um conflito social baseado nas assimetrias entre o que as pessoas têm e o que fazem com o que têm. Classe social é, portanto, um conceito explicativo sobre os determinantes sociais ou a especificação das circunstâncias, dependências e exclusões entre os grupos sociais.

Para os participantes, a sobrecarga de trabalho mais acentuada ocorre no setor de A&B, pela rotatividade que possui e pela natureza de suas funções, isto é, consideram o trabalho nesse setor complicado. Outros participantes julgam ainda, que a sobrecarga de trabalho não está associada somente a uma questão quantitativa, mas de atribuição do cargo ao qual o trabalhador ocupa, exigindo maior

disponibilidade. Dessa forma, a distribuição desigual de tarefas gera um círculo vicioso de perpetuação, sobretudo de mulheres de baixa renda em postos de trabalho precarizados e sub-remunerados (Brasil, 2021a).

Quanto ao horário de descanso, os entrevistados afirmaram que antes era mais complicado tirar o horário de intervalo, mas atualmente o contexto é diferente, com a atualização das leis trabalhistas e o reforço das informações. Logo, tornou-se muito mais fácil denunciar, por meio de vídeos, fotografias ou registro de determinadas situações, então, as empresas começaram a se adaptar nesse sentido. Para a maioria dos entrevistados, essa é uma questão bem definida, sendo inclusive enfatizada pelo setor de recursos humanos. Os espaços para descanso nos hotéis têm melhorado a infraestrutura, com ar-condicionado e/ou ventiladores, com sofás grandes e confortáveis, alguns com computadores para uso pessoal e até pequenas bibliotecas para estimular a leitura dos trabalhadores, além da opção de levar livros para casa, caso queiram.

Com relação à atuação do sindicato dos hoteleiros, os entrevistados sentem-se sem propriedade para falar do assunto. A justificativa apresentada foi a de que o trabalho realizado por ele é incipiente, se comparado às muitas demandas da categoria. A força de atuação dessa entidade sobre as empresas foi reduzida, especialmente, após a reforma trabalhista de 2017. É importante destacar ainda que, mesmo sendo um sindicato laboral cujo dever é defender a classe trabalhadora, há uma ausência marcante da entidade em relação às esferas de atuação que possui.

O direito aos serviços de saúde gratuitos (consulta com o clínico geral, ginecologista e dentista), o aumento salarial de 6% e a assessoria nas tratativas de pagamento de verbas rescisórias e/ou finalizações de contratos foram citados pelos participantes como ações do sindicato junto à categoria. Entretanto, para os entrevistados, não há um engajamento efetivo, plenária ou discussão de maiores melhorias para a categoria. Antes, o desconto sindical era feito no contracheque sem consulta ao trabalhador, mas atualmente é possível optar por não contribuir com a entidade, apesar do valor ser irrisório.

Segundo a entrevistada 31 (em 25 de Maio de 2023) “hoje a gente só o vê como se fosse só para aumento mesmo. A gente não sabe os direitos que a gente tem, acho que falta mais informação sobre isso”. Outro participante afirma que “o sindicato é muito capitalista. Ele só está ali mesmo para recolher aquela contribuição. E depois que a contribuição não é mais obrigatória, o sindicato, assim, ele meio que apagou”.

Por fim, os entrevistados afirmam que a entidade deve ser mais assídua e que suas ações se reverberem sobre as demais necessidades da categoria hoteleira.

A pandemia foi um evento muito citado entre os participantes como fator de mudança no ambiente de trabalho e das relações trabalhistas. Nesta época, muitos hotéis de Natal fecharam e demitiram vários trabalhadores, alguns dos quais estavam em período de experiência ou eram aprendizes e foram desligados das empresas. Quando os hotéis voltaram a recontratar, recontrataram as pessoas com mais de uma função, pagando metade dos salários, situação à qual os trabalhadores se submetem porque precisam trabalhar (Bissoli, 2012; Courpasson, 2000).

5.3.Contexto da violência no ambiente de trabalho na hotelaria de Natal

Entender como funciona a administração hoteleira é essencial para se compreender o ambiente de trabalho na hotelaria. Há diferenças relevantes e que, portanto, repercutem no processo de gestão da política interna e, conseqüentemente, na qualidade do serviço prestado entre um hotel de rede e um hotel de administração familiar.

Portanto, foram visitados dois hotéis na cidade de Natal com o intuito de conhecer como funciona um hotel e as diferenças nas dinâmicas de trabalho entre um hotel de grande porte e um hotel menor/familiar. Embora o crescimento da hotelaria esteja associado aos grandes grupos hoteleiros, hotéis pequenos e independentes representam a maioria dos empreendimentos desta atividade (Medlik & Ingram, 2002).

Há hotéis em Natal que não são administrados pela família, embora também não pertençam a nenhuma rede hoteleira, isto é, possuem administração independente, embora sigam uma política administrativa mais próxima a um hotel de rede. Os entrevistados concordam que, em hotéis de rede, há maior promoção de espaços coletivos e de decisões, sobretudo porque esses ambientes de trabalho estão submetidos a processos de padronização internacional e ao rigor da legislação que lhe corresponde por natureza.

Para os participantes, em hotéis de rede, os processos seletivos são criteriosos e há maior facilidade de ascensão de cargos/funções para os trabalhadores. Além das funções serem bem definidas, ou seja, não há tantos problemas em relação à dinâmica de trabalho. Dessa forma, cada setor tem a sua chefia, tem sua coordenação e organogramas bem definidos.

O primeiro hotel visitado é de administração independente (trabalhadores contratados pela família para administrá-lo), possui 94 apartamentos, sendo classificado como um hotel de 4 estrelas¹⁰. O hotel dispõe dos seguintes setores: Hospedagem (Recepção: chefe de recepção, recepcionistas e mensageiros); Governança (Governanta, 2 Supervisoras e 7 Camareiras); Portaria, Qualidade e experiência; Administrativo (Financeiro/Reservas/Talento e Cultura/Recursos Humanos/ Departamento Pessoal/Lazer); Alimentos e Bebidas, Setor de Manutenção e Tecnologia da Informação e Gerência Geral. O setor da experiência é responsável pela qualidade da experiência dos hóspedes antes, durante e pós-estadia, perspectiva que se reflete na constante evolução da hotelaria moderna (Brotherton & Wood, 2010; Lashley & Morrison, 2000).

Segundo a gerente, não são admitidos apenas profissionais da área de Turismo, mas as vagas de emprego são preenchidas, conforme o setor, havendo também seleções internas e muitos trabalhadores são estudantes de cursos técnicos do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, instituição com a qual o hotel possui uma parceria. Há uma política colaborativa entre os trabalhadores, desenvolvida pela gestão do hotel, aspecto que reforça a ênfase da hotelaria moderna sobre a hospitalidade (Brotherton & Wood, 2010; Lashley & Morrison, 2000).

O setor de governança, é responsável pelas trocas de toalhas, roupas de camas e reposição do frigobar, cujo controle é feito por meio de etiquetagem conforme data de vencimento. O serviço de lavanderia, anexo à governança, funciona 24 horas. Há 7 alas (5 andares – sendo 1 camareira por andar). São 12 apartamentos para limpeza diária por camareira. A troca da roupa de cama é feita diariamente, mas cabe ao hóspede decidir ou não pela troca. O setor ainda é responsável pela organização e higienização de todo o hotel, exceto da cozinha. A fragmentação das tarefas e a rigidez do trabalho, portanto, se configuram como realidade do hotel visitado (Sant’Anna & Volta, 2019).

A equipe de governança está dividida da seguinte forma: 5 pessoas nas áreas de limpeza; duas supervisoras; dois auxiliares da governança e uma governanta, havendo 1 dia de folga para cada membro da equipe. Segundo a governanta não há atritos entre os trabalhadores do setor. As trabalhadoras identificam-se com o trabalho que realizam e a seleção de novas trabalhadoras é realizada conforme necessidade

¹⁰ Segundo Brasil (2010, p. 9) os hotéis fazenda e pousadas podem ter entre uma e cinco estrelas. Os resorts entre quatro e cinco estrelas.

(Alta/Baixa Temporada). Na alta temporada, busca-se preferencialmente trabalhadoras com experiência, característica que reflete a rotatividade na dinâmica de trabalho na hotelaria (Sant'Anna & Volta, 2019).

Há um total de 35 trabalhadores no setor de Alimentos e Bebidas – A&B, sendo 19 pessoas no restaurante e 16 trabalhadores na cozinha. A cozinha possui três áreas/divisões: padaria/cozinha/tapiocaria e é subdividida em: açougue, câmara fria, sobremesas, laticínios, hortifruti. Quanto à divisão das funções tem-se chefe, supervisor, senho, plênio e auxiliares. A cozinha dispõe de nutricionista para balancear e diversificar os pratos oferecidos.

O hotel trabalha com o sistema de compensação. Os trabalhadores não trabalham no dia do aniversário, mas nesse dia, recebem um bolo da cozinha e têm o direito de tomar café-da-manhã com os familiares diretos por conta do hotel. Há também, uma celebração extra dos aniversariantes reservada aos trabalhadores, perspectiva que destoa da realidade vivenciada por outros hotéis (Gaulejac, 2007; Sant'Anna & Volta, 2019). O hotel oferece ainda cursos de espanhol (todas às terças-feiras) e de inglês (às sextas-feiras, de forma virtual). Os trabalhadores têm direito a duas refeições diárias, por conta do hotel.

O segundo hotel visitado é de administração familiar, sendo dois dos três filhos do proprietário os responsáveis pela gestão do empreendimento. O hotel possui 36 apartamentos e 4 andares, sendo classificado como um hotel de 3 estrelas¹¹ e é composto pelos seguintes setores: Recepção (4 recepcionistas); Cozinha (1 copeira); Governança (1 camareira), Manutenção (1 encarregado) e gerência com secretária. Há dois folguistas (1 para a camareira e 1 para a copeira). Dois recepcionistas entraram há 1 ano no hotel e os demais trabalham há mais tempo no setor. O atendimento do hotel é 24 horas.

A camareira é responsável pelas trocas de toalhas, roupas de camas, lavagem e secagem das roupas. A troca da roupa de cama é feita diariamente. A camareira limpa um total de 8 apartamentos por dia. O setor ainda é responsável pela organização e higienização de todo o hotel, exceto da cozinha.

O hotel oferece apenas o café da manhã aos hóspedes, tendo os trabalhadores que arcar com os custos da sua alimentação. O horário de trabalho do setor da recepção é de 6 horas diárias (36 horas semanais). Mesmo em condições de trabalho

¹¹ De acordo com Brasil, (2010, p. 9) os hotéis históricos, flat/apart-hotéis podem ter entre três e cinco estrelas.

desfavoráveis, percebe-se a sujeição e aceitação apática destes trabalhadores (Garcia & Tolfo, 2011), geradas pelo medo de retaliações e coibições por parte das gerências ou até mesmo de perder o emprego (Silva, 2005).

Quanto aos treinamentos/palestras, observou-se que os participantes foram categóricos ao afirmar que não é uma prática frequente nos estabelecimentos hoteleiros visitados. No geral, aprendem com a vivência, no dia-a-dia da rotina de trabalho, perspectiva que se reverbera sobre a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes. Embora não seja uma realidade junto aos trabalhadores do segundo hotel visitado, a qualificação é uma ferramenta importante no contexto de trabalho na hotelaria moderna (Silva & Teixeira, 2007).

Apesar da hotelaria prezar pelo bem-estar e conforto dos hóspedes, o mesmo não acontece quanto às percepções, emoções e opiniões dos trabalhadores e ex-trabalhadores. A sobrecarga de trabalho, coibições e cobranças excessivas, por exemplo, deveriam ser aspectos a serem revistos nesse ambiente de trabalho, pois afetam diretamente a entrega do serviço (Civilidag, 2014; Sant'Anna & Volta, 2019; Silva, 2005), sobretudo em ambientes de trabalho como o do segundo hotel visitado.

Em outras palavras, a excelência na prestação dos serviços estende-se também à oferta de melhores condições de trabalho e remuneração (Oliveira & Spena, 2014). Dessa forma, o trabalho, como uma necessidade básica do indivíduo em sociedade e uma das categorias de análise da teoria das atividades rotineiras (Cohen & Felson, 1979) demanda mudanças estruturais que podem interferir diretamente na redução dos crimes.

5.3.1. Tipos de violência sofridas no ambiente de trabalho

Segundo os entrevistados que já trabalharam nas duas configurações de hotéis, em hotéis de administração familiar há maior probabilidade de ocorrer a violência em suas rotinas de trabalho, por ser um ambiente que não preza pela valorização de seus trabalhadores. A violência também pode ocorrer nas dependências de um hotel de rede, embora, teoricamente, existam procedimentos padrões nas rotinas de trabalho para inibir essas práticas: supervisão, comunicação constante com os setores, a partir de seus chefes ou coordenadores de setores, dentre outros métodos ou ferramentas.

Para os entrevistados que já sofreram assédio, a violência foi considerada um dos motivos para reconsiderar o emprego, conforme fala da entrevistada 30 (em 24 de Maio de 2023) “já sofri de assédio moral ao ponto de que eu ia trabalhar à força”. No entanto, relataram que às vezes se submetem a situações dessa natureza porque precisam do trabalho, porque têm medo de não conseguir outro emprego tão rápido, a fim de sustentarem suas famílias (Bissoli, 2012; Courpasson, 2000). A partir dos relatos, foi possível perceber que isto é uma prática recorrente e que contribui para a escalada de ocorrência desse tipo de crime (Cohen & Felson, 1979; Miró, 2014).

Entre os participantes que presenciaram situações de assédio, os mais recorrentes são assédio moral e assédio sexual e, em menor proporção, o racismo recreativo, a homofobia, sendo as vítimas em sua maioria do gênero feminino, e a misoginia. Aqueles que nunca presenciaram ou sofreram violência no ambiente de trabalho, afirmam ter medo de ser vítima de assédio ou alguma prática discriminatória e, portanto, encorajam as vítimas a denunciarem, pois, a prática criminosa no ambiente de trabalho reflete um padrão na ocorrência dos crimes e na identificação de possíveis vítimas (Cohen & Felson, 1979).

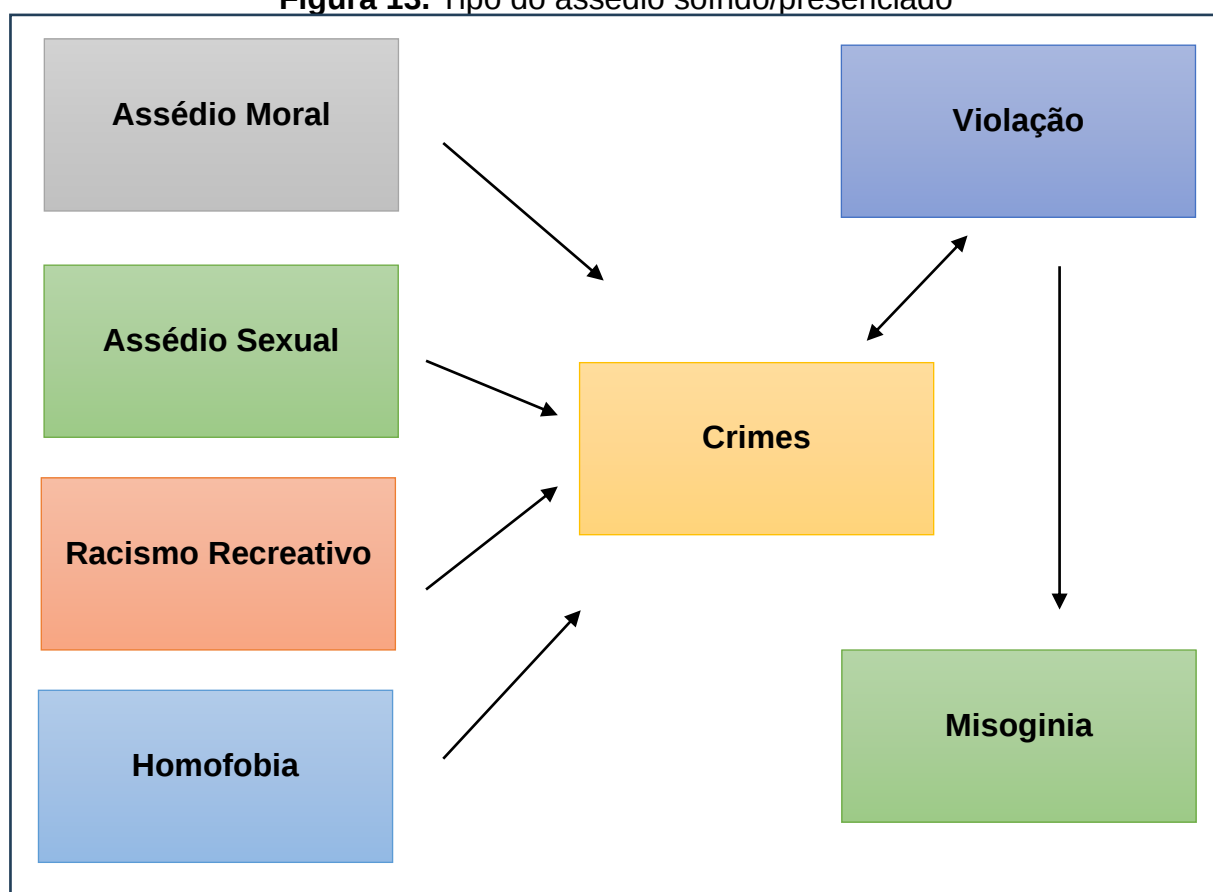
Os entrevistados afirmam que o ambiente de trabalho na hotelaria é mais difícil para as mulheres jovens ou novas na empresa (Álvaro, 2013), pois se deparam com gestões machistas e que as impedem até mesmo de opinar, perspectiva que se replica também a entrevistas de emprego, especialmente quando são mães e são questionadas sobre como e com quem deixarão seus filhos para poderem trabalhar (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006; Miró, 2014) o que se contrapõe à dependência da atividade junto à força de trabalho feminina predominante no setor (Moreno & Cañada, 2018).

A lei 9.029/1995, derivada da 42ª reunião da Conferência Internacional do Trabalho (Genebra- 1958), pode ser um instrumento para combater esse tipo de prática e quaisquer outras discriminações por motivo de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar, deficiência, reabilitação profissional, idade, entre outros aspectos, sendo o Brasil um país membro da Organização Internacional do Trabalho-OIT.

Os artigos 373-A e 391 da CLT reforçam a perspectiva de um melhor ambiente de trabalho para as mulheres, ao tratar, respectivamente de distorções que afetam o acesso da mulher ao mercado de trabalho e a estabilidade provisória, no mínimo, por 6 (seis) meses após o final do período de licença-maternidade.

A partir do relato da entrevistada 14 (trabalhadora), é possível perceber como se caracteriza o ambiente de trabalho: “então você sofre assédio sexual, assédio moral dos seus chefes. É todo tipo de assédio. É, principalmente de gente que está em um setor, em uma posição hierárquica maior que a sua”. Os hóspedes também foram mencionados como parte dessa dinâmica de trabalho, sobretudo por suas exigências. É importante mencionar que o assédio moral/sexual tem relação com a hierarquia. Essa realidade resulta do agravamento social e econômico global provocados pelo neoliberalismo econômico e da globalização (Fazito et al., 2017; Furtado, 1974). Dessa forma, os tipos de assédio sofridos/presenciados pelos participantes foram, segundo a figura 13.

Figura 13. Tipo do assédio sofrido/presenciado



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Os crimes apresentados na figura 13 como o assédio moral e sexual, a homofobia, o racismo recreativo e a misoginia como violação, manifestam-se de formas variadas nos setores de um hotel e tais comportamentos reforçam as

hierarquias existentes e sugerem a busca por vantagens no ambiente profissional. Os relatos dos entrevistados revelam certa facilidade dos assediadores em acessar as vítimas, gerando um sentimento de medo entre aqueles que foram alvos desses crimes em algum momento (Felson & Cohen, 1980).

A falta de proteção dos trabalhadores contra tais práticas, aliada à frequência com que ocorrem, aponta para uma problemática ainda maior na estrutura da atividade, podendo revelar os hábitos e o estilo de vida dos assediadores. Elementos que a teoria das atividades rotineiras utiliza para compreender o cometimento de crimes (Fernandes, 2006). Dessa forma, a ilustração apresentada na figura 13 corrobora com a teoria das atividades rotineiras, ao serem reflexos dos padrões ou *status quo* do crime.

Observou-se nos relatos que há um contraste entre o suporte e a tolerância com comportamentos inaceitáveis no ambiente de trabalho (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006; Miró, 2014). O comportamento dos indivíduos é uma característica de análise importante para se compreender a natureza dos crimes praticados nesse ambiente. Ainda de acordo com os relatos dos participantes, o abuso de poder e o assédio moral por parte dos gerentes e demais gestores é realidade junto à hotelaria de Natal. Logo, o ambiente de trabalho pode ser interpretado caracteristicamente como hostil e hierárquico (Cohen & Felson, 1979; Dejours, 2013; Fernandes, 2006; Miró, 2014; Sant'Anna & Volta, 2019). Esse cenário pode se repercutir, no futuro, na divisão do trabalho baseado em critérios sexistas, fruto e reproduzidor de desigualdades, estereótipos, assimetrias, hierarquias e desigualdades materiais e simbólicas (Brasil, 2021a; Menezes et al., 2018).

De acordo com Santos (2008), a desigualdade de gênero no trabalho e na renda ocorre em praticamente todos os países do mundo. O gênero é um fator determinante na dinâmica de trabalho descrita e, portanto, mecanismo que legitima a prática (Cañada, 2019). Gênero é uma construção social usada para definir, explicar e justificar desigualdades (Abbott, 2000; Brasil, 2021a). Como uma divisão social, é realçada a ideia de que as diferenças de gênero são originariamente de cunho social e estrutural, de modo que o homem, como uma categoria, possui mais poder social do que a mulher (Santos, 2008).

A estratégia que os trabalhadores encontraram para amenizar esse tipo de situações foi apoiar e proteger colegas em situações semelhantes ou de vulnerabilidade (Cohen & Felson, 1979). Foi constatado que as práticas abusivas no

ambiente de trabalho ocorrem de diferentes formas, a exemplo da comunicação não verbal, a partir de gestos, fofocas, ironias, sarcasmos ou até, ignorar a vítima (Spezia, 2018).

Com base nas situações relatadas pelos entrevistados da pesquisa, entende-se que as práticas de violência identificadas no ambiente de trabalho: assédio moral e sexual, misoginia, homofobia e racismo recreativo reforçam também a violência psicológica, por meio de intimidação e a violência moral, a partir da diminuição de indivíduos perante a sociedade ou grupos de amigos (Brasil, 2021a; Rodrigues, 2016; Spezia, 2018).

Foi possível identificar também a presença da misoginia nos relatos dos entrevistados, que se constitui em aversão à mulher e, portanto, sinaliza para a necessidade de estabelecimento de medidas de proteção às mulheres nos ambientes de trabalho analisados e maior abertura para que possam ascender profissionalmente em qualquer função que desejarem, por meio de representações simbólicas e que reforçam o repúdio à misoginia nesses ambientes (Ferreira & Almeida, 2022).

Outra prática abusiva relatada pelos participantes foi o racismo recreativo, que pode ser confrontado e está previsto em Lei nº 14.532, de 11 de janeiro de 2023 e, portanto, altera a Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989 (Lei do Crime Racial), e o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal). Tais atitudes apresentadas se enquadram no artigo 146-A do Código Penal como crime de assédio moral.

Quanto à prática de homofobia no ambiente de trabalho, observa-se que é recorrente, aspecto que torna esses indivíduos vulneráveis aos assediadores. É, portanto, um processo que reafirma o preconceito e a revitimização dos sujeitos (Menezes et al., 2018). No entanto, a experiência apresentada no relato do entrevistado 27 (em 18 de Maio de 2023) não foi tão negativa no sentido de não ter uma resolutive, tendo em vista que ele teve o suporte por parte da gerência e por afirmar que tem experiência para lidar com situações dessa natureza, o que não o minimiza enquanto prática criminosa que deve ser combatida.

Dessa forma, embora haja discriminação nas rotinas de trabalho dos participantes, percebe-se que o suporte adequado pode ser um fator determinante e uma forma de resistência a tais comportamentos. Ademais, a consciência sobre a ilegalidade desse tipo de conduta torna-se um recurso fundamental para promover uma mudança positiva no ambiente de trabalho.

A contemporaneidade e a nova organização do trabalho se projetam sobre as atitudes dos empregados e empregadores favorecendo, portanto, o crescimento do estresse, da perversidade do sistema e a falta de comunicação sobre a relação trabalhista (Hirigoyen, 2015). Logo, o hotel torna-se um ambiente suscetível ao conflito e, portanto, às práticas de assédio (Gilbert et al., 1998), ao favorecer o contato constante entre colegas de trabalho, supervisores, clientes e fornecedores, bem como a recorrência de turnos longos e irregulares, especialmente de alguns setores como recepção e governança.

Para Santos (2008), a discriminação não pode ser vista apenas como um comportamento “irracional”, estranho à lógica do mercado, pois até mesmo a existência de incentivos econômicos implica em uma prática discriminatória, que pode servir como um mecanismo de enfraquecimento da solidariedade e do poder de barganha dos trabalhadores, podendo ter implicações para os salários e para a segurança do emprego da parcela dos trabalhadores que indiretamente se beneficiam dela.

Sobre os ambientes em que aconteceram os assédios, os participantes mencionaram que podem ser qualquer setor do hotel, mas afirmaram que há maior possibilidade de ocorrer em setores como: recepção, governança e A&B, respectivamente (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006; Miró, 2014). Entretanto, é relevante mencionar que a prática só se constitui como crime quando há a junção de três fatores: agressor motivado, alvo oportuno e ausência de proteção capaz de contê-lo. Acrescenta-se ao contexto a relação intrínseca entre tempo, local e ritmo (Cohen & Felson, 1979).

A Lei “Emprega + Mulheres” (Lei 14.457/2022) derivada da reforma da CLT tem como objetivo primordial promover a inclusão e a permanência das mulheres no mercado de trabalho. Empresas que possuem a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio – CIPA devem cumprir essa nova legislação, além de adotar medidas e protocolos para prevenir e combater casos de assédio moral e sexual e outras formas de violência no ambiente laboral.

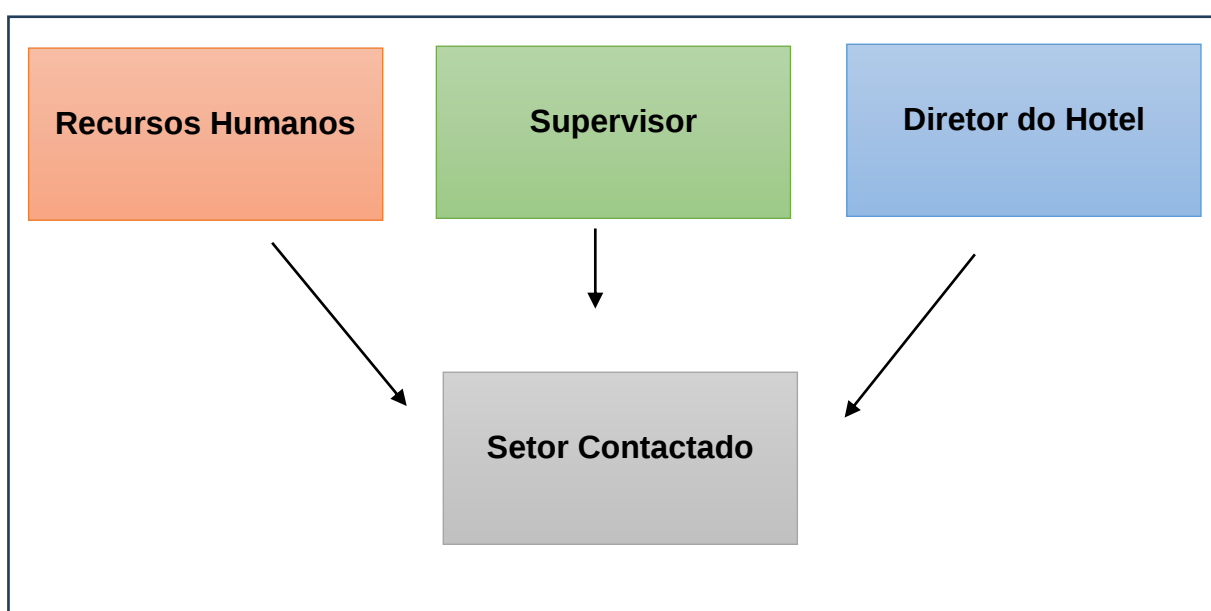
5.3.2. Causas e consequências da violência na hotelaria

A teoria das atividades rotineiras foca nas atividades realizadas fora de casa, como o trabalho, que se constitui em necessidade básica do indivíduo no contexto social (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006). Nesse sentido, a hotelaria, surge como um campo de interesse dessa teoria, uma vez que é um ambiente composto principalmente por rotinas diárias, sendo um setor dinâmico e multifacetado que congrega uma força de trabalho diversificada, seja pela origem ou níveis de experiência de seus trabalhadores (Sant`Anna & Volta, 2019; Cañada, 2023).

A predominância da força de trabalho feminina no turismo replica-se sobre o ambiente de trabalho da hotelaria (Obadic & Maric, 2009; Cañada, 2020) e revela um cenário da ocorrência de certos crimes, como assédio moral, assédio sexual, racismo recreativo, homofobia e misoginia. Com a prática desses crimes o assediador tem o objetivo de diminuir alguém que julga ser mais fraco e cujo medo gera uma conduta de obediência (Spezia, 2018).

Com base nos resultados da pesquisa constatou-se que os agressores são, majoritariamente, gerentes, supervisores e proprietários de hotéis (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006; Miró, 2014; Spezia, 2018). Quanto à reação ao assédio, é possível observar que atitudes tomaram, a partir de sua vitimização, na figura 14.

Figura 14. Reação ao assédio



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Os depoimentos dos participantes acerca das reações aos crimes ocorridos no ambiente de trabalho da hotelaria em Natal reforçam a perspectiva da ocorrência

desses crimes, bem como os setores contactados quando ocorridos, conforme ilustração da figura 14. Percebe-se que há uma sensação de impotência nas vítimas, sobretudo pelas condutas adotadas pelos gestores quanto à minimização ou negação dos problemas apresentados (Cohen & Felson, 1979; Felson & Clarke, 1998). Dessa maneira, a legislação torna-se uma ferramenta essencial na promoção de um ambiente de trabalho mais seguro, sobretudo para as mulheres, além de facilitar a contratação e o desenvolvimento profissional do público feminino.

Apesar dos trabalhadores estarem mais atualizados sobre os tipos de crimes que podem ocorrer no ambiente de trabalho, a cultura do medo ainda persiste entre as vítimas e potenciais vítimas, perspectiva que reforça a hierarquização dos indivíduos nesse contexto, destacando a superioridade dos agressores em relação às vítimas, na maioria das situações relatadas (Dejours, 2013; Sant'Anna & Volta, 2019).

Sobre os trabalhadores estarem mais conscientes em relação ao assédio e aos seus direitos, isso indica uma mudança positiva na cultura organizacional e uma maior sensibilidade para identificar problemas relacionados ao assédio no local de trabalho (Spezia, 2018), apesar de ainda haver trabalhadores que não conseguem identificar esse tipo de conduta.

Outro aspecto evidenciado nos relatos foi a dificuldade em identificar os setores responsáveis pelo recebimento de denúncias e resolução dos casos e a disparidade nas abordagens dos casos pelos chefes ou supervisores imediatos (Soboll, 2008), embora, haja uma tentativa de solucionar o problema de forma colaborativa ou mais construtiva por parte de alguns integrantes da gestão.

O ato de denunciar assédio e outras práticas criminosas pode ser entendido pelo assediador e pelos colegas de trabalho como algo negativo (Spezia, 2018). Em outras palavras, a vítima pode ser estigmatizada entre os demais, comprometendo sua dinâmica de trabalho a ponto de levá-la a solicitar desligamento da empresa, como descrito no último relato. A demissão pode ter ocorrido, nos episódios relatados, como forma de retaliação, o que denota uma situação ainda mais séria no contexto do trabalho abordado. Além disso, a motivação do trabalhador também pode ser afetada nessas situações (Gilbert et al., 1998).

Tanto o assédio moral quanto o assédio sexual raramente limitam-se a comportamentos isolados e específicos, pois possuem uma natureza sistêmica e continuada que perpetua a violência contra a vítima no ambiente em que ocorrem. É crucial reconhecer esses comportamentos perversos como um conjunto para

enfrentar efetivamente o problema. O assédio moral e sexual geralmente se baseia em uma relação desigual de poder, comumente encontrada nas relações de trabalho, mas também nas demais interações sociais (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006).

As denúncias não são uma prática frequente. Para a entrevistada 24 (em 16 de Maio de 2023) a resposta foi “como que eu vou provar uma coisa que eu não consigo provar?”. Outros participantes afirmaram que dependerá da gestão de cada hotel e que os trabalhadores têm receio de falar porque a situação se torna visível e os impede de procurar outro trabalho, conforme relato da entrevistada 8 (em 24 de Maio de 2023): “é difícil compreender que você só abriu a boca porque você estava passando por X ou por Y, entendeu? Ainda tem essa outra questão”, ou seja, o espaço para denúncias, muitas vezes é constrangedor, coibindo as vítimas e tornando-se também inseguro (Felson & Boba, 2010; Felson & Clarke, 1998).

O levantamento das ações trabalhistas junto à Justiça do Trabalho envolvendo os trabalhadores da hotelaria de Natal entre os anos de 2018 e 2023, reforçaram os relatos apresentados pelos entrevistados. Foi possível, identificar que os principais assuntos dessas ações estão relacionados a verbas rescisórias, aviso prévio, lixo urbano, adicional de insalubridade e rescisão indireta. Observou-se também uma diminuição da quantidade de pessoas que entraram com processos trabalhistas no decorrer do período analisado.

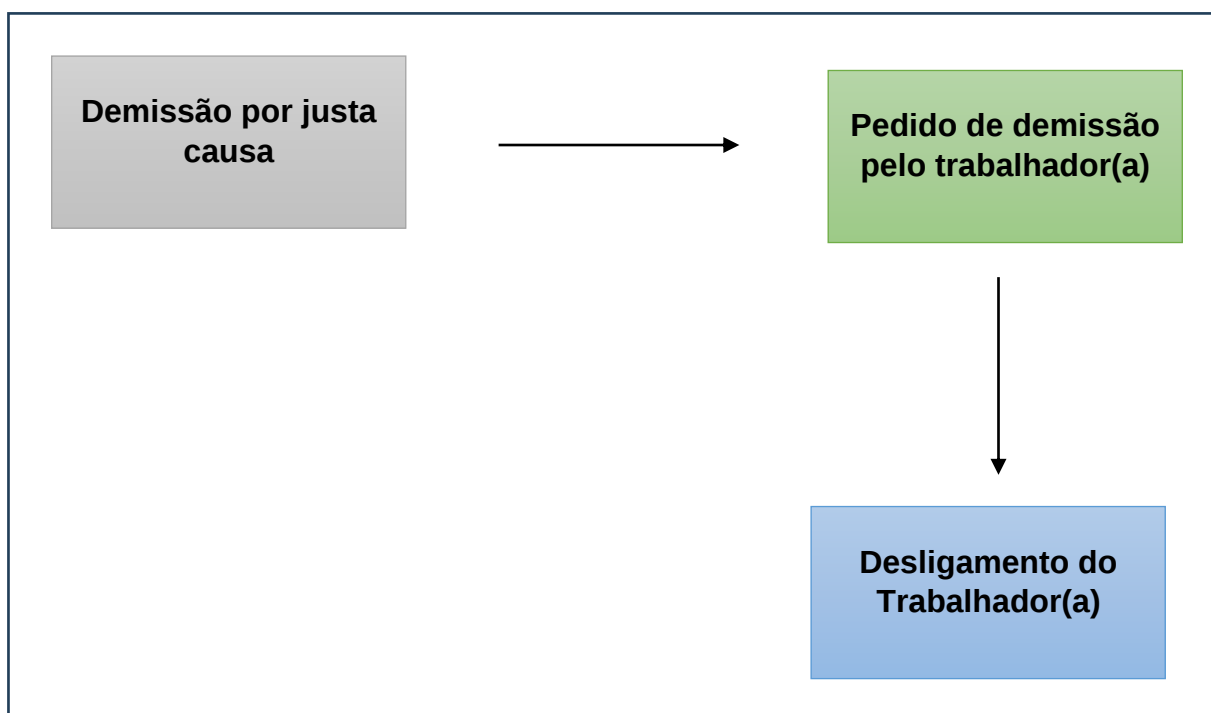
De acordo com o entrevistado 33 (em 25 de Maio de 2023), “os direitos foram retirados e, portanto, há menos motivos para se denunciar, ou seja, o trabalhador não tem direito a nada”. Tal perspectiva fortalece as bases estruturais do cometimento do crime nesses empreendimentos turísticos (Cohen & Felson, 1979). Embora, a Justiça do Trabalho sinta uma diminuição no número de processos, por abordar questões mais específicas, como horas extras, alguns direitos que foram perdidos, dentre outros aspectos, o Ministério Público do Trabalho pode continuar atuando em meio a um número significativo de denúncias, por tratar diretamente dos direitos fundamentais, como diluição das cotas ou de seus beneficiários.

Ademais, ainda há outro agravante com a reforma da CLT na Justiça do Trabalho: com a instituição dos honorários ou sucumbência, quando o trabalhador perde a causa, ele será obrigado a arcar com os honorários do advogado da parte vencedora (Neves & Ghiraldelli, 2022). Nesse caso, foi reduzido o direito fundamental do trabalhador que é o acesso à Justiça.

Quando as condutas têm abrangência exclusivamente individual, o próprio trabalhador, ou diretamente, ou por intermédio dos sindicatos, deve ingressar na Justiça do Trabalho para ter a garantia do seu direito, (Spezia, 2018). No caso da garantia de direitos coletivos, é o Ministério Público do Trabalho que tem a prerrogativa de ingressar com as ações judiciais. Já o MTE, vinculado ao poder executivo e de Auditoria Fiscal, funciona como Delegacia Regional do Trabalho, sendo responsável por fiscalizar e aplicar advertências ou multas, não possuindo instrumento de acionamento judicial (Spezia, 2018).

O Ministério Público do Trabalho, portanto, tem a função de investigar eventuais irregularidades, principalmente por meio da ação civil pública, que é quando os infratores não entram em acordo ou não querem firmar um compromisso para regularizar a sua conduta. Nesses casos, o MPT aciona a Justiça do Trabalho, para que obrigue esses infratores a regularizarem sua conduta sob pena de aplicação de multas. A Justiça do Trabalho, é um órgão do poder judiciário cujo papel é julgar conflitos ou analisar as adequações de ambos lados, seguindo regras processuais (Spezia, 2018). Sobre a resolução dos casos de assédios e demais práticas discriminatórias, observou-se os seguintes relatos, conforme figura 15.

Figura 15. Resolução do caso pela administração



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Apenas três casos, entre os relatos apresentados pelos participantes não foram solucionados, cenário que contrasta com a discussão dos resultados até aqui, sendo três as formas de resolução dos casos, conforme ilustração da figura 15. No entanto, percebe-se que os relatos também revelam que as demissões podem ter sido provocadas em decorrência do acúmulo de denúncias em relação ao assediador. Nesse sentido, percebe-se que, de alguma forma, os assediadores estão sendo observados.

É importante destacar que, ao buscar novas oportunidades de emprego, esses assediadores podem se deparar com ambientes de trabalho com características semelhantes ou até mais favoráveis à prática dos crimes relatados no decorrer dos resultados, realidade que se estende também às vítimas (Felson & Clarke, 1998). Os relatos sugerem também, a existência de um ambiente propenso ao favorecimento de determinados trabalhadores em detrimento dos demais.

Os relatos, portanto, destacam a complexidade das dinâmicas de trabalho, quanto ao assédio, discriminação e demissões, tratadas de maneiras variadas pelos empreendimentos abordados (Rodrigues, 2016; Spezia, 2018). Também indicam que as políticas e ações dessas empresas em resposta a essas questões podem ter impactos diferentes nas experiências dos trabalhadores. Apesar de haver a necessidade de uma maior preocupação com a promoção de um ambiente de trabalho inclusivo, observa-se que a demissão é fortemente influenciada pelo histórico desses trabalhadores e, conseqüentemente, dos problemas originados por eles no ambiente de trabalho, prática comum em muitas empresas (Caniato & Lima, 2008; Soboll, 2008). Portanto, a ineficácia das políticas nas empresas em relação ao assédio e à discriminação no ambiente de trabalho se projeta também sobre a incidência das denúncias, inviabilizando mudanças efetivas na cultura das empresas (Hirigoyen, 2014; Piñuel y Zabala, 2016).

O ambiente de trabalho, representa um solo fértil para práticas discriminatórias, já que a desigualdade é inerente à relação empregatícia e propicia a ocorrência desses comportamentos, aspecto que não se limita apenas às relações entre colegas do mesmo nível hierárquico (Brasil, 2021a; Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006; Miró, 2014). Essas práticas, portanto, projetam-se sobre o gênero e demais convergências como orientação sexual, raça e classe social, atingindo dimensões ainda mais significativas.

Com relação a permanecer trabalhando na hotelaria, os participantes, em sua maioria, afirmaram que não pretendem continuar no setor, apesar de alguns relatos observarem que desejam ascender de cargo/função e de gostarem do que fazem. São muitas as pessoas que gostam de trabalhar no turismo e que desejam desenvolver-se e crescer profissionalmente em seus postos de trabalho (Cañada & Sud, 2019).

Um dos empresários entrevistados (entrevistado 6, em 13 de Abril de 2023) afirmou se deparar frequentemente com práticas abusivas de poder contra trabalhadores, especialmente em hotéis de administração familiar, aspecto que afeta diretamente o trabalho realizado por sua equipe nessas dependências. Segundo ele, “funcionários de hotel acabam se sujeitando ao trabalho, porque precisam”. E afirma ser esse um problema recorrente há alguns anos, fator que o tem feito repensar sobre possibilidades futuras de parcerias com alguns desses empreendimentos turísticos, pois há um desgaste emocional também de sua parte.

O Ministério do Trabalho e Emprego foi citado pelos participantes como órgão que poderia atuar de forma mais efetiva, fiscalizando a realidade vivenciada pelos trabalhadores de modo geral. Eles têm receio de relatar as condições de trabalho a que são submetidos, a fim de evitar maiores problemas. Segundo o entrevistado 33 (em 25 de Maio de 2023) “é muito comum confundirem o MPT com a Justiça do Trabalho”, aspecto que se reverbera sobre a própria organização do Estado brasileiro, que é muito complexa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível realizar por meio desta pesquisa, uma análise aprofundada das ramificações da violência no horário de trabalho na hotelaria de Natal. Dessa forma, conseguimos abordar de maneira integral o problema de pesquisa, preenchendo a lacuna existente. Quanto à metodologia empregada, compreendemos que foi adequada para atingir os objetivos propostos e, conseqüentemente, direcionar pesquisas futuras.

Os resultados da pesquisa demonstram que apesar da evolução da hotelaria em termos de serviços e de uma maior organização dos setores e atividades, há contrastes que precisam ser melhorados, a fim de que a qualidade do trabalho nessa atividade comercial seja mantida. A qualificação pode limitar a dinâmica de trabalho na hotelaria de Natal, por ser um elemento de seleção entre os trabalhadores e as exigências dos estabelecimentos hoteleiros na cidade sendo, portanto, uma estratégia empresarial para pagar baixos salários e conseqüentemente cometer diferentes tipos de violência entre os trabalhadores. Entretanto, os trabalhadores acabam aceitando as condições impostas pelos gestores e proprietários para terem a oportunidade de obter o emprego.

A qualificação é também, um mecanismo utilizado por gestores e proprietários de hotéis em Natal para justificar as dificuldades encontradas por eles para o recrutamento e, conseqüentemente, dinamizar seus empreendimentos, ao mesmo tempo em que é responsabilidade destes promovê-la. A contratação de novos trabalhadores na hotelaria de Natal é outra realidade preocupante, uma vez que existe a prática entre os empreendedores de contratar apenas trabalhadores com experiência na área.

Observou-se que a hotelaria é um setor rotativo e que se equipara a um laboratório de experiências. Os trabalhadores participantes da pesquisa tiveram oportunidades de ingressar em determinadas funções/setores pelos quais foi possível também ascenderem nos empreendimentos hoteleiros. Há que mencionar que alguns destacam-se por meio das habilidades e competências que possuem, a partir das experiências adquiridas no setor, especialmente pela disponibilidade para aprender novas funções e pelo reconhecimento por parte da gestão das empresas envolvidas no estudo. Outro destaque a ser mencionado diz respeito à variedade de funções, setores e escalas de trabalho na hotelaria.

A reforma trabalhista foi uma ferramenta que repercutiu diretamente sobre as dinâmicas do trabalho na hotelaria de Natal, trazendo consequências aos trabalhadores como mudança nos vínculos empregatícios, na remuneração, na jornada de trabalho bem como na relação sindicalista, ou seja, houve retrocesso em alguns pontos relevantes.

Entretanto, há que se destacar também o esforço dos empregadores para manter seus negócios e, de certa forma, expandi-los mesmo sob as cargas tributárias às quais são expostos, considerando cenários de contratação de novos trabalhadores, de melhorias na gestão e na estrutura física de seus empreendimentos.

A relação de trabalho não deve ser ainda mais precarizada em detrimento de alguma demanda específica, isto é, a perda dessa legislação e dos direitos dos trabalhadores já conquistados, não deve ser parte de um pressuposto legal que se projeta para além das melhorias já implementadas no ambiente de trabalho, ao contrário, os direitos devem avançar nesse contexto que reclama uma melhoria contínua, seja de políticas organizacionais que dizem respeito às decisões tomadas pelos gestores para motivar seus trabalhadores ou impedir/resolver situações de conflito interno. Portanto, a valorização profissional é uma ferramenta que pode contribuir para a qualidade do trabalho e das dinâmicas ali desenvolvidas.

Preservar a legislação trabalhista é um passo político importante também para diminuir a frequência das práticas abusivas no ambiente de trabalho. A flexibilização anunciada deve ser melhor definida, ou seja, é necessário que a equiparação dos direitos seja diretamente proporcional às necessidades dos empregados e empregadores. O avanço não deve ser marcado pelo retrocesso de marcos legais importantes e já conquistados pelos empregados que, em teoria, permanecem como o elo mais frágil da relação trabalhista, isto é, torna-se complicado alterar esta relação numa realidade que cada vez mais enfraquece a classe trabalhadora, inclusive com suporte da legislação trabalhista.

Embora haja também uma influência direta das características sociais quanto aos papéis desempenhados pelos indivíduos no ambiente de trabalho, percebe-se que a CLT criada para viabilizar as relações de trabalho e os demais instrumentos legais como: código penal e as leis específicas sobre assédio, homofobia e racismo não foram capazes de impedir a incidência da violência no ambiente de trabalho, a começar pela própria estrutura e gestão dos estabelecimentos hoteleiros. Fator que contribui para uma maior potencialização das práticas abusivas no ambiente de

trabalho, sobretudo quando se observa a existência de uma orientação estrutural e padronizada na caracterização do trabalho na hotelaria. Portanto, a estrutura de desigualdades sociais coexiste nas relações de trabalho desenvolvidas entre empregadores e empregados.

Observa-se que o medo está presente no ambiente de trabalho, tanto em trabalhadores que já foram vítimas das práticas abusivas identificadas na pesquisa ou não. Como forma de reverter a situação, as vítimas da violência na hotelaria de Natal, quando se sentem ameaçadas optam por migrar para outros empreendimentos hoteleiros ou segmentos do mercado turístico, já que precisam trabalhar. Percebeu-se, durante a realização das entrevistas, a dinâmica das relações interpessoais no ambiente de trabalho da hotelaria de Natal, além do posicionamento e das experiências dos profissionais do setor.

Nesse sentido, entende-se que a violência no ambiente de trabalho da hotelaria de Natal estende-se para uma perspectiva estrutural, ou seja, projeta-se sobre uma perspectiva política e de gestão interna, dinâmica na qual os trabalhadores são impelidos a buscarem proteção de diferentes formas e quando não suportam a frequência de determinadas práticas abusivas, migram para outros setores do turismo.

Com base nos resultados levantados na pesquisa de campo, percebeu-se que há correspondência entre a dinâmica de trabalho da hotelaria em Natal e a teoria das atividades rotineiras, a partir das várias possibilidades de cometimento de práticas abusivas entre os indivíduos que fazem parte desse ambiente de trabalho.

Dessa forma, entende-se que a teoria das atividades rotineiras foi relevante para compreender como ocorrem as práticas de assédio moral, assédio sexual, racismo recreativo e homofobia por parte de colegas de trabalho, chefes imediatos ou hóspedes, identificadas nos relatos das experiências dos trabalhadores. Com relação às características das vítimas e de outros aspectos observados nas práticas ocorridas no ambiente de trabalho da hotelaria de Natal, entre trabalhadores e ex-trabalhadores, há a predominância da ocorrência da violência em alguns setores como recepção, governança e A&B.

Há que destacar que, mesmo que alguns hotéis promovam uma comunicação eficiente, frequente e participativa, ou seja, desenvolvam políticas organizacionais bem estabelecidas, isso não é fator de impedimento para a ocorrência da violência no ambiente de trabalho. As práticas de violência emergem na hotelaria de Natal com frequência, considerando a simultaneidade dos três elementos mencionados na teoria

das atividades rotineiras: a motivação dos agressores, alvos oportunos e a ausência de proteção capaz de conter o crime. Tornaram-se, portanto, dados importantes para a análise, especialmente quando se observa que a ausência de um destes elementos compromete a ocorrência das práticas abusivas no ambiente de trabalho.

A hospitalidade organizacional permeia as decisões tomadas pelos gestores ao se depararem com situações de conflito interno e as ações adotadas pela gestão afetam a motivação de alguns trabalhadores. Enquanto não são tomadas as devidas medidas para conter as práticas discriminatórias no ambiente de trabalho da hotelaria em Natal, seus impactos são sentidos para além de suas dependências físicas e repercutem, portanto, sobre os vários aspectos da vida do indivíduo, visto que aqueles trabalhadores com melhor qualificação e rede de contatos tem maior probabilidade de galgar novas oportunidades profissionais, mesmo que estes, em menor proporção, tenham sofrido algum tipo de violência no ambiente de trabalho.

O canal para denúncias nesses empreendimentos é considerado uma incógnita, pois são poucos os que disponibilizam esse tipo de espaço em suas dependências e, portanto, os casos de assédios e outras práticas discriminatórias acabam replicando-se no ambiente de trabalho, gerando uma escalada de práticas discriminatórias, especialmente relacionadas ao gênero e demais convergências como orientação sexual, raça e classe social, atingindo dimensões ainda mais significativas.

As práticas abusivas mais frequentes na hotelaria de Natal são: assédio moral e sexual, misoginia, homofobia e racismo recreativo. A misoginia foi interpretada como parte do cenário de violência vivenciada pelos entrevistados, isto é, como parte da estrutura organizacional e comportamental dos indivíduos que dela fazem parte.

Várias questões que se relacionam à dinâmica do trabalho na hotelaria de Natal e às dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores do setor foram apresentadas no decorrer deste trabalho. No entanto, apesar da maioria dos participantes não planejarem permanecer trabalhando na hotelaria, encontram nela oportunidades de engajamentos em diversos setores do hotel como forma de melhorar sua performance profissional e, portanto, seu conhecimento.

Com base nos resultados da pesquisa, sugere-se melhorar a estrutura de fiscalização dos órgãos públicos correspondentes: Ministério do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Justiça do Trabalho; ter um sindicato mais atuante, para melhor direcionar a força política dos trabalhadores e, conseqüentemente, conceder direitos;

criar canais de diálogo com os trabalhadores, a fim de que possam buscar o auxílio necessário em caso de ocorrência de situações abusivas no ambiente de trabalho; haver mais espaço de fala para os trabalhadores, isto é, que possam opinar/sugerir em relação às dinâmicas de trabalho; haver maiores oportunidades de cursos para qualificar a mão de obra que, na visão dos trabalhadores, poderiam abordar temáticas como atendimento ao cliente, etiqueta, dentre outros, aspecto que se projeta sobre a problemática encontrada pela PNQT entre os anos 2004 e 2014 quanto a fragilidades organizacionais, estruturais e operacionais na definição de conteúdos programáticos, métodos de ensino e orientação de docentes e instrutores (Brasil, 2015).

Espera-se também que, nos empreendimentos hoteleiros, questões sobre assédio e as demais práticas abusivas nos ambientes de trabalho sejam abordadas com maior frequência, a exemplo de palestras, distribuição de informativos/cartilhas ou treinamentos sobre tipologias, canais ou instituições que tenham o papel de auxiliar o trabalhador, quando de sua ocorrência, tendo em vista que é uma prática recorrente e que, portanto, devem ser reduzidas. Por fim, pesquisas futuras sobre a identificação dos setores responsáveis pelas denúncias nos hotéis, o quantitativo e a tipologia de ocorrências solucionadas ou não no contexto de pesquisa analisado ampliariam a presente discussão.

Além das limitações no desenvolvimento da pesquisa apresentadas no tópico 4.4, entende-se que a utilização da teoria das Atividades Rotineiras limitou a interpretação dos crimes ocorridos em sua totalidade, pois consiste em uma abordagem com foco na vítima como ponto de partida, em detrimento dos demais componentes do crime.

Outro aspecto relevante a ser destacado é que esta teoria se limita à realidade das vítimas no período de trabalho e na perspectiva subjetiva dos participantes da pesquisa, aspecto que revela o transbordamento de questões para além da perspectiva laboral, a exemplo do período fora do trabalho e dos aspectos que caracterizam os agressores.

Entretanto, a utilização do método possibilitou maior autonomia para a pesquisadora no processo investigativo, sobretudo em relação a definição das ferramentas de coleta e análise dos dados. O tema e a abordagem dada ao problema destacam o novo campo de pesquisa. Por fim, a utilização do estudo de caso único proporcionou o aprofundamento da temática abordada, perspectiva que contribuiu para o redirecionamento da pesquisa.

REFERÊNCIAS

- Abbott, P. (2000). "Gender", in G. Payne (ed.), *Social Divisions*. New York, St. Martin's Press, 55–90.
- Aboobaker, N. (2022). Workplace Spirituality and Employee Wellbeing in the Hospitality Sector: Examining the Influence of Fear of COVID-19. *Psychological Studies*, 67(3), 362–371.
- Alarcón, D. M., & Cole, S. (2019). No sustainability for tourism without gender equality. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 903–919. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1588283>
- Aldrigui, M. (2007). *Meios de hospedagem*. Aleph.
- Álvaro, M. C. (2013). *Feminismo, lutas de classe e consciência militante feminista no Brasil*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro.
- Andrade, J. V. (2002). *Turismo: fundamentos e dimensões* (3. ed.). Ática.
- Andrade, N. ., Brito, P. L. D. ., & Jorge, W. E. (2013). *Hotel: planejamento e projeto* (10 ed.). Senac São Paulo.
- Andrade, J. V. (1998). *Turismo: Fundamentos e dimensões* (5. ed.). Editora Ática.
- Andriotis, K. & Vaughan, R. P. (2003). Urban residents' attitudes toward tourism development: the case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42(4), 172–185.
- Andriotis, K. (2005). Community groups' perceptions of and preferences to Tourism development: Evidence from Crete. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 29(1), 67–90.
- Araujo, M. V., Barbosa de Freitas, H. B., Gomes, J. S., & Medeiros Brito, M. I. (2016). O turismo potiguar que chegou a perder 100 mil desembarques! *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 10(3), 594–614. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v10i3.954>
- Arbulú, I., Razumova, M., Rey-Maqueira, J., & Sastre, F. (2021). Can domestic tourism relieve the COVID-19 tourist industry crisis? The case of Spain. *Journal of Destination Marketing and Management*, 20(February), 100568. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100568>
- Arjona-Fuentes, J. M., Radic, A., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2022). Fear and poor mental health among workers during the global cruise tourism crisis: Impact of low employability and family support. *International Journal of Hospitality Management*, 106(July), 103276. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103276>
- Asongu, S. A., & Nwachukwu, J. (2019). Mitigating externalities of terrorism on tourism: global evidence from police, security officers and armed service personnel. *Current Issues in Tourism*, 22(20), 2466–2471. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1527825>
- Aznar, G. (1995). *Trabalhar Menos para Trabalharemos Todos*. Página Aberta.
- Baum, T., Solnet, D., Robinson, R., & Mooney, S. K. (2020). Tourism employment paradoxes, 1946-2019: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 252–255. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0188>
- Bennett, E., Hurd Clarke, L., Kowalski, K., & Crocker, P. (2017). From pleasure and pride to the fear of decline: Exploring the emotions in older women's physical activity narratives. *Psychology of Sport and Exercise*, 33, 113–122. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2017.08.012>
- Bissoli, M. (2012). *Estágio em turismo e hotelaria* (3. ed. amp). Aleph.
- Blanchard, L., & Higgins-Desbiolles, F. (2013). *Peace Through Tourism: Promoting human security*

through international citizenship. Routledge.

- Bockorni, B. R. S., & Gomes, A. F. (2021). A Amostragem em snowball (Bola de neve) em uma pesquisa qualitativa no campo da administração. *Revista de Ciências Empresariais Da UNIPAR*, 22(1), 105–117.
- Borges, A. L. M. (2021). *Turismo e percepção do medo: o impacto da violência urbana no uso dos espaços públicos de Natal/RN*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Borges, M. P. de A. (2022). *Os reflexos do preconceito estrutural: como folha de S. Paulo e G1 constroem discursos quanto ao racismo, à misoginia e à homofobia em matérias sobre crimes* (Issue 8.5.2017). Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás).
- Botterill, D., & Jones, T. (2010). *Tourism and Crime: key themes* (1st ed.). Goodfellow.
- Brasil. (1974). *Projeto do II plano nacional de desenvolvimento – II PND (1975-1979)*.
- Brasil. (2010). Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. In *Ministério do Turismo*.
- Brasil. (2015). *Política Nacional de Qualificação no Turismo*.
- Brasil. (2017). Produto Interno Bruto dos Municípios 2017. In *Contas Nacionais n. 69*. <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9088-produto-interno-bruto-dos-municipios.html>
- Brasil. (2021a). *Atos antissindicaais: manual de atuação*.
- Brasil. (2021b). *Relação Anual de Informações Sociais*. RAIS. <http://pdet.mte.gov.br/rais?view=default>
- Brasil. (2022). *Destinos do Nordeste foram os mais procurados nos últimos dois meses*. Ministério Do Turismo-MTUR. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/destinos-do-nordeste-foram-os-mais-procurados-nos-ultimos-dois-meses>
- Brasil. (2023a). *Anuário Brasileiro de Segurança Pública*. <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf?data=160124>
- Brasil. (2023b). *Estatísticas Mensais do Emprego Formal*. Novo CAGED. <http://pdet.mte.gov.br/novo-caged?view=default>
- Brasil. (2024a). *Ipeadata*. Regional. <http://www.ipeadata.gov.br>
- Brasil. (2024b). *Mortalidade – desde 1996 pela CID-10 (Tabnet Datasus)*. Ministério Da Saúde. <https://datasus.saude.gov.br/informacoes-de-saude-tabnet/>
- Brasil. (2024c). *Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA*. IBGE. <https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/pnadca/tabelas>
- Bresser-Pereira, L. C. (2005). Do ISEB e da CEPAL à Teoria da Dependência. *Intelectuais e Política No Brasil*, 201–232.
- Britton, S. G. (1982). The political economy of tourism in the third world. *Annals of Tourism Research*, 9(3), 331–358. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(82\)90018-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(82)90018-4)
- Brotherton, B.; Wood, R. C. (2010). Hospitality and hospitality management. In A. (Ed. . Lashley, C. Morrison (Ed.), *In Search of Hospitality: Theoretical perspectives and debates*. (pp. 134–156). Routledge.
- Bruhns, H. (1997). *Introdução aos Estudos do Lazer*. Unicamp.
- Brunt, P. (2010). Vulnerable Victims. In D. Botterill & T. Jones (Eds.), *Tourism and Crime: key themes*

- (1st ed., p. 53). Goodfellow.
- Brunt, P., Mawby, R., & Hambly, Z. (2010). Tourist victimisation and the fear of crime on holiday. *Tourism Management*, 21(4), 417–424. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00084-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00084-9)
- Büscher, B., & Fletcher, R. (2017). Destructive creation: capital accumulation and the structural violence of tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(5), 651–667. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1159214>
- Butkouskaya, V., Romagosa, F., & Noguera, M. (2020). Obstacles to sustainable entrepreneurship amongst tourism students: A gender comparison. *Sustainability (Switzerland)*, 12(5), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su12051812>
- Butler, R. (1999). Le tourisme durable: Un état de la question. *Tourism Geographies*, 1(1), 7–25. <https://doi.org/10.1080/14616689908721291>
- Campos, J. R. V. (2005). *Introdução ao universo da hospitalidade*. Papirus.
- Cañada, E. (2019). Trabajo turístico y precariedad. In In: & I. CAÑADA, E.; MURRAY (Eds.), *Turistificación global: Perspectivas críticas Turismo*. Icaria Editorial.
- Cañada, Ernest, & Sud, A. (2019). Trabajo turístico y precariedad. In Ernest Cañada & I. Murray (Eds.), *Turistificación global: Perspectivas críticas Turismo* (Issue January, pp. 267–287). Icaria Editorial.
- Caniato, A. M. P., & Lima, E. C. (2008). Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 11(2), 177–192. <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25779/27512>
- Cardoso de Jesus, T. (2018). Afirmação e destituição de subjetividades: a (in)visibilidade da violência estrutural na perspectiva da demodiversidade contemporânea. *Políticas Públicas*, 22, 10401021--.
- Carnicelli-Filho, S., Schwartz, G. M., & Klein Tahara, A. (2010). Fear and Adventure Tourism in Brazil. *Tourism Management*, 31(6).
- Castelli, G. (2005). *Hospitalidade na Perspectiva da Hotelaria e da Gastronomia*. Saraiva.
- Castelli, G. (2006). *Gestão hoteleira*. Saraiva.
- Castells, M. (2002). *A sociedade em rede*. Editora Paz e Terra S/A.
- Causevic, S., & Lynch, P. (2011). Phoenix Tourism. Post-Conflict Tourism Role. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 780–800. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.12.004>
- Cavalcanti, K. B. (1993). *Estado e política de turismo. O caso da via costeira da cidade de Natal*. Natal-UFRN.
- Chauí, M. (1998). Ensaio ética e violência. *Revista Teoria e Debate*, 11.
- Chon, K.; Sparrowe, R. T. (2003). *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. Pioneira Thomson Learning.
- Civilidag, A. (2014). Hotel employees' mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: A research on hospitality in Turkey. *European Scientific Journal*, 10. <http://eujournal.org/files/journals/1/articles/4859/public/4859-14109-1-PB.pdf>
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 4.
- Corbet, S., Hou, Y., Hu, Y., & Oxley, L. (2022). Did COVID-19 tourism sector supports alleviate investor fear? *Annals of Tourism Research*, 95, 103434. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103434>

- Costa, H. A. da, & Fonseca, M. A. P. da. (2022). *Artigo*. 26(3).
- Courpasson, D. (2000). Managerial strategies of domination: power in soft bureaucracies. *Organization Studies*, 21(1), 141–161.
- Courtney, S., Woosnam, K., & Erul, E. (2020). Stranger-danger Understanding the Moderating Effects of Children in the Household on Non-hosting Residents' Emotional Solidarity with Airbnb Visitors, Feeling Safe, and Support for Airbnb. *Tourism Management*, 77, 103952.
- Coutinho, A. C. (2022). Contexto da (in)segurança e políticas de desenvolvimento turístico local. In *Programa de Pós Graduação em Turismo- Natal, RN*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Cowen, M., & Shenton, R. (1996). *Doctrines of Development* (1st ed.). Routledge.
- Dantas, E. W. C. (2007). Imaginário Social Nordestino E Políticas De Desenvolvimento Do Turismo No Nordeste Brasileiro. *GEOUSP: Espaço e Tempo (Online)*, 22, 09. <https://doi.org/10.11606/issn.2179-0892.geousp.2007.74063>
- Dantas, E. W. C., & Alves, L. da S. F. (2016). *Nordeste turístico e políticas de ordenamento do território*. Imprensa Universitária.
- De Grazia, S. (1973). *Of time, work, and leisure*. Kraus Reprint Co.
- Dejours, C. (2013). A sublimação, entre o sofrimento e o prazer. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33(2), 9–28.
- Dejours, C. (2015). *A loucura do trabalho* (6. ed.). Cortez.
- Delumeau, J. (2009). *História do medo no ocidente*. Companhia das Letras.
- Devine, J., & Ojeda, D. (2017). Violence and dispossession in tourism development: a critical geographical approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(5), 605–617. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1293401>
- Díaz-Meneses, G., Vilkaitė-Vaitonė, N., & Estupiñan-Ojeda, M. (2020). Gaining insight into violence from gender stereotypes and sexist attitudes in the context of tourism. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su12229405>
- Dredge, D., & Jenkins, J. (2016). *Stories of practice: tourism policy and planning* (2ª Ed.). Routledge
- Duarte, V. V. (2005). *Administração de Sistemas Hoteleiros – conceitos básicos*. Editora Senac.
- Dumazedier, J. (1979). *Sociologia empírica do lazer*. Perspectiva: SESC.
- Eger, C. (2021). Gender matters: Rethinking violence in tourism. *Annals of Tourism Research*, 88, 103143. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103143>
- Einarsen, S. V., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381–401. https://www.researchgate.net/publication/232974323_Bullying_and_harassment_at_work_and_their_relationships_to_work_environment_quality_An_exploratory_study
- Equations. (2013). Of peoples and places: tourism and zones of conflict in India. In C. M. Hall (Ed.), *Peace through tourism* (1st ed., p. 115). Routledge.
- Escobar, A. (1995). *Encountering Development: the making and unmaking of the third world*. Princeton University Press.

- Farmaki, A. (2017). The tourism and peace nexus. *Tourism Management*, 59, 528–540. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.012>
- Faullant, R., Matzler, K., & Mooradian, T. A. (2011). Personality, basic emotions, and satisfaction: Primary emotions in the mountaineering experience. *Tourism Management*, 32(6), 1423–1430. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.004>
- Fazito, M. (2015). Modernização Turística: o papel do turismo nos discursos dominantes de desenvolvimento. In W. R. de M. N. (Organizadores) Silvio Lima Figueiredo, Francisco Fransualdo de Azevedo (Ed.), *Perspectivas contemporâneas de análise em turismo*. NAEA.
- Fazito, M., Rodrigues, B., Nascimento, E., & Pena, L. C. S. (2017). O papel do turismo no desenvolvimento humano. *Paper Do NAEA*, 26(1), 7.
- Federici, S. (2017). A acumulação do trabalho e a degradação das mulheres. In *Calibã e a bruxa: Mulheres, corpo e acumulação primitiva* (pp. 109–180).
- Felson, M. (1995). Those who discourage crime. In J. E. Eck & D. Weisburd (Eds.), *Crime prevention studies: Crime and place* (pp. 53–66). Criminal Justice Press.
- Felson, M. (2008). Routine activity approach. In R. Worley & L. Mazerolle (Eds.), *Environmental criminology and crime analysis* (pp. 70–77). Willan.
- Felson, M., & Boba, R. (2010). *Crime and Everyday Life* (4th ed). Sage Publications.
- Felson, M., & Clarke, R. V. (1998). Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention. *Police Research Series Paper*, 98.
- Felson, M., & Cohen, L. E. (1980). Human ecology and crime: a routine activity approach. *Human Ecology*, 8, 389–406.
- Fernandes, R. A. (2006). *Efeitos contextuais no risco de vitimização criminal: testando teorias de “atividades rotineiras” e “estilo de vida/exposição” em diferentes estratos urbanos de Belo Horizonte*. Universidade Federal de Minas Gerais.
- Ferreira, F. M., & Almeida, G. M. R. de. (2022). Criminalizar a misoginia, por quê ? *Estudos Contemporâneos Da Subjetividade- ECOS*, 1(13), 10–14.
- Figueiredo, S. L., Azevedo, F. F. de, & Nóbrega, W. R. de M. (2015). *Perspectivas contemporâneas de análise em turismo*. NAEA. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Figueroa-Domecq, C., & Segovia-Perez, M. (2020). Application of a gender perspective in tourism research: a theoretical and practical approach. *Journal of Tourism Analysis*, 27(2), 251–270. <https://doi.org/10.1108/JTA-02-2019-0009>
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219–245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- Foucault, M. (1999). *História da Sexualidade* (Vol. 1). Edições Graal.
- Frank, A. (1966). O desenvolvimento do subdesenvolvimento. *Monthly Review*, 18(4).
- Frank, A. (2004). The Development of the Underdevelopment: from capitalist and underdevelopment in Latin America. In *The Sustainable Urban Development Reader*. Londres (pp. 38–41). Routledge.
- Fratucci, A. C. (2000). Os lugares turísticos: territórios do fenômeno turístico. *Geographia*, 2(4), 121–133.

- Freitas, H., Oliveira, M., Saccol, A., & Zanela, Moscarola, J. (2000). O método da pesquisa survey. *Revista de Administração*, 35(3), 105–112.
- Freitas, M. E. (2001). Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas- RAE*, 41(2), 8–19. <http://rae.fgv.br/rae/vol41-num2-2001/assedio-moral-assedio-sexual-faces-poder-perverso-nas-organizacoes>
- Furtado, C. (1974). *O mito do desenvolvimento econômico*. Paz e Terra.
- Galtung, J. (1996). *Peace By Peaceful Means: Peace and Conflict, Development and Civilization* (1st ed.). International Peace Research Institute.
- Garcia, I. L., & Tolfo, S. R. (2011). Assédio moral no trabalho: uma responsabilidade coletiva. *Psicologia & Sociedade*, 23(1), 190–192. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309326567008>
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social* (3. Ed. (ed.)). Ideias e letras.
- Gebarowski, M., & Lisowska, R. (2019). Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 15(1). <https://jemi.edu.pl/vol-12-issue-2-2016/management-innovation-and-its-measurement>
- Gilbert, D., Guerrier, Y., & Guy, J. (1998). Sexual harassment issues in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(2), 48–53. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.850.778&rep=rep1&type=pdf>
- Gomes, C. (2020). *Projeto nacional: o dever da esperança*. LeYa.
- Goyal, Anita, and P. V. (2021). Do It Yourself Effect on Restaurants – The Pandemic Effect: Driven by the Fear Appeal Theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 76–87.
- Grazia, Sebastian De. (1962). *Of time work and Leisure*. The Twentieth Century Fund.
- Guerrier, Y., & Adib, A. S. (2000). ‘No, we don’t provide that service’: The harassment of hotel employees by customers. *Work, Employment & Society*, 14(4), 689–705. <https://www.jstor.org/stable/23747724>
- Gulati, S. (2022). Decoding the Global Trend of “vaccine Tourism” through Public Sentiments and Emotions: Does It Get a Nod on Twitter? *Global Knowledge, Memory and Communication*, 899–915.
- Hale, C. (1996). Fear of Crime: A Review of the Literature. *International Review of Victimology*, 4(2), 79–150.
- Han, H., Lee, S., Ariza-Montes, A., Al-Ansi, A., Tariq, B., Vega-Muñoz, A., & Park, S. hyun. (2021). Muslim travelers’ inconvenient tourism experience and self-rated mental health at a non-islamic country: Exploring gender and age differences. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020758>
- Han, H., Lee, S., Meng, B., Chua, B. L., & Ryu, H. B. (2020). The relative importance of volunteer tourism (sustainable/pro-social form of tourism) motivation factors for young tourists: A descriptive analysis by continents, gender, and frequency. *Sustainability (Switzerland)*, 12(10), 1–21. <https://doi.org/10.3390/SU12104002>
- Hanon, W., & Wang, E. (2020). Comparing the impact of political instability and terrorism on inbound tourism demand in Syria before and after the political crisis in 2011. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(6), 641–651. <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1752750>
- Harb, G., & Bassil, C. (2020). Terrorism and inbound tourism: Does immigration have a moderating

- effect? *Tourism Economics*, 26(3), 500–518. <https://doi.org/10.1177/1354816619843452>
- Hartwick, R. P. E. (2009). Theories of development: Contentions, Arguments, Alternatives. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3).*
- Harvey, D. (1989). *The Condition of Postmodernity*. Blackwell.
- Harvey, D. (2008). *O neoliberalismo: História e implicações*. Loyola.
- Haworth, J. T.; Veal, A. J. (Eds. . (2005). *Work and Leisure (New Ed.)*. Routledge.
- Hernandez, E. (2018). Turismo y medio al delito-violência: El Caso De La Ciudad Historica De Guanajuato. *Estudios Y Perspectivas En Turismo*, 27(4).
- Hidalgo, D., Silveira, F., Padilha, D., Bassani, A. F., & Nascimento, I. (2021). Violência urbana e políticas de segurança: Análise em quatro cidades latino-americanas. *Eure*, 47(141), 165–182. <https://doi.org/10.7764/eure.47.141.08>
- Hirigoyen, M. (2014). *Assédio moral: A violência perversa no cotidiano* (15. ed.). Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M. (2015). *Mal-estar no trabalho: Redefinindo o assédio moral* (8. ed.). Bertrand Brasi.
- Hutchings, K., Moyle, C. lee, Chai, A., Garofano, N., & Moore, S. (2020). Segregation of women in tourism employment in the APEC region. *Tourism Management Perspectives*, 34(January), 100655. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100655>
- Hyndman, J. (2015). The securitisation of Sri Lankan tourism in the absence of peace. *Stability*, 4(1), 1–16. <https://doi.org/10.5334/sta.4>
- Ignarra, L. R. (1999). *Fundamentos do turismo*. Pioneira.
- Jackson, J., & Gouseti, I. (2013). Fear of Crime and the Psychology of Risk. *SSRN Electronic Journal, March*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2141537>
- Janta, H., Brown, L., Lugosi, P., & Ladkin, A. (2011). Migrant relationships and tourism employment. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1322–1343. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.03.004>
- Janta, H., Lugosi, P., Brown, L., & Ladkin, A. (2012). Migrant networks, language learning and tourism employment. *Tourism Management*, 33(2), 431–439. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.05.004>
- Jiménez-Esquinas, G. (2017). “This is not only about culture”: on tourism, gender stereotypes and other affective fluxes. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(3), 311–326. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1206109>
- Jones, T., & Newburn, T. (2007). *Policy Trnsfer and Criminal Justice: exploring us influence over British crime control policy*. Open University Press.
- Jordan, F. (1997). An occupational hazard? Sex segregation in tourism employment. *Tourism Management*, 18(8), 89–104. <https://doi.org/10.4324/9780080519449-13>
- Julião, D., Cortês, F., Lohman, J., & Costa, T. (2009). *A influência das leis trabalhistas brasileiras na relação capital / trabalho dos guias de turismo The Brazilian influence labor laws in the capital / work relation for tourist guides*. IV(3), 1–20.
- Karamelikli, H., Khan, A. A., & Karimi, M. S. (2020). Is terrorism a real threat to tourism development? Analysis of inbound and domestic tourist arrivals in Turkey. *Current Issues in Tourism*, 23(17), 2165–2181. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1681945>
- Kelly, I., & Nkabahona, A. (2010). Tourism and reconciliation. In O. Moufakkir & I. Kelly (Eds.),

- Tourism, Progress and Peace* (1st ed., Vol. 4, Issue 1, pp. 88–100).
- Kensbock, S. et al. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work & Organization*, 22(1), 36–50.
- Khan, A., Bibi, S., Lyu, J., Raza, A., Hayat, H., & Meo, M. S. (2020). Unraveling the Nexuses of Tourism, Terrorism, and Well-Being: Evidence from Pakistan. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 44(6), 974–1001. <https://doi.org/10.1177/1096348020917742>
- Krajňák, T. (2020). The effects of terrorism on tourism demand: A systematic review. *Tourism Economics*, 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1354816620938900>
- Ladkin, A., Mooney, S., Solnet, D., Baumd, T., Robinsonc, R., & Yane, H. (2023). *Anais de Pesquisa em Turismo Uma revisão da investigação sobre o trabalho e o emprego no turismo : Lançamento da coleção com curadoria Annals of Tourism Research em trabalho turístico e emprego*. 100, 1–20.
- Lafargue, P. (2016). *O direito à preguiça*. EDIPRO.
- Lash, G. Y., Smith, A. K., & Smith, C. (2010). Domestic Tourism and Peace: the Atlanta Peace Trails Experience. In Ian Kelly & O. Moufakkir (Eds.), *Tourism, Progress and Peace* (1st ed., p. 118). Routledge.
- Lashley, C., & Morrison, A. (2000). In search of hospitality: Towards a theoretical framework. *Butterworth-Heinemann*.
- Ldckin, A., Mooney, S., Solnet, D., Baum, T., Robinson, R., & Yan, H. (2023). A review of research into tourism work and employment: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism work and employment. *Annals of Tourism Research*, 100, 1–20. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103554>
- Leão, H. C. R. S. (2018). *Desempenho da Economia Regional: 2002 a 2016*.
- Lee, J., & Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6), 312–316. <https://doi.org/10.1108/09596110310488140>
- Leon, C., & Arana, J. (2016). The Economic Valuation of Climate Change Policies in Tourism. *Journal of Travel Research*, 55(3), 98–283.
- López, E. H., De la Torre, M. I., & López, E. H., & De la Torre, M. I. (2016). Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo. *Opcion*, 32(13), 203–227.
- Lutz, B. J., & Lutz, J. M. (2020). Terrorism and tourism in the Caribbean: a regional analysis. *Behavioral Sciences of Terrorism and Political Aggression*, 12(1), 55–71. <https://doi.org/10.1080/19434472.2018.1518337>
- Machado, L. (2019). *Por que o Rio Grande do Norte é o pior lugar para ser jovem no Brasil*. BBC News Brasil. <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-49187027>
- Manolopoulos, D., Peitzika, E., Mamakou, X. J., & Myloni, B. (2022). Psychological and formal employment contracts, workplace attitudes and employees' turnover intentions: Causal and boundary inferences in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51(April), 289–302. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.03.011>
- Maoz, D. (2010). Warming up Peace: an Encounter between Egyptian Hosts and Israeli Guests in Sinai. In O. Moufakkir & I. Kelly (Eds.), *Tourism, Progress and Peace* (1st ed., p. 65). CABI.
- Marcellino, N. (2006). *Estudos do Lazer: uma introdução* (4th ed.). Autores Associa dos.

- Marcellino, N. (2008). *Lazer e sociedade*. Editora Alínea.
- Marić, I., & Obadić, A. (2009). the Significance of Tourism As an Employment Generator of Female Labour Force. *The Significance of Tourism As an Employment Generator of Female Labour Force*, 18(1), 93–114.
- Marx, K. (1996). *O capital* (P. Singer (ed.)). Editora Nova Cultural Ltda.
- Mawby, R. (2010). Property Crime and Tourists. In D. Botterill & T. Jones (Eds.), *Tourism and cTourism and Crime: key themes* (1st ed., p. 21). Goodfellow.
- Mawby, R. I., Brunt, P., & Hambly, Z. (2000). Fear of Crime among British Holidaymakers. *The British Journal of Criminology*, 40(3), 468–479. <https://doi.org/https://doi-org.ez18.periodicos.capes.gov.br/10.1093/bjc/40.3.468>
- Meadows, D. H., Meadows, Dennis, L., Randers, J., & Behrens III, W. W. (1972). *The Limits to Growth: a report for the Club of Rome's Project on the predicament of mankind*. Universe Books.
- Medlik, S.; Ingram, H. (2002). *Introdução à hotelaria: Gerenciamento e serviços* (4. ed.). Elsevier.
- Medlik, S. (1993). A historical perspective of the hotel industry. In Handbook of Hospitality Operations and IT. *Butterworth-Heinemann*, 3–19.
- Menezes, M. S. de, Oliveira, A. C. de, & Nascimento, A. P. L. (2018). LGBT e Mercado de Trabalho: Uma Trajetória de Preconceito e Discriminação. *Conferência Internacional de Estudos Queer (ConQueer)*, 1, 419–430. http://www.editorarealize.com.br/revistas/conqueer/trabalhos/TRABALHO_EV106_MD1_SA7_ID186_04032018135735.pdf
- Mesquita, R. F. de, Matos, F. R. N., Machado, D. de Q., Sena, A. M. C. de, & Baptista, M. M. R. T. (2018). Do espaço ao ciberespaço: sobre etnografia e netnografia TT - From space to cyberspace: on ethnography and netnography. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 23(2), 134–153. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362018000200134&lang=pt%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/pci/v23n2/1413-9936-pci-23-02-00134.pdf
- Mignolo, W. D. (2017). Colonialidade: o lado mais escuro da modernidade. *Revista Brasileira de Ciencias Sociais*, 32(94), 1–18. <https://doi.org/10.17666/329402/2017>
- Minayo, M. C. S. (2010). Técnicas de pesquisa: entrevista como técnica privilegiada de comunicação. In *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (12. ed., pp. 261–297). Hucitec.
- Miró, F. (2014). Routine Activity Theory. In *The Encyclopedia of Theoretical Criminology* (Issue November). Blackwell. <https://doi.org/10.4135/9781452274461.n148>
- Monterrubio, C., Mendoza-Ontiveros, M. M., Rodríguez Madera, S. L., & Pérez, J. (2021). Tourism constraints on transgender individuals in Mexico. *Tourism and Hospitality Research*, 21(4), 433–446. <https://doi.org/10.1177/1467358420948564>
- Mooney, S. K. (2020). Gender research in hospitality and tourism management: time to change the guard. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1861–1879. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2019-0780>
- Moreira, A. (2019). *Racismo recreativo* (D. Ribeiro (ed.)). Sueli Carneiro.
- Moreno, D., & Cañada, E. (2018). Dimensiones de género en el trabajo turístico. In *Serie Informes en Contraste* (Vol. 4). <http://www.albasud.org/publ/docs/81.pdf>
- Movahed, A., Ghasemi, M., & Gholamalifard, N. (2020). An Analysis of the Culinary Tourism

- Experience between Gender Groups in Iran. *Quaestiones Geographicae*, 39(1), 99–108.
<https://doi.org/10.2478/quageo-2020-0008>
- Mowforth, M., & Munt, I. (2009). *Tourism and sustainability development and new tourism in the third world*. Routledge.
- Mowforth, M., & Munt, I. (2003). Tourism and sustainability. In *Tourism and Sustainability: Development and new tourism in the Third World* (Second edi). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315795348-13>
- Musyck, B., Jacobson, D., Mehmet, O., Orphanides, S., & Webster, C. (2010). Divided or Reunited? Prospects for the Cyprus Tourism Industry. In Ian Kelly & O. Moufakkir (Eds.), *Tourism, Progress and Peace* (1st ed., p. 212). CABI.
- Nadeem, M. A., Liu, Z., Xu, Y., Nawaz, K., Malik, M. Y., Younis, A., & Nadeem, M. A., Liu, Z., Xu, Y., Nawaz, K., Malik, M. Y., & Younis, A. (2020). Impacts of terrorism, governance structure, military expenditures and infrastructures upon tourism: Empirical evidence from an emerging economy. *Eurasian Business Review*, 10(1), 185–206. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s40821-020-00152-y>
- Neil, K. (2020). The role of hospitality & tourism schools in promoting gender equity. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 27(March), 100269.
<https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100269>
- Neves, A. V., & Ghiraldelli, R. (2022). *Trabalho, democracia e a participação no Brasil* (Issue July).
- O'Connor, P. (2016). *Hotel Revenue Management: From Theory to Practice*. Routledge.
- Obvio. (2020). *1º Semestre de 2020 comparado ao mesmo período dos anos 2015 a 2019*.
- Oliveira, G. B., & Spena, R. (2014). *Serviços em hotelaria* (reimpr.). Senac Editoras.
- Omer, A. M., & Yeşiltaş, M. (2020). "Modeling the impact of wars and terrorism on tourism demand in Kurdistan region of Iraq." *Portuguese Economic Journal*, 19(3), 301–322.
<https://doi.org/10.1007/s10258-020-00178-0>
- OMT. (1998). *Desenvolvimento de turismo sustentável: manual para organizadores locais*. Organização Mundial Do Turismo.
- Paiva, M. das G. de M. V., Cavalcanti, K. B., & Souza, T. de. (1996). Hotelaria do Nordeste: no espelho da globalização. *Turismo Em Análise*.
- Pearse, A. (2016). Peace through tourism: promoting human security through international citizenship. In C. M. Hall (Ed.), *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events* (1st ed., Vol. 8, Issue 1). Routledge. <https://doi.org/10.1080/19407963.2014.977507>
- Pedersen, S. B. (2020). A Passport to Peace? Modern Tourism and Internationalist Idealism. *European Review*, 28(3), 389–402. <https://doi.org/10.1017/S1062798719000516>
- Peña-Sánchez, A. R., Ruiz-Chico, J., Jiménez-García, M., & López-Sánchez, J. A. (2020). Tourism and the SDGs: An analysis of economic growth, decent employment, and gender equality in the European Union (2009-2018). *Sustainability (Switzerland)*, 12(13), 1–24.
<https://doi.org/10.3390/su12135480>
- Pereira, R. M. F. do A. (2015). Origens, Evolução E Tendências Do Setor Hoteleiro De Balneário Camboriú/Sc. *Turismo - Visão e Ação*, 17(2), 508. <https://doi.org/10.14210/rtva.v17n2.p508-537>
- Peters, L., & Papathanassis, A. (2019). Security Perceptions of Tourists in the Aftermath of Terrorist

- Attacks. In A. Papathanassis, S. Katsios, & N. R. Dinu (Eds.), *Yellow Tourism* (1st ed., pp. 83–98). Springer Cham.
- Pinheiro, J. L. A. (2002). *Hotelaria: Um estudo de Caso da Rede Othon, de Hoteis*.
<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3548/000312651.pdf>
- Piñuel y Zabala, I. (2016). *Mobbing: La violencia psicológica en el trabajo. Acoso Laboral – Mobbing*.
<http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/violenciaPsicologicaEnElTrabajo.php>
- PIRES, M. J. (2001). *Raízes do Turismo no Brasil*. Editora Manole.
- Protocolo de Bogotá sobre calidad de los datos de homicidio en América Latina y el Caribe*. (2015).
<https://lav-uerj.org/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-de-Bogotá-sobre-calidad-de-los-datos-de-homicidio-en-América-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Radić, M. N., Dragičević, D., & Sotošek, M. B., Radić, M. N., Dragičević, D., & Sotošek, M. B. (2019). Causality between terrorism and FDI in Tourism: Evidence from panel data. *Economies*, 7(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/economies7020038>
- Remoaldo, P., Ghanian, M., & Alves, J. (2020). Exploring the experience of creative tourism in the northern region of Portugal—a gender perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–17.
<https://doi.org/10.3390/su122410408>
- Ribeiro, L. C. D. S., Lopes, T. H. C. R., Montenegro, R. L. G., & Andrade, J. R. D. L. (2018). Employment dynamics in the Brazilian tourism sector (2006–2015). *Tourism Economics*, 24(4), 418–433.
<https://doi.org/10.1177/1354816617736409>
- Rinaldi, A., & Salerno, I. (2020). The tourism gender gap and its potential impact on the development of the emerging countries. *Quality and Quantity*, 54(5–6), 1465–1477.
<https://doi.org/10.1007/s11135-019-00881-x>
- Rodrigues, A. B. (2006). Turismo e territorialidades plurais- lógicas excludentes ou solidariedade organizacional. In *América Latina: cidade, campo e Turismo*.
- Rodrigues, B., & Aldrigue, N. D. S. (2019). Da serpentina ao caos: uma reflexão acerca da violência urbana e do turismo no Recife – PE. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território*, 7(13), 15–26. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v7i13.28265>
- Rodrigues, L. C. (2015). Turismo em espaços urbanos: processos de turistificação no Nordeste brasileiro e no Caribe Mexicano. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 5, 81–104.
- Rodrigues, L. F. (2016a). *Hotelaria e assédio moral : um estudo em um hotel de luxo no Rio de Janeiro*. Universidade Federal Fluminense, Faculdade de Turismo e Hotelaria.
- Rodrigues, L. F. (2016b). *Hotelaria e assédio moral: um estudo em um hotel de luxo no Rio de Janeiro*. Universidade Federal Fluminense.
- Rostow, W. W. (1959). The Stages of Economic Growth. *The Economic History Review*, 12(1).
- Salazar, N. B. (2017). The unbearable lightness of tourism ... as violence: an afterword. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(5), 703–709. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1293405>
- Sant’Anna, E. S., & Volta, C. L. e C. C. (2019). *Vivências de prazer e sofrimento em estágios na hotelaria: reflexões à luz da psicodinâmica do trabalho*. 9, 23–40.
<https://doi.org/10.2436/20.8070.01.150>
- Santos, J. A. dos. (2019). *O turismo como alternativa para a paz na APA Bacia Cobre/ Parque São Bartolomeu, Salvador - BA*. Universidade de Brasília.

- Santos, J. A. F. (2005). Uma Classificação Econômica para o Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 20(58).
- Santos, J. A. F. (2008). Classe Social e Desigualdade de Gênero no Brasil. *Revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro*, 51(2), 353–402.
- Santos, J. A. F. (2011). Classe Social e Desigualdade de Saúde no Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 26.
- Santos, M. (2001). *Por uma outra globalização, do pensamento único à consciência universal* (6 ed.). Record.
- Schmude, J., Karl, M., Weber, F., & Schmude, J., Karl, M., & Weber, F. (2020). Tourism and Terrorism: Economic impact of terrorist attacks on the tourism industry. The example of the destination of Paris. *Zeitschrift Fur Wirtschaftsgeographie*, 64(2), 88–102.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1515/zfw-2019-0015>
- Schroeder, A., Pennington-Gray, L., Kaplanidou, K., & Zhan, F. (2013). Destination risk perceptions among U.S. residents for London as the host city of the 2012 Summer Olympic Games. *Tourism Management*, 38, 107–119. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.03.001>
- Seabra, C., Reis, P., & Abrantes, J. L. (2020). The influence of terrorism in tourism arrivals: A longitudinal approach in a Mediterranean country. *Annals of Tourism Research*, 80(January 2019), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102811>
- Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social- SEMDES. (2022). *GGIM apresenta relatório do Observatório de Segurança Pública sobre crime e violência em Natal*. Prefeitura Do Natal. <https://www.natal.rn.gov.br/news/post2/37227#:~:text=De acordo com o documento,2017 acompanhando o quadro nacional>.
- Sen, A. (2010). *Desenvolvimento como liberdade*. Companhia das Letras.
- Shaw, G. (1994). *Critical issues in tourism: a geographical perspective*. Blackwell.
- Silva, A. J. H.; Teixeira, R. M. (2007). Ambiente Competitivo e Vantagem Competitiva a partir de uma Abordagem Integradora: Estudo de Caso no Setor Hoteleiro em Curitiba. *Turismo Visão e Ação*, 09(01), 19–36.
- Silva, I. P. (2005). *Relações de trabalho em serviços de hospitalidade: um estudo sobre a hotelaria em Boa Viagem, Recife*. Universidade Federal da Paraíba.
- Simon, J. (2008). Governing Through Crime. In *Crime, Inequality and the State* (p. 7). Routledge.
- Simone-Charteris, M. T., & Boyd, S. W. (2010). M.T. Simone-Charteris and S.W. Boyd. In O. Moufakkir & I. Kelly (Eds.), *Tourism, Progress and Peace Pro* (1st ed.). CABI.
- Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & MacGregor, D. (2004). Risk as Analysis and Risk as Feelings: Some Thoughts about Affect, Reason, Risk, and Rationality. *Risk Analysis*, 24, 311– 322.
- Soboll, L. A. (2008). *Assédio moral/organizacional: Uma análise da organização do trabalho*. Casa do Psicólogo.
- Spezia, A. (2018). *Assédio moral contra mulheres: Um estudo sobre as ações afirmativas para sua prevenção à luz dos fundamentos da Política Nacional de Turismo*. Universidade de Brasília- UnB.
- Stancliffe, A. (2013). Tourism Concern: putting human rights principles into practice. In C. M. Hall (Ed.), *Peace through tourism* (1st ed., p. 96). Routledge.

- Stodolska, M., Acevedo, J. C., & Shinew, K. J. (2009). Gangs of Chicago: Perceptions of Crime and Its Effect on the Recreation Behavior of Latino Residents in Urban Communities. *Leisure Sciences*, 31(5), 82–466.
- Stuepp, V. W. (2019). *Turismo e hotelaria para eventos* (Vol. 2015). UNIASSELVI.
- Tanke, M. L. (2004). *Administração de recursos humanos em hospitalidade*. Pioneira Thomson Learning.
- Teberga, A. (2021). Edição Especial Turismo e Relações de Trabalho: Panoramas e Desafios. In *Revista do Centro de Pesquisa e Formação*. Sesc.
- Telfer, R. S. and D. J. (2002). *Tourism and Development: Concepts and Issues*. An imprint of Multilingual Matters Ltd. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Therborn, G. (2001). Globalização e desigualdade: questões de conceituação e esclarecimento. *Sociologias*, 6, 122–169. <https://doi.org/10.1590/S1517-45222001000200007>
- Tomljenovic, R. (2010). Tourism and Intercultural Understanding or Contact Hypothesis Revisited. In O. Moufakkir & I. Kelly (Eds.), *Tourism, Progress and Peace* (1st ed., p. 17). CABI.
- Trindade, A., & Durante, M. (2019). Medo do crime e vitimização no Distrito Federal: Analisando as vulnerabilidades de gênero, idade, raça e renda. *DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 12(2), 239–265.
- Ulqinaku, A., & Sarial-Abi, G. (2021). Tourism implications of online response to terrorism. *Annals of Tourism Research*, 86(April 2020). <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102914>
- Urbain, Y. (2013). Awareness-raising and global citizenship through peace tourism: case studies of Hiroshima and Nagasaki. In L. Blanchard & F. Higgins-Desbiolles (Eds.), *Peace through tourism* (1st ed., p. 144). Routledge.
- Veblen, P. (1965). *A teoria da classe ociosa*. Pioneira.
- Veréb, V., Nobre, H., & Farhangmehr, M. (2022). Cosmopolitan tourists: the most resilient travellers in the face of COVID-19. *Service Business*, 16(3), 503–527. <https://doi.org/10.1007/s11628-022-00482-z>
- Vettori, S. (2015). The regulation of terms and conditions of employment for workers in the South African hospitality industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 4(2), 1–11. http://www.ajhtl.comSource:http://www.alphalaw.co.za/images/top_full_1/image_strip/39/m ed-full/
- Vujko, A., Tretiakova, T. N., Petrović, M. D., Radovanović, M., Gajić, T., & Vuković, D. (2019). Women's empowerment through self-employment in tourism. *Annals of Tourism Research*, 76(September 2018), 328–330. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.09.004>
- Wearing, S., Grabowski, S., & Sahabu, V. (2013). Religiosity and volunteer tourism in Kenya. In L. Blanchard & F. Higgins-Desbiolles (Eds.), *Peace through tourism* (1st ed., p. 171). Routledge.
- Whyte, K. P. (2013). Can “a” culture of peace be exploitative? An environmental justice perspective on peace through tourism. In L. Blanchard & F. Higgins-Desbiolles (Eds.), *Peace through tourism* (1st ed., p. 48). Routledge.
- Xiang, H., Shuyuan, L., & Cui, Q. (2021). From “villages of Longevity” to “villages of Cancer”? The Emotional Geography of Tourism Development in Bama, China. *Emotion, Space and Society*, 40. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.emospa.2021.100813>
- Yang, C., & Nair, V. (2014). Risk Perception Study in Tourism: Are we Really Measuring Perceived

- Risk? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144(2006), 322–327.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.302>
- Yang, E., Khoo-Lattimore, C., & Arcodia, C. (2017). A systematic literature review of risk and gender research in tourism. *Tourism Management*, 58, 89–100.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.011>
- Yin, R. K. (2002). Case Study Research: Design and Methods. *Applied Social Research Methods Series*, 5.
- Zapf, D.; Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. In *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 237–270). American Psychological Association.
https://www.researchgate.net/publication/232545339_Mobbing_at_Work_Escalated_Conflicts_in_Organizations
- Zhang, J., & Zhang, Y. (2020). Tourism and gender equality: An Asian perspective. *Annals of Tourism Research*, 85(August). <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103067>
- Zhang, J., & Zhang, Y. (2021). A qualitative comparative analysis of tourism and gender equality in emerging economies. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46(26), 284–292.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.009>
- Zheng, D., Luo, Q., Ritchie, B. W., Arbulú, I., Razumova, M., Rey-Maqueira, J., Sastre, F., Veréb, V., Nobre, H., Farhangmehr, M., Yin, J., Ni, Y., Schroeder, A., Pennington-Gray, L., Kaplanidou, K., Zhan, F., Corbet, S., Hou, Y., Hu, Y., ... Leite, Â. (2021). COVID-19 event strength, psychological safety, and avoidance coping behaviors for employees in the tourism industry. *Tourism Management*, 21(6), 431–442. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.017>
- Zouain, D. M., Lohmann, P., Virkki, K., Turco, D. M., & Cardoso, G. D. L. (2019). Pre-Games perceptions of Rio de Janeiro residents towards the 2016 Olympic Games. *Tourism & Management Studies*, 15(1), 55–63. <https://doi.org/10.18089/tms.2019.150105>