

As Condições da Classe Trabalhadora em Atividades Características do Turismo: Especificidades e Tendências Socioprodutivas

The Conditions of Workers in the Characteristic Activities of the Tourism: Socio-Productive Specificities and Trends

RODRIGO MEIRA MARTONI¹, KERLEY DOS SANTOS ALVES²

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i1p211>

RESUMO³

O presente artigo teve por objetivo contribuir para a discussão aplicada ao tema do trabalho no campo do turismo, ao analisar as interações estabelecidas a partir dos processos de produção, distribuição, troca e consumo. Focando a hierarquização socioprodutiva organizada e gestada para a produção de mais valor de forma direta e indireta, são apresentados e discutidos os conceitos de *trabalho útil produtivo* e de *trabalho útil improdutivo*, com o intuito de apontar as relações sociais dominantes naqueles espaços caracterizados por vantagens comparativas. A partir dessa reflexão e da observação direta participante, com o uso de questionários estruturados, buscou-se lançar luz nas condições de trabalho e de saúde dos sujeitos ocupados nas Áreas Características do Turismo [ACT's], apontando as possibilidades e limites de ações reguladoras do trabalho frente não somente ao Estado, mas, fundamentalmente, à sociabilidade regulada, cada vez mais, pelo mercado. Aponta-se que as condições laborativas no setor de serviços turísticos são definidas de acordo com certas condições que permitem a exploração da força de trabalho em termos relativos e/ou absolutos, gerando seu desgaste desde uma perspectiva bio-psico-social.

¹ **Rodrigo Meira Martoni** – Doutor. Professor no Departamento de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, Minas Gerais, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/1460183081425094>. E-mail: rodrigomartoni@gmail.com

² **Kerley dos Santos Alves** – Doutora. Professora no Departamento de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, Minas Gerais, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/0155112780470566>. E-mail: kerleysantos@yahoo.com.br

³ **Processo Editorial** - Recebido: 21 FEV 2018. Avaliado: ABR- MAI. Aceito: 28 MAI 2018

PALAVRAS-CHAVE

Turismo. Trabalho Produtivo. Saúde do Trabalhador.

ABSTRACT

This article aims to contribute to the discussion about work in the field of tourism by analyzing the labor interactions established within the production, distribution, exchange and consumption processes. With focus on socio-productive hierarchy organized and created in order to add more direct and indirect value, we present and discuss the concepts of useful productive and unproductive labor with aim at pointing out the dominant social relations in those spaces characterized by ‘comparative advantages’. Through reflection and direct participant observation, with the use of structured questionnaires, we sought to highlight the labor and health conditions of workers in the characteristic areas of the tourism industry, by pointing out the possibilities and limits of labor regulatory actions before not only the State, but fundamentally the sociability increasingly regulated by the market. It is pointed out that the labor conditions in the tourism sector are defined according to certain conditions that allow labor exploitation in relative and/or absolute terms, thus generating bio-psycho-social wear.

KEYWORDS

Tourism. Productive Labor. Worker’s Health.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

As condições da classe trabalhadora e, em conjunto, como tal classe responde a certas situações, são questões que somente podem ser averiguadas tendo como pressuposto a forma de produção material da vida social dominante, o que inclui os embates entre classes e frações de classes. Se tal forma histórica de sociabilidade - capitalista - tem suas configurações gerais firmadas na divisão classista do trabalho, na forma privada de propriedade e em relações jurídicas que resguardam o caráter social da produção e o caráter privado da apropriação, ela pode ser periodicizada em conformação com as dinâmicas de valorização do valor e suas nuances em diferentes realidades socioespaciais. Com isso, pretende-se evidenciar que o tempo-histórico, no qual o capital exerce dominância nos processos socioprodutivos e estende-se conformando subjetividades, não permeia sociabilidades e espacialidades da mesma forma, mas trava relações.

As formas políticas servem como exemplificação, sendo o chamado Estado de Bem Estar Social - que marcou os chamados ‘trinta anos dourados’ do capitalismo [1945-1975] - possível de acordo com as estruturas democráticas e econômicas de países centrais e caracterizou-se, em linhas gerais, pela atuação do Estado na prestação de serviços essenciais [educação, saúde, lazer, segurança] e na concessão de garantias e regularidade empregatícia, além de prover bens essenciais ao capital monopolista e fornecer infraestrutura para fomentar a produção e o consumo.

Tratou-se de um acordo entre capital e trabalho mediante lutas históricas da classe-que-vive-do-trabalho no qual se garantia a valorização do valor mediante trocas salariais resguardadas e reguladas pelo Estado (Antunes, 2009). Tal forma organizativa se desfaz em curto espaço temporal, pois, conforme Mészáros (2006, p.26), a intervenção estatal no que se refere ao bem estar social é sempre ‘conjuntural’ e constitui-se como uma alternativa restrita àqueles períodos de ‘parada e avanço do capital’, uma vez que, nos momentos de retrocesso em que os processos de acumulação são comprometidos, tais mecanismos são questionados e desarticulados. Mas não só isso: o aparelho de Estado, que até pode ser assumido em um dado momento por uma classe que não possui domínio econômico na sociedade, não lhe possibilita subverter o poder do Estado para a reprodução da sociabilidade capitalista, uma vez que este estrutura-se a partir desta formação social e não o contrário. Isso significa que os representantes políticos de uma classe [ou fração de classe] até podem ter o ‘leme do Estado’ (Marx, 2011), mas não o poder do Estado.

Se, em termos conjunturais, algumas frentes podem ser tomadas, inclusive contrárias a certos encaminhamentos do capital, em termos gerais tal estrutura, com suas instituições, continua intacta para garantir a dinâmica reprodutiva das várias formas especializadas que adquiriu [produtiva, financeira, rentista]. Conforme explica Mascaro (2015), “o Estado é uma forma necessária do capitalismo [e] está amarrado a uma âncora, uma forma política terceira aos agentes da produção que é espelho da forma-mercadoria – forma de relações sociais da qual não depende simplesmente uma vontade para dominá-la e modificá-la” (p.21). O leme do Estado nas mãos de classes não burguesas, muito mais que políticas de bem estar por períodos limitados e acordos de produtividade, significa o fortalecimento da classe burguesa [e suas frações de classe] para reassumi-lo, momento em que o operacionaliza abruptamente a favor da subtração [material e cultural] da classe representativa do trabalho, via reformas e barreiras na seguridade social, privatização do sistema de ensino, além da flexibilização do trabalho [expressa pela terceirização e ideologia do empreendedorismo].

Nesse sentido, verifica-se que os progressos advindos da luta de classes e que propiciam certo resguardo aos trabalhadores, se foram assimilados ou estrategicamente regulados pelo capital durante os períodos das altas taxas de lucros observadas nos ‘anos dourados’, passam a se constituir como barreiras diante da conjuntura econômica recessiva em escala mundial: “num certo sentido, a crise foi causada pela inflexibilidade dos arranjos institucionais existentes [sendo que], a chave para se quebrar esta inflexibilidade [era] a remoção da base da resistência trabalhista” (Clarke, 1991, p.148). A reestruturação dos circuitos produtivos levada a cabo pelo capital é de rompimento com o esquema fordista-taylorista, a partir da adoção de práticas mais descompromissadas com os produtores diretos e com as realidades que lhes servem de suporte, a qual Harvey (1992) chamou de um novo processo de “acumulação flexível” (p.140) e que passa a regular a dinâmica de produção-distribuição-troca-consumo desde então.

As características centrais dessa *acumulação flexível* são:

(1) a negociação sempre restritiva com os trabalhadores representados por sindicatos e a tentativa de desmantelamento de tais organizações com o desenvolvimento e propagação da

ideologia do empreendedorismo e da competitividade intramuros, ligada a fortes investimentos em tecnologias de ponta como forma de sempre avançar no propósito de substituição do trabalhador;

(2) o conseqüente aniquilamento daquele trabalho que oferecia certas garantias, ou seja, “a erosão do trabalho contratado e regulamentado [que] era dominante no século XX, e sua substituição pelas diversas formas de trabalho atípico, precarizado e ‘voluntário’” (Antunes, 2013, p.20), aos quais estão associadas as contratações temporárias e por serviços específicos;

(3) a facilidade para a desterritorialização da produção e geração de empregos em países ou regiões com menos intransigência sindical e populações pobres;

(4) a expansão dos investimentos em capitais não produtivos [financeiros];

(5) a tendência de diminuição ou estagnação de postos de trabalho no setor industrial com o aumento expressivo no de serviços, uma vez que tal setor conforma uma diversidade de pequenos e médios empreendimentos que recorrem “a força de trabalho amplamente não sindicalizada [e criam] novos setores de baixa remuneração, [sendo que as pessoas aí empregadas geralmente são] mais exploradas e oprimidas do que as empregadas nos setores mecanizados da produção” (Braverman, 1980, p.240);

(6) a exigência e o fomento da qualificação do trabalhador, para que se atenda às demandas dos ramos empresariais mais tecnológicos e, ao mesmo tempo, a liberdade ampliada para a substituição dos funcionários que por ventura não se adéquam à lógica da empresa naqueles setores onde a qualificação técnica não é pré-requisito operacional; e

(7) a mediação do capital no interior das centrais sindicais no sentido de promover a conciliação de classes, “fato que concretiza os sindicatos de ‘acordos’ vantajosos não necessariamente para os trabalhadores, mas para uma casta dirigente que almeja espaços na administração do Estado e/ou benefícios próprios. Esse processo dito flexível [...] é responsável pela desconstrução monumental dos direitos sociais do trabalho [...]” (Antunes, 2013, p.21, grifo nosso).

A operacionalidade do mercado como regulador social predominante faz com que o trabalho seja cada vez mais produtivo. Mas o que vem a ser o trabalho assim configurado? E quais as condições dos trabalhadores do turismo nesse processo? Este artigo pretende contribuir para a discussão aplicada ao tema das implicações do trabalho produtivo no turismo ao fundamentar a análise na teoria do Valor-Trabalho, em Marx⁴, sendo tal reflexão empreendida na primeira parte. A partir dessa reflexão, na segunda parte, são apresentados exemplos concretos das relações práticas travadas no âmbito da produção em turismo. O intuito central é lançar luz nas

⁴ A concepção de mais-valor da economia política clássica, sobretudo David Ricardo, é diferente de Marx justamente nesse ponto: para os primeiros o valor a mais é um “resultado da troca injusta do trabalho pelo salário entre trabalhadores e capitalistas: os trabalhadores seriam forçados a vender seu trabalho abaixo de seu valor; o excedente surgiria [nessa] troca” (Bottomore, 2012, p.336). Para Marx não se retira do salário, mas o valor a mais provém da esfera produtiva ou da valorização do valor anteriormente investido. Portanto, salários “mais justos” não indicam o fim da exploração de um ser sobre outro.

condições dos trabalhadores das áreas características do turismo, apontando as possibilidades e limites de ações reguladoras do trabalho frente não somente ao Estado, mas fundamentalmente à sociabilidade cada vez mais regulada pelo mercado.

REFERENCIAL METODOLÓGICO

A fim de complementar as análises construídas por um procedimento epistemológico que busca dar conta de levantar e esclarecer as contradições inerentes à sociedade de classes, buscou-se exemplificar tais relações adotando-se a pesquisa quantitativa. Nesse sentido, participaram trabalhadores e trabalhadoras das atividades [formais e informais], uma vez que, pelo exame das ocupações do turismo [via Classificação Brasileira de Ocupações e Associação Brasileira de Normas Técnicas], foi observado que, considerando o ‘circuito superior’ da economia. De acordo com Santos (2008), muitas empresas exigem sujeitos mais do que multifuncionais e cooperativos, incluindo, também, a proficiência em um ou mais idiomas, além de técnicas de relacionamento interpessoal e conhecimento de geografia e história dos lugares em que atuam.

As exigências para os que atuam no campo operacional não são mais simples que as dos trabalhadores que gerenciam seu trabalho, pois o ‘autônomo’ tem de se desdobrar em capacidades e habilidades, além de improvisar formas de prestar serviços aos turistas, para poder assim manter sua condição de existência. O trabalho no turismo acontece em serviços que não são prestados unicamente para turistas [exceto nas agências de viagem, nos meios de hospedagem e nos serviços de guiamento]. Assim, essas áreas foram escolhidas em concordância com a medição do PIB Turístico, por meio do método de quantificação ocupacional adotado pelo Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas [IPEA], o qual reconhece que as atividades de Alojamento e Agências de Turismo atendem preferentemente a turistas. Desse modo, a investigação contempla trabalhadores das áreas do chamado núcleo das Áreas Características do Turismo [ACT’s]. Foi escolhida, também, a atividade de guiamento, que não é destacada no rol de atividades de turismo, mas é configurada por trabalhadores denominados guias de turismo e condutores de turismo, os quais prestam atendimento direto ao turista.

Para o delineamento do espaço da pesquisa, foram pré-selecionados cinco municípios mineiros: quatro destinos indutores do turismo [Belo Horizonte, Diamantina, Ouro Preto e Tiradentes], além de um destino referência no segmento de estudos e intercâmbio [São João del Rei]. Tais destinos caracterizam-se por atrair um número significativo de turistas, possuir infraestrutura básica e turística, além de atrativos qualificados, tendo a capacidade de atrair e ou distribuir fluxo de turistas para seu entorno, bem como dinamizar a economia do território em que estão inseridos.

Quanto aos participantes da pesquisa, conforme mencionado anteriormente, optou-se por restringir o estudo àqueles setores envolvidos diretamente com os serviços cujo atendimento prioriza o turista: guiamento e alojamento [turismo receptivo] e agências de viagem [turismo emissor]. Ficaram excluídas as áreas que desempenham atividades-meio, ou seja, os setores que servem ao turista e ao morador das destinações, dentre os quais estão: os trabalhadores dos serviços de transportes, alimentação, cultura e lazer. Foram selecionados, como

Martoni, R.M. & Alves, K. dos S. (2019) As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioprodutivas. **Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, 11(1), pp. 211-223, jan-mar, 2019, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i1p211>.

participantes da pesquisa quantitativa, os seguintes grupos: (1) trabalhadores dos setores de guiamento [guias autônomos e com vínculo empregatício]; (2) trabalhadores do setor de alojamento - hospedagem, em especial da área denominada operacional [gerentes, camareiras, porteiros, mensageiros, recepcionistas, telefonistas, entre outros]; (3) trabalhadores das agências de viagem, com vínculo empregatício. No total, o número de participantes atingiu o montante de 302, distribuídos nas diferentes áreas, conforme Quadro 1:

Quadro1 - Número de trabalhadores participantes /ACT

ACTS	Frequência
Hospedagem	183
Agenciamento	99
Guiamento	20
Total	302

Fonte: Elaboração própria

Os questionários combinaram perguntas abertas e fechadas, sendo as questões elaboradas a partir das observações realizadas com variáveis que contemplaram: cargo, funções / atividades realizadas, fatores estressantes ou psicossociais associados ao trabalho, condições de trabalho e áreas de trabalho [front e back office]. Os questionários foram aplicados aos trabalhadores dos hotéis, agências de viagem e guias de turismo no período de 22 de junho de 2013 a 26 de julho de 2014, obedecendo ao cronograma que especificou o período de aplicação nos quatro destinos indutores [Belo Horizonte, Diamantina, Ouro Preto e Tiradentes] e um destino referência no segmento de estudos e intercâmbio [São João del Rei].

O 'TRABALHO PRODUTIVO' COMO RELAÇÃO SOCIAL PREDOMINANTE

Se, para o turismo se desenvolver em uma localidade têm-se como referenciais certas “vantagens de localização” (Chesnais, 1996, p.203), tais como atributos patrimoniais [histórico-culturais e/ou naturais], infraestrutura, isenção de tributos [e demais incentivos por parte do Estado], mão de obra barata e dócil, tais ‘potencialidades’ serão transformadas em ‘produtos’ a partir da atividade de trabalho que tem seus resultados muito limitados quando tratamos do produtor-direto, ou seja, aquele que opera por si. Nesse sentido, o ‘desenvolver’ na economia capitalista é um conceito que firma-se fundamentalmente no conjunto de estruturas que não poderiam funcionar de forma individualizada; não são postas com esse propósito; ou mesmo acabam reconfiguradas no percurso [fechadas, absorvidas, ampliadas], muito embora produtores-diretos continuem a existir, seja por limitações materiais que não os aniquilem enquanto tais [em realidades socioespaciais pouco interessantes aos processos reprodutivos do capital, por exemplo], seja para atender a outros e novos capitais em momentos e espaços definidos, inclusive aqueles que

Martoni, R.M. & Alves, K. dos S. (2019) As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioprodutivas.

Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, 11(1), pp. 211-223, jan-mar, 2019,

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i1p211>.

formatam monopólios e oligopólios⁵.

O fato a ser ressaltado é que os serviços prestados como mercadorias [produção socializada] serão produtivos pela relação que encerram, ou seja, ao serem executados precisam necessariamente gerar um valor superior ao que é despendido na forma de salário ou pagamento [capital variável] e que fica com o empregador, sendo utilizado na reprodução simples e ampliada do capital, além de aplicado em meios que gerem diferentes tipos de rendas:

Só é produtivo o trabalhador que produz mais-valia para o capitalista, servindo assim à auto expansão do capital [...]: um mestre-escola é um trabalhador produtivo quando trabalha não só para desenvolver a mente das crianças, mas também para enriquecer o dono da escola. Que este invista seu capital numa fábrica de ensinar, em vez de numa de fazer salsicha, em nada modifica a situação. O conceito de trabalho produtivo não compreende apenas uma relação entre atividade e efeito útil, entre trabalhador e produto do trabalho, mas também uma relação de produção especificamente social, de origem histórica [...] (Marx, 2001, V.II, p.578).

Nesse sentido, se o serviço puder ser executado diretamente e, portanto, sem a intermediação de outros sujeitos, mesmo que ele seja útil e gere valor [mercadoria], não é considerado produtivo do ponto de vista do capital. A questão primordial é que o valor-capital, para ser produzido e reproduzido, precisa da absorção de sujeitos como classe trabalhadora [contratados por serviço, assalariados, terceirizados] bem como da continuidade e do cuidado para que assim permaneçam. Sem isso, conforme destaca Marx (2001, V.II), “são impossíveis a acumulação capitalista e o modo capitalista de produção” (p.883).

Por mais que os proprietários de empresas de serviços turísticos gostem eventualmente de bem receber, seus empreendimentos precisam ser realizados no mercado. Dessa forma, toda e qualquer unidade de capital adiantada na produção não tem como mediação principal o valor de uso, mas sua materialidade e/ou imaterialidade como algo indispensável à produção para a troca. Por isso, necessariamente, aquele indivíduo ou grupo que personifica o capital [exercendo o seu papel social e não pessoal] deve “produzir uma mercadoria de valor mais elevado que o valor conjunto das mercadorias necessárias para produzi-la, isto é, a soma dos valores dos meios de produção e força de trabalho” (Marx, 2008, V.I, p.220). E não se trata da diferença estabelecida entre investimentos de capital ou o chamado custo de produção [capital constante e variável] e o preço realizado dos serviços, uma vez que “a categoria preço de custo nada tem a ver com a produção do valor da mercadoria ou com o processo de valorização do capital” (Idem, p.43).

Se, para o agente-contratante, o total despendido para se prestar um serviço de hospedagem, por exemplo, consiste no montante direcionado à compensação e manutenção da unidade produtiva [financiamentos, reformas], mais os gastos com materiais de consumo e empregados,

⁵ Acerca disso, Marx (2001, V.II) relata que a propriedade privada do produtor direto “desenvolve todas as suas energias, só conquista a [sua] forma clássica quando o trabalhador é o proprietário livre das condições de trabalho [...] com as quais opera [...]” (p.875). Em seguida, chama a atenção que tal modo de produção “só é compatível com limitações estreitas e ingênuas à produção e à sociedade. Pretender eternizá-lo significaria, conforme a acertada expressão de Pecquer, ‘decretar a mediocridade universal’. Chegado à certo grau de desenvolvimento, esse modo de produção gera os meios materiais de seu próprio aniquilamento” (Idem).

lhe foge o fato de que para essa mercadoria atender aos seus propósitos é necessário o processo de valorização do valor anteriormente investido. Para ele, tudo seria custo de produção e o *lucro* resultaria meramente da diferença entre o *capital adiantado* [preço de custo] e o *preço médio de mercado* [valor de troca da mercadoria]⁶, referente a prestação de serviços na categoria do seu meio de hospedagem.

Mas, se a própria forma social capitalista acoberta o fato de que *somente* o trabalho gera valor e promove sua variação concretizando o mais-valor, enquanto o meio de produção tem o seu valor transferido ao preço de venda [ou seja, o capital explora somente o trabalho vivo], é preciso desmistificar a confusão que se faz quando erroneamente se identifica o *capital variável* com o *constante*; o que equivale a dizer que o lucro seria resultante do empreendedorismo do capitalista ou uma relação de todo o capital adiantado com o capital auferido, sendo a intermediação do trabalho simplesmente um *fator* de produção em que o salário entraria como seu equivalente total e a venda originaria o mais-valor. Nada mais enganoso: o preço da força de trabalho jamais pode ser identificado com o valor que o trabalho produz, além do que o mais-valor não se constitui em “excesso do preço de venda sobre o valor da mercadoria, [mas sim em] excesso desse valor sobre o preço de custo” (Marx, 2008, V.IV, p.53).

Isso significa que, uma vez estabelecido o contrato de trabalho legitimado pelo Estado de direito e pela relação contratante-contratado, não há necessariamente injustiça na esfera da troca de capacidades laborativas por dinheiro, pois o valor dessa força física e intelectual é previamente combinado entre esses dois sujeitos sociais e somente entra em operação após tal acordo. Fundamentalmente, o ônus que recai sobre o trabalhador vem do seu posicionamento enquanto classe social, ou seja, enquanto indivíduo que não tem possibilidades de produzir com seus próprios meios [ou esses instrumentos estão cerceados aos processos reprodutivos do capital], sendo a sua especificidade de crescer valor [o trabalho abstrato] que o coloca em relação com o agente capitalista. A apropriação do que se gera por essa atividade social é o dinheiro que se transforma em capital.

Braverman (1980) esclarece: “O capital é assim não o dinheiro trocado por trabalho; é dinheiro trocado por trabalho com o objetivo de apropriar-se daquele valor que ele cria no que é pago e acima do que é pago” (p.349). Seus representantes, uma vez expostos à lógica da concorrência, podem um dia deixar esse posto caso não estejam empenhados em estabelecer estratégias para expandi-lo; assim como alguns poucos integrantes da classe trabalhadora podem passar a representá-lo, desde que obtenham meios que lhes permitam se valer do trabalho excedente alheio e/ou a se relacionarem com outros indivíduos via obtenção de um capital acumulado que lhes propiciem rendas e juros para além dos seus gastos reprodutivos.

Ao situarem a qualificação e o esmero profissional como questões puramente subjetivas e independentes da sociabilidade permeada pelo movimento do capital, não são poucos os especialistas do campo de estudos do turismo que deixam de captar as interações laborativas de

⁶ Lembrando que “o que determina a grandeza do valor [...] é a quantidade de trabalho socialmente necessária ou o tempo de trabalho socialmente necessário para a produção de um valor-de-uso [...]” (Marx, 2008, V.I, p.61).

caráter efetivamente produtivo que medeiam as mais diversas atividades ligadas à hospitalidade. E, diante dessa emancipação das ideias em relação à economia política, eles também entendem que as ações do Estado e suas planificações nada têm a ver com a forma valor dominante [o capital], mas com um tipo de racionalidade que se move por si e, fatalmente, elevará a forma política ao patamar de máxima correspondência aos anseios de todos os indivíduos.

RELAÇÕES SOCIOPRODUTIVAS CONCRETAS: EXEMPLIFICAÇÕES

No campo de atuação no turismo, envolvendo as ACT's anteriormente especificadas [hospedagem ou alojamento; agenciamento; guiamento], as trabalhadoras e os trabalhadores relatam que, apesar de haver certa diferenciação entre as formas de organização do trabalho adotadas em cada ACT, algumas características são comuns aos três campos de trabalho estudados. Nesse caso, o aspecto que mais se destacou foi a questão do bem receber, além da menção aos procedimentos padronizados, sobrecarga e multifuncionalidade. Todos destacaram a adoção de mecanismos para o envolvimento dos funcionários com os objetivos organizacionais. Em relação à área de atuação, foram destacados aspectos tais como: tempo de atuação profissional, especificação da função realizada no setor, ou seja, cargo e funções profissionais, bem como o cargo em função da percepção de que o trabalho pode ou não prejudicar a saúde, conforme demonstrado nos Quadros 2 e 3.

Quadro 2 - Características profissionais

	Frequência	Percentual
Cargo/ocupação		
Camareira	41	13,6
Recepcionista	113	37,4
Serviços auxiliares	19	6,3
Eventos/Garçom/Cozinheira/Copeira	10	3,3
Agente de viagem	99	32,8
Guias de turismo	20	6,6
Total	302	100
Área em que atua		
<i>Front office</i>	235	77,8
<i>Back office</i>	67	22,2
Total	302	100

Fonte: Elaboração própria

Dentre os participantes das Atividades Características do Turismo, responderam aos questionários os trabalhadores com os seguintes cargos relativos aos meios de hospedagem: camareiras 13,6%; recepcionistas 37,4%; profissionais dos serviços auxiliares e de eventos que, juntos, representaram 9,6%. No serviço de agenciamento, os agentes de viagem representam

32,8%, e, nos serviços de guiamento, os guias de turismo respondem por 6,6%. Nas empresas participantes da investigação foi evidenciada a existência de significativa segregação horizontal e vertical, quando se comparam as posições ocupadas pelos homens e pelas mulheres. Horizontalmente, eles são colocados em diferentes e desiguais ocupações; e, verticalmente, os níveis mais baixos e ocupações com poucas oportunidades de desenvolvimento de carreira são destinados às mulheres, sobretudo os cargos operacionais.

Daí a importância de as discussões acerca de gênero serem permeadas sempre pela análise mais amplificada das classes sociais. Quanto às exigências físicas e mentais para a atuação profissional, foi realizado cruzamento relativo à constituição dos grupos profissionais e à percepção de sintomas, obtendo-se as seguintes respostas, conforme Quadro 3:

Quadro 3 - Cargos versus sintomas

Sintomas ocasionados pelo trabalho	Camareira	Recepcionista	Serviço auxiliar	Agente de viagem	Guia de turismo
1.Seu trabalho contribui para cansaço e/ou stress?	0,71	0,73	0,47	0,77	0,75
2.Seu trabalho contribui para ansiedade?	0,44	0,31	0,37	0,42	0,45
3.Seu trabalho contribui para desânimo?	0,2	0,18	0,21	0,22	0,15
4.Seu trabalho contribui para irritação?	0,34	0,34	0,26	0,33	0,25
5.Seu trabalho contribui para tristeza?	0,15	0,11	0,21	0,19	0,05
6.Seu trabalho contribui para dificuldade para dormir?	0,29	0,21	0,32	0,26	0,3

Fonte: Elaboração própria

Na realização das tarefas, os trabalhadores se deparam com inúmeras fontes de variabilidade: realização de horas extras, poucas pausas, falta de promoções, dificuldade na relação com os colegas, ameaça de desemprego, baixa remuneração, falta de capacitação, improvisações, rotina, exigências dos procedimentos e desconforto no posto de trabalho (quadro 4). A diferenciação dos cargos, atrelada ao saber adquirido com a prática da atividade em suas exigências técnicas, bem como a experiência de cada trabalhador, possibilitou a identificação de como as fontes de tensão afetam em maior ou menor grau os trabalhadores em suas diferentes áreas. As camareiras destacaram como principal fonte de tensão o salário; os recepcionistas, a falta de oportunidades e de promoções na empresa; os profissionais de serviços auxiliares, a falta de cooperação; os agentes de viagem, os procedimentos padronizados; e os guias de turismo, a falta de promoções.

Em linhas gerais, pode-se dizer que o desgaste físico e mental, causado tanto pelas condições de trabalho como por sua organização, se reflete de modo significativo na vida, na satisfação e no desempenho dos trabalhadores estudados, tanto no *front* quanto no *back office*. Nesse caso, o processo de trabalho representa o momento onde tomam forma os padrões de desgaste-reprodução dos trabalhadores estudados. Cumpre situar que o processo de saúde-doença

constitui uma totalidade, por isso não deve ser reduzido ao estritamente biológico e individual, pois a essência do processo é o reconhecimento de seu caráter social e sua determinação histórica. Ficou evidenciado que existe falta de informação desses funcionários, dentro de uma visão ampliada do processo de adoecimento, bem como desinformação sobre o contexto do trabalho no campo do Turismo atrelado à ausência de formação para além do desenvolvimento de habilidades técnicas, necessárias à efetivação das funções as quais estão vinculados.

Quadro 4 - Cargo em função das exigências técnicas [fontes de tensão]

	Camareira	Recepcionista	Auxiliares	Ag. viagem	Guias
1. Prolongar a jornada de trabalho ou horas extras	2,3	2,2	1,9	2,3	1,5
2. Ter pouco tempo para pausa no trabalho	2,1	2,1	1,7	2,1	1,7
3. Trabalhar somente em turnos noturnos ou alternados	1,8	1,9	1,8	1,8	1,5
4. Não ter oportunidades para promoções / benefícios	2,1	2,7	2,4	2,2	4,9
5. Falta de cooperação entre colegas de trabalho	2,0	2,1	2,7	2	2,1
6. Ameaça de corte de pessoal e desemprego	1,9	1,5	1,6	1,5	1,8
7. Má remuneração pelo trabalho que realiza	2,5	2,5	2,6	2,3	2,2
8. O trabalho é monótono e desinteressante	1,8	1,7	1,6	1,5	1,1
9. Ritmo de trabalho muito acelerado	2	1,9	1,8	2,1	2,5
10. Trabalhar por produção pré-definida	1,4	1,6	1,3	1,9	1,5
11. Falta de capacitação para exercício da função	1,8	2	1,4	1,9	1,3
12. Improvisações no desenvolvimento das atividades	1,7	2,2	1,9	2,4	1,5
13. Inadequação e desconforto no posto de trabalho	1,9	1,8	1,8	1,8	2,2
14. Procedimentos padrão no trabalho	2,1	2,4	2,2	2,4	1,6

Fonte: Elaboração própria

Diante dessa realidade, convém destacar, também, a intensa rotatividade desses trabalhadores, as condições precárias de trabalho e a constante pressão que as empresas exercem sobre os funcionários para que trabalhem em ritmo frenético, além dos seus limites físicos e mentais, fato acentuado em realidades marcadas pela sazonalidade. Pressões expressas em situações provocadoras de contradições, tais como: insegurança em relação ao emprego versus sedução e promessa do turismo como status e alta renda; uso da cortesia/reciprocidade na busca de reconhecimento versus o trabalho sem visibilidade; exaltação da ética e da responsabilidade social versus a ideologia da excelência no atendimento; proposição de metas inatingíveis, desqualificando o sentido psíquico e social do trabalho no setor de serviços. Daí o equívoco de que o trabalho cujo produto é intangível [por exemplo, serviços de hospitalidade] não possa ser produtivo, pois, sob o domínio do capital, esse trabalho se insere na esfera do abstrato, alienado, que se materializa em função do mais valor, seja no *front* e/ou no *back office*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços e produtos somente se concretizam por interações laborativas, as quais consubstanciam um suporte material necessário à vida e possibilitam as expressões humanas mais diversas no campo da cultura, da arte, da filosofia, da educação. Contudo, deve-se evidenciar que são as relações de trabalho que propiciam o fundamento da sociabilidade predominante em um tempo-histórico, sociabilidade esta que deve ser explicada a partir dos processos de produção-distribuição-troca-consumo. Verifica-se que a expansão e o aprofundamento das relações capitalistas estão alicerçados diretamente ao trabalho produtivo e não ao trabalho útil improdutivo, pois é a primeira configuração de atividade social que promove o crescimento ampliado. Ora, quando se promulga o crescimento econômico, trata-se justamente da expansão produtiva para o valor a mais como forma de assegurar os processos de acumulação, sendo que qualquer ajuste pretendido ao se abordar o desenvolvimento capitalista está a ele subordinado e pode se firmar em termos sociais, ecológicos e patrimoniais dentro de limites que não comprometam a produção quantitativa, constituindo o trabalho útil improdutivo mero apêndice a ser absorvido ou utilizado a favor do capital como vitrine de um mundo impossível enquanto ele permeia as relações humanas.

Quando Lefebvre (2008) aponta a diferença entre crescimento econômico e desenvolvimento social, ele pretende dizer que o segundo somente é plenamente realizável em uma organização societária voltada ao crescimento qualitativo, onde o excedente do trabalho não seja mais vinculado à quantidade e, portanto, o mais valor esteja suprimido das relações sociais. Enquanto isso, com o intuito de expandir e ou intensificar a parte da jornada que produz um valor superior àquele despendido com o produtor direto, o contratante não irá se eximir de tentar pagar os mínimos possíveis, observando o conjunto do mercado em uma dada escala espacial e situação conjuntural.

Demonstra-se tal dinâmica geral com as exemplificações envolvendo as condições laborativas formais e informais em ACT's: realização de horas extras, poucas pausas [intensidade], falta de promoções, dificuldade na relação com os colegas, ameaça de desemprego, baixa remuneração, improvisações, rotina, exigências dos procedimentos, adoecimento físico e psíquico e desconforto nos postos de trabalho. Tais particularidades do trabalho no setor de serviços turísticos estabelecem o seu caráter produtivo, seja de forma direta, seja indiretamente, demonstrando que pouco adianta abordar as ocupações se não forem consideradas suas efetivas condições.

REFERÊNCIAS

- Antunes, R. L. C. (2009). **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. L. C. (2013). A nova morfologia do trabalho e suas principais tendências: informalidade, infoproletariado, (i)materialidade e valor. In R. L. C. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo.

Martoni, R.M. & Alves, K. dos S. (2019) As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioprodutivas.

Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, 11(1), pp. 211-223, jan-mar, 2019,

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i1p211>.

- Bottomore, T. (2012). **Dicionário do pensamento marxista**. Rio de Janeiro: Zahar.
- Braverman, H. (1980). **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. Rio de Janeiro: Zahar.
- Carcanholo, R. (2011). **Capital: essência e aparência**. São Paulo: Expressão Popular.
- Chesnais, F. (1996). **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã.
- Clarke, S. (1991). Crise do fordismo ou crise da social democracia? **Revista Lua Nova de Cultura e Política**, 24, 117-150. Link
- Harvey, D. (1992). **A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Loyola.
- Lefebvre, H. (2008). **Espaço e política**. Belo Horizonte: UFMG.
- Mascaro, A. L. (2015). A crítica do Estado e do direito: a forma política e a forma jurídica. In Netto, J. P. (org.). **Curso livre Marx-Engels: a criação destruidora**. p. 11-29. São Paulo: Boitempo, Carta Maior.
- Marx, K. (2008). **O Capital: crítica da economia política**. V.I, Livro I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Marx, K. (2001). **O Capital: crítica da economia política**. V. II, Livro I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Marx, K. (2008). **O Capital: crítica da economia política**. V. IV, Livro III. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Marx, K. (2010). **Trabalho assalariado e capital; e salário, preço e lucro**. São Paulo: Expressão Popular.
- Mészáros, I. (2006). **Para além do capital**. São Paulo: Boitempo.