

Hospitalidade, Turismo e Violência em Natal-RN

Hospitality, Tourism and Violence in Natal-RN

Andréia Magalhães da Rocha

Professora da Universidade Estadual do Piauí – UESPI, Teresina/PI, Brasil.

E-mail: andreiamagalhaes@ccsa.uespi.br

Mozart Fazito Rezende Filho

Professor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Natal/RN, Brasil.

E-mail: mozart.fazito@gmail.com

Artigo recebido em: 11-12-2025

Artigo aprovado em: 25-06-2026

RESUMO

O ambiente de trabalho no turismo, destacadamente na hotelaria, tem sido caracterizado como lócus de relações hierarquizadas e, por vezes, abusivas e precárias, no entanto, pouco se relaciona às práticas de violência. Assim, o problema identificado nesta análise diz respeito à falta de estudos que investiguem de forma profunda os tipos de violência de trabalho na hotelaria. Dessa forma, o objetivo geral da presente pesquisa é analisar a dinâmica da violência 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 em entrevista semiestruturada. Os resultados da pesquisa mostram que a hotelaria lida constantemente com desafios em sua estrutura, como a sobrecarga de trabalho, a incidência da violência no ambiente de trabalho e o registro de denúncias relacionadas a isso. Conclui-se que as desigualdades sociais coexistem nas relações de trabalho desenvolvidas entre empregadores e empregados, 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.

Palavras-chave: Hospitalidade. Turismo. Trabalho na Hotelaria. Desigualdade Social. Violência.

ABSTRACT

The tourism work environment, especially in the hotel sector, has been characterized as a setting marked by hierarchical relationships and, at times, abusive and precarious working conditions. However, little attention has been given to its connection with workplace violence. Therefore, the problem identified in this study concerns the lack of research that deeply investigates the different forms and consequences of workplace violence in the hospitality industry. The objective of this research is to analyze the dynamics of workplace violence in the hotel sector of Natal, Rio Grande do Norte, considering the social inequalities associated with tourism development through the experiences shared by current and former workers in the sector. The methodological approach adopted in this study is predominantly qualitative. A single case study was used as the main research strategy. Primary data were collected through semi-structured interviews using the snowball sampling technique. The findings show that the hotel sector faces structural challenges, including work overload, workplace violence, and the reporting of related complaints. It was observed that social inequalities are present in the labor relations established between employers and employees, reflecting the effects of economic neoliberalism and globalization on society. Workers often accept the conditions imposed by managers and business owners because they depend on their jobs, which further reinforces the precarious nature of working conditions in the sector.

Keywords: Hospitality. Tourism. Work in Hotel Industry. Social Inequality. Violence.

1. INTRODUÇÃO

O tema da percepção dos trabalhadores da indústria da hospitalidade¹ tem recebido atenção na literatura especializada ultimamente. A hotelaria, como setor operacional da hospitalidade, é o espaço onde se concretizam práticas de acolhimento e serviço, refletindo diretamente sobre a experiência do cliente e sobre as condições de trabalho de seus funcionários. Estudos apontam que há um predomínio nas análises sobre as questões de gênero, por exemplo em relação ao lugar que ocupam nesse ambiente de trabalho, da condição do emprego feminino, das oportunidades de empreendedorismo e da disparidade salarial de gênero (Morgan, Pritchard, 2019; Cotilla, Soria, 2021; et al., 2019; Baum et al., 2020), bem como da promoção da igualdade e da garantia do acesso a empregos, independente do gênero (Beiza, Maneethai, Madera, 2024).

O setor da hotelaria, ao ser o principal canal de contato com os clientes, evidencia constantemente práticas de assédio, discriminação e violência entre funcionários, refletindo diretamente sobre a hospitalidade percebida pelo cliente e sobre a motivação dos trabalhadores (Xiang et al., 2023). Gerenciar o assédio sexual no ambiente de trabalho tornou-se um elemento-chave em se tratando da importância econômica e da mudança demográfica no mercado de trabalho (Mkono, 2010) e da discriminação racial, prática que prevalece na hotelaria (Shum, Gatling & Garlington, 2020).

Além dessas questões relacionadas à violência e discriminação, a literatura também tem destacado o papel do trabalho emocional como resultado do esgotamento no trabalho, causando um baixo nível de qualidade do serviço (Wang, 2020), sendo a supervisão abusiva e a autonomia responsáveis por moldar o comportamento dos funcionários (Wang, 2020; Ghosh, Sharma, Malik, 2024), que se repercute sobre a satisfação destes no setor (Carrión, Romero, Rosal, 2020), indicando que a experiência da hospitalidade depende intrinsecamente da valorização e proteção dos trabalhadores da hotelaria.

Outro componente importante no debate diz respeito à destituição dos sindicatos, ao se tornar um movimento que prevalece no contexto da hospitalidade (Zientara, Mieruszevska & Bąk, 2024) e impactar negativamente as futuras oportunidades de carreiras no setor (Jung,

¹ A hospitalidade, no contexto da hotelaria moderna, ultrapassa a prestação de serviços, envolvendo a criação de experiências acolhedoras, personalizadas e simbólicas para os hóspedes. Trata-se de um conceito relacional e cultural que articula acolhimento, cuidado e interação entre anfitrião e visitante, sendo central nas estratégias contemporâneas do setor (Lashley & Morrison, 2000; Brotherton & Wood, 2010).

Sharma & Mattila, 2020). Entretanto, observou-se a realização de poucos trabalhos com foco em contextos do sul global, onde a proteção e as garantias legais de trabalho são mais frágeis.

Trabalhos recentes no Sul Global focam no papel significativo das atividades comerciais que dependem do turismo como principais propulsoras da economia global (Ribeiro *et al.*, 2018), mas no contexto da América Latina, acabam focando mais em afetos como o *et al.*, 2021), já que a região abriga os índices mais altos de violência urbana e impactam profundamente a qualidade do trabalho na indústria da hospitalidade. Por exemplo, os setores econômicos que apoiam o turismo, especialmente a hotelaria, enfrentam desafios significativos.

É importante destacar que uma das principais características da hotelaria moderna é a ênfase na hospitalidade (Lashley & Morrison, 2000). Pesquisas revelaram uma série de questões relacionadas à realidade trabalhista que afeta os estabelecimentos hoteleiros em todo o mundo. Entre os principais problemas apontados estão a precariedade do trabalho, os baixos salários, as más condições laborais, além da concentração de postos entre mulheres e imigrantes. Somam-se ainda a alta rotatividade e a contratação de mão de obra pouco escolarizada (Baum *et al.*, 2020).

O Brasil, ranqueado entre os destinos turísticos mais atrativos do mundo, de acordo com o ranking de competitividade (Brasil, 2025), apresenta como principal gargalo os índices de segurança. No Nordeste, diversos destinos têm registrado aumento das taxas de violência letal (Brasil, 2023). Somado a isso, desde 2017, a reforma trabalhista tem intensificado a precarização das garantias dos trabalhadores da hospitalidade (Neves & Ghiraldelli, 2022; Teberga, 2021).

Natal, a capital do Rio Grande do Norte, se destaca entre os demais municípios do estado na geração de receitas (Borges, 2021; Coutinho, 2022). O turismo na cidade gerou cerca de 18.242 mil empregos formais diretos, distribuídos por segmentos como alimentação, hospedagem, agências de turismo, artesanato, lazer e bugueiros, contribuindo significativamente para a economia local segundo matéria divulgada em 15 de junho de 2023 (Rural de Natal, 2023). Em 2022, Natal foi considerada o terceiro destino turístico mais procurado da região Nordeste (Brasil, 2022).

A cidade de Natal já recebeu importantes contribuições dos estudos de turismo acerca da percepção de violência e segurança, tanto do ponto de vista dos turistas (Borges, 2021) como também dos residentes (Coutinho, 2022). No entanto, a percepção dos trabalhadores no momento do trabalho ainda não foi explorada.

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.

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; 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. A seção posterior tem como objetivo apresentar a delimitação teórica do estudo, seguida da discussão dos resultados, considerações finais e referências.

2. TURISMO, TRABALHO E HOTELARIA EM UM CONTEXTO NEOLIBERAL: UMA ABORDAGEM DAS ATIVIDADES ROTINEIRAS

A doutrina do desenvolvimento começou a ser adotada como política estatal no século XIX, servindo como um recurso essencial para combater a miséria. 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.

A modernização, paradigma dominante de desenvolvimento, trouxe avanços tecnológicos, econômicos e sociais significativos, mas também gerou desafios, como a desigualdade. 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.

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 (Harvey, 2005), sobretudo no contexto da globalização na América Latina (Escobar, 1995), perspectiva que se reflete sobre o trabalho e consequentemente sobre o consumo dos indivíduos.

A globalização, portanto, tem descaracterizado os contextos, a exemplo da etnia/raça, 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).

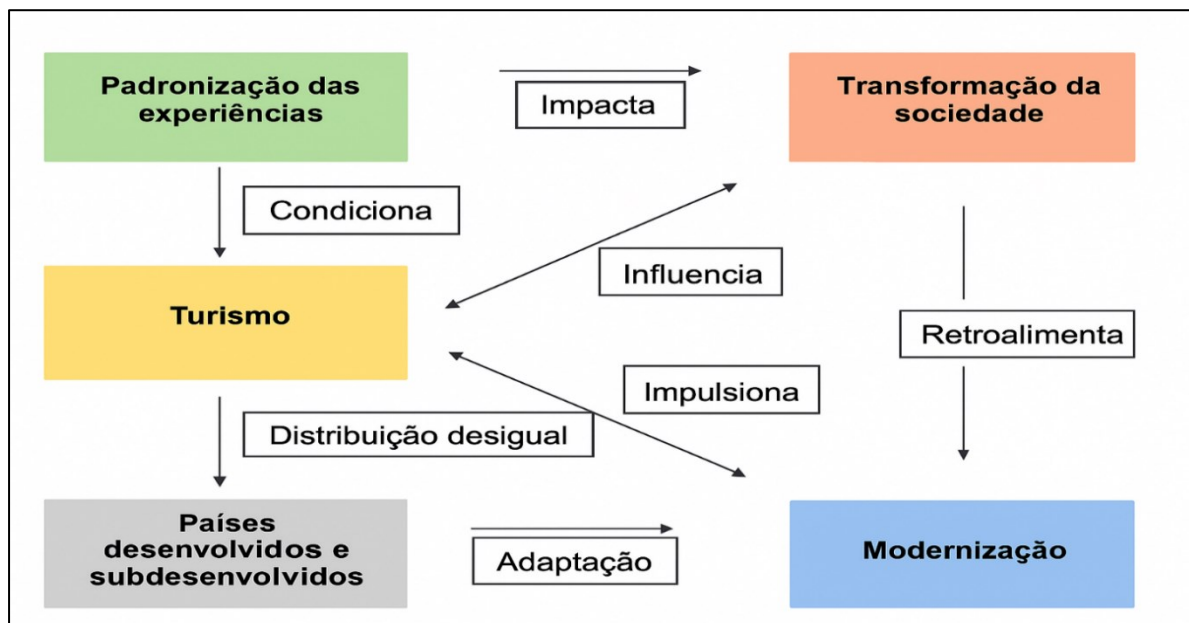
“A sociedade brasileira é profundamente atravessada por desigualdades duráveis geradas por fatores ou princípios que ordenam a vida social” (Santos, 2011, p. 5). Neste sentido, as divisões sociais no país estabelecem assimetrias de poder social e de oportunidades de vida, a partir de formas estruturadas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

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).

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 Gini que voltou a subir após 22 anos de queda (Gomes, 2020).

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 (Marcellino, 2008). 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.

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). 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, segundo sistematização da Figura 1.

Figura 01*Efeitos da modernização sobre o turismo*

Fonte: Elaboração própria (2023).

A partir da leitura da Figura 1 é possível compreender como a modernização impacta diretamente o turismo, condicionando a padronização das experiências e influenciando a transformação da sociedade. Esse processo, embora impulsiona o crescimento do mercado, também reforça a distribuição desigual entre países desenvolvidos e subdesenvolvidos. Portanto, a modernização, apresentada como um estágio universal de progresso, retroalimenta desigualdades sociais e econômicas, revelando que seus efeitos não se distribuem de forma equitativa (Fazito *et al.*, 2017).

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. Entretanto, 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).

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, 2019), 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).

O turismo tem sido um fator determinante na mudança social desde a era industrial do século XIX até a contemporaneidade globalizada. Enquanto a Organização Mundial do Turismo (OMT) defende que o turismo gera a redução de desigualdades, essa perspectiva é questionada por diversos autores (Adu-Ampong, 2020; Dolezal & Novelli, 2020).

Para Cisne (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).

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, 2021; Neves & Ghiraldelli, 2022; Teberga, 2021), perspectiva que se projeta sobre a realidade trabalhista vivenciada por trabalhadores negros na hotelaria, ao serem alvos de ‘piadas’ ou comentários pejorativos disfarçados de brincadeira, em seu cotidiano laboral e expondo-os publicamente à estigmas sociais (Shum, Gatling & Garlington, 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. Esses problemas são sintomas comuns da precariedade laboral no setor.

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). 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).

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).

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 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.

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 & Sud, 2019).

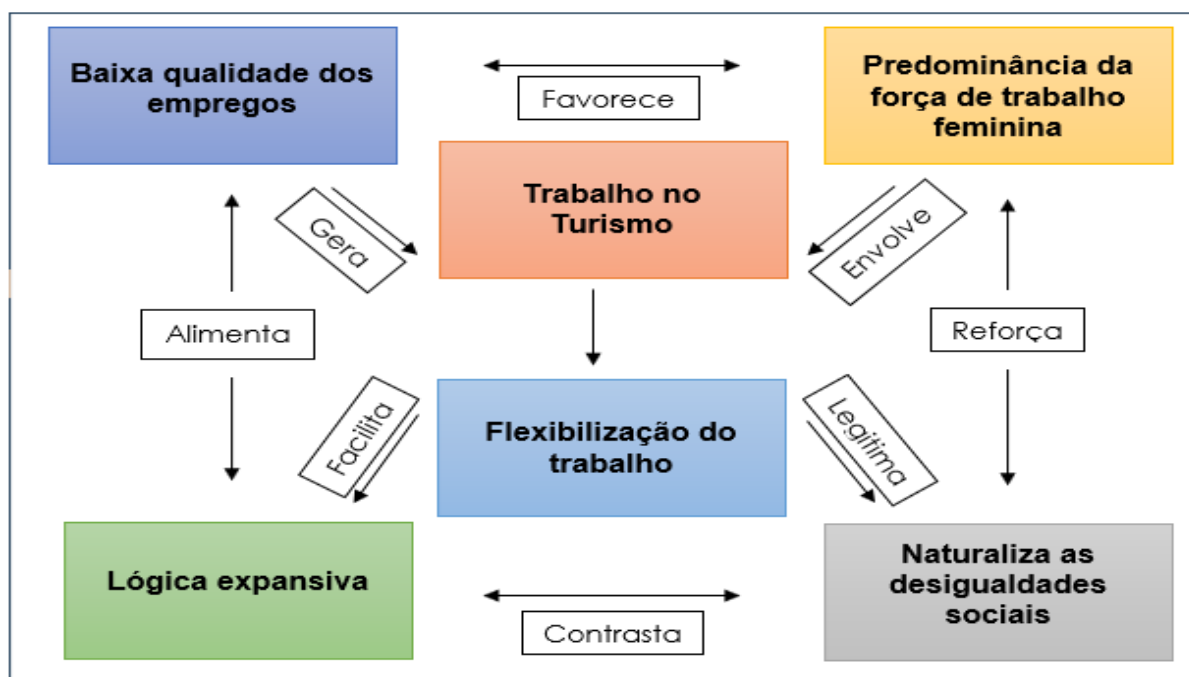
Nesta teoria, as atividades e o estilo de vida de potenciais vítimas são utilizados para explicar o crime praticado e, portanto, ignora as origens da motivação criminal e os grandes

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). No contexto de um hotel, se aplica na forma 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.

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 2.

Figura 02

Contexto do trabalho no turismo



Fonte: Elaboração própria (2023).

Com base nas informações da Figura 2 o trabalho no turismo está profundamente vinculado à flexibilização do trabalho, relação que pressupõe e legitima práticas que resultam

na baixa qualidade dos empregos e na naturalização das desigualdades sociais. Esse cenário envolve, ainda, a predominância da força de trabalho feminina, que reforça a vulnerabilidade das condições laborais no setor. Ao mesmo tempo, a lógica expansiva do turismo facilita e alimenta esse modelo, contrastando, porém, com a busca por dignidade no trabalho. Assim, evidencia-se que as dinâmicas do turismo não apenas refletem, mas também favorecem e reproduzem desigualdades estruturais no mundo do 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 (Dolezal & Novelli, 2020).

O trabalho na hotelaria no contexto atual está concorrendo com novas tecnologias, sendo que em alguns casos, contratam prestadores de serviços gerais e as demais funções são realizadas por meio do computador. 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, 2021).

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 os processos analisados nessa pesquisa, isto é, as circunstâncias em que as vítimas são submetidas à violência no ambiente de trabalho. Nesse sentido, o crime é analisado como evento, destacando sua relação com o espaço e tempo, enfatizando sua natureza ecológica e suas implicações (Miró, 2014). Dessa forma, os processos analisados podem corroborar para uma política de qualidade de vida também no ambiente de trabalho da hotelaria (Cohen & Felson, 1979; Fernandes, 2006).

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 se repercutir sobre a produtividade, criatividade e satisfação de seus empregos.

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).

O debate em torno do desenvolvimento, da modernização e do neoliberalismo se reflete sobre como as transformações econômicas e sociais impactaram diretamente as relações de trabalho, aprofundando desigualdades estruturais e fragilizando direitos conquistados, como os previstos na CLT. Nesse cenário, o turismo e a hotelaria emergem como setores estratégicos, mas também contraditórios: ao tempo em que promovem geração de renda, lazer e oportunidades de inserção no mercado, reproduzem precariedades históricas, marcadas por baixos salários, segregação de gênero, violência simbólica e insegurança laboral. A teoria das atividades rotineiras, ao enfatizar a dinâmica do trabalho cotidiano e suas vulnerabilidades, oferece um caminho relevante para compreender como tais condições favorecem situações de assédio, medo e exclusão no ambiente organizacional. Assim, a seção seguinte dedica-se a examinar essas questões a partir da descrição do estudo de caso específico, voltado à realidade da hotelaria em Natal, de modo a ilustrar as experiências e percepções dos trabalhadores locais

3. DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO

A pesquisa de campo foi iniciada no dia 27 de março de 2023 na cidade de Natal-RN, isto é, a primeira fase da pesquisa, 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.

Nesse contexto, participaram da primeira fase da pesquisa os representantes das seguintes categorias respectivamente: Sindicato dos Bugueiros Profissionais do RN – SINDBUGGY; Sindicato dos Guias de Turismo do RN- SINGTUR-RN; Cooperativa de Transportes Turísticos e Serviços Afins- COOPBUGGY; Câmara Empresarial de Turismo da Fecomércio; Convention & Visitors Bureaux de Natal; Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Rio Grande do Norte – SHRBS; Associação Brasileira de Bares e Restaurantes do RN – ABRASEL; Companhia Independente de Policiamento Turístico – CIPTUR; Segurança Pública de plantão; Comando de Policiamento da Capital – CPC; Programa de Desenvolvimento Econômico Local- DEL Turismo; Sindicato dos Guias de Turismo do Estado do Rio Grande do Norte- SINDETUR-RN; Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo- ABRAJET; Partido Solidariedade; Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH e Associação Brasileira de Agências de Viagens ABAV – RN.

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo- 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. É importante mencionar que em todas as entrevistas foram solicitadas a indicação de algum representante dos trabalhadores do turismo ou empresário ou a indicação de algum trabalhador(a) do segmento.

Por indicação de um dos representantes dos trabalhadores do turismo no dia 24 de abril de 2023, foi realizada uma entrevista com uma funcionária de hotel. Nesse momento da pesquisa, surgem os primeiros relatos de assédio moral e questões de gênero no ambiente de trabalho (hotelaria). Percebeu-se então, 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.

Com base na pesquisa de campo realizada na primeira fase da pesquisa com os representantes dos trabalhadores do turismo em Natal, 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. É importante destacar que foram realizadas vinte e três (23) entrevistas na primeira fase da pesquisa. Dessa maneira, a entrevista realizada com a trabalhadora da hotelaria no dia 24 de abril marca o início da segunda fase da pesquisa, pela centralidade que apresenta em relação ao objetivo de pesquisa.

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 numeração dos participantes apresentada no Quadro 1 corresponde à sequência cronológica de todas as entrevistas realizadas durante a pesquisa de campo. Assim, os participantes identificados pelos números 24 a 38 não representam a quantidade total de entrevistados, mas a continuidade da numeração iniciada na primeira fase da pesquisa. Para a análise apresentada neste artigo foram consideradas 15 entrevistas realizadas com trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria de Natal/RN e uma com um representante de órgão público válidas para análise na segunda fase da pesquisa.

Quadro 1*Entrevistados por ordem e data*

ORDEM DAS ENTREVISTAS	STATUS	DATA DA ENTREVISTA
2ª FASE DA PESQUISA DE CAMPO		
23	Trabalhadora	24 de Abril 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 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 foi fundamental para delimitar o campo de análise do estudo: ambiente de trabalho da hotelaria. Portanto, a presente pesquisa, desconsidera o ambiente fora do trabalho, o deslocamento até ele e o turista que se utiliza desses empreendimentos, tópicos que já foram estudados pelas pesquisas de Borges (2021) e Coutinho (2022).

3.1 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 Universidade Federal do Rio Grande do Norte (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. 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.

Dessa forma, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, também por meio da técnica de amostragem para dados primários bola de neve (Bockorni & Gomes, 2021) 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, isto é, na primeira fase da pesquisa. 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 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.

3.2 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.

A coleta de dados junto aos participantes foi gerando cada vez mais confiança entre entrevistados e entrevistadora, encorajando os participantes a falarem sobre os episódios de violência sofrida. Nesse contexto, a coleta de dados foi ampliada para entrevistas tanto de trabalhadores como de 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 (Manzini, 2004), isto é, era solicitada uma apresentação inicial dos participantes da pesquisa e a caracterização das funções que desempenharam ou desempenham no contexto da hotelaria. É importante destacar que 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.

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 realizadas com trabalhadores e

ex-trabalhadores da hotelaria de Natal/RN e uma (01) com um representante de órgão público válidas para análise na segunda fase da pesquisa.

Foram realizadas ainda, 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 entrevistados, bem como a disponibilidade dos empreendimentos em participar da pesquisa. O objetivo 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. Embora tenham sido realizadas visitas técnicas em um hotel de grande porte e em um hotel familiar, não foram identificadas evidências suficientes que permitissem estabelecer uma relação direta entre o porte do empreendimento e a ocorrência de situações de violência no ambiente de trabalho. Os relatos indicam que práticas como assédio moral, assédio sexual e discriminação podem ocorrer em diferentes contextos organizacionais, independentemente do tamanho do hotel. Entretanto, observou-se que os hotéis de maior porte tendem a apresentar maior formalização de procedimentos internos, enquanto os empreendimentos familiares possuem relações de trabalho mais próximas e menos burocratizadas.

Em razão dos compromissos éticos assumidos com os participantes, os hotéis mencionados nos relatos não foram identificados nominalmente. Os entrevistados possuíam experiências profissionais em diferentes meios de hospedagem localizados em Natal/RN, abrangendo hotéis independentes, familiares e pertencentes a redes hoteleiras. Após levantamento no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR, que há somente 94 hotéis cadastrados oficialmente, contexto que reforça a diversidade de experiências representadas pelos participantes.

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 o depois da flexibilização da CLT. O levantamento das denúncias foi solicitado ao órgão, mas sem sucesso.

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. RESULTADOS

Foram realizadas quinze (15) entrevistas entre os meses de abril e junho do ano de 2023 com trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria e uma (01) com um representante de órgão público. Os participantes desta pesquisa são predominantemente do gênero feminino, e o setor de trabalho que mais se destaca é a recepção. 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.

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, 2021).

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.

4.1 Perspectivas do Trabalho na Hotelaria em 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.

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. 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).

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. 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, tais como: vale transporte, plano de saúde, plano odontológico e vale alimentação.

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, 2021; Neves & Ghiraldelli, 2022; Teberga, 2021).

4.1.1 A reforma da CLT e a precarização das relações de trabalho

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.

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 (2023) 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, 2023).

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, 2021; 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, 2021).

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 lutar 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.

4.1.2 Tipos de violência sofridas no ambiente de trabalho

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. Os relatos indicam que as situações de violência não ocorreram de forma isolada. Em diversos casos, os participantes descreveram episódios recorrentes ao longo da trajetória profissional, especialmente relacionados ao assédio moral e ao assédio sexual. A repetição dessas práticas contribuiu para sentimentos de medo, insegurança e desejo de desligamento do emprego. Os relatos indicam que as situações de violência não ocorreram de forma isolada. Em diversos casos, os participantes descreveram episódios recorrentes ao longo da trajetória profissional, especialmente relacionados ao assédio moral e

ao assédio sexual. A repetição dessas práticas contribuiu para sentimentos de medo, insegurança e desejo de desligamento do emprego.

Para os entrevistados que já sofreram assédio, a violência foi considerada um dos motivos para reconsiderar o emprego. 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).

Dos 15 participantes da pesquisa entre trabalhadores e ex-trabalhadores da hotelaria de Natal/RN, 13 relataram ter sofrido diretamente algum tipo de violência no ambiente de trabalho, um afirmou apenas ter presenciado situações envolvendo colegas e um declarou nunca ter sofrido nem presenciado tais ocorrências. Entre os participantes que sofreram ou presenciaram situações de violência, os casos mais recorrentes foram assédio moral e assédio sexual e, em menor proporção, racismo recreativo, homofobia e misoginia, tendo como vítimas, em sua maioria, mulheres. Os participantes que nunca sofreram ou presenciaram violência no ambiente de trabalho afirmaram, entretanto, sentir medo de se tornarem vítimas de assédio ou de outras práticas discriminatórias, razão pela qual consideram importante a denúncia dessas ocorrências.

Os entrevistados afirmam que o ambiente de trabalho na hotelaria é mais difícil para as mulheres jovens ou novas na empresa (Álvaro, 2013), perspectiva que se replica também sobre as entrevistas de emprego, especialmente quando são mães são questionadas sobre como e com quem deixarão seus filhos para poderem trabalhar (Moreno & Cañada, 2018) o que se contrapõe à dependência da atividade junto à força de trabalho feminina predominante no setor.

A partir do relato da entrevistada 14, em 28 de Abril de 2023, 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.

Os crimes presenciados pelos participantes foram: assédio moral e sexual, homofobia, racismo recreativo e 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, 1979).

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 reforcem 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 Federal 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, como a situação dos trabalhadores negros na hotelaria (Shum, Gatling & Garlington, 2020). Isso ocorre porque na percepção de Santos (2011), a estrutura da sociedade brasileira é profundamente atravessada por desigualdades duráveis. 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).

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 (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. No entanto, nem sempre é crime. Acrescenta-se ao contexto a relação intrínseca entre tempo, local e ritmo (Cohen & Felson, 1979).

4.1.3 Causas e consequências da violência na hotelaria

A predominância da força de trabalho feminina no turismo replica-se sobre o ambiente de trabalho da hotelaria (Cañada & Sud, 2019) 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 (Fernandes, 2006; Miró, 2014; Spezia, 2018).

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. 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). Dessa maneira, a legislação torna-se uma ferramenta essencial na promoção de um ambiente de trabalho mais seguro.

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).

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), apesar de alguns integrantes da gestão tentarem solucioná-los de forma colaborativa.

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, ou seja, o espaço para denúncias, muitas vezes é constrangedor, coibindo as vítimas e tornando-se também inseguro (Cohen & Felson, 1979).

De acordo com o entrevistado 11 (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).

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).

Foi possível perceber a partir da análise realizada, que o ambiente de trabalho na hotelaria em Natal, na perspectiva dos dois hotéis analisados, apresenta características como: sobrecarga laboral, precarização das condições de trabalho e a ocorrência de diversas formas de violência, tais como: assédio moral e sexual, racismo recreativo, homofobia e misoginia. As experiências relatadas pelos entrevistados revelam a predominância da força de trabalho feminina e a hierarquização do setor, que contribuem para a vulnerabilidade das trabalhadoras, sobretudo aquelas em início de carreira ou ocupando funções sub-remuneradas. A atuação sindical, limitada e pouco articulada, somada às reformas trabalhistas e à pandemia, evidencia a fragilidade da proteção coletiva e individual dos trabalhadores, reforçando a necessidade de políticas mais efetivas de fiscalização e prevenção de abusos. Apesar das dificuldades, percebe-se um crescente reconhecimento por parte dos trabalhadores de seus direitos e da importância de mecanismos legais para o enfrentamento da violência, indicando caminhos potenciais para a melhoria das condições laborais e promoção de um ambiente mais seguro e equitativo na hotelaria.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 profissional 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. 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.

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.

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. Em outras palavras, os trabalhadores, diante de situações que ameaçam sua segurança ou integridade, são levados a adotar diferentes estratégias de proteção e defesa tais como: denunciar situações abusivas, solicitar apoio institucional, evitar determinados ambientes ou pessoas, recorrer à legislação trabalhista, buscar apoio de colegas ou sindicatos, entre outras medidas e quando não suportam a frequência de determinadas práticas abusivas, migram para outros setores do turismo.

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. Esses elementos mostram que a violência no trabalho não se restringe às agressões verbais, físicas ou ao assédio, manifestando-se também por meio de formas estruturais e organizacionais relacionadas às condições de trabalho, se vinculam diretamente à realidade das vítimas no período de trabalho e na construção da perspectiva subjetiva dos participantes da pesquisa, devido as experiências que possuem.

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.

Embora a Teoria das Atividades Rotineiras não permita explicar integralmente a complexidade dos fenômenos analisados, sua utilização mostrou-se pertinente para compreender as circunstâncias em que as situações de violência ocorrem no ambiente de trabalho da hotelaria. A teoria possibilitou identificar padrões relacionados ao tempo, espaço e

às rotinas laborais das vítimas. Reconhecer suas limitações não invalida sua aplicação, mas evidencia a necessidade de articulação com abordagens complementares capazes de contemplar aspectos estruturais, organizacionais e sociopolíticos da violência.

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.

REFERÊNCIAS

- Adu-Ampong, Emmanuel Akwasi (2020). "Today is party A, tomorrow is party B": The Elmina 2015 Strategy and the politics of tourism-led local economic development planning in Ghana. *The Routledge Handbook of Tourism in Africa*. <https://doi.org/10.4324/9781351022545-19>.
- Álvaro, M. C. (2013). *Feminismo, lutas de classe e consciência militante feminista no Brasil*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro.
- Cisne, M (2013). Feminismo, luta de classes e consciência militante feminista no Brasil. Tese de doutorado em Serviço Social defendida na Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ). Rio de Janeiro: UERJ. <http://www.bdt.d.uerj.br/handle/1/15881>. Acesso em: 05 mai. 2023.
- Aznar, G. (1995). *Trabalhar Menos para Trabalharemos Todos*. Trad. RIBEIRO, Louise; ALMEIDA, Xerxes d'. São Paulo: Página Aberta.
- Baum, T., Solnet, D., Robinson, R., & Mooney, S. K. (2020). Tourism employment paradoxes, 1946-2005: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 252–255. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0188>.
- Beiza, Alberto; Maneethai, Dustin; Madera, Juan M. (2024). How gendered language emerges in applicant materials and leadership descriptions in the hospitality industry: A text analysis study. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 120, July, 103756. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103756>.
- Bissoli, M. (2012). *Estágio em turismo e hotelaria* (3. ed. amp). Aleph.
- 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. <https://doi.org/10.25110/receu.v22i1.8346>. Acesso em: jul. 2023.
- Borges, A. L. M. (2021). *Turismo e percepção do medo: o impacto da violência urbana no uso dos espaços públicos de Natal/RN*. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós Graduação em Turismo- Natal, RN, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN). <https://repositorio.ufrn.br/items/0196d48d-98cb-4351-bbea-dfa9f72c7c9f>. Acesso em: 14 mar. 2023.
- Brasil. (2021). *Atos antissindicaís: manual de atuação*. São Paulo: MPT.
- Brasil. (2023). *Anuário Brasileiro de Segurança Pública*. <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf?data=160124>. Acesso em: 16 fev. 2023.
- Brasil. Embratur. (2025). *Brasil se destaca no Top-3 de países com maior crescimento no turismo internacional*. Embratur. <https://embratur.com.br/2025/07/14/brasil-se-destaca-no-top-3-de-paises-com-maior-crescimento-no-turismo-internacional/>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2022). *Destinos do Nordeste foram os mais procurados nos últimos dois meses*. Brasília: Ministério do Turismo. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/destinos-do-nordeste-foram-os-mais-procurados-nos-ultimos-dois-meses>. Acesso em: 14 ago. 2025.
- Cañada, Ernest, & Sud, A. (2019). Trabajo turístico y preclariadad. In Ernest Cañada & I.

- Murray (Eds.), *Turistificación global: Perspectivas críticas Turismo* (Issue January, pp. 267–287). Icaria Editorial. https://www.researchgate.net/publication/336408780_Canada_E_2019_Trabaja_turistico_y_precariedad_En_E_Canada_e_I_Murray_Turistificacion_global_Perspectivas_criticas_en_turismo_pp_267-287_Barcelona_Icaria_Editorial. Acesso em: 17 ago. 2025.
- Carrión, Rosalía Díaz; Romero, Virginia Navajas; Rosal, José Carlos Casas (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 90, September, 102631. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102631>.
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 4. <https://www.jstor.org/stable/2094589>. Acesso em: 18 abr. 2023.
- Cotilla, Marina Marfil; Soria, Juan A. Campos (2021). Decomposing the gender wage gap in the hospitality industry: A quantile approach. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 94, April, 102826. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102826>.
- Courpasson, D. (2000). Managerial strategies of domination: power in soft bureaucracies. *Organization Studies*, 21(1), 141–161. [10.1177/0170840600211001](https://doi.org/10.1177/0170840600211001).
- Coutinho, A. C. (2022). *Contexto da (in)segurança e políticas de desenvolvimento turístico local*. (Dissertação de Mestrado, Programa de Pós Graduação em Turismo- Natal, RN, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN). <https://repositorio.ufrn.br/items/053cd6f9-7146-4960-b6e8-6b1a9ac42f38>. Acesso em: 14 mar. 2023.
- Dejours, C. (2015). *A loucura do trabalho* (6. ed.). Cortez.
- Dejours, C. (2013). A sublimação, entre o sofrimento e o prazer. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33(2), 9–28. <https://pt.scribd.com/document/243253326/SUBLIMACAO-ENTRE-SOFRIMENTO-E-PRAZER-NO-TRABALHO-pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.
- Dolezal, Claudia & Novelli Marina (2020): Power in community-based tourism: empowerment and partnership in Bali, *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1838527>.
- Escobar, A. (1995). *Encountering Development: the making and unmaking of the third world*. Princeton University Press. https://voidnetwork.gr/wp-content/uploads/2016/09/Encountering_Development-The-Making-and-the-Unmaking-of-the-Third-World-by-Arturo-Escobar.pdf. Acesso em: 15 jan. 2023.
- Eger, C. (2021). Gender matters: Rethinking violence in tourism. *Annals of Tourism Research*, 88, 103143. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103143>
- Fazito, M., Rodrigues, B., Nascimento, E., & Pena, L. C. S. (2017). O papel do turismo no desenvolvimento humano. *Paper Do NAEA*, 26(1), 7. <http://dx.doi.org/10.18542/papersnaea.v1i1.11075>.
- 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). <https://sites.usp.br/fabulacoesdafamiliabrasileira/wp-content/uploads/sites/1073/2023/05/Silvia-Federici-Caliba-e-a-bruxa-Mulheres-corpo>

- [e-acumulacao-primitiva.pdf](#). Acesso em: 17 mar. 2023.
- 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. 137 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. <https://hdl.handle.net/1843/VCSA-BEQEWQ>. Acesso em: 10 jun. 2023.
- Ferreira, F. M., & Almeida, G. M. R. de. (2022). Criminalizar a misoginia, por quê? *Estudos Contemporâneos Da Subjetividade- ECOS*, 1(13), 10–14. <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/3191>. Acesso em: 09 mar. 2023.
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social* (3. Ed. (ed.)). Ideias e letras.
- 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>. Acesso em: 13 jan. 2023.
- Ghosh, Koustab; Sharma, Dheeraj; Malik, Lubna Rashid (2024). Work calling and abusive supervision: Boon or bane in hospitality organization? *International Journal of Hospitality Management*. Volume 117, February, 103638., 04_entrevista_semi-estruturada.pdf. [10.1016/j.ijhm.2023.103638](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103638).
- Gomes, C. (2020). *Projeto nacional: o dever da esperança*. LeYa.
- Hartwick, R. P. E. (2009). Theories of development: Contentions, Arguments, Alternatives. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*. [10.26458/jedep.v4i4.127](https://doi.org/10.26458/jedep.v4i4.127).
- Harvey, D. (2005). *O neoliberalismo: História e implicações*. Loyola.
- 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>.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua): Mercado de trabalho brasileiro*. IBGE. <https://www.ibge.gov.br>.
- 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. <https://doi.org/10.12660/oit.v4n3.5750>.
- Jung, In Haeng Noah; Sharma, Amit; Mattila, Anna S. (2020). Exploring employees’ perceptions of costs and benefits of unionization in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 87, May, 102465. <https://pure.psu.edu/en/publications/exploring-employees-perceptions-of-costs-and-benefits-of-unioniza/>. Acesso em 20 out. 2022.
- Ladkin, Adele, Mooney, Shelagh, Solnet, David, Baumd, Tom, Robinsonc, Richard, Yane, Hongmin (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. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103554>.
- Lafargue, P. (2016). *O direito à preguiça*. EDIPRO.

- Lashley, C., & Morrison, A. (2000). In search of hospitality: Towards a theoretical framework. *Butterworth-Heinemann*. [10.1016/S0278-4319\(99\)00035-3](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(99)00035-3).
- Leão, H. C. R. S. (2019). *Desempenho da Economia Regional: 2002 a 2016*. BNB Conjuntura Econômica - Edição Especial. Fortaleza: BNB-ETENE, p. 77-90, 2019.
- Manzini, E. J (2004). Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. In: Seminário Internacional sobre Pesquisa e Estudos Qualitativos, 2004, Bauru. *Anais*. Bauru: USC. v. 1. p. 01-10. 1 CD.
https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Manzini_2004_entrevista_semi-estruturada.pdf. Acesso em: 01 abr. dez. 2023.
- 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.
<https://ideas.repec.org/a/avo/emipdu/v18y2009i1p93-114.html>. Acesso em: 07 mar. 2023.
- Medlik, S. (1993). A historical perspective of the hotel industry. In *Handbook of Hospitality Operations and IT*. *Butterworth-Heinemann*, 3–19. Routledge.
- 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/conquer/trabalhos/Trabalho_EV106_MD1_SA7_ID186_04032018135735.pdf. Acesso em: 04 fev. 2023.
- 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>.
- Mkono, Muchazondida (2010). Zimbabwean hospitality students' experiences of sexual harassment in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 29, Issue 4, December, Pages 729-735.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.002>.
- 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>. Acesso em: 09 nov. 2022.
- Morgan, Nigel; Pritchard, Annette (2019). Gender Matters in Hospitality (invited paper for 'luminaries' special issue of International Journal of Hospitality Management). *International Journal of Hospitality Management*. Volume 76, Part B, January, Pages 38-44. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.008>.
- 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>.
- Neves, A. V., & Ghiraldelli, R. (2022). Trabalho, democracia e a participação no Brasil (Issue July).

- p. 10, 2004. Disponível em:
https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Manzini_20
- Pearlman, David M.; Bordelon, Bridget M. How the #MeToo movement affected sexual harassment in the hospitality industry: A U.S. case study. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 101, February, 103106.
<https://doi.org/10.7476/9786558461654>.
- Oliveira, G. B., & Spena, R. (2014). *Serviços em hotelaria* (reimpr.). Senac Editoras.
- Pérez, Mónica Segovia; Domecq, Cristina Figueroa; Moraleda, Laura Fuentes; Mazón, Ana Muñoz (2019). Incorporating a gender approach in the hospitality industry: Female executives' perceptions. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 76, Part A, January, Pages 184-193. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.008>.
- Piñuel y Zabala, I. (2016). *Mobbing: La violencia psicológica en el trabajo. Acoso Laboral – Mobbing*.
<http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/violenciaPsicologicaEnElTrabajo.php>.
 Acesso em: 19 dez. 2023.
- 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>.
- 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. <https://doi.org/10.28998/10.28998/RITURritur.V5.N0.A1603pp.81-1041603>.
- Rural de Natal FM (2023). *Estudo mostra que turismo gera mais de 18,2 mil empregos em Natal*. 15 jun. Disponível em: <https://www.ruraldenatalfm.com.br/post/estudo-mostra-que-turismo-gera-mais-de-18-2-mil-empregos-em-natal>. Acesso em: 26 ago. 2025.
- 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. F. (2005). Uma Classificação Econômica para o Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 20(58).
- Santos, J. A. F. (2011). Classe Social e Desigualdade de Saúde no Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 26.
<https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/sNVpwMC3DxJ7KXJxJ5FDj6C/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 jun. 2023.
- Shum, Cass; Gatling, Anthony; Garlington, Jaimi (2020). All people are created equal? Racial discrimination and its impact on hospitality career satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 89, August, 102407.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102407>.
- 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. <http://repositorio.unb.br/handle/10482/32374>. Acesso em: 27 mai. 2023.
- Soboll, L. A. (2008). *Assédio moral/organizacional: Uma análise da organização do trabalho*. Casa do Psicólogo. <https://ria.ufrn.br/jspui/handle/123456789/1734>. Acesso em: 18 set. 2023.
- Teberga, A. (2021). Edição Especial Turismo e Relações de Trabalho: Panoramas e Desafios. In *Revista do Centro de Pesquisa e Formação*. Sesc. https://centrodepesquisaeformacao.sescsp.org.br/revista/Revista_CPFn12.pdf. Acesso em: 15 out. 2023.
- Wang, Chung-Jen (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 88, July, 102396. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102396>.
- Xiang, Keheng; Liu, Jie; Qiao, Guanghui; Gao, Fan; Zhang, HuanZhou (2023). Does bullying reduce occupational commitment in hospitality employees? Mixed empirical evidence from resource conservation theory and embodied cognition perspectives. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 108, January, 103365. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103365>.
- 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>
- Zientara, Piotr; Mieruszevska, Joanna Adamska; Bąk, Monika (2024). Understanding employee reactions to union-busting in the US hospitality industry: An analysis based on union attitudes and cognitive frames. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 119, May, 103709. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103709>.

FORMATO PARA CITAÇÃO DESTE ARTIGO

Rocha, A. M., & Rezende Filho, M. F. (2026). Hospitalidade, Turismo e Violência em Natal-RN. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 14(2), 1479-1515. DOI 10.21680/2357-8211.2026v14n2ID42364
