



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

“Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel

Gabriela Camargo Zyrianoff¹
Alexandre Panosso Netto²

Resumo

A hotelaria possui expressiva representatividade econômica no Brasil e em São Paulo, por outro lado, suas relações de trabalho permanecem precarizadas. Com as medidas para redução de custos adotadas devido ao aumento da competitividade, tais relações se tornaram mais fragilizadas e precárias, principalmente para os trabalhadores de base, que são fundamentais para o funcionamento do setor. Sendo assim, busca-se definir e analisar a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel. O recorte da pesquisa são os hotéis *upscale* em São Paulo. Para isso, estabeleceram-se quais fatores deveriam ser considerados na análise da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e, para tanto, analisaram-se suas principais definições e modelos. Em seguida, investigaram-se os fatores de QVT pela perspectiva das camareiras de hotel. Como metodologia, aplicaram-se entrevistas semiestruturadas em profundidade com as camareiras de cinco hotéis de luxo (ou *upscale*) de São Paulo. Paralelamente, aplicou-se o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). O tratamento dos dados deu-se por meio da Análise do Discurso. Chegou-se à conclusão de que diversos fatores da QVT das camareiras de hotéis de luxo foram considerados críticos ou graves. Entre eles, estão a organização do trabalho, os custos cognitivo e físico do trabalho, o esgotamento profissional, a falta de reconhecimento e os danos físicos da rotina laboral. Apresentaram-se os fatores necessários para melhorar as relações de trabalho na hotelaria, a saber: o fortalecimento dos sindicatos, a fiscalização dos hoteleiros, a sensibilização das camareiras sobre a importância de sua função na área hoteleira, a conscientização dos empreendimentos turísticos sobre a QVT, a influência da QVT sobre o desempenho dos hotéis, a criação de leis trabalhistas justas e sua fiscalização.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; camareiras de hotel; hotelaria; São Paulo.

¹ Mestra em Turismo. Escola de Artes Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH-USP). <http://lattes.cnpq.br/5057981392414244>. gabrielacamargo@usp.br.

² Doutor em Turismo. Escola de Artes Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH-USP). <http://lattes.cnpq.br/3071575734587237>. panosso@usp.br.