



**RTEP** REVISTA ISSN: 2316-1493  
**TURISMO**  
ESTUDOS & PRÁTICAS

**NOTAS LIVRES / FREE NOTES**

**TRABALHO EMOCIONAL, DIVISÃO SEXUAL DO TRABALHO E  
EMPREGO TURÍSTICO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM NA  
CIDADE DE MOSSORÓ/RN<sup>1</sup>**

*EMOTIONAL LABOR, SEXUAL DIVISION OF WORK AND TOURIST EMPLOYMENT IN THE  
HOTEL MANAGEMENT IN THE CITY OF MOSSORÓ/RN*

Michele Costa Alves<sup>2</sup>  
Iáscara Gislâne Cavalcante Alves<sup>3</sup>

**INTRODUÇÃO**

No âmbito profissional, o trabalho emocional, compreendido como uma gestão de sentimentos, é comumente utilizado por trabalhadores que atuam mediante contato direto com pessoas (Hochschild, 2012), como os prestadores de serviços que operam em meios de hospedagem: recepcionistas, maître de restaurante, cerimonialistas, camareiras, governantas etc. Além das habilidades técnicas, esses profissionais precisam dominar habilidades interpessoais (Teixeira & Zuin, 2016). Assim, para além da realização dos serviços prestados, como atender e servir os hóspedes, esses profissionais precisam controlar suas emoções e sentimentos, ao passo que interagem através de uma imagem polida, educada e gentil com clientes, fornecedores e chefias.

<sup>1</sup> Agradecemos a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e ao CNPq pela bolsa PIBIC concedida.

<sup>2</sup> Graduanda em Turismo pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). Bolsista PIBIC-UERN. E-mail: michelecosta@alu.uern.br.

<sup>3</sup> Mestranda pelo PPGCISH - UERN. Bolsista CNPq na Modalidade GM. Bacharela em Turismo pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-3143-1281> [iascaragislane@gmail.com].



Mediante o exposto, esta pesquisa problematizou compreender como o trabalho emocional opera no âmbito profissional de mulheres ocupadas em meios de hospedagem no município de Mossoró/RN. Neste sentido, a pesquisa objetivou entender como se dá o trabalho emocional na profissão de mulheres que atuam em meios de hospedagem, buscando analisar certos aspectos da divisão sexual do trabalho que são estruturantes nas relações de trabalho no turismo. Para isso, a pesquisa estabeleceu dois objetivos específicos: a) identificar o perfil das profissionais trabalhadoras nos meios de hospedagem e b) analisar de que forma essas profissionais se percebem mediante as exigências performáticas advindas do trabalho emocional.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa, de cunho qualitativa, se deu mediante a realização de entrevistas estruturadas – composta por um questionário com 22 perguntas – com profissionais femininas que atuam em meios de hospedagem no município de Mossoró/RN. A *entrevista* como fonte de coleta de dados refere-se “a informações diretamente construídas no diálogo com o indivíduo entrevistado e tratam da reflexão do próprio sujeito sobre a realidade que vivencia” (Minayo, 2010, p. 65).

Logo, a amostragem – por acessibilidade – da pesquisa foi constituída de entrevistas em 03 hotéis do supracitado município, cujos nomes aqui serão mantidos no anonimato. Desse modo, ao realizar um recorte de gênero, a pesquisa entrevistou um total de 07 mulheres ocupadas como recepcionistas, governanta, cozinheira, contabilista e maîtresse de restaurante.

Assim, entre os dias 17 e 20 de maio de 2024, esta pesquisa – *in loco* nos 3 hotéis – realizou entrevistas com 7 profissionais durante os horários de expediente, o que possibilitou um maior contato com o campo estudado, bem como, a observação dos comportamentos das trabalhadoras no ambiente laboral em questão.

Após a coleta de dados, procedeu-se a tabulação do material das entrevistas, seguido de uma análise descritiva das respostas, identificando a existência de elementos do trabalho emocional exigido às profissionais, bem como, a percepção de como se estruturam certas relações de poder nesse mercado de trabalho turístico.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta pesquisa – ao entrevistar sete mulheres que trabalham em meios de hospedagem no município de Mossoró/RN – apurou as seguintes descrições das profissionais: quatro das entrevistadas se autodeclararam pardas e três se autodeclararam brancas. As trabalhadoras em questão possuem idades entre 27 e 41 anos; delas, quatro possuem nível superior completo e três possuem ensino médio completo. Similarmente, quatro estão solteiras e três estão em união estável (casadas). Ademais, três informaram não possuir filhos, uma informou possuir 01 filho, duas relataram possuir 02 filhos e uma declarou ter mais de 02 filhos.

A pesquisa buscou compreender das entrevistadas a relevância de alguns dos aspectos do trabalho emocional que são exigidos pelas profissões que possuem esse contato direto com os clientes. Dentre os elementos, em uma escala de zero à dez em termos de importância, todas as sete entrevistadas apontaram importância máxima em precisar possuir bom humor e ser comunicativa. Em sequência, as trabalhadoras informaram a necessidade em ser simpática, possuir autocontrole, assumir a flexibilidade de horários, ser extrovertida e possuir empatia. Para Bonfim e Godim



(2010), diversos são os ambientes de trabalho que tendem a apreciar em maior grau as habilidades em lidar com pessoas.

A exigência é de mais habilidades interpessoais e menos habilidades mecânicas e técnicas. O fato de os indivíduos agora interagirem mais com outros do que com máquinas é o ponto fundamental a respeito do trabalho na sociedade contemporânea. Logo, a maioria dos trabalhadores atuais lida, de alguma forma, com os estados afetivos de outras pessoas e com os seus próprios e, de certo modo, quase todos realizam trabalho emocional (Bonfim; Godim, 2010, p. 52).

Dentre os relatos das entrevistadas, surgiram depoimentos acerca das dificuldades enfrentadas pelas mais tímidas. Algumas das trabalhadoras relataram situações em que seus superiores as colocaram para lidar diretamente com situações que exigiam delas certa performance comunicativa, como estar à frente na recepção de clientes, necessitando agir de forma simpática, sorridente, comunicativa etc. Para Moraes (2005, p. 18),

Essa situação de constante interação representa para os trabalhadores de serviço a exigência de constante gerenciamento das emoções de modo a promover um sentido organizacionalmente definido para as relações de serviço, com raízes nas expectativas socialmente construídas pelos clientes, e que são a razão de ser dessas organizações no sentido de que é deles que provém a sua sobrevivência.

Neste viés, a pesquisa buscou compreender quais aspectos poderiam ser considerados desvantajosos na profissão das trabalhadoras em questão. Todas apontaram a interação com clientes difíceis, mediante a falta de educação de alguns hóspedes, além de atos de intimidação e grosserias. No mais, as entrevistadas destacaram o problema de sentir-se na obrigação de estar constantemente sorrindo, além dos gastos com produtos de beleza, pressão estética com o corpo e falta de direitos trabalhistas.

Notou-se nas respostas das entrevistadas como o trabalho emocional opera nos meios de hospedagem. Este trabalho emocional se faz evidente na realidade se subalternos/dominados, ao contrário do que ocorre com patrões/dominantes (Bonelli, 2003). Dos funcionários, é exigido um comportamento que os reprimem subjetivamente, pois eles passam a performar um modelo ideal de trabalhador, através da polidez, do ato de conter emoções etc. Uma das entrevistadas da pesquisa relatou uma situação em que a cliente a perguntou o motivo de ela estar séria, no qual a trabalhadora respondeu que era apenas uma questão de timidez. Percebeu-se no depoimento como as exigências ao trabalho emocional se diferem a partir das relações de poder, uma vez que aos hóspedes mal-educados, tais exigências por simpatia, sorrisos e educação não são socialmente requeridas, enquanto aos funcionários, subalternos, dominados, tais comportamentos são cotidianamente impostos, socialmente; pelas corporações; empresas etc. Verifica-se, portanto, que a divisão sexual do trabalho se manifesta através de certo ajustamento da trabalhadora com o todo organizacional, materializado pelo sentimento de entrega, doação e comprometimento. Isso termina requerendo que as mulheres trabalhadoras precisem vender sua personalidade – numa espécie de dupla alienação – (Mills, 1969) e sorrir de modo sempre agradável, amistoso e empenhado para os clientes (Hochschild, 2012), não obstante a degradação das condições e relações de trabalho imperantes nos muitos setores da atividade turística.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meios de hospedagem, como na hotelaria, as determinações quanto ao comportamento e ações dos funcionários são cobradas a partir de uma série de exigências performáticas. Para Padilha (2014, p. 333), “é a gerência ou os gestores que determinam as regras a serem seguidas da performance do Trabalho Emocional”. Assim, cabe aos trabalhadores desempenharem os papéis que a eles foram determinados, sem que haja questionamentos ou relutâncias, em prol da permanência em seus cargos. Posto isso, este estudo observou que as trabalhadoras ocupadas nos meios de hospedagem em Mossoró/RN recorrem, potencialmente, ao trabalho emocional como forma de permanência em seus cargos. Isso ocorre por se tratar de um ambiente laboral que preza pelo que Urry (1996) chamou de “indústria da hospitalidade”, em que o indivíduo reprime o seu *Eu* ao passo que interpreta um determinado papel no mercado de trabalho.

Para Maia (2022, p. 10), os trabalhadores que utilizam o trabalho emocional atuam a partir duas ações: “evocar emoções socialmente apropriadas, mas inicialmente ausentes; e o de suprimir emoções inapropriadas, mas presentes”. Portanto, essas trabalhadoras da hotelaria reprimem suas emoções mais conflitantes, desde traços como timidez à sentimentos mais profundos como medo e ansiedade, ao passo que encenam comportamentos socialmente aceitos, como o ator de sentir-se na obrigação de estar constantemente sorrindo.

Esta pesquisa, então, observou que trabalhadoras de meios de hospedagem lidam constantemente com situações em que suas necessidades, sentimentos, receios e traços de personalidades são postos em segundo plano, para que assim possam agir de acordo com as imposições do mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

BONELLI, Maria da Gloria. **Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções**. Cadernos Pagu, p. 357-372, 2013.

BONFIM, Mirele Cardoso do; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional**. Salvador: EDUFBA, 2010.

HOCHSCHILD, A. R. **The managed heart: commercialization of human feeling**. Berkeley, University of California Press, p. 35-55, 2012.

MAIA, Marcel Maggion. Trabalho emocional e significados do feminino no empreendedorismo contemporâneo. **Cadernos Pagu**, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/18094449202200640003>. Acesso em 12 de julho de 2024.

MILLS, C. W. **A nova classe média: White Collar**. Rio de Janeiro: Zahar, 1969.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta**. In: Deslandes, Suely Ferreira. Pesquisa social: teoria método e criatividade. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, p. 61-77, 2010.



MORAES, Elias Inácio de. **A expropriação da emoção**. Dissertação, 2005. Disponível em: <https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/109/o/Elias.pdf>. Acesso em 10 de julho de 2024.

PADILHA, Valquíria. Nojo, humilhação e controle na limpeza de shopping centers no Brasil e no Canadá. **Caderno CRH**, Salvador, v. 27, n. 71, p. 329-346, 2014.

TEIXEIRA, Marcella Barbosa Miranda; ZUIN, Débora Carneiro. Trabalho emocional e trabalho secretarial: contextos e desafios. **Revista Expectativa: secretariado executivo**, v.15, 2016. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/13092/9586>. Acesso em 10 de julho de 2024.

URRY, John. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. São Paulo: Studio Nobel, p. 95-115, 1996.

## Cronologia do Processo Editorial

*Editorial Process Chronology*

Recebido em: 02/07/2024

Aprovado em: 21/07/2024

Received in: July 02, 2024

Approved in: July 21, 2024