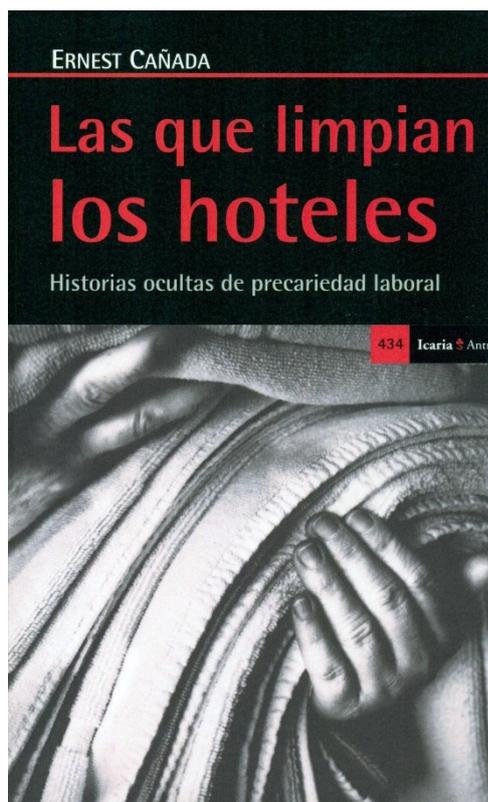


RESENHA
LAS QUE LIMPIAN LOS HOTELES: HISTORIAS OCULTAS DE PRECARIEDAD LABORAL¹

Angela Teberga de Paula²



A obra intitulada *Las que limpian los hoteles: Historias ocultas de precariedad laboral*, publicada em outubro de 2015, em língua espanhola, foi escrita pelo autor e pesquisador espanhol Ernest Cañada. Cañada é pesquisador especializado em turismo responsável, professor da Escola de Turismo, Hospitalidade e Gastronomia da Universidade de Barcelona, coordenador da Alba Sud, organização independente de pesquisa especializada em turismo e trabalho decente, e colaborador da Regional Latino-Americana da UITA.

O livro em estudo é resultado de um amplo e importante projeto de investigação de Cañada sobre o trabalho precário na hotelaria. O projeto pode ser considerado inédito

¹ CAÑADA, Ernest. **Las que limpian los hoteles: Historias ocultas de precariedad laboral**. Barcelona: Icaria Antrazyt, 2015.

² Doutoranda em Turismo e Hospitalidade pela Universidade de Caxias do Sul. Professora Assistente de Turismo da Universidade Federal do Tocantins. angela.teberga@gmail.com

nas línguas espanhola e portuguesa na história recente do turismo, de acordo com pesquisas bibliográficas realizadas. O processo tem início com a publicação de um artigo no jornal espanhol *El País*, intitulado “Las que limpian los hoteles”, em que apresenta depoimentos e fotografias de sete camareiras de hotéis (Cañada, 2014). Em seguida, pesquisas acadêmicas foram publicadas, como o livro “Externalización del trabajo en hoteles: Impactos en los departamentos de pisos” (Cañada, 2016), além dos artigos “Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain” (Cañada, 2018) e “El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión” (Cañada, 2019) e outros capítulos de livros.

Las que limpian los hoteles pode ser dividida em duas partes. A primeira trata-se de um ensaio teórico sobre as condições de trabalho das camareiras de hotéis. Nesta parte, há participação de José María Martínez (Secretário-Geral da Federação de Serviços/CC OO) e Miguel Ángel Cilleros (Secretário-Geral da Federação de Serviços para a Mobilidade e o Consumo/UGT), que assinam o prólogo (pp. 11-14), e de Patricia Mantovano (Diretora de Turismo e Hotéis/UTHGRA e integrante do Grupo Profissional HRCT/UITA), que assina o artigo intitulado “Hay que romper el círculo vicioso que viven las camareras de piso” (pp. 15-17), além do texto autoral de Cañada, no qual identifica e analisa os instrumentos de intensificação do trabalho das trabalhadoras da hotelaria no contexto espanhol, intitulado “La precariedad del trabajo de las camareras de piso” (pp. 19-44).

A segunda parte, cerne do livro, é uma seleção de vinte e seis entrevistas (pp. 45-166), dentre mais de oitenta realizadas a camareiras de hotéis. As trabalhadoras entrevistadas trabalham ou já trabalharam em hotéis de diversos destinos turísticos espanhóis, como: Playa de Palma (CA das Ilhas Baleares), Lloret de Mar, Malgrat de Mar, Barcelona, Cambrils (CA da Catalunha), Madrid (CA de Madrid), Cádiz, Málaga (CA da Andaluzia), La Coruña (CA da Galícia), Cáceres (CA da Estremadura) e Valencia (CA de Valencia). Além dessas, também foram transcritas entrevistas realizadas a atores envolvidos com a saúde e a organização sindical das camareiras, que o autor denomina de “vozes de apoio”, sendo um médico e três dirigentes sindicais (pp. 167-191).

No prólogo, Martínez e Cilleros (2015, p. 11) qualificam a obra como “un grito de denuncia” da situação laboral de uma categoria praticamente invisível na indústria hoteleira. Chamam a atenção para a sensibilidade do autor no ofício de entrevistador das camareiras – essas, que confidenciam seus problemas cotidianos, suas frustrações e temores, suas reivindicações e orgulhos. Enquanto dirigentes sindicais, também recordam da importância da ação sindical no setor, que ganha força com o diagnóstico contundente de Cañada sobre as condições de trabalho. Fortalecimento da representatividade do coletivo, manutenção de acordos de negociação coletiva e reivindicação de direitos trabalhistas estão entre os desafios da CC OO (Comisiones Obreras) e da UGT (Unión General de Trabajadores).

Em seguida, Mantovano (2015, pp. 15-16) demonstra preocupação com o estado da saúde das camareiras, que tende a se agravar em face do “el excesivo ritmo de trabajo, la elevada cantidad de habitaciones a limpiar cotidianamente, la monotonía de la labor, la falta de medidas preventivas y de capacitación en posturas físicas y de manipulación de cargas en peso y volumen”. Por essa razão, afirma que é imprescindível a implementação de medidas preventivas para a mitigação das doenças laborais que acometem a categoria,

para que assim o ciclo vicioso (trabalho precário - danos à saúde) que vivem as camareiras seja rompido. Como proposta, Mantovano cita a “Recomendación de Buenas Prácticas en Prevención de la Salud y Seguridad del sector Camareras de Piso”, publicada pela UITA (Unión Internacional de los Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines), como documento referencial para o trabalho decente no setor.

Cañada inicia seu texto recordando que a discussão política sobre o desenvolvimento do turismo espanhol tem focado especialmente nos problemas relacionados à gestão do espaço público, sendo que o trabalho turístico se mostra basicamente ausente neste debate. Isso posto, o autor justifica a importância de se analisar as condições de trabalho de uma das categorias mais importantes para o funcionamento da hotelaria, as camareiras, iniciando por escutar e entender o que elas dizem, quais são suas preocupações e suas demandas.

Primeiramente, apresenta um raio-x do trabalho das camareiras na Espanha: ocupam de 65 a 96 mil postos de trabalho; mão-de-obra majoritariamente feminina; salário em torno de 1.000 euros mensais; elevada presença de imigrantes advindas de países subdesenvolvidos, como da América Latina e das Filipinas; trabalho invisível, idealizado e desvalorizado. Em seguida, a respeito dos instrumentos de intensificação do trabalho das trabalhadoras da hotelaria, Cañada cita especialmente:

a) a piora das condições contratuais: contratos fixos descontínuos (especialmente em razão da sazonalidade turística), contratos eventuais, contratos em tempo parcial, terceirização e contratação de estudantes de turismo com baixos salários são cada vez mais presentes.

b) o aumento excessivo da carga de trabalho: variam entre 18 e 26 o número de apartamentos a serem limpos e arrumados por cada trabalhadora, além de outras áreas comuns do hotel, como recepção, escadas e restaurantes, intensificando o ritmo de trabalho para que deem conta da demanda de trabalho.

c) o impacto que a sobrecarga de trabalho exerce em sua saúde física e psíquica: há desde a manifestação imediata de cansaço intenso e esgotamento físico-psíquico, até a manifestação de doenças mais graves que exigem a intervenção cirúrgica, em razão de hérnias de disco ou síndrome do túnel do carpo, por exemplo.

d) a propagação do medo e das dificuldades para a atuação sindical: o medo de perderem o emprego ou serem repreendidas pelos supervisores surge como ferramenta para coagir e disciplinar, desagregar o coletivo, intensificar a carga de trabalho e piorar as condições de trabalho.

A série de entrevistas com camareiras de diferentes cidades da Espanha é efetivamente uma denúncia às condições precárias de trabalho das trabalhadoras, sendo o trabalho exaustivo o aspecto mais recorrente nas entrevistas. A publicação das entrevistas “es solo una pieza más en un esfuerzo colectivo por dignificar y mejorar las condiciones laborales de las camareras de piso”, segundo Cañada (2015, p. 42), que considera ser fundamental o empoderamento das trabalhadoras do setor, além de um movimento de consumidores responsáveis no turismo, para a construção efetiva de um “outro” turismo, capaz de garantir um trabalho decente para seus trabalhadores.

As entrevistas são intituladas com o nome da camareira entrevistada (algumas solicitam anonimato), seguido de uma citação que marca a tônica de seu depoimento. Há uma breve descrição da entrevistada, com informações como idade, local e tempo de trabalho, e em seguida há a transcrição de trechos da conversa selecionados pelo autor, como se verifica adiante.

- Dolores Ayas – “Estamos echas polvo, seguimos trabajando a fuerza de pastillas”. Com 57 anos de idade, trabalha como camareira há mais de 30 anos. Atualmente trabalha em um hotel de quatro estrelas de uma grande rede hoteleira, onde é delegada sindical (pp 45-47).

- Angelina Alfaro – “Vamos sobrecagadas, llevamos un trabajo enorme, y el cuerpo te pasa factura”. Com 47 anos de idade, pratica esse ofício há 30. Trabalha em um hotel nas Ilhas Baleares, onde é delegada sindical há oito anos (pp. 48-49).

- Isabel Moreno – “Muchísimo trabajo y muchísima presión, vamos reventadas”. Trabalha há 22 anos como camareira, dos quais 15 são dedicados ao movimento sindical (pp. 50-52).

- Soledad Castro – “Cuando en la mañana te pasan la lista de trabajo, te das de cabeza contra la pared”. Trabalha há 19 anos como camareira, e há oito é delegada sindical em um hotel nas Ilhas Baleares (pp. 53-55).

- Esther Ortega – “No trabajamos a um ritmo normal, siempre vamos a contrarreloj”. Trabalha como camareira há aproximadamente 30 anos e atualmente é empregada de um hotel de quatro estrelas, onde é delegada sindical (pp. 56-58).

- Pepi Lora – “Donde se necesitan 20 camareras solo hay 14 o 15 trabajadoras”. Há 29 anos é camareira e atualmente trabalha em um hotel de uma importante rede hoteleira das Ilhas Baleares, sendo há 12 delegada sindical (pp. 59-61).

- María González Moral – “Tenemos que hacer 24 habitaciones cada día, y hasta 10 y 12 salidas”. Dedicar-se ao trabalho de camareira há 16 anos, e há quatro é delegada sindical em um grande complexo hoteleiro (pp. 62-64).

- Lola – “El trabajo es constante. Vamos como locas. Es que no te puedes parar para nada”. Trabalha como camareira há 23 anos e é delegada sindical em um hotel de uma cidade catalã (pp. 65-66).

- Eulalia Corralero – “¡Estoy tan indignada!”. Trabalha como camareira em um hotel da região da Catalunha há muitos anos. É idealizadora do grupo de *Facebook* “Las Kellys”³, um espaço destinado a compartilhar experiências, informações, análises e contatos entre as trabalhadoras (pp. 67-69).

³ O grupo de *Facebook*, que à época se limitava somente às camareiras de Lloret de Mar (Catalunha), cresceu e alcançou trabalhadoras de toda a Espanha. Em 2016, o grupo *Las Kellys* legalizou-se como associação independente e desvinculada do movimento sindical espanhol. Paralelamente, desde então, diferentes camareiras tomaram a decisão de iniciar novas associações regionais, tendo por base sua região de moradia/trabalho, aliado a um processo de confederação, de onde nasceram as associações de *Kellys Unión*. Camareiras associadas se reconhecem como *Kellys Confederadas* e estão presentes em diferentes regiões da Espanha. As *Kellys Confederadas* possuem um grupo virtual com mais de 12.600 membros, onde compartilham informações, preocupações, opiniões. Já realizaram concentrações de camareiras em várias cidades da Espanha. Eulalia é atualmente presidenta da *Kellys Unión*.

- Antonia María Barrera – “A mí me han robado la salud, y como a mí a todos mis compañeras”. Trabalha como camareira desde os 16 anos de idade, e desde então é sindicalizada. É atualmente contratada de um grande hotel catalão, onde há quatro anos é delegada sindical (pp. 70-73).
- Soledad – “Cuando tenían que hacerme fija me dijeron que me inscribiera en una ETT [empresa de trabajo temporal]”. Migrante latino-americana, trabalha como camareira desde os 23 anos de idade na região da Catalunha durante as temporadas turísticas (pp. 74-80).
- Mérida – “Siento que no tengo el tiempo para hacer el trabajo bien, después de tantísimos años no te sientes profesional”. Com 50 anos de idade, trabalha há mais de 30 como camareira em Barcelona, onde também é delegada sindical (pp. 81-86).
- Anabel – “Siempre he estado de año en año trabajando, siempre eventual”. Tem 31 anos de idade e, embora trabalhe há muito tempo como camareira, não possui contrato de trabalho regular (pp. 87-90).
- Lucía – “Hoy en día, tal como está la faena, tienes que aguantar todo, lo que te echen”. Tem 42 anos de idade e trabalha como camareira de forma eventual em Barcelona (pp. 90-92).
- Liliana – “Te hacen un contrato de un año y luego te echan a la calle, porque si no te tienen que hacer fija”. Migrante cubana, é camareira em Barcelona há sete anos (pp. 93-98).
- Esther Rodríguez – “Recibimos un burofax diciendo que habíamos sido externalizadas. Desde entonces vivimos en la incertidumbre”. Com 53 anos de idade, trabalha como camareira há 13 e é trabalhadora terceirizada há dois (pp. 99-106).
- Priscila – “De cobrar sobre los mil euros pasamos a ganar 720, haciendo el mismo trabajo o incluso más”. É camareira em um hotel de um parque temático catalão e há dois anos passou a ter o contrato terceirizado (pp. 107-113).
- Mari Puri – “El hotel fue prescindiendo de las supervisoras porque cogían a estudiantes de turismo en prácticas”. Trabalhou por oito anos como camareira e mais cinco como supervisora, quando foi despedida e substituída por estudantes de turismo com baixos salários. Hoje é subcontratada (empresa terceirizada) em um hotel de Madrid (pp. 114-121).
- Tamimirca Kazacowa – “Ahora las agencias quieren a gente sin experiencia, a la que pueden marear, enganar y explotar”. Migrante búlgara, trabalhou como camareira e supervisora em vários hotéis de Madrid (pp. 122-124).
- Paula – “No sabes cuándo vas a trabajar hasta un día antes, tienes que estar siempre disponible”. Começou a trabalhar como camareira enquanto era universitária. Mesmo depois de formada, por não ter encontrado emprego em sua profissão, permanece como camareira contratada por meio de empresas de trabalho temporal (pp. 125-127).
- Mireia – “Hay mucho miedo, muchísimo. Y yo creo que del pánico que hay perdemos hasta el amor propio”. Com 42 anos de idade, trabalha há quinze como

Para saber mais: Cañada, E. (2018). La rebelión de las camareras de piso. In P. Ibarra, R. Gomà, R. González y S. Martí. *Movimientos sociales y derecho a la ciudad: Historias de dignidad, resistencia y esperanza*. Barcelona: Icaria Editorial. pp. 118-133.

camareira. Possui contrato fixo descontínuo, ou seja, trabalha sete meses ao ano e nos demais encontra-se desempregada (pp. 128-133).

- Pepi García Lupiáñez – “No nos vean como pobrecitas. El paternalismo ni lo queremos ni lo necesitamos”. Migrante marroquina, trabalha na hotelaria espanhola desde os 21 anos de idade. Tem uma trajetória sindical exitosa. Trabalha há 32 anos em um hotel da rede hoteleira Sol Meliá, tendo sido por muitos anos delegada sindical e há seis anos é presidenta do comitê da empresa (pp. 134-143).

- Dolores Pérez – “La externacionalización há sido um desastre”. Com 56 anos de idade, passou a trabalhar como camareira depois de divorciar-se e, alguns anos depois, foi promovida a governanta. Atualmente é contratada por uma empresa terceirizada (pp. 144-149).

- Arcuta – “Ha llegado un momento en que con estas condiciones ya no quiero trabajar, es que me va la vida en ello”. Com 43 anos de idade, trabalha há pouco mais de quatro na hotelaria. Encontra-se atualmente desempregada e busca evitar as empresas terceirizadas (pp. 150-155).

- Melani – “El contrato era de 5 horas, pero trabajábamos más y no los reconocían las horas extras”. Migrante equatoriana, reside na Espanha desde 2004. Após algum tempo, começou a trabalhar como camareira em hotéis da cidade de Valencia, onde reside até hoje (pp. 156-160).

- Mar Torres – “Si la empresa no trata bien al departamento de pisos no hay un buen servicio de calidad”. Trabalha atualmente em Oxford, na Inglaterra, como supervisora em um grande hotel. Oferece cursos de formação profissional para camareiras e governantas, possui cinco livros técnicos de hotelaria e mantém o blog “Gobernantas” (pp. 161-166).

Seguem, então, as entrevistas com as “vozes de apoio”. Da mesma forma, as entrevistas são intituladas com o nome do entrevistado, seguido de uma citação significativa de seu depoimento, além de uma breve biografia.

- Doctor Joan López Lloret – “Aún no he visto a ninguna camarera de piso llegar a jubilarse a los 65 años”. Médico de família no Centro de Saúde de Felanitx, Ilhas Baleares, há onze anos. Por residir e trabalhar em uma região turística, tem experiência no atendimento às camareiras dos hotéis da localidade (pp. 167-171).

- Gonzalo Fuentes – “La patronal hotelera quiere acabar con los derechos conquistados en los últimos 35 años de lucha sindical”. Trabalhou como camareiro em um hotel de Málaga e é atualmente Secretário Federal de Política Institucional da Federação de Serviços da CC OO (pp. 172-177).

- Santos Nogales – “Con la externalización, los trabajadores pierden capacidad para defender sus derechos”. É Secretário de Ação Sindical da UGT (pp. 178-186).

- Pilar Rato – “Las cadenas hoteleras están cometendo un error, primar rapidez y número sobre calidad y profesionalidad”. É Secretária de Ação Sindical Internacional da Executiva Estatal da Federação de Serviços da CC OO (pp. 187-191).

Trata-se de uma obra com um texto claro, bem escrito, expressivo e que consegue reproduzir os depoimentos de maneira fiel e emocionante. Destaco que o mérito do autor e a riqueza da obra se encontram exatamente em seu caminho metodológico: Cañada aproximou-se da categoria das camareiras de hotéis com zelo, empenho e rigor

acadêmico. Lembro que a experiência de Friedrich Engels em acompanhar o cotidiano dos operários industriais foi fundamental para seu amadurecimento científico e para o desenvolvimento da obra *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*, escrita em 1845, na qual o autor descreve as condições de vida do proletariado inglês daquele período.

Por fim, entendo que este é um pressuposto estrutural da filosofia marxista: não basta conhecer e interpretar a realidade, é preciso transformá-la. Igualmente, as entrevistas realizadas com as camareiras da hotelaria espanhola devem alcançar (e alcançam) um sentido não somente acadêmico, mas acima de tudo político de transformação. O engajamento coletivo de camareiras em toda a Espanha, liderado por Eulalia Corralero e suas companheiras, podem comprová-lo.

Referências

Cañada, E. (2019). El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de turisme*, 62, 67-84.

Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles*. Impacto en los departamentos de pisos. Barcelona: Alba Sud Editorial.

Cañada, E. (2014). Las que limpian los hoteles. *El País*, Madrid, 30 jul. 2014. Recuperado de: https://elpais.com/elpais/2014/07/30/alterconsumismo/1406706574_140670.html

Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20 (4), 653-674.