

## **“Escravos da hotelaria”: interpretações, representações e narrativas<sup>1</sup>**

*Thamyres Ramos da Rocha (Programa de Pós-Graduação em Turismo - Universidade Federal Fluminense)*

*Eduardo Silva Sant’Anna (Programa de Pós-Graduação em Turismo - Universidade Federal Fluminense)*

*Karla Estelita Godoy (Programa de Pós-Graduação em Turismo - Professora Associada na Universidade Federal Fluminense)*

**Resumo:** A centralidade do trabalho na sociedade contemporânea é inquestionável. Analisar seus sentidos constitui oportunidade para compreender direitos dos trabalhadores e conflitos existentes nos ambientes laborais. Para tanto, optou-se pela pesquisa de cunho antropológico e de base etnográfica sobre os trabalhadores da hotelaria. Discutimos, no artigo, relações acerca dessa categoria e do trabalho por ela realizado, tomando como pivô narrativas encontradas na página do Facebook “Escravos da Hotelaria”. O objetivo é interpretar tais narrativas sobre a temática do trabalho, à luz da Memória Social e da Hospitalidade, como lentes teóricas dos significados que publicações e comentários na referida fanpage produzem. Observa-se, por meio de um exercício de base etnográfica em ambiente virtual, um conjunto estruturado de analogias estabelecidas com o trabalho em hotéis, ancoradas em imagens que remetem a antinomias como céu-inferno e escravidão-libertação.

**Palavras-chave:** Trabalho. Hotelaria. Etnografia virtual. Memória social. Hospitalidade.

### **1. Introdução**

A centralidade do trabalho na sociedade contemporânea é inquestionável e repercute de múltiplas formas na “classe que vive do trabalho”. Seus reflexos são objeto de investigação de pesquisadores interessados nas mudanças das dinâmicas históricas, econômicas e sociais que ocorrem no tecido das condições e relações de trabalho. Considera-se, portanto, para o presente artigo, o entendimento de que o trabalho é uma atividade que detém expressivo valor, e que analisar seus sentidos constitui oportunidade para compreender direitos dos trabalhadores e conflitos existentes nos ambientes laborais.

Para tanto, optou-se pela pesquisa de cunho antropológico e de base etnográfica sobre os trabalhadores da hotelaria. É inconteste a interface com a antropologia do direito. Para isso,

---

<sup>1</sup> VII ENADIR Encontro Nacional de Antropologia do Direito.GT20 - Relações de trabalho, justiça do trabalho e sindicalismo.

utilizam-se as considerações de Carneiro e Caldas (2016), que questionam as consequências do “modelo dogmático” comum às instituições de ensino do Direito, que inibem questionamentos acadêmicos e desincentivam pesquisadores a buscarem, por meio da etnografia, por exemplo, as origens dos institutos, as realidades e as variações socioculturais, compreender o que efetivamente representam as aplicabilidades legislativas, no intuito de não apenas repetir “as informações já constantes em determinado livro, doutrina, ou material parecido, que, muitas das vezes, sequer se debruçam sobre a efetiva origem daquele instituto” (p.247).

Deste modo, o presente estudo possui abordagem que busca a compreensão das convergências entre temas como o trabalho na perspectiva dos trabalhadores e a antropologia do direito e suas reflexões, utilizando-se como objeto de estudo o setor hoteleiro. No turismo, as realidades são intrinsecamente heterogêneas e inseridas em processos de progressiva precarização, características significativas e relevantes na área das Ciências Sociais. Nesse contexto, situa-se o setor de hotéis, que é um dos mais estudados quando se trata do trabalho no turismo (BAUM *et al*, 2016).

Algumas conexões possíveis se referem a aspectos ligados às áreas da Memória Social e da Hospitalidade. Assim, discutimos, no artigo, relações acerca dessa categoria de trabalhadores e do trabalho por ela realizado, tomando como pivô as produções narrativas que ocorrem no ciberespaço, mais especificamente na página no Facebook “Escravos da Hotelaria”. O objetivo é interpretar tais narrativas sobre a temática do trabalho, à luz da Memória Social e da Hospitalidade, como lentes teóricas dos significados que publicações e comentários na referida *fanpage* produzem, sob o contexto de um referencial teórico que estabelece correlações entre tais temáticas e as disposições da Antropologia do Direito.

Do ponto de vista metodológico, isso ocorre por meio de uma imersão no ambiente e no material textual, no recorte de três meses, segundo as referidas categorias de análise. Toda interpretação nasce de um exercício compreensivo. Compreender e interpretar são verbos estruturantes da pesquisa qualitativa (MINAYO, 2012). Nesse sentido, buscou-se em primeiro lugar adentrar o universo semântico das postagens e comentários produzidos na página do Facebook, buscando apreender as categorias nativas e as “teorias” do senso comum. Essa imersão no material narrativo possibilitou detectar antinomias do pensamento dialógico, indícios de cooptação de subjetividades e evidências de resistência e indignação ante o preterimento de direitos e subjetividades de quem trabalha.

## 2. Referencial teórico

Dada a instabilidade do contexto espaço-temporal não há um conceito fixo e simplificado do que se entende por memória social. Diferentes áreas do conhecimento determinam para a memória diferentes e múltiplas perspectivas que, para Gondar (2016), desembocam em cinco proposições principais, em seus estudos mais atualizados. A transdisciplinaridade do conceito de memória social estabelece sua polissemia e sua construção permanente, e isso justifica a necessidade de disjunções uma vez que engrandece as abordagens de conhecimentos que se atravessam. Segundo a autora, as demais proposições denotam que o conceito é ético e político, que a memória implica o esquecimento, não se reduz à identidade e não se limita à representação. A escolha de uma perspectiva quanto ao conceito de memória social é intencional e parcial, ela define os contornos e delega ao sujeito sua decisão pela vida que se quer viver e pelas memórias que deseja recordar.

Dessa forma, há também outra proposição que indica que a memória implica o esquecimento, referindo-se conjuntamente à questão ético-política da memória social. Gondar (2016) reitera que a memória é “[...] o resultado de uma relação complexa e paradoxal entre processos de lembrar e de esquecer, que deixam de ser vistos como polaridades opostas e passam a integrar um vínculo de coexistência paradoxal” (p.29). No âmbito virtual de interações instantâneas e múltiplas resultam-se transformações constantes no entendimento da memória social e nas relações entre o lembrar e o esquecer.

É possível observar na análise da página do Facebook a necessidade de trazer para o referencial teórico deste artigo um contraponto relacionado ao humor como uma forma de esquecimento. É comum na contemporaneidade da Era Digital a utilização do humor como um escape às dores da realidade e da existência humana. Neste sentido, Gama (2018) aborda a função sociopolítica do humor no trabalho, no qual ela investiga o conceito de humor sociológico, aquele que “[...] permite compartilhar as desgraças e as dificuldades do grupo social empaticamente” (p.9). Além de convergir à proposição de Gondar (2016) no que se refere às escolhas éticas e políticas da lembrança e do esquecimento na construção da identidade que se deseja, identifica-se a resignificação emotiva das memórias infelizes do trabalho, o que está intrinsecamente relacionado à questão da hospitalidade e do bem-estar dos trabalhadores.

Tratar da hospitalidade sob a perspectiva da dádiva amiúde conduz autoras e autores à remissão à sua origem etimológica. Sem a pretensão de realizar uma filologia do substantivo,

é imperativo recuperar as derivações da palavra latina *hospes*, em que se arvoram “hóspede”, “hospitalidade”, “hostilidade”, “hospital”, “hospício”, “hotel”. O caráter ambivalente da hospitalidade, que permite a definição da cultura do acolhimento sem se desvanecer da hostilidade subjetiva a esta, dá forma ao termo “*hostipitalidade*” cunhado por Derrida (2003). Acontece que, a palavra latina “*hostis*”, antes designada para tratar sobre o estrangeiro e/ou hóspede, passou a ser utilizada no sentido de hostil, aquilo que se direciona ao inimigo, e apresenta um caráter de reciprocidade.

A linha tênue que sustenta estes termos confere à relação com o outro a ideia de que o estrangeiro é, em primeira instância, um estranho, e, por isso, o dever da hospitalidade se pauta na linguagem e na cultura do anfitrião (BASTOS; BITELLI; RAMEH, 2016). Na intenção de discorrer sobre os contrapontos entre hospitalidade e hostilidade e sobre as relações que se estabelecem no campo turístico e hoteleiro, entende-se que:

[...] a hospitalidade na atividade turística se estabelece em uma engrenagem influenciada pelo individual e pelo coletivo e pode ser vista como a arte da valorização das relações interpessoais, mas também da espontaneidade dos gestos, atitudes, condutas ao tratar as pessoas, transformando-as com o desenvolver da humanização dos serviços (ALVES, 2016, p. 230).

Duas formas de abordar a hospitalidade originam-se sob os nomes das escolas francesa e americana. A primeira refere-se à hospitalidade doméstica e pública, na qual se pressupõe o espírito hospitaleiro dos seres humanos e os rituais básicos típicos da socialização. Nesta escola, acredita-se que a dádiva e o ciclo do dar-receber-retribuir estejam imbricados nas relações sociais. Já a escola americana se refere à hospitalidade performática e prescritiva de cunho comercial. O comércio da hospitalidade no âmbito do fenômeno turístico é exemplificado desta forma, utilizando-se da padronização de serviços e produtos e na ausência da necessidade de reciprocidade por parte dos hóspedes e/ou turistas (ALVES, 2016).

Acontece que, na hospitalidade comercial, é comum que haja certo “adestramento dos funcionários” por parte do grande empresariado voltado apenas à retenção de capital, justamente por conta de sua natureza econômica. Os trabalhadores da hotelaria, portanto, encontram-se expostos a tal imposição social e o fato traz à tona o contraponto da hostilidade no sentido em que os funcionários devem buscar a máxima eficiência no bem servir aos clientes, e os limites para essa hospitalidade tornam-se difusos.

Gotman (2009), em estudo sobre o comércio da hospitalidade, expõe a antinomia existente entre a dádiva e o comércio. Para a autora, a troca monetária determina a dispensa

da relação social e do conhecimento mútuo, colocando ambas as partes em equilíbrio de tratamento, e é precisamente por isso que a hospitalidade comercial da escola americana é a preferida no contexto de uma modernidade na qual as esferas pública e privada são delimitadas. Neste sentido, Alves (2016) enfatiza a autonomia como uma espécie de resistência à alienação destes trabalhadores, possibilitando variações nas formas de se trabalhar emocionalmente com a hospitalidade no cotidiano mercadológico, e dessa forma apaziguar as pressões das relações interpessoais ocasionadas no campo da atividade turística.

No âmbito legislativo, há a existência significativa de cargos informais na área turística e hoteleira que compõem parte de um mercado exigente que demanda exaustivas jornadas de trabalho e fornece baixas remunerações. O olhar antropológico projetado no presente estudo é um exercício de reflexão que pode ser atribuído à temática da antropologia do direito, constituindo-se um bom exemplo de como a antropologia pode contribuir para o aprimoramento dos institutos jurídicos.

De acordo com Carneiro e Caldas (2016, p. 248), é importante “aproximar a antropologia do direito, mormente por força das etnografias, sempre com o objetivo de tentar demonstrar o que representa efetivamente um instituto para o direito brasileiro e para o direito do qual decorre (ou que tem sua origem atribuída)”. Tal aproximação é substancial para que o estudo de determinados grupos sociais reflita as realidades brasileiras e oportunize profissionais do Direito a conhecerem tal realidade existente fora das salas de aula.

A etnografia pode também se fazer presente em ambientes virtuais. O conceito de virtualização encontra-se atrelado aos estudos iniciais de Pierre Lévy (1996), apresentados em trabalho de Jungblut (2004, p.101). Na pesquisa, é possível identificar a designação de Lévy sobre “virtualização como êxodo”, que significa “a capacidade que possuem os mecanismos de virtualização de possibilitar a comunicação e a interação humana sem que a presença física seja necessária”. Segundo o autor, o virtual não implica em desrealização, tendo em vista que as atividades que ocorrem no ambiente virtual são fatos sociais concretos que reproduzem os efeitos da realidade.

Para elucidar a temática em questão, é preciso compreender também a relação entre o ambiente virtual e a construção da memória social. Godoy (2002) explica a complexidade da memória humana e sua virtualização. Segundo a autora, a memória é composta por lembranças e recordações que, associadas a estímulos diversos, atualiza-se constantemente com respostas, questionamentos e soluções de problemas, gerando mutações de identidade que caracterizam a consistência essencial da memória no âmbito virtual. Neste estudo, Godoy (2002) apresenta duas empregabilidades correntes para o conceito de virtual, o contrário

daquilo que é real e a ausência de algo tangível. A memória, em sua condição “[...] de reter pensamentos, impressões e conhecimentos adquiridos [...]” (p.52), também possui o caráter da intangibilidade, característica que a associa diretamente ao campo do virtual.

É no entrelaçamento dessas três frentes teóricas que situa-se o objeto de estudo apresentado: as narrativas sobre o trabalho em hotéis presentes na página do Facebook “Escravos da Hotelaria”. Por um lado, a hospitalidade é compreendida como prerrogativa e prescrição inexorável ao bem receber em ambiente comercial. Isso se dá em território em que os interesses dos empresários e dos trabalhadores não raro são diferentes, acarretando conflitos de diferentes ordens. Na impossibilidade de expressar algumas de suas vivências em um cenário altamente controlado e vigiado (o hotel), trabalhadores utilizam o ciberespaço para se comunicar e significar ações que ocorrem no âmbito do trabalho. Essas interações são interpretadas aqui sob o pano de fundo da memória social em estreita relação com as representações que se inserem em seu bojo. O caminho percorrido para tais interpretações é descrito em sequência.

### **3. Procedimentos metodológicos**

Esta pesquisa amparou-se em procedimentos qualitativos para a construção e análise dos dados. Por construção nos referimos ao levantamento do acervo de narrativas disponíveis na página “Escravos da Hotelaria”. A análise dos dados consiste no cotejamento do referido acervo com a literatura interdisciplinar que envolve memória social e hospitalidade, visando a compreender e interpretar as narrativas de quem trabalha em hotéis. De acordo com Minayo (2012), compreender e interpretar são dois verbos basilares da pesquisa qualitativa, que servem de referência para o exame do material textual que é lido por meio de lentes teóricas pertinentes ao problema de pesquisa.

A problemática apresentada na introdução circunscreve-se em torno dos significados tecidos nas práticas cotidianas do trabalho em hotéis. Essas manifestam-se em interações no ciberespaço, reconstruindo por via da linguagem experiências laborais impressas na memória. De modo a produzir o acervo textual, realizou-se a leitura flutuante das publicações e comentários da página “Escravos da Hotelaria” no intervalo que compreende os meses de outubro a dezembro de 2020. Em sintonia com Deslandes e Coutinho (2020), sabemos da efemeridade e dinamismo dos conteúdos produzidos em ambientes virtuais, o que urge o armazenamento dos dados extraídos do Facebook de forma *off-line*. Embora, como reconhecem os autores, inventariar as produções textuais em arquivos Word ou Excel não seja

a melhor alternativa para a volatilidade da Internet, para este estudo foi suficiente para a organização do material narrativo.

Nesse sentido, a construção do repositório deu-se em três etapas: 1) leitura flutuante das publicações e comentários; 2) codificação inicial; 3) categorização do acervo final. Na primeira, dois pesquisadores ocuparam-se da familiarização com as imagens, vídeos, textos e comentários produzidos no âmbito da página. A página ostentou no período contemplado 271 publicações, distribuídas na segunda etapa em códigos iniciais que variaram de “Relações entre pares” e “Relações com hóspedes” a “Práticas cotidianas” e “Representações da hotelaria”. No entanto, o código “Interação entre administradores da página e seguidores” foi o que se revelou mais fecundo na observação dos autores para a redação de reflexões significativas na temática proposta neste artigo, já que as postagens sob seu amparo se caracterizam como disparadores de debates nos comentários e catalisadores de histórias e vivências desse grupo social.

O repositório elaborado pelos pesquisadores será utilizado em hora vindoura para a elaboração de estudos mais aprofundados quanto às representações sociais dos seguidores da página e suas narrativas coletivas e individuais encontradas nas postagens, de acordo com os códigos preestabelecidos. Para o estudo presente, limitou-se em discorrer sobre a metáfora da escravidão utilizada pela fanpage e seus desdobramentos psicossociais; e em refletir sobre as antinomias do pensamento e os paradoxos da memória, ancorados pelo referencial teórico apresentado, em relação às postagens observadas na página.

Embora a base empírica desta pesquisa esteja na ambiência virtual do Facebook e nossos pressupostos teóricos estejam ancorados em fundamentos socioantropológicos, este artigo não apresenta *por ora* uma etnografia virtual. Isto porque se reconhece que a etnografia virtual incorpora à observação as interações ativas com os nativos da pesquisa, reconstruindo com eles experiências, histórias e memórias de vida (HINE, 2015). No entanto, esse reconhecimento não desabona o esforço e exercício reflexivo-interpretativo de ampliar o que se conhece dos processos de significação em torno do trabalho em hotéis a partir de uma matriz digital. Apenas deixa claro que o que se apresenta aqui é um primeiro passo para a aproximação desse campo de sociabilidade virtual.

Após a constituição do acervo, procedeu-se aos dispositivos teóricos de compreensão e interpretação, alinhados às categorias teóricas descritas nas seções anteriores - hospitalidade e memória social. Essas permitiram aos pesquisadores uma impregnação do material empírico, analisados em um movimento hermenêutico-dialético de busca pela compreensão de elementos consensuais e de enunciados de confronto e tensionamento, conflitos e disputas

(MINAYO, 2012, 2014). Salientamos a importância do papel desempenhado pela história como elemento contextual condicionante das narrativas produzidas pelos seguidores das páginas e das interpretações incorridas neste estudo. Como lembra Minayo (2012), toda interpretação é inconclusa. Contudo, deve-se sempre buscar fidelidade aos achados e transparência na descrição dos processos de pesquisa, que são reflexos do compromisso ético.

#### 4. Resultados

##### 4.1 “Aqui o escravo tem voz! Somos profissionais do segmento hoteleiro brasileiro”

Assim como nenhum conceito de memória pode pretender-se neutro ou isento de um matiz ideológico (GONDAR, 2006), tampouco a discussão aqui apresentada é dotada dessas características. O *corpus* textual construído para esta pesquisa é examinado levando em consideração a dimensão ético-política dos enunciados, isto é, situa-os em lugares de conflito, ambivalências e opressões agenciadas pelo modelo de produção capitalista, pela herança colonialista e pelo patriarcado (SANTOS, 2018). Conforme mencionado anteriormente, o Brasil possui uma longa e brutal história marcada pelo regime de escravização, ao qual se soma o de colonização, que repercutem nos modos de vida e trabalho até os dias de hoje. Não à toa, Barreto (2003) recorda que algumas ocupações características do turismo eram há menos de dois séculos exercidas por escravos ou servos.

O objetivo não é comparar o trabalho em hotéis com a escravidão. Ainda há escravidão no Brasil e no mundo, que assume as formas de escravidão por dívida, trabalho forçado, casamento forçado, condições degradantes etc. (LASHLEY, 2020). O recente caso de Madalena Gordiano, exibido pelo programa de televisão Fantástico, é um dos exemplos contemporâneos mais atroztes dessa realidade que perdura. Portanto, ao relacionar o trabalho em hotéis às produções narrativas sobre escravidão no âmbito da *fanpage* nosso interesse repousa não em sua literalidade, mas nos processos de significação do trabalho para esses trabalhadores, especialmente os que vocalizam suas experiências e opiniões na página.

Nesse sentido, já são emblemáticos o título e subtítulo da página, assim como a variedade de nomes dados aos seguidores, como alguns mencionados no início da introdução: *escravorlord*, *escravorlady*, *escravorlino* etc. Repousar o olhar sobre os repertórios narrativos ostentados pela página dá o tom da dimensão ético-política presente neste trabalho. Assim como abrir os ouvidos (e olhos) para auscultar as vozes que de lá emanam desempenha um papel de protagonismo no desenho metodológico do estudo. Se na referida página o “escravo da hotelaria” possui voz, isso pode significar que existem silenciamentos em suas jornadas de



trabalho. Por sua vez, esses silenciamentos não são prerrogativas do mundo “real”, mas ressoam também no mundo virtual haja vista o notório e progressivo borramento de fronteiras entre real e virtual (HINE, 2015; DESLANDES; COUTINHO, 2020).

Um exemplo de tentativa de silenciamento aparece no início de outubro de 2020, quando os administradores comunicam os seguidores sobre denúncias realizadas contra a página. Nos comentários da publicação, conjectura-se o porquê de a página causar incômodo a ponto de suscitar denúncias sobre seu conteúdo ao Facebook. A principal hipótese ventilada é a de se “tocar o dedo na ferida” de gerentes e donos de hotéis, perturbados com a dolorosa verdade. Despontam nessa postagem comentários que apontam a página como um lugar de resistência: “Senzala unida nessa hora” e “Estamos juntos escravinhos, não calarão a nossa voz”. Frases que novamente evidenciam a ancoragem do conteúdo da página e do trabalho em hotéis no repertório linguístico característico da escravidão.

Utilizamos ancoragem aqui no sentido cunhado por Moscovici (2011) no evento da descrição dos processos de construção das representações sociais. Diferentemente de Durkheim, Moscovici (2011, 2012) compreende as representações como estruturas de conhecimento flexíveis, construídas e compartilhadas coletivamente no cotidiano. Para o autor, o processo de ancoragem implica na transformação de elementos desconhecidos em familiares, por meio da comparação e inserção de um objeto em sistemas de significado pré-existentes (MOSCOVICI, 2011). Frente ao desconhecido, grupos sociais buscam referências que simbolizem suas vivências, percepções, opiniões, crenças e atitudes direcionadas a determinado objeto. No contexto do trabalho em hotéis, a intensidade e extensão das jornadas de trabalho e a relação com os “senhores” ou “patrões” parecem estar ancoradas em elementos da escravidão.

Enunciados contendo menções a “tronco”, “carta de alforria”, “senzala” são comuns na página e ilustram a busca dos trabalhadores para encontrar amostras impressas em sua memória que ancoram sua realidade. Esse exemplo remete a uma parte constitutiva do processo de ancoragem: o ato de classificar. Classificar ou categorizar “alguma coisa significa escolher um dos paradigmas estocados em nossas memórias e estabelecer uma relação positiva ou negativa com ele” (MOSCOVICI, 2011, p. 64). As classificações são comumente feitas “comparando as pessoas a um protótipo, geralmente aceito como representante de uma classe” (MOSCOVICI, 2011, p. 64).

As tentativas de apagamento de memórias e silenciamento de trabalhadores caminham paralelamente à produção narrativa sobre a escravidão. À medida que se ancoram práticas cotidianas de hotéis nesse referido sistema linguístico, possivelmente detentores de capital e

seus aliados empreendem formas de minar qualquer articulação de resistência, inclusive em ambiente virtual. Parece haver, nesse sentido, vestígios de conscientização, processo por meio do qual as trabalhadoras e trabalhadores se enxergam vítimas de organizações de trabalho nocivas. Enquanto os sistemas de opressão garantem uma espécie de letargia social, na conscientização há sofrimento ético de quem se percebe injustiçado (SAWAIA, 2016).

#### 4.2 Antinomias do pensamento, paradoxos da memória

Referendados em Marková (2006), argumentamos que as representações sociais que se manifestam na página “Escravos da hotelaria” organizam-se na forma de antinomias, isto é, elementos contraditórios, não raro opostos, que na verdade se retroalimentam e complementam. Essa é uma descrição análoga à processualidade da memória social descrita por Gondar (2016), que integra os aparentes paradoxos dentre de um mesmo processo. Para Marková (2006), as antinomias se processam nas esferas do encontro entre Alter e Ego, mas não limita-se a esse encontro, contemplando também uma variada gama de objetos da vida cotidiana: Alter-Ego-Objeto é o esquema utilizado para fazer compreender a dialogicidade das representações sociais em suas relações com a comunicação e produção de conhecimento.

Aqui, portanto, passam a se borrar as perspectivas da representação e da memória, compreendidas como processos complementares, mas em que um não se reduz ao outro (GONDAR, 2005, 2016). Essas situações em que pontos de vista contraditórios, antagônicos e, até, paradoxais são exprimidos por meio de comentários em todas as interações da página. Não obstante, como explicitado na seção de metodologia, há postagens que favorecem de forma mais contundente a emissão de opiniões, valorações e julgamentos nos comentários das publicações: aquelas que convocam os seguidores a interagir. São exemplos dessas postagens aquelas em que pedem para que os internautas completem frases, compartilhem experiências, etc. Essas demonstraram-se as mais férteis nos procedimentos de leitura flutuante e codificação inicial, resultando no fato de serem as principais escolhas para objeto desta análise.

É possível identificar dentre as brincadeiras e os “memes” com linguagem particular à comunidade da página um compartilhamento empático de sentimentos de frustração e tristeza no lide do trabalho cotidiano de tal grupo social. Conforme elucidado por Gama (2018), este tipo de comportamento requer cumplicidade e uma participação ativa do ouvinte, que acaba por determinar a utilização do humor enquanto função social e política. Assim como Gondar (2016) enuncia as escolhas ético-políticas da memória social, no que refere à constante (re)construção do que deve ser lembrado e do que deve ser esquecido, o humor do estudo de

Gama (2018) apresenta-se na fanpage como uma marca de identidade, que nega a realidade, traz alívio aos pesares da existência e, por fim, traz em si uma ressignificação emotiva de memórias que reduzem a potência humana, como diria Spinoza.

Uma das postagens mais simbólicas do *corpus* é aquela que questiona em novembro de 2020: “O que é hotelaria pra você em uma palavra?”. Essa pergunta suscita interação com e entre os seguidores da página, permitindo a produção de diferentes gêneros de narrativas. Alguns deles configuram-se como metáforas ou alegorias que buscam em um acervo mental e cognitivo já existente referências para fazer compreender o que a hotelaria é e significa para as pessoas. Outros repousam suas significações em adjetivos, cuja soma demonstra a variedade de sentidos atribuídos ao trabalho, às vezes contraditórios.

Nossa imersão no material textual permitiu-nos construir duas categorias de análise apenas a partir dessa única postagem, que descortinam outros núcleos de significado relacionados a outras publicações. A primeira categoria remonta às origens etimológicas da palavra hotel, já referenciadas na seção de referencial teórico. Hotel, hospital e hospício, além de compartilhar características na arquitetura e estruturas organizacionais, encontram sua procedência na palavra latina *hospes*, que significa “aquele que é recebido”. Esse verbete também se desdobra na apregoada e desejada hospitalidade e seu par, indissociável, hostilidade.

Nos comentários dessa publicação abundam referências ao hospital psiquiátrico, ao hospício, manicômio, à loucura, a um lugar para doido, o que desencadeia as perguntas: Quem são os loucos? Os hóspedes ou os trabalhadores? Os comentários sugerem que são os dois e a referida loucura engendra-se na medida em que há interações com hóspedes loucos. Aqui manifesta-se uma representação identitária de si para si e de si para os colegas, ao mesmo tempo em que revela uma imagem em que assentam a clientela do hotel.

A extensão dessa analogia reflete-se nas menções à gastrite nervosa, ao sofrimento, à insônia e ao uso de ansiolíticos. Essas evocações sugerem o hotel, ou o trabalho em hotel, como um catalisador de somatizações. Compreendemos que o trabalho desempenha papel estruturante na estabilidade e nos desarranjos psíquicos, podendo favorecer processos de manutenção de saúde ou engendrar patologias (DEJOURS, 2006). Neste caso, a narrativa que se apresenta nessa postagem indica a construção de uma memória que aponta para a segunda opção, dando indícios do que Dejours (2006) considera sofrimento patogênico. Exemplo disso é um vídeo compartilhado pela página, em que uma trabalhadora dubla uma música com nomes de ansiolíticos. A canção entoada “A vida de hoteleira é... Rivotril, Frontal, Lexotan”, o

que nos direciona a impressão desse jargão médico-clínico no vocabulário de hoteleiros que comentam na página.

A segunda categoria diz respeito às antinomias dialógicas. Já mencionamos brevemente no início desta subseção o significado de antinomias e como elas não se limitam ao dicotômico, mas apresentam alguma recursividade nos termos opostos, complementando-se e retroalimentando-se (MARKOVÁ, 2006). Nesse ponto, verificamos antagonismos que coexistem, não apenas em um mesmo grupo social, mas às vezes em um mesmo enunciado. A hotelaria é um lugar de “guerra e paz”; “[antes] era escravidão...agora é tranquilo”; “é uma relação de amor e ódio”. Enquanto alguns verbalizam a possibilidade de convivência entre duas vivências aparentemente contraditórias, outros afirmam “ou você ama ou você odeia, não tem meio termo”.

Essa composição tem, sem dúvidas, implicações ético-políticas, porque as escolhas dos enunciados são dos próprios trabalhadores, que com certeza diferem radicalmente de outras interpretações e de outras memórias da hotelaria. Compreende-se a possibilidade de verbalizar essas vivências com outros trabalhadores de um mesmo setor como um lugar de resistência e ressignificação de sofrimentos relacionados ao trabalho.

## **5. Algumas considerações**

O hotel constitui um microcosmos de diálogos, práticas e representações sociais. Seu espaço, físico e simbólico, propicia a elaboração de representações que emanam das interações e são construídas em torno dos objetivos que circundam os sujeitos. No hotel os trabalhadores representam hóspedes, representam seu salário, suas jornadas, seus chefes e colegas de trabalho. Subjacente ao discurso encontram-se práticas, que só podem ser efetivamente estudadas e compreendidas se observadas *in natura*, no laboratório de representações que é o hotel. No entanto, no ciberespaço, as representações e memórias também se exprimem organicamente em páginas cujo tema de interesse é comum a esse grupo social. Esse foi o caso deste estudo empreendido na página “Escravos da Hotelaria”.

Além de se constituir como um estudo exploratório-descritivo e fornecer um panorama da memória social que alguns hoteleiros constroem em torno de seu trabalho, encontra-se no bojo desta investigação um interesse explícito de amplificar vozes e narrativas que podem ser silenciadas e invisibilizadas no dia a dia, dentro do que se considerou burocratização da mente e do pensamento. Isso vem à revelia do que se observa na literatura científica sobre trabalho

em hotéis, fundamentalmente interessada em controlar o comportamento dos trabalhadores e seus modos de produzir, de responder ao seu próprio trabalho.

É importante que em oportunidades futuras possamos aprofundar-nos nas interações entre a página e os seus seguidores, e também entre os próprios internautas, na intenção de delimitar caminhos de reflexão quanto às representações sociais e às narrativas mais específicas. Todo tipo de relação interpessoal possibilitada pela ambiência virtual da fanpage possui potencial para análises psicossociais de relevância significativa para os estudos relacionados aos trabalhadores da hotelaria e a estrutura organizacional na qual estão inseridos.

Sugerimos que a continuidade desta pesquisa se dê por meio da condução de entrevistas semiestruturadas com os administradores da página e alguns seguidores mais participativos, explorando simultaneamente o uso da página como veículo de denúncias de mazelas sociais como preconceitos e assédios, de protestos concernentes à legislação trabalhista, e como espaço de compartilhamento de vivências positivas e negativas sobre o dia a dia de trabalho hoteleiro.

## 6. Referências

ALVES, K. S. O ofício do acolher na hospitalidade: trabalhadores do turismo entre o prescrito e o real. In: BRUSADIN, L. B. (Org.). **Hospitalidade e dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento**. Curitiba: Editora Prismas, 2017, pp.354.

BARRETO, M. O imprescindível aporte das ciências sociais para o planejamento e a compreensão do turismo. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, v. 9, n. 20, p. 15-29, out. 2003.

BASTOS, S. R.; BITELLI, F. M.; RAMEH, L. M. O conceito de hospitalidade de Jacques Derrida nos artigos científicos do Portal de Periódicos da Capes. In: XIII Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 2016. **Anais...** Seminário da ANPTUR, 2016.

CARNEIRO, C. P.; CALDAS, D. O. M. Direito e Antropologia: por uma aproximação necessária. **Revista Interdisciplinar do Direito - Faculdade de Direito de Valença**, v. 13, n. 2, 2017.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

DERRIDA, J. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. Jacques Derrida [Entrevistado]; Anne Dufourmantelle. Tradução de Antonio Romane. São Paulo: Escuta, 2003.

DESLANDES, S.; COUTINHO, T. Pesquisa social em ambientes digitais em tempos de COVID-19: notas teórico-metodológicas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, n. 11, p. 1-11, 2020.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 64. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2017.

GAMA, L. P. **A função social e política do humor no trabalho**. 2018. 98 f. (Mestrado em Psicologia Social, das Organizações e do Trabalho) - Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. Brasília, 2018.

GODOY, K. E. Ciberespaço e Memória. In: COSTA, I. T. M.; ORRICO, E. G. (Orgs.). **Memória, Cultura e Sociedade**. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2002. p. 47-55.

GONDAR, Jô. Quatro proposições sobre memória social. In: GONDAR, Jô; DODEBEI, Vera. (Orgs.). **O que é memória social?** Rio de Janeiro: Contra Capa Livraria, 2005. p. 11-26.

GONDAR, Jô. Cinco proposições sobre memória social. In: DODEBEI, Vera; FARIAS, Francisco R. de; GONDAR, Jô. (Orgs.). **Por que memória social?** Rio de Janeiro: Híbrida, 2016. p. 19-40.

GOTMAN, Anne. O comércio da hospitalidade é possível? Tradução Luiz Octávio de Lima Camargo. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VI, n.2, p.3-27, jun.-dez. 2009.

GUARESCHI, P. Relation in Social Psychology: a central concept for the understanding of the human being, groups and society. In: KOLLER, S. H. (Org.). **Psychology in Brazil: Scientists making a difference**. Cham: Springer, 2019. p. 83-102.

HINE, C. **Ethnography for the internet: embedded, embodied and everyday**. Londres & Nova Iorque: Bloomsbury Academic, 2015.

JUNGBLUT, A.L. A heterogenia do mundo on-line: algumas reflexões sobre virtualização, comunicação mediada por computador e ciberespaço. **Horizontes Antropológicos** 10, pp. 97-121, 2004.

LASHLEY, C. Slavery, new-slavery, oppression and ethics. **Revista Turismo Estudos e Práticas**, v. 9, n. Dossiê temático 2, p. 1-16, 2020.

MARKOVÁ, I. **Dialogicidade e representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.

MINAYO, M. C. de S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MOSCOVICI, S. **A psicanálise, sua imagem e seu público**. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2012 [1961/1976].

MOSCOVICI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 8. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

SAWAIA, B. B. Sofrimento ético-político como categoria da análise da dialética exclusão/inclusão. In: SAWAIA, B. B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**: análise psicossocial e ética da exclusão social. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 106-130

SILVA, I. P. da. **Construção de sentidos sobre a relação tempo de trabalho e tempo livre: um olhar sobre os trabalhadores dos serviços de hospitalidade**. 2016. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco.

SILVA, I. P. da.; CAMARGO-BORGES, C.; MENDES, D. C. “Que o jogo comece”: um olhar acerca da construção de sentidos sobre remuneração no setor de alojamento. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 17, n. 2, p. 42-63, ago. 2017.