



Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP
Escola de Direito Turismo e Museologia – EDTM
Departamento de Turismo - DETUR

Maria Fernanda de Freitas González

**A INSERÇÃO DA MULHER NO SETOR DE SERVIÇOS HOTELEIROS EM OURO
PRETO E MARIANA (MG)**

Ouro Preto - Minas Gerais
2023

Maria Fernanda de Freitas González

**A INSERÇÃO DA MULHER NO SETOR DE SERVIÇOS HOTELEIROS EM OURO
PRETO E MARIANA (MG)**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado ao curso de graduação em Turismo, da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, como parte dos pré-requisitos para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof^ª. Dra. Kerley dos Santos Alves

Ouro Preto - Minas Gerais
2023

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

G643a González, Maria Fernanda de Freitas.
A inserção da mulher no setor de serviços hoteleiros em Ouro Preto e Mariana (MG). [manuscrito] / Maria Fernanda de Freitas González. - 2023.
92 f.: il.: gráf..

Orientadora: Profa. Dra. Profª. Dra. Kerley dos Santos Alves.
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.
Escola de Direito, Turismo e Museologia. Graduação em Turismo .

1. Turismo - Ouro Preto (MG). 2. Hotéis - Administração - Serviços hoteleiros. 3. Mulheres - Emprego. 4. Mulheres - Condições sociais - Desigualdade. 5. Mercado de Trabalho. 6. Turismo - Mariana (MG). I. Alves, Profª. Dra. Kerley dos Santos. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 338.48

Bibliotecário(a) Responsável: Maristela Sanches Lima Mesquita - CRB-1716



FOLHA DE APROVAÇÃO

Maria Fernanda de Freitas González

A inserção da mulher no setor de serviços hoteleiros em Ouro Preto e Mariana (MG)

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo

Aprovada em 31 de março de 2023

Membros da banca

- [Dra] - Kerley dos Santos Alves - Orientadora (Universidade Federal de Ouro Preto)
- [Dra] - Alissandra Nazareth de Carvalho - (Universidade Federal de Ouro Preto)
- [Dra] - Carolina Lescura de Carvalho - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Kerley dos Santos Alves, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 08/05/2023.



Documento assinado eletronicamente por **Kerley dos Santos Alves**, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR, em 15/05/2023, às 16:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0521574** e o código CRC **7C326BE7**.

Dedico este trabalho à minha amada família, cujo constante incentivo, amor incondicional e perseverança sempre me encorajaram e impulsionaram a seguir em frente, mesmo nas adversidades. Sem vocês, nada disso seria possível. Obrigado por sempre acreditarem em mim.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha profunda gratidão e reconhecimento à minha família, que sempre esteve ao meu lado, apoiando-me e incentivando-me em cada etapa da minha formação acadêmica, que mesmo morando a 994km e a 14h de distância, nunca me abandonaram. Sem o amor e apoio incondicional deles, não teria sido possível chegar até aqui. Além disso, quero agradecer a toda a comunidade acadêmica da Universidade Federal de Ouro Preto, em especial aos professores do Departamento de Turismo, pelos ensinamentos, orientações e suporte oferecidos durante minha trajetória na universidade. O ambiente acadêmico foi fundamental para minha formação, não só como profissional, mas também como pessoa. Gostaria de destacar a importância dos meus colegas de turma, que compartilharam comigo momentos inesquecíveis, tanto nas aulas quanto fora delas. A experiência de aprendizado que vivemos juntos, o apoio mútuo e as amizades construídas durante a graduação foram essenciais para meu crescimento e desenvolvimento.

Por fim, mas não menos importante, gostaria de agradecer de maneira especial à minha orientadora, Prof^ª. Dra. Kerley dos Santos Alves, que aceitou a responsabilidade de me guiar e aconselhar ao longo deste caminho com toda paciência e dedicação. Sua experiência, sabedoria e comprometimento foram fundamentais para meu amadurecimento como profissional e para o sucesso deste trabalho. A todos que contribuíram, de alguma forma, para minha formação acadêmica e profissional, deixo aqui meu sincero agradecimento. Suas palavras de encorajamento, conselhos e exemplos serão para sempre lembrados e valorizados.

“A indústria da hospitalidade precisa de mais mulheres em posições de liderança. As mulheres trazem habilidades valiosas para a gestão hoteleira, incluindo empatia, comunicação eficaz e uma abordagem colaborativa. À medida que a indústria evolui, é importante que as mulheres sejam reconhecidas e valorizadas por suas contribuições significativas.”- Rozenn Perrigot.

RESUMO

Este estudo busca discutir a relação mulher e mercado de trabalho no setor hoteleiro. Tem como objetivos analisar a inserção da mulher dentro do setor de serviços hoteleiros, identificar os principais desafios enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho e os fatores que contribuem para a representatividade e inserção feminina em cargos de liderança na indústria hoteleira. Para o percurso metodológico deste estudo, utilizou-se inicialmente o método de pesquisa teórica. Por ter caráter exploratório, foi utilizado, além do levantamento bibliográfico, de cunho qualitativo, em que a coleta de dados foi feita a partir da aplicação de formulários, tanto no formato manual quanto no remoto por meio do Google Forms, que aportaram 93 respostas. Os resultados mostram que na cidade de Ouro Preto e Mariana a maior taxa de funcionários encontrados durante a pesquisa são mulheres e estão na linha de frente dos estabelecimentos e, sobretudo nas áreas de limpeza e arrumação. Conclui-se que no setor de serviços hoteleiros das cidades pesquisadas as participantes evidenciam que não obtiveram as mesmas oportunidades de desenvolvimento e ascensão profissional, encontram-se estagnadas em seus cargos ou seja, não houve progressão de carreira. Ademais, não houve incentivo à melhorias ou reconhecimento pelo trabalho realizado. Essas mulheres continuam enfrentando dificuldades e desafios em sua trajetória profissional.

Palavras-Chaves: Turismo em Ouro Preto e Mariana; Serviços Hoteleiros; Gênero; Desigualdade; Mercado de Trabalho; Mulher.

ABSTRACT

This study seeks to discuss the relationship between women and the labor market in the hotel sector. It aims to analyze the insertion of women within the hotel services sector, identify the main challenges faced by women in the labor market and the factors that contribute to the representation and insertion of women in leadership positions in the hotel industry. For the methodological route of this study, the theoretical research method was initially used. Due to its exploratory character, it was used, in addition to the bibliographical survey, a qualitative one, in which data collection was carried out from the application of forms, both in manual format and in remote format through Google Forms, which provided 93 responses. The results show that in the city of Ouro Preto and Mariana the highest rate of employees found during the research are women and are in the front line of establishments and, above all, in the areas of cleaning and tidying. It is concluded that in the hotel services sector of the surveyed cities, the vast majority did not obtain the same opportunities for growth and professional development, are stagnant in their functions, and do not have access to incentives for improvements and professional advancement, and also to the over the years, the insertion of women in the labor market has been a subject discussed and guided by several sectors, including the hotel services sector, but there has still been little talk of changes. Even though they have made progress and occupy important positions within companies, women continue to face difficulties and challenges in their professional careers.

Keywords: Tourism in Ouro Preto and Mariana; Hotel Services; Gender; Inequality; Job market; Woman.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percentual de Participação por Genero.....	43
Gráfico 2: Percentual por faixa etária	44
Gráfico 3: Dados distribuídos entre Faixa etária Gênero	45
Gráfico 4: Percentual por faixa etária	45
Gráfico 4.1 - Escolaridade (Fundamental) comparada com a faixa etária.....	46
Gráfico 4.2 - Escolaridade (E.M. Completo) comparada com a faixa etária.....	47
Gráfico 4.3 - Escolaridade (Ensino Superior) comparada com a faixa etária.....	47
Gráfico 5 - Percentual baseado em Estado Civil.....	48
Gráfico 6 - Percentual de Mulheres Solteiras com ou sem filhos.....	51
Gráfico 6.1 - Percentual de Mulheres Casadas com ou sem filhos.....	52
Gráfico 7 - Comparativo entre Recepcionistas.....	55
Gráfico 7.1 - Comparativo entre Gerentes.....	57
Gráfico 7.2 - Comparativo entre Camareiras.....	60

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Respostas dos Solteiros separadas por faixa etária e gênero.....	49
Quadro 2 - Respostas dos Casados separadas por faixa etária e gênero.....	49
Quadro 3 - Respostas dos Viúvos separadas por faixa etária e gênero.....	50
Quadro 4 - Demonstrativo do tempo de trabalho.....	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACTS - Áreas Características do Turismo

A&B - Alimentos e Bebidas

CEO - Chief Executive Officer

CNC - Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

GBTA - Associações de Executivos de Viagens

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MTUR - Ministério do Turismo

OMT - Organização Mundial do Turismo

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

RH - Recursos Humanos

SBM - Sociedade Brasileira de Metrologia

UH - Unidade Habitacional

UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

WTTC - World Travel & Tourism Council

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
Capítulo 1 - O TRABALHO ENQUANTO FORMA, ENCAIXE E EVOLUÇÃO.....	15
1.1 - Breve evolução histórica do trabalho.....	15
1.2 - Um olhar sobre elas através do tempo do trabalho.....	20
1.3 - Percalços, violações enfrentadas por elas no meio de trabalho.....	26
Capítulo 2 - DESAFIOS DA INCLUSÃO DAS MULHERES NA INDÚSTRIA	
HOTELEIRA.....	29
2.1 - Organograma Hoteleiro.....	29
2.2 - Desigualdade salarial de gênero no setor.....	31
2.3 - Mulher na hotelaria.....	35
Capítulo 3 - ANÁLISE ATRAVÉS DE QUEM VIVE.....	41
3.1 - Metodologia.....	41
3.2 - Análise de Perfil.....	42
3.3 - Percepção das trabalhadoras participantes.....	53
3.3.1 - Tempo de atuação.....	61
3.3.2 - Atuação profissional e ascensão de cargos.....	64
3.3.3 - Carga horária e diferenças salariais.....	66
3.3.4 - Dificuldades de conciliação entre trabalho e casa.....	71
Capítulo 4 - INSERÇÃO E REPRESENTATIVIDADE FEMININA.....	74
4.1 - Discriminação.....	74
4.2 - Diversidade no local de trabalho.....	78
4.3 - Oportunidades de desenvolvimento e inserção.....	80
4.4 - Representatividade feminina.....	82
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	86
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88

INTRODUÇÃO

Durante muitas décadas, as mulheres foram consideradas inferiores e vistas como complementares aos homens, com uma divisão de funções bastante estereotipada. Embora a situação tenha evoluído e as mulheres tenham assumido cada vez mais cargos que antes eram predominantemente masculinos, ainda há uma clara divisão de gênero na escolha das funções. É nesse contexto que se insere este estudo. Para isso, serão abordados conceitos de liderança e gênero, além de uma pesquisa de campo com o intuito de analisar a percepção dessas mulheres. Com o aumento do número de mulheres em posições de liderança, este estudo se torna cada vez mais importante para entender como essas mulheres chegaram a esses cargos e como percebem o mercado em que estão inseridas.

O tema da representatividade feminina em posições de poder tem sido discutido e questionado, especialmente quando se trata de cargos políticos e gerenciais, onde ainda há uma clara disparidade de gênero, incluindo a questão salarial. Portanto, é fundamental compreender por que ainda existem situações de desigualdade entre homens e mulheres, especialmente no que se refere à remuneração por cargos iguais em uma mesma empresa.

A indústria hoteleira é uma das áreas mais importantes da economia mundial, e o setor de serviços hoteleiros é responsável por uma grande parcela da geração de empregos em diversos países. De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo e a indústria hoteleira representam cerca de 10% do PIB mundial e geram 1 em cada 10 empregos no mundo. Segundo a Federação Internacional de Associações de Executivos de Viagens (GBTA), a indústria de viagens e turismo global é uma das maiores indústrias do mundo, respondendo por US\$ 8,8 trilhões em receita global em 2019. De acordo com dados da World Travel & Tourism Council (WTTC), em 2019, a indústria do turismo e viagens gerou mais de 330 milhões de empregos em todo o mundo, o que equivale a 1 em cada 10 empregos no mundo. No Brasil, a indústria do turismo e serviços hoteleiros é responsável por 7,5 milhões de empregos diretos e indiretos, segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Na Europa, a indústria do turismo e serviços hoteleiros é responsável por cerca de 27 milhões de empregos, segundo a Comissão Europeia. Esses dados mostram a

importância da indústria hoteleira como geradora de empregos e como uma das principais indústrias em todo o mundo. No entanto, historicamente, as mulheres têm sido sub-representadas nesse setor, principalmente em cargos de gestão e liderança.

De acordo com o relatório "Women in Hospitality, Travel and Leisure 2020" da PwC, comprova que nos últimos anos, houve um aumento na inserção da mulher na indústria hoteleira, em 2019, as mulheres ocupavam 40% dos cargos de liderança na indústria hoteleira, um aumento de 5% em relação a 2018. No entanto, ainda há desafios significativos: Embora as mulheres estejam se tornando mais representativas em posições de liderança, a representatividade feminina ainda é menor em comparação aos homens. Além disso, as mulheres ocupam a maioria dos cargos de nível operacional e têm menor representatividade em posições de gerência e diretoria. A inclusão das mulheres em todos os níveis da hierarquia do setor de serviços hoteleiros ainda precisa ser abordada. Em 2019, as mulheres representavam apenas 24% dos cargos de CEO na indústria hoteleira globalmente, e as mulheres em cargos de liderança ainda recebiam salários menores em comparação aos homens. Esses dados demonstram que, embora haja progresso na inserção das mulheres na indústria hoteleira, ainda há uma necessidade significativa de abordar os desafios de igualdade de gênero e inclusão das mulheres em todos os níveis da hierarquia do setor de serviços hoteleiros.

Este trabalho tem como objetivo analisar a inserção da mulher dentro do setor de serviços hoteleiros, identificando os principais desafios enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho e os fatores que contribuem para a representatividade e inserção feminina em cargos de liderança na indústria hoteleira. Além disso, buscando respostas se existem políticas e iniciativas adotadas pelas empresas hoteleiras para promover a igualdade de gênero e a inclusão das mulheres em todos os níveis da hierarquia organizacional. O estudo contribuirá para a compreensão dos desafios enfrentados pelas mulheres na indústria hoteleira e para a identificação de estratégias e práticas que podem ser adotadas pelas empresas hoteleiras para promover a igualdade de gênero e a inclusão das mulheres em todos os níveis da hierarquia organizacional. Além disso, o estudo também pode fornecer informações úteis para formuladores de políticas e outras partes interessadas que desejam promover a igualdade de gênero no setor de

serviços hoteleiros e em outras indústrias relacionadas. Em um contexto onde a disparidade entre gêneros no mercado de trabalho é evidente e existem muitos relatos de discriminação e obstáculos enfrentados pelas mulheres em cargos de liderança, surge a seguinte questão: como as mulheres enxergam a liderança dentro do ramo hoteleiro?

A metodologia baseou-se em pesquisas bibliográficas de fontes secundárias, especialmente em periódicos científicos nacionais e internacionais para escrita e fundamentação teórica, e posteriormente, que será apresentado no capítulo 3. Foi realizada a coleta de dados a partir da aplicação de questionários baseados na temática da pesquisa, aplicados em hotéis voltados para a região central de Ouro Preto e Mariana. A coleta de dados teve como resposta 93 questionários, aplicados dentre um período de 2 semanas, tanto no formato manual quanto no remoto por meio do Google Forms. A justificativa pela escolha dessa localidade para pesquisa motivou-se pela acentuada concentração de hotéis a cerca de 500m a 700m de um ponto de partida, em Mariana, determinado o Terminal Turístico Manoel da Costa Atayde e em Ouro Preto a Praça Tiradentes. Foram adotadas, como técnica de pesquisa, entrega de questionários com perguntas curtas e objetivas.

Capítulo 1 - O TRABALHO ENQUANTO FORMA, ENCAIXE E EVOLUÇÃO

O presente capítulo engloba o levantamento bibliográfico abrangente que conduzirá a pesquisa ao tema central, visando compreender as diversas formas de trabalho existentes e sua evolução ao longo dos séculos. Dessa forma, serão abordados aspectos como a relação entre trabalho e ferramenta, a influência das crenças religiosas na forma como o trabalho é concebido, além da evolução das práticas de trabalho até os dias de hoje. Com uma abordagem ampla e abrangente, o capítulo pretende fornecer ao leitor uma visão panorâmica das diferentes perspectivas sobre o trabalho, explorando aspectos históricos, sociais e culturais que moldaram a forma como as pessoas concebem e realizam o trabalho em diferentes contextos. Além disso, a análise se concentrará na evolução do trabalho ao longo do tempo, discutindo como as práticas e os processos produtivos foram transformados pela evolução tecnológica e pela globalização econômica.

Nesse sentido, serão explorados temas como a divisão do trabalho, a organização do trabalho em fábricas e indústrias, as mudanças nas relações de trabalho decorrentes do avanço da tecnologia e a emergência de novas formas de trabalho e ocupações em resposta aos desafios do mundo contemporâneo. Ademais, o capítulo também abordará a questão da igualdade de gênero no mercado de trabalho, bem como os desafios enfrentados por minorias étnicas e grupos marginalizados para acessarem oportunidades de trabalho digno e de qualidade. Por fim, espera-se que este capítulo contribua para uma compreensão mais aprofundada sobre a importância do trabalho em nossas vidas, tanto no passado como no presente, e possa oferecer subsídios para a reflexão crítica sobre os desafios e oportunidades que se colocam para a construção de um futuro mais justo e equitativo para todos.

1.1 Breve evolução histórica do trabalho.

Ao longo da história, o homem foi aprendendo a sobreviver de acordo com a sua época, seja por meio da caça ou ao trabalho intelectual e braçal como subsídio da sua existência. Por meio de suas mãos, passou a ser moldado o trabalho de várias formas nos períodos primitivos, escravos, feudais, capitalistas, socialistas e comunistas. A história do trabalho começou a ser contada quando o ser humano

buscou satisfazer suas necessidades biológicas de sobrevivência, como se alimentar, se abrigar, se aquecer, etc. Durante a pré-história a necessidade de se alimentar e se proteger fez com que o ser humano desenvolvesse habilidade de caça, passou a aprimorar as ferramentas de trabalho, a confeccionar suas próprias vestimentas, entre outros.

Quando já havia adquirido suas técnicas e habilidades para facilitar suas atividades e aprimorar sua subsistência, começou então a expandir sobre o mundo. Diferente dos outros animais, o ser humano não produz apenas por instinto, mas pela intenção específica e plena consciência dessa ação, motivo pelo qual ele organiza racionalmente o seu trabalho. Trazendo a frente do seu tempo relações de trabalho igualitárias; muito diferente da sua época primitiva onde cada um desenvolvia suas atividades para o bem estar de toda a relação de sobrevivência. A forma do trabalho primitivo passou a mudar quando o homem aprendeu a cultivar e estocar alimentos e riquezas, surgindo daí então novas formas sociais de interação, organização e hierarquização.

Com o surgimento de novas formas sociais e de trabalho, surgiram outras relações de poder, onde aqueles mais famintos precisavam trabalhar para comer e aqueles outros que tinham quem trabalhasse por eles para trazer alimento à sua casa. Daí então surge a era escravocrata, onde escravizar o outro para realizar suas tarefas era o mais sábio e justo para época, até arriscaria dizer que o meio mais fácil. Tornou-se um trabalho compulsório, ou seja, trata-se de condições de trabalho impostas, relacionadas a perda da liberdade das pessoas para realizar aquilo que passou a ser enxergado como ócio para os sábios. Transformando aqueles cujo a hierarquia não favoreceu em escravos, retirando seu direito de ir e vir, seu direito de escolha, sendo submetidas a um trabalho árduo por meio de força e poder. De acordo com Marx:

"Sem a escravidão, a América não existiria nem teria existido. A escravidão é uma categoria econômica de produção que precedeu a categoria do salariado. A diferença entre escravo e proletário não é mais do que uma diferença de grau. O escravo é vendido uma vez por todas, o proletariado é vendido diariamente, e por isso o operário assalariado é o escravo mais abjeto."(2013, p. 322)

O pensamento sobre ócio então ganha força na Grécia Antiga, onde o ato de trabalhar era malvisto, Aristóteles colocava o trabalho em oposição a liberdade, o

trabalho pesado passou a ser agregado a mulheres, servos e escravos. De acordo com Aristóteles:

"é evidente que alguns são livres por natureza, enquanto outros são escravos, e que para estes últimos a escravidão é tanto vantajosa quanto justa". (2007, p. 13).

Durante boa parte da história ocidental era considerado como uma prática depreciável e que denominava inferiorização social daquele que o praticasse; tinha como pensamento que o ócio criativo era digno do homem livre. Aristóteles afirmava que não era possível o homem ser livre e ao mesmo tempo ser obrigado a ganhar o seu próprio pão, o seu tempo deveria ser dedicado a aperfeiçoar o intelecto e virtudes como a política, escrita e as artes. Aristóteles argumenta que:

"Para que alguns homens possam ser livres, outros devem ser escravos. Isso ocorre porque há trabalho que é indigno de um homem livre e nobre, e que deve ser feito por outros. É claro que, se um homem é obrigado a ganhar o seu próprio pão, ele não pode ser livre" (ARISTÓTELES, 2007, p. 12).

Já na Idade Média, com o surgimento do feudalismo, essa ideia havia mudado e com o novo sistema de trabalho passou a existir os senhores feudais que provia para o servo proteção e manutenção das necessidades básicas, enquanto os servos cuidavam das terras pertencentes a ele. Na economia de subsistência, o trabalhador decidia o que produzia, como produzia, quando, é a que ritmo produzia, era dono do seu tempo. Karl Marx afirma que:

"O servo, em seus dias livres, pode dispor de sua força de trabalho para si próprio, em seu próprio benefício, e durante o restante do tempo ele pode dispor de suas forças como lhe é ordenado pelo senhor. O proletariado moderno, ao contrário, é vendido de uma vez por todas e tem de vender-se dia após dia. O servo feudal não é vendido separadamente dos meios de produção; ele não pode abandonar a gleba e o senhor feudal não pode expulsá-lo da gleba. O proletário, ao contrário, vende sua própria pele e não possui mais que isso. O proletariado é livre em relação a todos os objetos de sua produção, mas é escravo da própria produção, é como se estivesse preso a ela" (MARX, p.190)

Mas, de certa forma, ainda estava muito hierarquizada, os mais pobres sempre ficaram na linha de servos, mesmo com uma melhora na qualidade de vida

continuavam a fazer o trabalho braçal. A ideia de o trabalho ser algo divino veio na mesma época, no século 16, Martinho Lutero declarava que a ociosidade era pecado, algo que ia contra os mandamentos divinos; o fazendo assim um “serviço divino” e ao mesmo tempo uma “vocação”. Afirma que:

"Deus criou o homem para trabalhar e não para descansar ociosamente sem fazer nada. Ele estabeleceu o trabalho como uma vocação e um serviço divino, e não há nada mais nobre ou mais sagrado do que cumprir fielmente as tarefas do nosso ofício". (LUTERO,1983. p. 554-555)

Com o fim da Idade Média, iniciou-se um período no qual as formas de comércio se intensificaram, transformando, também, as características do trabalho. Com as expansões marítimas, os europeus passaram a explorar o mundo e realizar várias descobertas disseminando a população e suas formas de exploração e trabalho. A autora Fernand Braudel, em sua obra -"Civilização Material, Economia e Capitalismo: séculos XV-XVIII", trata que ao longo do processo que, a partir do século XIII, rompeu as antigas economias autárquicas, separou os espaços, transformou as técnicas, as atividades e as escalas, engendrou as grandes regiões comerciais, as companhias marítimas, o sistema dos preços, o mercado mundial. Tal é o panorama geral de um processo que, durante um milênio, vai, lentamente, impor ao mundo a economia de mercado.

Também houve o desenvolvimento da indústria, iniciado na Inglaterra, no século XVIII, conhecido como Revolução Industrial. O surgimento das fábricas e os avanços tecnológicos do período geraram a necessidade de se contratar mão de obra, já que a escravização não era mais bem vista. Com isso, muitas pessoas passaram, gradativamente, a sair das pequenas regiões e ir trabalhar nas cidades, e não mais no campo. Antes da Revolução Industrial, o trabalho era manual e os trabalhadores não recebiam um salário fixo ou apenas recebiam moradia e comida, e vendiam seus produtos como e quando podiam, recebendo, muitas vezes, outra mercadoria em troca.

Após os processos de industrialização, surgiu outro modelo de trabalho: o assalariado, ou seja, os trabalhadores passaram a receber um salário fixo pelo trabalho realizado em sua jornada que, na maioria das vezes, era excessiva. Até porque, nas cidades grandes tinham a necessidade de pagar por uma moradia e também para se alimentar, diferentemente da vida no campo. Com isso, um

trabalhador, nessa época chegava a exercer uma carga horária de até dezoito horas por dia, quase sempre explorado e sem voz para ir contra ou lutar por seus direitos. Muitas fábricas e minas de carvão tinham a preferência em contratar mulheres e crianças, pois naquela época o trabalho infantil era considerado comum e mulheres eram consideradas inferiores e fracas para o trabalho árduo, sendo assim poderiam pagar um valor salarial ainda menor. O qual nem sempre era o suficiente, pois com a entrada do capitalismo, o que eles conseguiam com as horas árduas de trabalho se esvai em comida que nem sempre era de qualidade, moradia que muitas das vezes eram precarizadas, ou alívio pessoal como o álcool para consumo próprio.

Com a evolução dos tempos, a forma de trabalho não mudou muito até a atualidade, mas ocorreram ajustes que passaram a dar um valor maior ao trabalhador e seu serviço braçal. Surgiram leis trabalhistas que garantiram seus direitos e deveres como trabalhadores, onde garantem uma melhor chance de ter uma qualidade de vida mais aceitável em meio a sociedade. Surgiram formas de trabalhos que não lidam diretamente com a força bruta, como por exemplo, os trabalhos que lidam com o intelectual. Então a maioria dos meios de definição encontrados pela história, vão definir basicamente o trabalho a princípio como busca de meios para sobrevivência, depois como o ócio e futuramente como honra, até chegar na base da subsistência e poder alcançar formas de trabalho como prazer, satisfação e bem estar.

Os meios de trabalho servem para medir o desenvolvimento da força humana de trabalho e, além disso, indicam as condições sociais em que se realiza o trabalho. No processo de trabalho, a atividade do homem opera uma transformação, subordinada a um determinado fim, no objeto sobre que atua por meio do instrumental de trabalho (MARX, 1994, p. 204).

Portanto, na atualidade conseguimos entender este termo “trabalho” de várias formas e funções, em um conceito geral é entendido como a atividade humana realizada com o objetivo de produzir uma forma de subsistência. De acordo com o dicionário, o trabalho se dá como um emprego, o ofício ou a profissão de alguém, porém a outros significados para o mesmo termo. Como na medicina onde o termo trabalho é entendido como um processo orgânico de recuperação realizado, como por exemplo o trabalho de recuperação; já na física é entendido como grandeza obtida a partir da realização de uma força e a extensão percorrida pelo ponto de sua

execução em direção a mesma. Contudo, entende-se que o trabalho nada mais é que o meio de obter algo final por meio de uma força ou ação, mas também já foi entendido no século VI como um objeto de tortura, o tripalium. E antes mesmo desse período trabalhar significava a perda de sua liberdade, o trabalho braçal era associado a escravidão e o trabalho intelectual sempre teve maior valor, acabando assim, hierarquizando os indivíduos.

1.2 Um olhar sobre elas através do tempo do trabalho.

Nos dias de hoje, é perceptível uma discussão recorrente no mundo em que vivemos, em assuntos relacionados aos termos de gênero, onde surge a percepção que se deve ensinar desde cedo às crianças mostrando a como respeitar e lutar pelos seus direitos em um mundo que ainda tem uma percepção de vida atrasada em alguns aspectos. Com esta ideia de discussão de gênero, vetada no senado para ser abordada nas escolas, fez com que surgissem algumas inquietações, e uma delas foi sobre como formar cidadãos críticos e participativos no mundo, se não é inserido discussões e pensamentos do tipo no princípio de sua formação acadêmica para o mundo. Na atual circunstância em que o Brasil se encontra, já chegamos a atingir a marca de 14,4 milhões de brasileiros desempregados segundo dados atualizados do segundo semestre de 2021, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. No setor do turismo, infelizmente a realidade não é muito diferente, um estudo da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), mostrou que em 2020 a 2021, com a fuga dos habituais visitantes das localidades brasileiras chegou em torno de 50 mil estabelecimentos turísticos a fechar as portas, dentre eles se enquadra os bares, restaurantes, agências de viagens, serviços de transportes, cultura e lazer, e principalmente o que estará em foco neste estudo que são os hotéis e pousadas.

A área de hospedagem, a princípio deve nascer do receber, do acolher e do cuidar de outra pessoa que vem de fora, independente em qual circunstância esteja. Com isso, atuar dentro da hospitalidade é estar em contato direto com outras pessoas, com o elemento humano, é criar e manter relações que oferecem segurança, serviços e alimentação. Dessa forma, há logo uma associação direta entre o trabalho em hotéis e pousadas com as mulheres e as suas pré-definidas

competências femininas de cuidado e servir. Em pleno século XXI, ainda se faz necessário transpor esse estereótipo da mulher no âmbito doméstico e enxergá-la para além deste lugar, e ter a percepção de que a mulher não serve apenas para arrumação dos quartos, do cuidado com o enxoval, dos preparos na cozinha, passando pela recepção, e pode sim, de acordo com suas formações acadêmicas tanto quanto os homens podem concorrer a um cargo de gerência, ou passar pelo marketing e chegando a gestão, as mulheres podem e devem estar presentes em todas as áreas para um ambiente mais heterogêneo.

Com esta ideia, fica a dúvida de porque a mulher deveria se encaixar em algum padrão ou função específica para trabalhar no meio?. Esta ideia de que a mulher deveria se encaixar em um padrão no mercado de trabalho, surge a partir de um pré-conceito formado de que deveriam ter seu trabalho e dedicação voltados ao lar e família, mas até onde isso ainda se torna verdade e presente na nossa realidade?. Infelizmente a inferioridade feminina é delineada pelos estereótipos remetidos às mulheres, visto que esses condizem com aspectos alheios ao poderio político e econômico, às lideranças. Todavia, esses estereótipos manifestam-se como instrumentos do preconceito. O preconceito surge quando o indivíduo não consegue se posicionar com senso crítico ou reflexão perante as questões de sua própria cultura, assim não percebe que a sua visão preconcebida da realidade é resultado justamente de sua incapacidade de reconhecer que essa realidade pode ser vista de outra maneira, ou mesmo, que sua relação com a realidade pode ser pautada em outros elementos experimentados em meio a situações novas (CHIES, 2010).

Trazendo a discussão de gênero para o meio turístico e voltada para área da hotelaria, surgiu a ideia de pesquisar e compreender o porque em pleno século XXI, ainda existe uma suposta rotulação velada pela sociedade diante aos cargos de trabalho em que as mulheres se enquadram na hotelaria, ou os cargos em que elas “deveriam” se enquadrar. Na constituição Federal de 1988 que diz que "Os direitos e deveres referentes à sociedade conjugal são exercidos igualmente pelo homem e pela mulher"; porém na prática muitos problemas ainda podem ser enfrentados por elas no mercado de trabalho, como por exemplo, salários menores do que os dos homens pagos pelo mesmo trabalho, menores chances no âmbito profissional (GOMES, 2005). Apesar deste ponto, pode-se notar que cada vez mais, as mulheres

estão se inserindo no mercado de trabalho, e com isso ter um olhar em específico e analisar este âmbito no meio hoteleiro, voltado para Minas Gerais e região.

Chegando neste questionamento, nota-se que há uma problemática em torno da discrepância de mulheres que muitas das vezes estão ocupando cargos operacionais, e fica o questionamento se seria por falta de vagas superiores no mercado de trabalho; ou pensar onde a mulher deveria se encaixar porque não existe uma lei específica que diz que a mulher deve fazer isto ou aquilo, mas será que na sociedade realmente existe este tabú que rotula-as a ser e se enquadrar em um padrão específico?. Desde os primórdios a mulher assumia uma posição verdadeiramente nuclear na unidade de produção, que também era o seu lar. Ali começava uma divisão rígida de tarefas entre os sexos, em que o trabalho para um do lar tendia a ficar vedado à participação feminina. E assim continua no decorrer de muitos séculos (GOMES, 2005). Ou será que supostamente teriam vagas destinadas especificamente a elas como camareiras, lavadeiras, cozinheiras, faxineiras, recepcionistas, atendentes; por estar inseridas em uma dicotomia de gênero, sendo rotuladas como sexo frágil, sensível, emocional, indefesa, mais “fraca” que os homens, ou até mesmo mais delicada, caprichosa, atenciosa, como des do princípio da evolução humana é visto como ter maior aceio a cuidar e ao servir.

O famoso cantor e compositor Erasmo Carlos vem nos dizer através desta canção, Mulher (Sexo Frágil) que “Dizem que a mulher é o sexo frágil - Mas que mentira absurda! - Eu que faço parte da rotina de uma delas - Sei que a força está com elas”, nos mostrando que nem tudo é o que parece, e com isso pode ser visto em um estudo feito por uma ex-aluna do curso de Turismo em que provou que nos hotéis de Ouro Preto durante os estudos observou-se que apesar dos gestores afirmarem não existir preferência pelo gênero feminino nas contratações, o número de mulheres trabalhando nesse setor é notoriamente maior do que o sexo masculino. Observou-se também que existe uma preferência pelas funcionárias casadas e com filhos à funcionárias solteiras, pelo fato delas transmitirem mais responsabilidade com relação ao exercício do trabalho (CARVALHO, 2019).

Por outro lado, pode ser analisado e comparado a alguns casos que a princípio na história o treinamento do homem, desde sua infância, era ali realizado pelo chefe da família e as únicas atividades "para um do lar", como a caça e a pesca, eram reservadas aos indivíduos masculinos, porque, de certa forma, elas

exigiam mais força física e mais disposição para enfrentar os perigos (GOMES, 2005). Atualmente, em vários casos isso ainda pode ser enxergado, onde cargos de força bruta ou considerados de alto escalão como administrativo, gerência, e de gestão, optam mais por confiar e ser entregues a um homem. A Constituição de 1824, documento fundamental na história política do Brasil, estabeleceu uma série de direitos e deveres para os cidadãos brasileiros. Entretanto, ao mencionar a obrigatoriedade de "todos os brasileiros" de pegar em armas para sustentar a independência e defender o Império, a Carta Magna da época deixou claro como as mulheres eram vistas e tratadas na sociedade.

A historiadora brasileira Mary del Priore, em sua obra "Histórias Íntimas: Sexualidade e Erotismo na História do Brasil" discute sobre a construção social do papel da mulher na sociedade brasileira ao longo da história, abordando temas como a sexualidade, a família e a participação política. Em diversos momentos da obra, Priore faz referência à ideia de inferioridade da mulher em relação ao homem, incluindo na esfera da cidadania e da participação na vida pública. Afirma que:

"Mulheres foram sistematicamente mantidas afastadas das atividades políticas, sob o argumento de que elas deveriam estar resguardadas do mundo, como um rebanho de ovelhas, já que não tinham condições para exercer a cidadania. A força da tradição e a ausência de educação limitaram o acesso das mulheres ao conhecimento, à cultura e à cidadania. Assim, a mulher, pouco a pouco, foi silenciada e empurrada para um lugar de subalternidade." (DEL PRIORE, 2011, p. 20).

A exclusão das mulheres da cidadania plena e da participação política era um reflexo das concepções patriarcais dominantes naquela época. A ideia de que as mulheres não tinham capacidade física ou intelectual para participar de atividades ligadas à defesa do país e ao exercício da cidadania era amplamente difundida. Hoje, sabemos que essa concepção é completamente ultrapassada e inadequada. As mulheres têm demonstrado cada vez mais competência e habilidade em todas as áreas, incluindo as que antes eram consideradas "masculinas".

No entanto, ainda é preciso enfrentar desafios significativos para garantir a igualdade de gênero em todos os níveis da sociedade, inclusive na esfera política e nas forças armadas. Por isso, é importante lembrar o papel que a Constituição de 1824 teve na legitimação da desigualdade de gênero e como isso influenciou a história do Brasil. Mas, ao mesmo tempo, é fundamental reconhecer as conquistas

que as mulheres têm alcançado ao longo dos anos e continuar lutando por um futuro mais justo e igualitário.

Apesar disso não ser uma verdade absoluta e encontrarmos mulheres nos mesmo ofícios atualmente, ainda permanece na sociedade o tabú de uma rotulação de “inteligência e força”, pulso firme, bravura agregadas aos homens; isso denotado como se uma mulher não capaz de exercer as mesmas funções intelectuais e braçais, o que sabemos que não é verdade. O que acaba reforçando que nosso país vive a base do patriarcado e machismo em muitos casos, em que muita das vezes é velado enquanto teoria universal e totalizante, e se torna um tema controverso no campo dos estudos feministas, mas percebido. (NARVEZ, KOLLER, 2006).

Até onde a lei do patriarcado e machismo pode comandar a vida profissional dessas mulheres em questão?. Ainda por existir o pensamento em algumas sociedades de que o homem deve prover o lar e a mulher fazê-lo prosperar, ideias como esta ficam enraizadas embasando-se na religião, onde muitas delas dizem que a mulher deve ser submissa ao homem e não pode trabalhar. Como por exemplo no livro cristão em Efésios 5:22-33 que diz “As mulheres sejam submissas ao seu próprio marido, como ao Senhor; porque o marido é o cabeça da mulher, como também Cristo é o cabeça da igreja, sendo este mesmo o salvador do corpo. Como, porém, a igreja está sujeita a Cristo, assim também as mulheres sejam em tudo submissas ao seu marido.” E porque devemos deixá-los a comandar nossas vidas, e nos inserir em cargos que sabemos que podemos ser algo a mais que aquilo?

Mesmo com toda evolução histórica ainda é possível presenciar no mercado de trabalho na área da hotelaria, situações onde se vê mulheres, na maioria das vezes, em cargos de limpeza e arrumação, é possível notar ideologias presentes no recente governo do país, que se encerrou no final de 2022, que podem ir contra a tudo que já conquistamos até aqui, é possível conhecer um pouco dessas classificações e dificuldades em que as mulheres são impostas e tem que enfrentam em nosso país no seu dia a dia, ainda é possível presenciar ofertas de vagas que são destinadas apenas a mulheres, outras destinadas apenas a mulheres com família e filhos ou solteira. Por acreditar que esta hipótese não seja uma verdade absoluta ao longo da história, como a mulher conquistou seu lugar de fala e trabalho na sociedade, inclusive dentro do meio turístico, aprofundando na área da hotelaria e tratar como a mulher vem se encaixando no meio, se é de forma induzida, ou por

necessidade aceitam ganhar menos e contentam-se a não buscar oportunidades melhores por acreditar que aquele ambiente não é feito pra elas.

"Os hotéis e restaurantes começaram a incorporar mulheres em sua força de trabalho para desempenharem atividades específicas, como a recepção, o teleatendimento, o serviço de quarto, a lavanderia e a limpeza, onde demonstravam habilidades específicas e a sensibilidade exigida pelos hóspedes e pelos superiores hierárquicos. A presença feminina no mercado de trabalho da hotelaria e turismo cresceu de forma significativa, especialmente nas últimas três décadas, quando a população feminina passou a ingressar com mais força em todos os ramos profissionais, inclusive no turismo." (BENI, 2012, p. 296)

Nelson Rodrigues diz que toda unanimidade é burra, mas existe no mercado de trabalho uma espécie de consenso: é preciso amar o que se faz. Acredita-se que a cada ano o mercado de trabalho tende a ficar mais seletivo, buscando profissionais com melhores qualificações e com diferencial ter experiência na área e disposição para o trabalho, essa referência à ideia de que a opinião unânime de um grupo pode ser perigosa, pois pode levar à intolerância e à exclusão daqueles que pensam diferente. No entanto, ele reconhece que no mercado de trabalho existe um consenso de que é importante amar o que se faz, o que pode ser benéfico para a motivação e realização profissional. Na hotelaria o profissional para se destacar, precisa ter paixão pelo serviço e fazer bem feito, ter ânimo para para cumprir escalas, dobrar turnos, apresentar-se aos finais de semana e lidar diretamente com público todos os dias. A Revolução Industrial veio a representar uma etapa do progresso material que envolveu o trabalho humano essencialmente como aplicação da força física e que, portanto, discriminou a participação feminino: a mulher podia ser aceita como trabalhadora apenas em atividades cuja remuneração era menor. Mesmo quando se esboçou uma reação às condições desumanas que prevaleciam nas fábricas, através do socialismo utópico, às mulheres ainda não se reconheciam igualdades de direitos e de oportunidades (GOMES, 2005).

Nos últimos anos, o mercado de trabalho tem passado por diversas transformações, proporcionando mudanças positivas na forma como as pessoas trabalham. A evolução tecnológica, por exemplo, possibilitou a criação de novas profissões e formas de trabalho flexíveis, como o home office. Entretanto, apesar das melhorias, ainda há questões preocupantes no ambiente de trabalho, como o assédio trabalhista. Infelizmente, muitas empresas ainda não se preocupam com a

qualidade de vida de seus funcionários e não promovem um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

É fundamental que a qualidade de vida e a segurança dos profissionais do turismo sejam garantidas em todos os níveis da hierarquia das empresas, para que assim seja possível promover um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

1.3 Percalços, violações enfrentadas por elas no meio de trabalho

Ao entender o trabalho e suas formas de atuação, adentramos ao meio turístico que vem sendo apontado como alternativa importante em termos de criação de oportunidades de trabalho, tanto no plano nacional como no Estado de Minas Gerais. Para entender o perfil dos profissionais que atuam no setor do turismo, é necessário compreender o que são as Áreas Características do Turismo (ACTs) são mencionadas na Portaria nº 98/2013 do Ministério do Turismo do Brasil, que institui a Política Nacional de Regionalização do Turismo e define as áreas com potencial turístico do país. Além disso, o conceito é abordado em diversos estudos e publicações acadêmicas na área de turismo, ela abrange diversas áreas do turismo como: alojamento; alimentação; transporte aéreo; transporte terrestre; aluguel de transporte; agências de viagem; e por fim cultura e lazer. Ao se ter uma boa qualidade na prestação desses serviços entregues aos turistas, pode ocorrer um aumento da oferta turística, e para ocorrer esse feito é necessário uma capacitação e qualificação adequada aos profissionais de cada área característica. Fatores como baixa escolaridade dos empregados, sazonalidade ligada ao setor turístico, alta rotatividade de turistas e funcionários, entre outros, dificultam a qualificação da mão de obra e comprometem os serviços oferecidos, tornando-se desafios para o setor.

Com isso surgem aberturas que podem prejudicar o setor, onde deveria ser um local que tem o intuito de ajudar, acolher, amparar e nortear as minorias, que são a maior classe afetada por preconceitos, que se encontram desamparadas ou a mercê da angústia de não saber se proteger de assediadores presentes no mercado de trabalho não só do setor de turismo, mas como um todo. Nesse sentido se faz necessário ter um meio de ajudar aqueles que sofrem abuso moral, ou violências no local de trabalho e não tem voz para lutar pelos seus direitos. Se baseando na premissa de que, todos temos direitos iguais perante a sociedade, como diz no Art.

5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. E se aprofundando em alguns artigos da Constituição Federal, que reforçam i) - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição; ii) - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei; iii) - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; iv) - é inviolável a liberdade de consciência e de crença - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei; e por fim, v) são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Pensando no intuito de ajudar essas pessoas vítimas de assédio moral em seu local de trabalho, a compreender o que tem passado e entender se pode ser caracterizado como assédio moral, que basicamente é a exposição repetitiva e prolongada, dos trabalhadores a situações humilhantes e/ou constrangedoras durante o exercício de suas funções. Podem ser divididos em quatro formas: 1. Assédio Moral Vertical Descendente que vem tratar do tipo de assédio moral mais comum nas empresas. Esse tipo de assédio toma forma quando o assédio é praticado por um trabalhador hierarquicamente superior ao empregado assediado. Pode-se visualizar esse tipo de assédio, por exemplo, quando um gerente cobra metas de seus subordinados e, para isso, os coloca em situações vexatórias, fazendo com que fazem "dancinhas", paguem "micos", apelidando-os com cognomes pejorativos, ou por exemplo em um empreendimento hoteleiro onde um gerente humilha sua camareira a frente dos demais colegas ou hóspedes por um detalhe que não lhe agradou no trabalho dela, etc. Passando para o tópico 2. Assédio Moral Organizacional - o empregado sofre violência psicológica da própria empresa pelo ambiente de trabalho que está inserido. Normalmente ocorre em empresas extremamente competitivas que estimulam seus funcionários a disputarem entre si, propagando o medo, poderia dar o exemplo de agências de viagens que promovem competitividade entre seus funcionários para ver quem consegue vender mais. Seguindo temos o tópico 3. Assédio Moral Horizontal O

assédio moral horizontal ocorre entre funcionários que ocupam a mesma posição hierárquica dentro da empresa. Marie-France Hirigoyen, em seu livro "Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano" diz que:

"O assédio moral é uma violência silenciosa, difícil de detectar e, ainda mais, de provar. Isso ocorre porque o assediador é um manipulador nato, uma pessoa que sabe esconder sua agressividade, que sabe como induzir suas vítimas a duvidar de si mesmas, a se sentir culpadas, a se considerarem incompetentes." (HIRIGOYEN, 2021 p.22)

Pode-se visualizar essa situação quando um funcionário bate suas metas e debocha do outro que não as conseguiu cumpri-las. Também é muito comum no dia a dia das empresas que cultivam a competitividade entre seus funcionários, podemos encontrar um exemplo deste tipo na sétima arte, com o filme "Falando Grego" do diretor Donald Petrie, que retrata uma empresa de agenciamentos turísticos onde um funcionário chamado Nico por ter melhores condições de trabalho e regalias (mesmo exercendo o mesmo cargo) consegue suas conquistas com maior facilidade, esnoba e às vezes acaba humilhando sua companheira de trabalho Georgia, que por não conseguir tais feitos não tem a mesma atenção de sua gerente.

Por fim, temos o tópico 4 que trata de Assédio Moral Vertical Ascendente - embora seja extremamente raro, ocorre quando um funcionário hierarquicamente inferior assedia seu superior. Embora seja mais difícil de visualizar na prática, pode-se visualizá-lo em situações em que um funcionário sabe alguma informação sigilosa da empresa ou do seu superior hierárquico e a utiliza como meio de chantagem para benefício próprio (faltar injustificadamente, pedir aumento de salário, etc.). Em todas as relações humanas devem ser adotados o respeito e a gentileza como base para que o convívio entre as pessoas seja melhor. Não deve ser diferente na relação patrão e empregado, independente de sua raça, religião ou orientação sexual. Por isso, o patrão que humilha o funcionário, além de desrespeitar as regras de boa convivência interpessoal, comete assédio moral. Sempre que o trabalhador ou trabalhadora é exposto a situações prolongadas de humilhação, constrangimento, depreciação, desrespeito que tornem o ambiente de trabalho insuportável para o empregado, forçando-o a pedir demissão do emprego, fica caracterizado o assédio moral.

Capítulo 2 - DESAFIOS DA INCLUSÃO DAS MULHERES NA INDÚSTRIA HOTELEIRA

Na indústria hoteleira, é comum a utilização de organogramas para representar a hierarquia e divisão de tarefas em uma empresa. Esses organogramas podem variar de acordo com o tamanho e a estrutura da empresa, mas geralmente incluem cargos como diretor geral, gerente geral, gerente de operações, gerente de marketing, gerente de vendas, chefes de setores como A&B e governança, entre outros. Conhecendo melhor como funciona a estrutura de um hotel, podemos passar para as engrenagens, ou melhor dizendo, para a parte operacional, que se trata da questão dos funcionários, com foco principal nas mulheres.

No entanto, mesmo com a evolução da inserção da mulher na indústria hoteleira nos últimos anos, ainda há desafios significativos que precisam ser abordados para garantir a igualdade de gênero e a inclusão das mulheres em todos os níveis da hierarquia do setor de serviços hoteleiros. A desigualdade salarial entre gêneros é um dos principais obstáculos enfrentados pelas mulheres na indústria hoteleira. As mulheres ainda enfrentam dificuldades para alcançar cargos de liderança e gerenciamento, mesmo quando possuem qualificações e experiência adequadas. É necessário que as empresas adotem políticas e ações afirmativas para garantir a igualdade de oportunidades e remuneração para homens e mulheres em todos os níveis hierárquicos.

2.1 - Organograma Hoteleiro

Para trazer a teoria e enxergá-la na prática, é quase impossível falar sobre meios de hospedagem sem conhecer o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, que foi desenvolvido pelo Ministério do Turismo (MTur) em parceria com o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia – SBM e a sociedade civil, esse sistema faz parte do turismo brasileiro e é adotado como uma das estratégias para aumentar a competitividade do setor hoteleiro no país e promover a concorrência justa entre os estabelecimentos. Neste sistema estão categorizados sete tipos de meios de hospedagem. São eles: hotel, resort, hotel fazenda, cama & café, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel. Estes levam o tradicional símbolo da estrela para diferenciar suas categorias, que variam de 1 a 5 pois dependem dos serviços

oferecidos. Contudo, para gerenciar isso da melhor forma, o hoteleiro precisa conhecer bem todas as áreas do seu estabelecimento, assim como as funções desempenhadas, as atividades de cada setor e a rotina de trabalho do dia a dia.

As divisões de uma empresa de hospedagem variam de acordo com o tamanho do negócio, o que significa que algumas divisões podem não existir. Neste caso, suas atividades estão distribuídas entre os setores integrais de hotelaria, governança e administração. Os fluxos de trabalho na indústria hoteleira são geralmente divididos em 3 turnos por dia com uma semana de trabalho de 6x1. Os principais departamentos do estabelecimento de alojamento e respectivas funções são: O gerente geral é o responsável pela gestão dos restantes departamentos e demais responsáveis (caso existam). Por isso, ele deve ter um bom entendimento de como funcionam todas as áreas do hotel onde trabalha. Em meios de hospedagem de pequeno porte, geralmente é ele quem estabelece as tarifas, gerencia despesas e acompanha o cumprimento da rotina de trabalho hoteleira. Também cuida das ações de marketing, publicidade e demais atividades comerciais.

A recepção é o departamento que funciona como o cartão de visita do hotel. É por meio dele que os convidados têm o primeiro contato presencial. Este é um ponto de contato altamente estratégico, pois toda a experiência do hóspede é influenciada pelo tipo de acomodação. Afinal, um hotel com serviço ruim pode arruinar a impressão do hóspede sobre a viagem. Uma equipe sociável, combinada com um processo de recepção bem estruturado, significa que os hoteleiros podem receber boas críticas por seu serviço. A recepcionista é responsável pelo check-in e check-out, controla e cobra as cobranças na conta de cada unidade habitacional - UH, presta assistência no check-in e acerta as contas no check-out.

A gerência é responsável por manter a ordem na área hoteleira, ou seja, manter boas condições de higiene, proteção e organização. Este é um setor muito estratégico, pois mesmo que o hóspede fique apenas uma noite no hotel, ele sentirá a diferença de um bom trabalho feito pela área de governança que fará com que sua estadia seja ótima. Assim como um trabalho ruim pode deixar uma impressão negativa em você para sempre. Assim, são atribuições do Chefe do Executivo: Coordenar a limpeza e arrumação dos quartos pela equipa de camareiras e ajudantes, acionar o departamento de manutenção aquando da realização de reparações, controlar o stock de materiais e consumíveis e, muitas vezes, também é

responsável pela lavanderia. O departamento de A&B é responsável por todos os alimentos oferecidos nos restaurantes, bares, room service, e em qualquer outro ponto de venda de alimentos do hotel. Em hotéis de grande porte, esse setor trabalha em conjunto com o departamento de eventos, na organização de coquetéis, banquetes e reuniões de negócios que demandem a preparação de alimentos. Em pequenos meios de hospedagem, esse departamento é basicamente responsável pelo café da manhã e pela preparação de alimentos do cardápio de room service.

Se confunde muito o RH com o departamento pessoal, que é onde entra a parte burocrática de lidar com as pessoas, como folha de pagamento, admissões e demissões. Mas essas duas áreas são bem diferentes. O RH é uma área estratégica e é o maior aliado da gestão da empresa, porque envolve processos essenciais como a atração de talentos, treinamento, desenvolvimento e performance. Esse setor também é responsável por cuidar dos valores imateriais do hotel, como cultura, inovação, desenvolvimento de carreira e o interesse genuíno nos pelos colaboradores. A função deste departamento é receber as solicitações de reservas, consultar disponibilidade de apartamentos, registrar no sistema o hotel, enviar a confirmação e procedimentos de pagamento aos clientes e repassar as informações para a recepção. Desta forma, para que falhas ou atrasos sejam evitados, o departamento de reservas deve contar com um bom sistema de gestão, que permita executar o trabalho com rapidez e eficiência. Em alguns empreendimentos, é a recepção que administra as reservas do hotel, com supervisão do gerente geral.

2.2 - Desigualdade salarial de gênero no setor

A Constituição Federal de 1988 prevê que a mulher e o homem são iguais em direitos e obrigações. Porém, os dados estatísticos publicados por diversos órgãos do próprio Governo Federal, IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, RAIS – Relação Anual de Informações Sociais, nos mostram que, na prática, ainda hoje ocorrem discriminações ou um receio camuflado por parte das empresas na contratação de mulheres, além de oferecer menores salários para cargos e níveis de escolaridade iguais. A constituição, as representações sociais estereotipadas sobre homens e mulheres, geram relações assimétricas de poder entre masculino e feminino, nas relações cotidianas e nas práticas de trabalho. Mesmo que tenha

havido nas últimas décadas uma maior inserção da mulher no mercado de trabalho, ela acaba reproduzindo, no ambiente de trabalho, o que lhe é cultural e socialmente atribuído, ou seja, lhe são reservadas as funções de servir, cuidar, limpar, etc; não lhes sendo dadas as mesmas oportunidade de ascensão profissional ou de assunção de cargos que detenham maior poder de decisão.

Ao longo das últimas décadas, a inserção da mulher no mercado de trabalho vem se intensificando. Isso vem acontecendo não apenas pelo desejo de realização profissional ou, numa visão bastante otimista, pelo avanço, apesar de seus percalços, do movimento feminista, pelo reconhecimento da sociedade de que a mulher deve ser vista como um ser capaz e que merece tratamento igualitário, mas, principalmente, pela crescente necessidade de aumento ou recomposição da renda familiar, haja vista o alto índice de desemprego ou a diminuição dos salários dos trabalhadores. No entanto, embora as mulheres estejam cada vez mais presentes no mercado de trabalho, conceitos estereotipados em relação a homens e mulheres sustentam contratos de trabalho discriminatórios. Nem sempre para trabalho igual está a lógica do salário igual. Vai depender de quem o executa: se é homem ou se é mulher. Percebe-se que, de uma forma geral, nas relações de capital e trabalho a incorporação da mulher nos cargos mais elevados e com salários compatíveis é uma dificuldade ainda a ser rompida. Na hotelaria, cujos serviços possuem características que são cultural e socialmente entendidas como sendo femininas (servir, cuidar, limpar, atender), reproduz-se a mesma lógica do mercado de trabalho em geral quando se analisam as relações salariais, de poder, de decisão e de valorização presentes nas relações entre homens e mulheres (sexo, salários, cargos, nível de escolaridade).

Apesar de, historicamente, as mulheres pobres sempre trabalharem, atualmente vêm ocorrendo mudanças significativas no âmbito familiar, sobretudo no que diz respeito à redefinição de papéis e na questão da autoridade na relação entre homem e mulher. A divisão sexual do trabalho evidencia-se para as mulheres em tarefas que não exigem mão-de-obra qualificada e que passaram a ser consideradas “tarefas femininas”. Segundo a OIT (1996), - (...) as taxas de desemprego e subemprego da mulher são superiores às dos homens, e, apesar do número crescente de mulheres no mercado de trabalho, essa presença tem se limitado a (...) engrossar a categoria de trabalhadores desfavorecidos.

Diversos estudos têm analisado as diferenças entre a liderança feminina e masculina, destacando suas características distintas e suas respectivas vantagens e desvantagens. De acordo com Gurian e Annis (2010), a liderança feminina se destaca por ser mais colaborativa, comunicativa e propensa a estabelecer relações interpessoais com os membros da equipe, enquanto a liderança masculina tende a ser mais hierárquica e dedutiva. Essa abordagem diferenciada de liderança pode ser explicada pela forma como homens e mulheres foram socializados e educados. As mulheres, em geral, foram criadas em um ambiente que valoriza as relações interpessoais e a cooperação, enquanto os homens foram incentivados a desenvolver uma atitude mais competitiva e individualista.

No entanto, isso não significa que a liderança feminina seja superior ou inferior à liderança masculina. Ambas têm suas vantagens e desvantagens, e a escolha do estilo de liderança mais adequado dependerá das necessidades e da cultura da organização em questão. Além disso, Gomes, Santana e Silva (2005) concordam que a liderança feminina tende a enfatizar mais as características interpessoais, como a participação, a compreensão e a valorização do indivíduo, enquanto as características atribuídas à liderança masculina são coragem para assumir riscos, iniciativa e determinação. Essas diferenças podem ser compreendidas a partir de um olhar mais amplo sobre as diferenças culturais e de gênero presentes em nossa sociedade.

Em resumo, a liderança feminina e masculina apresentam diferenças em suas características e abordagens, mas ambas podem ser igualmente eficazes em diferentes contextos organizacionais. Cabe aos líderes identificar suas forças e fraquezas e adaptar seu estilo de liderança às necessidades específicas da equipe e da organização. Os autores destacam que não há superioridade entre a liderança feminina e masculina. No entanto, é importante reconhecer as diferenças na maneira como cada gênero atua em um cargo de liderança, que estão relacionadas à formação sociocultural atribuída a cada gênero. Nesse sentido, a teoria levantada por Morgan em 1996, adaptada por Romero (2006), apresenta três estruturas organizacionais que se baseiam em estereótipos culturais traçados para cada gênero.

As organizações unicistas são consideradas relacionadas aos estereótipos femininos, com funções que se assemelham às atribuições domésticas e educativas.

Por outro lado, as organizações radicais são associadas a atributos masculinos, com ênfase no poder e na competição. Já as organizações pluralistas enfatizam a diversidade e a particularidade de cada indivíduo. Dentro desse contexto, é importante destacar que as organizações unicistas, segundo Romero (2006, p.7), geralmente estão voltadas para a prestação de serviços, tais como organizações na área da saúde, hotelaria, alimentação e educação. Por sua vez, as organizações radicais estão concentradas na área industrial, como indústria siderúrgica, química, metalúrgica e petroquímica. Por fim, as organizações pluralistas são categorizadas como instituições filantrópicas e organizações não governamentais.

Essas três estruturas organizacionais apresentadas por Romero (2006) têm como objetivo analisar em qual delas as mulheres estão ocupando cargos de liderança. É importante destacar que as mulheres podem liderar em qualquer uma dessas estruturas organizacionais, independentemente de seu estereótipo cultural atribuído. Com base nos relatos da autora, percebe-se que nas organizações unicistas e pluralistas, as mulheres são mais bem-vistas e encontram menos barreiras para ascenderem em suas carreiras. Segundo Nogueira (2009), existe uma segregação ocupacional no mercado de trabalho que favorece a presença feminina em cargos associados aos espaços privados, como a casa, a família e a educação. Nesse sentido, as organizações unicistas, conforme apresentado por Romero, acabam por refletir os estereótipos de gênero perpetuados pela sociedade, o que pode explicar a maior presença de mulheres nesses ambientes.

De acordo com Gomes, Santana e Silva (2005), empresas que adotam valores relacionados à liderança feminina têm se mostrado cada vez mais bem-sucedidas. Isso porque, entre outras coisas, valorizam o bem-estar dos funcionários, buscam estabelecer relações mais interpessoais e promovem uma participação mais ativa dos membros das equipes. O instituto Ethos (2004) aponta que investir na diversidade dos funcionários, oferecendo oportunidades igualitárias para ambos os gêneros, resulta em um ambiente de trabalho mais satisfeito, produtivo e eficiente.

Diante dessas perspectivas, é possível observar que a liderança feminina e masculina apresentam diferenças relacionadas às características dos gêneros e à forma como estabelecem relações com seus seguidores. Além disso, a segregação ocupacional ainda se faz presente, conferindo às mulheres maior presença em

cargos considerados mais compatíveis com seus estereótipos sociais. Nesse contexto, a promoção da diversidade nas empresas surge como uma estratégia vantajosa, não só do ponto de vista social, mas também empresarial, tendo em vista que pode gerar benefícios significativos para o ambiente de trabalho e para o desempenho da equipe como um todo. O salário mínimo dos hoteleiros é um tema de grande relevância para a categoria, uma vez que sua remuneração pode variar consideravelmente de acordo com a região do país em que estão empregados. Isso se dá em razão da existência de sindicatos específicos para cada localidade, os quais são responsáveis por negociar com os empregadores os valores salariais a serem praticados. Dessa forma, é fundamental que os profissionais da área estejam cientes das particularidades da região em que trabalham, de modo a buscar informações precisas sobre seus direitos trabalhistas e as condições de remuneração a que têm direito.

Nesse sentido, é importante destacar que a remuneração dos hoteleiros não é um assunto uniforme em todo o país, podendo haver variações significativas entre as diferentes regiões. Assim, para garantir uma remuneração justa e adequada às suas atividades laborais, os profissionais devem estar atentos às negociações realizadas pelos sindicatos locais e buscar informações atualizadas sobre o piso salarial da categoria. Vale lembrar ainda que o salário mínimo dos hoteleiros é um direito garantido por lei, devendo ser respeitado pelos empregadores. Além disso, é fundamental que os trabalhadores estejam sempre atentos aos seus direitos trabalhistas, de modo a garantir condições dignas de trabalho e remuneração justa. Dessa forma, a busca por informações e a conscientização sobre a importância da valorização profissional são essenciais para o fortalecimento da categoria e a conquista de melhores condições de trabalho.

2.3 - Mulher na hotelaria

Historicamente, a sociedade impõe às mulheres um papel limitado, centrado em obrigações como maternidade, casamento, cuidado do lar e da família, e manutenção da moral e dos bons costumes (SALVADOR, 2012). Durante décadas, a divisão de gêneros foi estritamente estabelecida, com o homem atuando como provedor do sustento do lar e a mulher como dona de casa e mãe. No entanto, segundo Probst (2004), esse cenário começou a mudar durante as duas grandes

guerras mundiais (1914-1918 e 1939-1945), quando muitas mulheres se viram desamparadas pelos seus maridos que estavam em batalha, tendo a necessidade de se tornarem chefes de família e assumir o papel de provedoras de sustento para seus filhos. Esse contexto desafiou a ideia tradicional de que as mulheres deveriam estar confinadas a um papel secundário na sociedade e permitiu que muitas delas adquirissem independência financeira e reconhecimento social. No entanto, apesar dos avanços conquistados, ainda há muito a ser feito para superar as desigualdades de gênero e promover a igualdade de oportunidades para homens e mulheres em todos os âmbitos da vida.

Com o fim da Guerra e o avanço da revolução industrial, o sistema capitalista consolidou-se e a necessidade de mão de obra barata nas grandes fábricas cresceu de forma exponencial. As mulheres, que antes eram vistas apenas como donas de casa, esposas e mães, foram obrigadas a assumir os postos de trabalho que surgiram nesse novo contexto. Com os homens debilitados pela Guerra, não havia outra opção para muitas mulheres senão assumir essas funções.

Com o passar dos anos, a participação da mulher no mercado de trabalho se tornou mais expressiva. Na década de 1970, as mulheres começaram a conquistar maior espaço no mercado de trabalho, mas foi nas décadas seguintes que ocorreram as maiores mudanças. Na década de 1980, por exemplo, as mulheres passaram a ter acesso a profissões de nível superior e a conquistar melhores empregos. Já nos anos 90, houve um fortalecimento ainda maior da mulher no mercado de trabalho. Segundo Brandão, Vieira e Temoteo (2016), a década de 80 foi marcada por mudanças significativas na educação e no mercado de trabalho, o que permitiu que as mulheres tivessem mais oportunidades. A partir dessa década, a mulher passou a ocupar cargos que antes eram exclusivamente masculinos, como os de gerência e de direção em empresas. Essas mudanças foram possíveis graças ao movimento feminista, que lutou pelos direitos e igualdade de gênero.

Em 1990, segundo Probst (2004), a participação da mulher no mercado de trabalho se tornou ainda mais forte, com o aumento da escolaridade e qualificação profissional. Além disso, houve uma maior conscientização sobre a importância da igualdade de gênero e dos direitos das mulheres, o que contribuiu para a conquista de mais espaços no mercado de trabalho e na sociedade como um todo. Hoje, embora ainda existam desafios a serem enfrentados, é inegável que a participação

das mulheres no mercado de trabalho é essencial e crescente, representando um importante avanço na busca por uma sociedade mais justa e igualitária.

De acordo com Gomes, Santana e Silva (2005, p.5), a crescente participação das mulheres no mercado de trabalho se deve a uma série de fatores, incluindo a emancipação feminina, a independência financeira, o desemprego e a necessidade de complementar a renda familiar. Com as mudanças sociais ocorridas nas últimas décadas, muitas mulheres tornaram-se responsáveis pelo sustento de suas famílias, assumindo papéis de liderança e decisão.

Foi a partir da metade do século XX que surgiram os primeiros movimentos feministas, que lutavam pela igualdade de direitos e melhores condições de trabalho para as mulheres. Esses movimentos foram fundamentais para questionar os estereótipos tradicionais sobre o papel feminino na sociedade. Conforme destacado por Melo (2011, p.352), a promoção da autonomia da mulher passou a ser uma bandeira desses movimentos.

Vale lembrar que, ao longo de décadas, a sociedade impõe estereótipos sobre as obrigações de homens e mulheres. Segundo Melo (2011, p.337), as mulheres eram frequentemente relegadas a papéis secundários, como dona de casa e mãe, enquanto os homens eram vistos como provedores da família. Esse modelo tradicional foi contestado pelos movimentos feministas, que buscavam uma redefinição do papel da mulher na sociedade e um maior reconhecimento de sua importância e capacidade no mercado de trabalho.

[...] homens e mulheres tinham seus papéis e funções bem definidos, segundo essa divisão sexual do trabalho, cabendo ao homem o lugar de provedor da renda e responsável pelo sustento da sua família, e à mulher as responsabilidades do lar, incluindo a educação dos filhos. (MELO, 2011, p.337)

A igualdade de gênero tem sido um tema cada vez mais abordado nas discussões contemporâneas. Apesar do avanço no que se refere à promoção da igualdade entre homens e mulheres, ainda há muito a ser feito para se alcançar um equilíbrio real na sociedade. A discriminação de gênero continua presente em muitos aspectos da vida, principalmente no mercado de trabalho, onde as mulheres ainda sofrem com a desigualdade salarial e as dificuldades para ocupar cargos de liderança. Infelizmente, o fenômeno do "teto de vidro" é uma realidade para muitas

mulheres, que têm sua ascensão profissional dificultada por preconceitos enraizados na sociedade. No entanto, apesar desses desafios, é importante destacar que as mulheres estão cada vez mais empoderadas e conscientes de seus direitos. Graças aos movimentos feministas, à educação e à conscientização social, muitas mulheres estão conquistando seu espaço e lutando contra a discriminação de gênero. Nesse sentido, o empoderamento feminino tem se mostrado uma ferramenta essencial para a quebra das barreiras impostas pela sociedade. Uma mulher empoderada é capaz de reconhecer sua capacidade e valor, e não se deixa abater pelos obstáculos que surgem em seu caminho. Isso significa que as mulheres estão cada vez mais engajadas em buscar seu espaço e conquistar posições de liderança nas empresas e em outras áreas da sociedade.

O Brasil tem visto uma crescente participação feminina em diversos setores, o que demonstra a importância da presença das mulheres no desenvolvimento social, político e econômico do país. Muitas mulheres têm se destacado em suas áreas de atuação, influenciando positivamente outras mulheres e lutando pela promoção da igualdade de gênero. Portanto, é fundamental que continuemos a lutar pela igualdade de gênero, promovendo a conscientização social e incentivando a participação das mulheres em todos os setores da sociedade. Somente assim poderemos alcançar um futuro mais justo e igualitário para todos.

[...] Dilma Russef, Presidenta da República do Brasil, apontada como a terceira mulher mais poderosa do mundo pela revista Forbes, ficando atrás da Chanceler alemã Angela Merkel, seguida da Secretária de Estado americana Hillary Clinton; Graça Foster, presidenta da Petróleo Brasileiro S/A (Petrobras) considerada a executiva mais poderosa fora dos Estados Unidos da América, pela revista Fortune; Maria da Penha, que após sofrer violência pelo marido, ficou parálitica, iniciou campanha para mudanças nas leis de proteção às mulheres contra violência doméstica, e hoje empresta seu nome a Lei Federal de defesa às mulheres e punição de agressores; Chieko Aoki, empresária do setor hoteleiro, que é conhecida como a “dama da hotelaria brasileira;[...] (SALVADOR, 2012, p. 36)

O setor de turismo e hotelaria tem se destacado na representação feminina em cargos de liderança, como demonstrado por Chieko Aoki, fundadora da bandeira Blue Tree Hotels em 1997 e que em 2009 foi considerada a terceira maior rede de hotéis em número de apartamentos no Brasil, de acordo com o site Hotelier News. A

trajetória de sucesso de Aoki é inspiradora e evidencia que o empreendedorismo feminino pode ser um forte motor para o desenvolvimento econômico e social. No entanto, ainda há muito a ser feito para garantir a igualdade de oportunidades para mulheres no mercado de trabalho, especialmente em cargos de liderança. Apesar dos avanços, a discriminação de gênero continua presente, manifestando-se em práticas como desigualdade salarial e dificuldades enfrentadas por mulheres que engravidam ou que precisam lidar com problemas décor.

Ainda assim, é importante destacar que as mulheres estão conquistando cada vez mais espaço em diversas áreas do mercado de trabalho, inclusive na hotelaria e turismo. De acordo com Salvador (2012), esses setores podem ser considerados como facilitadores para a inclusão de minorias, incluindo mulheres, já que apresentam um ambiente mais diversificado e inclusivo. Além disso, a presença de mulheres em cargos de liderança pode trazer benefícios para as empresas, como uma maior diversidade de perspectivas e soluções inovadoras. Portanto, é fundamental continuar lutando por uma sociedade mais igualitária, onde todas as pessoas, independentemente de gênero, tenham as mesmas oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

[...] o mercado de trabalho no turismo é caracterizado pelas baixas barreiras à entrada, e é mais favorável a empregar mulheres e grupos minoritários do que outras indústrias. Ainda oferece ocupações a tempo parcial e trabalho por turnos, que pode ser útil para as mulheres com responsabilidades domésticas. (SALVADOR, 2012, p.61).

O turismo é uma indústria ampla e diversificada, capaz de impulsionar diversos setores da economia, cultura e educação. Como afirma Salvador (2012, p. 58), "o turismo é uma atividade multivariada, que engloba vários setores da economia, movimenta comunidades, fortalece culturas e etnias e ainda desenvolve regiões". Dentro desse universo, o setor de hospedagem é de extrema importância e é objeto de estudo deste artigo. Por muito tempo, os cargos executivos dos hotéis eram predominantemente ocupados por homens, enquanto as mulheres se limitavam a funções como camareiras, recepcionistas e auxiliares de serviços gerais. No entanto, as coisas estão mudando e as empresas hoteleiras estão cada vez mais valorizando as mulheres em cargos de liderança. Essas organizações estão buscando um novo paradigma, baseado em flexibilidade, sensibilidade, intuição,

paciência, capacidade para trabalhar em equipe e gerir a diversidade, características que são comumente atribuídas às mulheres (MANDELLI, 2014). Katos (2008) aponta que dentro da hotelaria existem cargos majoritariamente ocupados por mulheres, como camareira, recepcionista, cozinheira e coordenadoras de eventos. Como apontado por Kinnaird e Hall (1996 apud SALVADOR, 2012, p.62), "a maneira como a atividade turística é guiada, geralmente é espelho do pensamento crítico da sociedade". Isso significa que a forma como a indústria hoteleira se comporta reflete a mentalidade predominante na sociedade.

Diante dos perfis dos cargos que são ocupados majoritariamente por mulheres, é observado que o mercado hoteleiro utiliza estereótipos tradicionais de gênero, que remetem a um tempo em que a mulher era vista apenas como responsável pelos cuidados da casa e da criação dos filhos. Quando questionadas sobre as vantagens e desvantagens de atuar no mercado hoteleiro, todas as entrevistadas apontaram basicamente os mesmos pontos, indicando a necessidade de um trabalho mais amplo para promover a igualdade de gênero nesse setor.

Capítulo 3 - ANÁLISE ATRAVÉS DE QUEM VIVE.

Com base nos capítulos anteriores, que apresentaram a fundamentação teórica necessária para embasar a pesquisa em questão, este capítulo tem como objetivo apresentar a metodologia utilizada, bem como os resultados obtidos por meio da coleta de dados por meio de formulários aplicados. Para viabilizar a pesquisa, foram elaborados formulários com perguntas abertas e fechadas, que foram distribuídos entre os participantes selecionados para a amostra. A escolha dos participantes foi feita de forma criteriosa, de acordo com o objetivo da pesquisa e com a população-alvo estudada. Os formulários foram aplicados de forma presencial e virtual, de acordo com a disponibilidade e preferência dos participantes.

Após a coleta dos dados, estes foram organizados e analisados de forma aprofundada, utilizando-se ferramentas estatísticas e técnicas de análise de dados qualitativos e quantitativos. Com base nessa análise, foi possível identificar as tendências, padrões e lacunas relacionados ao tema da pesquisa, permitindo uma compreensão mais completa dos dados coletados. Dessa forma, este capítulo apresentará os resultados obtidos, destacando as principais conclusões da pesquisa e fornecendo uma análise aprofundada dos dados coletados. Além disso, será discutida a relevância dos resultados para a área de estudo, bem como suas implicações para a prática profissional e futuras pesquisas na área.

Em resumo, este capítulo oferece uma visão detalhada da metodologia e dos resultados da pesquisa, fornecendo uma compreensão completa do processo de coleta e análise de dados e de como esses dados contribuem para o avanço do conhecimento na área estudada. Pensando nisso, a análise sobre as mulheres na indústria hoteleira revela a importância da diversidade de gênero neste setor. A presença de mulheres em vários cargos, desde a gestão até os cargos operacionais, demonstra sua capacidade e talento para atuar em uma área historicamente dominada por homens.

3.1 - Metodologia

O presente trabalho buscou trabalhar com uma metodologia exploratória, baseando-se em pesquisas bibliográficas de fontes secundárias, especialmente em

periódicos científicos nacionais e internacionais para escrita e fundamentação teórica, e posteriormente, foi realizado a coleta de dados a partir da aplicação de questionários baseados na temática da pesquisa, aplicados em hotéis voltados para região central de Ouro Preto e Mariana.

A coleta de dados teve como resposta 93 questionários, aplicados dentre um período de 2 semanas, tanto no formato manual quanto no remoto por meio do Google Forms. Na cidade de Ouro Preto, foi tido como critério para aplicação, hotéis e pousadas localizados a cerca de 500m de distância do principal ponto turístico da cidade, a Praça Tiradentes. Foram abordados 16 estabelecimentos, entre hotéis e pousadas, de grande, médio e pequeno porte, não exigindo critério específico para preenchimento das questões, apenas que trabalhassem no meio hoteleiro. Dentre eles estão o Hotel Barroco Mineiro à 54m; Solar da Ópera à 90m; Pousada Mondego à 110m; Solar das Oliveiras à 110m; Pousada Clássica à 110m; Pousada Guignard à 130m; Pousada Chico Rei à 140m; Hotel Boutique à 170m; Pousado dos Sinos de São Francisco 180m; Pousada Tiradentes à 180m; Hotel Colonial à 230m; Pousada Caminhos da Liberdade à 250m; Pousada Solar do Carmo à 260m; Grande Hotel de Ouro Preto à 270m; Pousada Casa dos Contos à 270m; Hotel Pousada Casa Grande à 350m; Pousada Horto dos Contos à 350m, todos consegui fazer o percurso a pé. Já em Mariana, foi considerado os mesmos critérios para avaliação, e foram encontrados 6 hotéis e pousadas a cerca de 500m do Terminal turístico de Mariana. Resume-se que durante o período de aplicação dos questionários, foram visitados entre Ouro Preto e Mariana, cerca de 22 estabelecimentos, porém não foi obtido um número satisfatório de respostas, pois nem todos os lugares se demonstraram receptivos a colaborar com a pesquisa. Desta forma, foi criado o mesmo questionário online, e distribuído dentre os alunos da UFOP que teriam vínculo com meios de hospedagem. Com a somatória dos dois meios de respostas, obtivemos o resultado de 93 questionários aplicados.

3.2 - Análise de Perfil

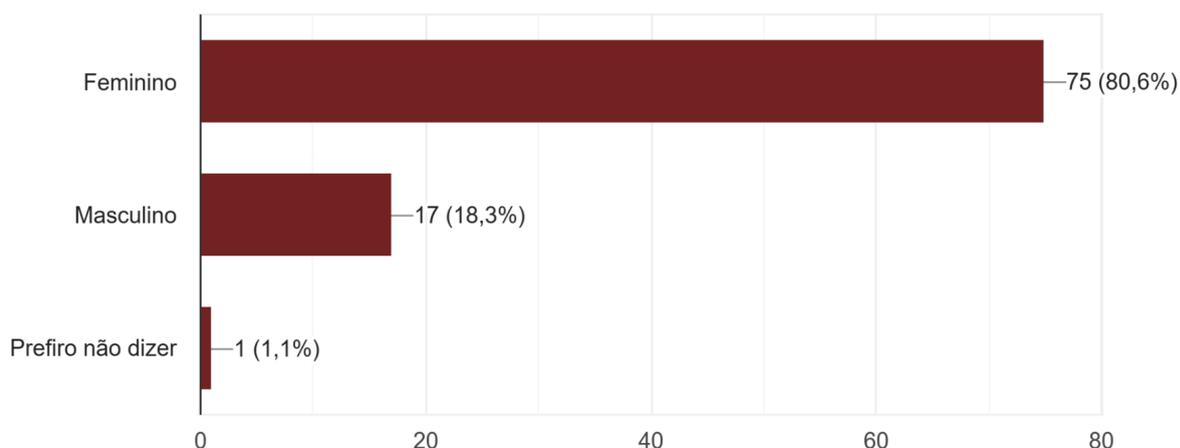
Para caracterizar o perfil do trabalhador necessário a essa pesquisa, foi separado em 5 categorias dentre gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil, e se o trabalhador teria filhos ou não. A pesquisa foi aberta a quem se disponibilizasse a

contribuir, foi aplicado ao público feminino e masculino, porém a maior taxa de participação foi do público feminino. Das 93 respostas, a primeira categoria de gênero obteve 80,6% de respostas femininas, totalizando 75 participantes; 18,3% de respostas masculinas, totalizando 17 participantes e 1,1% de opção prefiro não dizer, com 1 participante.

Gráfico 1 - Percentual de participação por Gênero

1 - Gênero

93 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

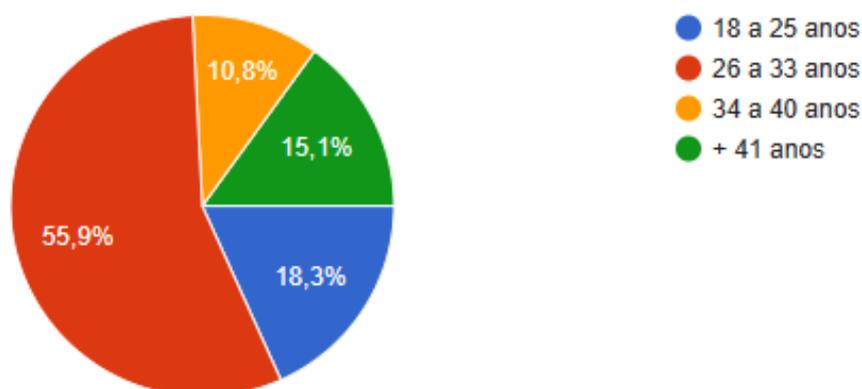
Como o foco da pesquisa é voltado para o público feminino, buscamos atingir essa classe, mas sem exclusão dos demais participantes, aqueles que se dispuseram a colaborar, foram aceitos como respostas durante o período de 2 semanas, porém a maior parte do público encontrado nos hotéis que foi visitado, é majoritariamente feminino.

Passando para segundo ponto de análise foi separado por faixa etária os participantes com uma variação de 7 a 8 anos dentre cada opção que foram; a) 18 a 25 anos que teve 18,3% representando 17 de respostas; b) 26 a 33 anos com a maior parte do percentual com 55,9% representando 52 respostas ; c) 34 a 40 anos com o menor percentual de respostas com 10 participantes e com percentual de 10,8%; e também a opção d) +41 anos com 15,1% de respostas e 14 participantes.

Gráfico 2 - Percentual por Faixa etária

2 - Faixa etária

93 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

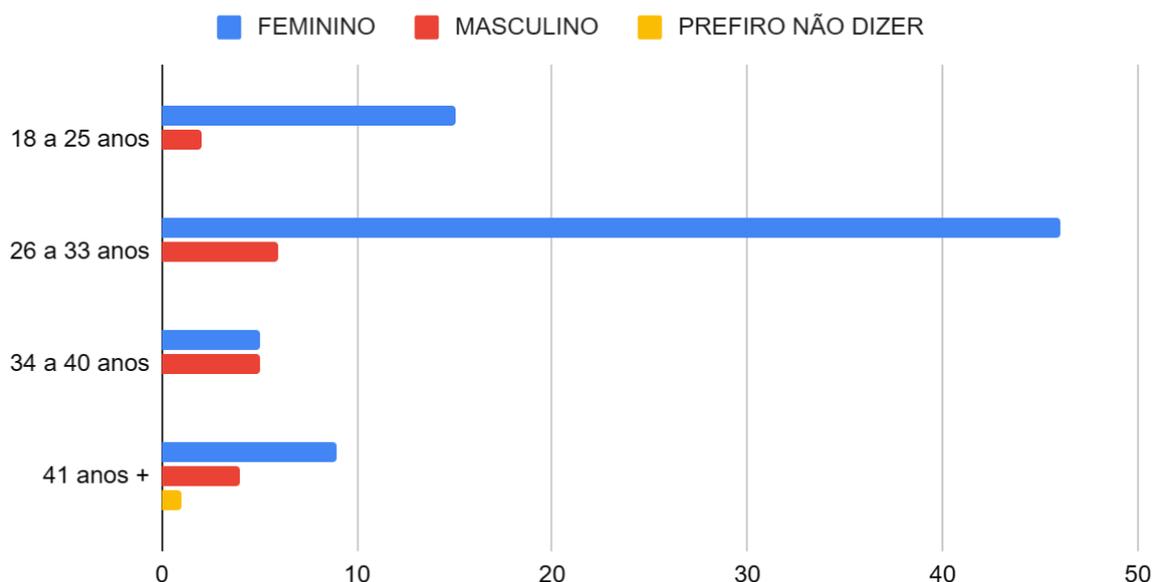
Para uma análise mais detalhada, foi separado dentre os 93 questionários as categorias do gráfico 1, com feminino, masculino e prefiro não dizer, linkando com o gráfico 2 referente a faixa etária. Nas respostas de 18 a 25 anos, teve retorno de 15 mulheres e 2 homens; nas respostas de 26 a 33 anos teve retorno de 46 mulheres e 6 homens; já na resposta de 34 a 40 anos foram 5 mulheres e 5 homens; por último as respostas de + 41 anos foram 9 mulheres, 4 homens e 1 prefiro não dizer.

Percebe-se que a grande maioria das mulheres que estão atuando na área da hotelaria, tem em média 26 a 33 anos, com o maior percentual de respostas, o que nos pode dar uma prévia percepção de que não é tão fácil ingressar neste mercado, pois nas respostas de 18 a 25 anos, obtivemos apenas 15 mulheres, o que deixa a dúvida se a maioria continuou por anos na área ou conseguiu ingressar apenas após alguns anos de experiência de vida ou profissional.

Gráfico 3 - Dados distribuídos entre Faixa Etária e Gênero

3 - Faixa Etária distribuída em Gênero

93 respostas



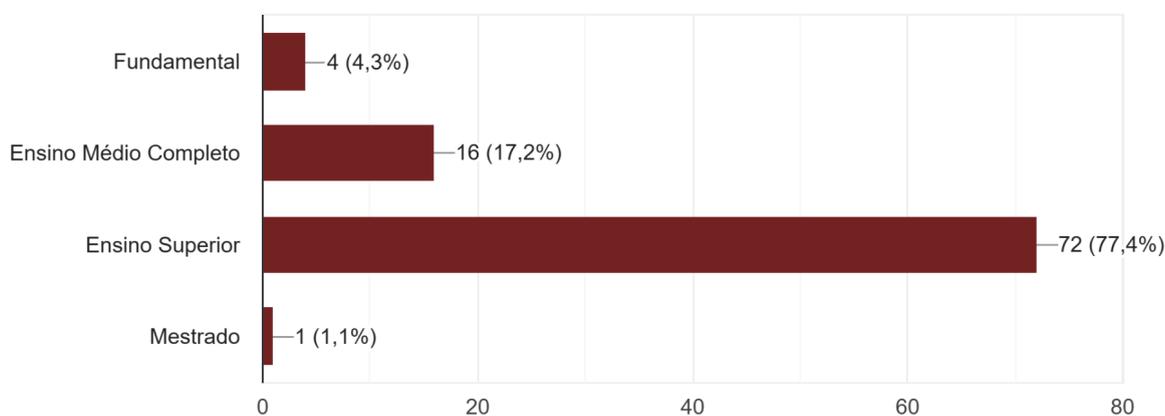
Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Passando para próxima etapa do questionário, temos as questões divididas por escolaridade, onde foi separado em escolaridade primária como a) Fundamental com 4 respostas e média de 4,3%; escolaridade secundária como b) Ensino Médio Completo com 16 respostas e percentual de 17,2%; e escolaridade mais avançada como c) Ensino Superior com 72 respostas e média de 77,4%; foi aberto também uma opção de d) Outros, onde teve 1 resposta como Mestrado, representando 1,1%.

Gráfico 4 - Escolaridade

4 - Escolaridade

93 respostas



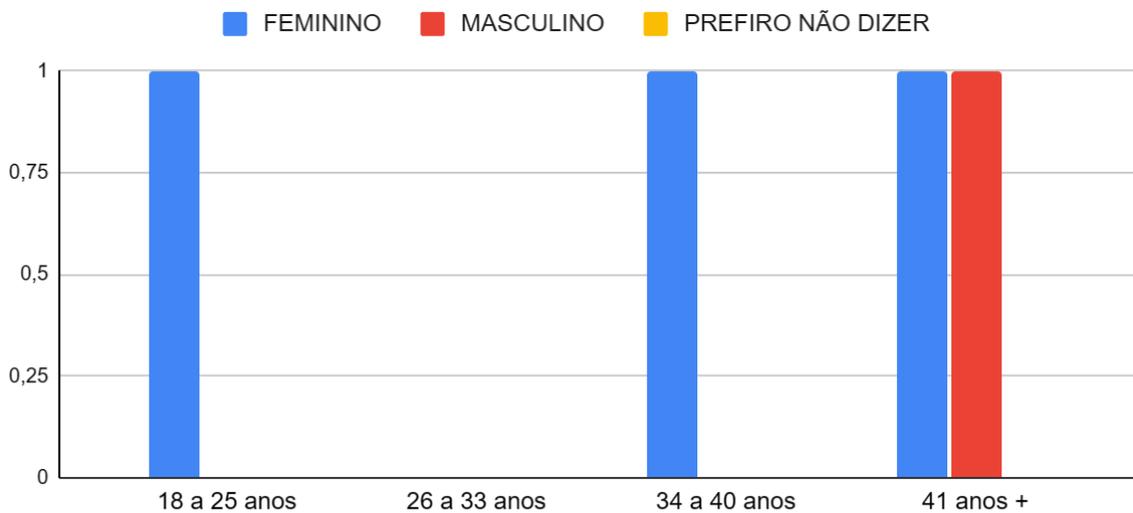
Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Foi separado também, baseado no gráfico anterior de escolaridade, cada categoria dividida em faixas etárias e por gênero, para saber quantas mulheres e qual seu grau de escolaridade estão ingressadas no mercado de trabalho da hotelaria. Na categoria a) Fundamental - com 4 respostas ficou distribuído entre (1) feminino de 18 a 25 anos, (1) feminino de 34 a 40 anos, (1) feminino e (1) masculino de +41 anos.

Gráfico 4.1 - Escolaridade (Fundamental) comparada com a faixa etária.

4.1 Escolaridade

a) Fundamental



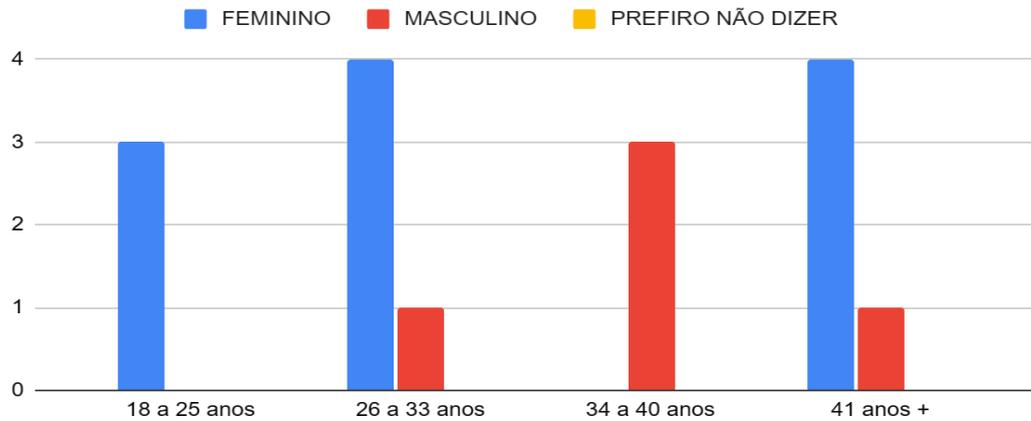
Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Já na categoria separada para a letra b) Ensino Médio Completo, foram 16 respostas divididas em - (3) femininos de 18 a 25 anos, (4) femininos e (1) masculino de 26 a 33 anos, (3) masculinos de 34 a 40 anos, (4) femininos e (1) masculino de +41 anos.

Gráfico 4.2 - Escolaridade (E.M. Completo) comparada com a faixa etária.

4.2 - Escolaridade

b) Ensino Médio Completo



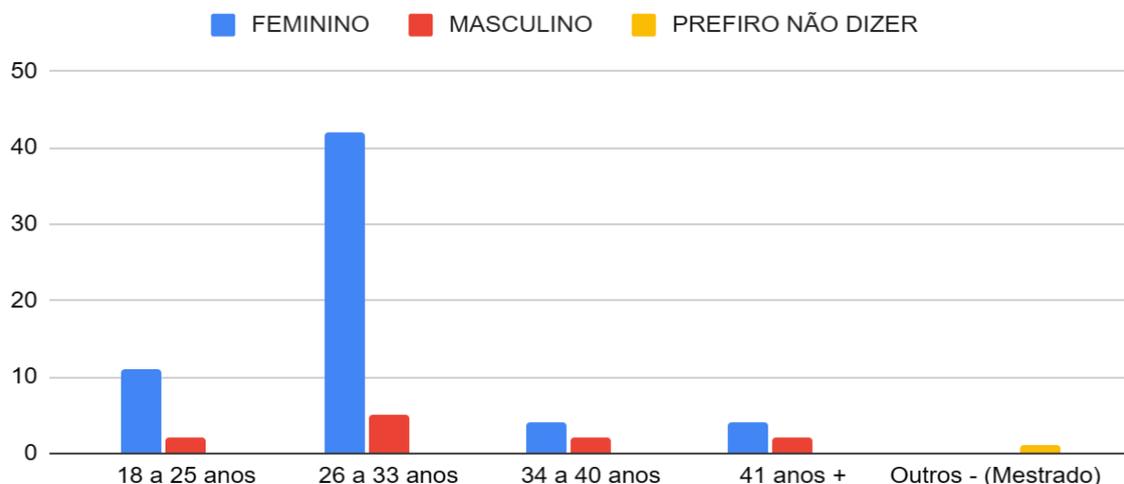
Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Na terceira opção de análise, foi separado na letra c) Ensino Superior, onde obtivemos a maior parte das respostas com 72 interações, dentre elas são - (11) femininos e (2) masculinos de 18 a 25 anos; (42) femininos e (5) masculinos de 26 a 33 anos; (4) femininos e (2) masculinas de 34 a 40 anos; e por último (4) femininos e (2) masculinas em +41 anos. Também houve uma única interação com a opção d) Outros, onde o trabalhador com mais de anos, preferiu não mencionar seu Gênero, ocupa seu grau de escolaridade já no Mestrado.

Gráfico 4.3 - Escolaridade (Ensino Superior) comparada com a faixa etária

4.3 - Escolaridade

c) Ensino Superior



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

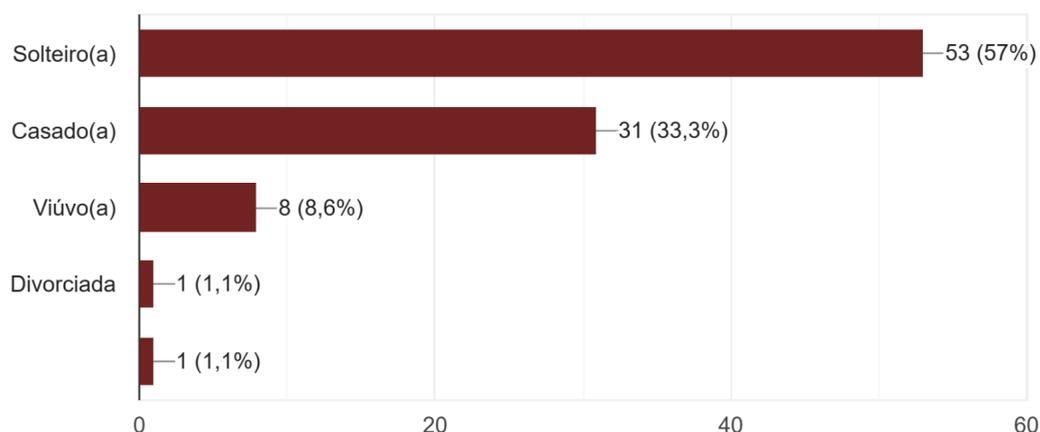
Foi separado também o estado civil dos colaboradores que param da pesquisa, em opções de solteiro, casado, viúvo e outros. Esta questão foi elaborada pensando em analisar se a vida matrimonial ou a ausência dela, influência nas relações de trabalho, se teria muitos ou poucos índices de adesão.

O gráfico ficou registrado com maior índice em pessoas solteiras, com 53 respostas totalizando 57% dos entrevistados, já os casados entram em segundo lugar com 31 respostas e 33,3% do seu percentual; a categoria de viúvos apresenta 8 respostas e dentre elas 8,6%; foi colocado uma opção como “Outros”, nela surgiu um participante que se intitulou divorciado com 1,1% da pesquisa, e outra que não soube responder, também com 1,1%.

Gráfico 5 - Percentual baseado em Estado Civil

5 - Estado Civil

93 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Isso nos leva a pensar que a maior porcentagem por ser solteira e feminina, pode partir de um pressuposto de que a mulher seria melhor sem nada a impedindo de estar a disposição do trabalho como um relacionamento ou filhos. Com isso foi feito uma nova análise para saber quantas mulheres solteiras ou casadas estão se enquadrando neste meio. Foi separado em Estado Civil, faixa etária e gênero como segue as tabelas abaixo:

Quadro 1 - Respostas dos Solteiros separadas por faixa etária e gênero

SOLTEIRO			
	<u>FEMININO</u>	<u>MASCULINO</u>	<u>PREFIRO NÃO DIZER</u>
18 a 25 anos	13	2	0
26 a 33 anos	33	5	0
34 a 40 anos	0	1	0
41 anos +	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa

No primeiro quadro, dentre os 3 analisados, temos a maior porcentagem de respostas como opção solteira, onde o foco da pesquisa, as mulheres, entre 26 a 33 anos, mostraram a maior quantidade de respostas com 33 questões. Também no segundo quadro, tivemos quase a metade de respostas do primeiro, onde 14 mulheres na mesma faixa etária de 26 a 33 anos, consideradas jovens adultos, estão na opção de casadas. Já nas respostas masculinas, as quais foram bem menos mas não sem valor, ficou bem dividido entre os solteiros e os casados, variando somente entre a faixa etária de cada um, onde os mais novos de 26 a 33 anos são solteiros e os mais velhos de 34 a 40 anos e +41 anos são casados.

Quadro 2 - Respostas dos Casados separadas por faixa etária e gênero.

CASADO			
	<u>FEMININO</u>	<u>MASCULINO</u>	<u>PREFIRO NÃO DIZER</u>
18 a 25 anos	1	0	0
26 a 33 anos	14	1	0
34 a 40 anos	4	4	0
41 anos +	3	3	0

Fonte: Dados da pesquisa

Também foi separado um quadro com as comparações entre o estado civil - viúvo, com a faixa etária e o gênero, porém obteve-se poucas respostas, pois a grande maioria da pesquisa se mostrou serem mulheres jovens, na casa dos de 20 a 30 anos. O quadro de viúvos apresentou a maior parte nas respostas femininas e

+41 anos, mas o que me chamou mais atenção foi a única resposta de uma moça que sua faixa etária é de 18 a 25 anos, considerada jovem e já apresenta um caso de viuvez.

Quadro 3 - Respostas dos Viúvos separadas por faixa etária e gênero.

VIÚVO			
	<u>FEMININO</u>	<u>MASCULINO</u>	<u>PREFIRO NÃO DIZER</u>
18 a 25 anos	1	0	0
26 a 33 anos	0	0	0
34 a 40 anos	0	0	0
41 anos +	5	1	0

Fonte: Dados da pesquisa

Para o ultimo modulo da análise do perfil dos trabalhadores do setor de serviços hoteleiros entrevistados, separamos as modalidades de maternidade e paternidade para quantificar quantas mulheres casadas ou solteiras, têm filhos e atuam na área, para entender se isso pode vir a ser um percalço ou não para o público feminino. A preferência por mulheres solteiras e sem filhos na contratação para trabalhar em hotéis é uma prática discriminatória que está associada a estereótipos de gênero e preconceitos sociais. Esse tipo de discriminação não só é injusto, mas também é ilegal em muitos países.

Infelizmente, ainda existem empregadores que acreditam que mulheres solteiras e sem filhos são mais comprometidas com o trabalho e têm menos responsabilidades fora do trabalho, o que faz com que sejam mais flexíveis em relação a horários e viagens. Essas crenças, no entanto, são preconceituosas e não têm qualquer base factual, uma vez que todas as pessoas, independentemente do seu estado civil ou parentalidade, têm responsabilidades e compromissos fora do trabalho. Além disso, ao restringir a contratação apenas a mulheres solteiras e sem filhos, o hotel está perdendo a oportunidade de aproveitar o potencial de candidatos altamente qualificados e experientes, que podem não se enquadrar nesses estereótipos.

A diversidade e a inclusão são fundamentais para um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Os empregadores devem contratar funcionários com base em

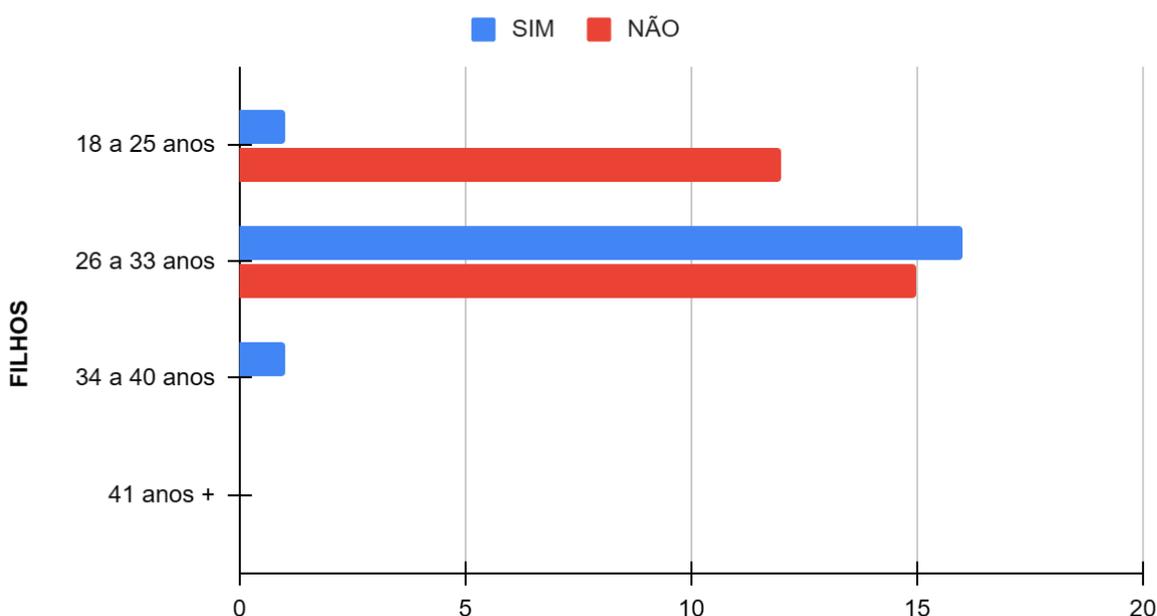
suas habilidades, experiência e adequação para o trabalho, em vez de fazer suposições com base em estereótipos de gênero ou estado civil.

Além disso, é importante lembrar que a discriminação de gênero no local de trabalho é ilegal e prejudica não apenas as mulheres, mas também a empresa. A adoção de políticas e práticas de recrutamento e contratação justas e inclusivas pode ajudar a garantir que o hotel tenha uma equipe forte e motivada, independentemente do estado civil ou da parentalidade de seus funcionários.

Portanto, a separação desses dados ficou dividida entre gênero, estado civil e filhos, e para o primeiro gráfico ficou dividido entre mulheres solteiras com ou sem filhos. As mulheres solteiras entrevistadas entre 18 a 25 anos apenas (1) respondeu ter filho e outras (12) responderam que não possuem filhos; já as de 26 a 33 anos apresentou uma porcentagem maior em relação às demais com (16) respostas para sim, e (15) para não; entre a faixa etária de 34 a 40 anos apenas (1) mulher respondeu ter 2 filhos, e as de +41 anos não apresentou resultado a essa parte da pesquisa. Todas as entrevistadas que responderam terem filhos, se encaixa na média de 2 a 3 filhos, algumas com crianças pequenas e outra com mais de 10 anos um dos filhos.

Gráfico 6 - Percentual de Mulheres Solteiras com ou sem filhos

6 - Mulheres / Solteiras

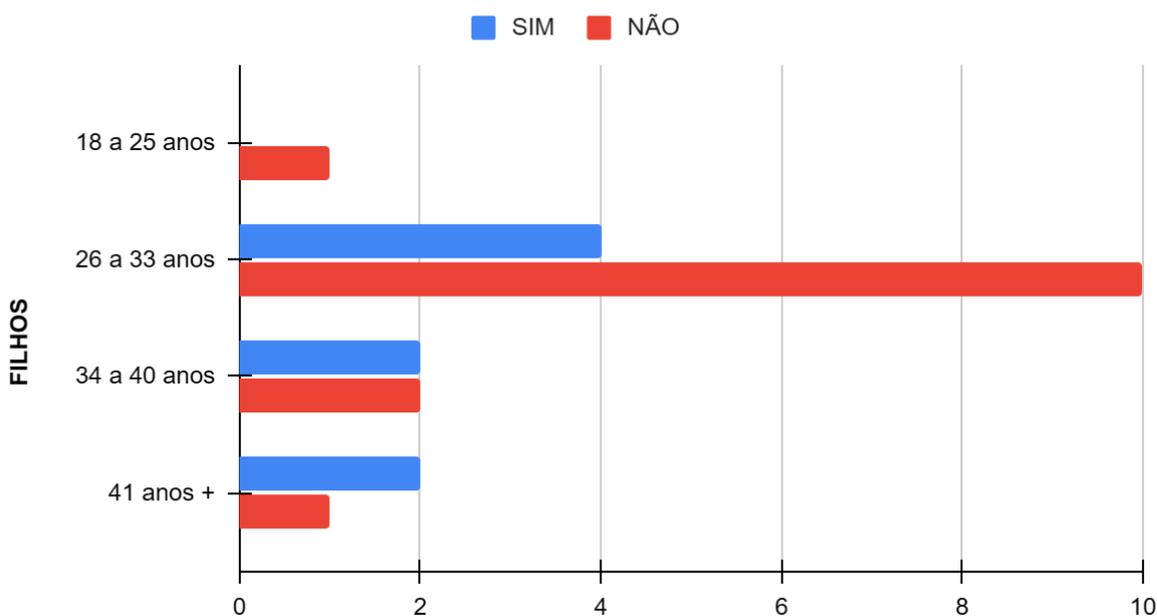


Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Já na análise das mulheres casadas, o resultado foi elevado quanto ao das mulheres solteiras, mas ainda para o lado posterior, a maioria das mulheres não tem filhos. As mulheres casadas de 18 a 25 anos apenas (1) não tem filhos, que ao cruzar com os dados das mulheres casadas, bate corretamente, pois somente uma mulher nesta faixa etária é casada. As mulheres de 26 a 33 anos, apenas 14 são casadas, e dentre elas (4) apenas tem filhos, entre 2 a 3 filhos, e as outras (10) mulheres casadas não possuem filhos. As de 34 a 40 anos ficou dividido, das quatro mulheres casadas (2) tem filhos e outras (2) não tem filhos, e as de + 41 anos (2) tem filhos e apenas (1) não tem filhos.

Gráfico 6.1 - Percentual de Mulheres Casadas com ou sem filhos

6.1 - Mulheres / Casadas



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Já as mulheres viúvas com mais de 42 anos, (5) apresentaram ter filhos, e apenas (1) não. O que chamou a atenção foi a jovem de 18 a 25 anos que já é viúva e tem 2 filhos, uma moça tão jovem, mas que já apresenta características duras para idade.

Na análise dos dados dos homens solteiros ou casados que possuem filhos ou não, a porcentagem foi bem pequena, pois tivemos apenas 17 participações masculinas. Dentre os solteiros e casados, as respostas ficaram bem divididas, com 8 respostas para cada, variando apenas entre a faixa etária. Os homens solteiros de

18 a 25 anos apresentaram (2) respostas para não terem filhos; já os de 26 a 33 anos apresentaram (1) resposta para sim e (4) respostas para não; e o último de 34 a 40 anos apresentou (1) resposta para não ter filhos.

Passando para os homens casados, apresentaram uma porcentagem maior de ter filhos, mesmo com as respostas divididas entre os solteiros a diferença é que as 8 respostas obtidas pelos casados foi positiva em relação a ter filhos. Começando com os homens de 26 a 33 anos que apenas (1) têm filhos, já os de 34 a 40 anos (3) apresentaram ter filhos e apenas (1) não tem; e os de + 41 anos apresentaram ter apenas (3) respostas. Para totalizar o número de homens, temos apenas um único viúvo que apresentou resposta positiva para ter filhos, mas está na faixa etária de mais 41 anos. A título de curiosidade, mas não relevante a pesquisa, obtivemos 1 pessoa com resposta para gênero (prefiro não dizer) que é casado, tem mais de 41 anos e não possui filhos, mas sim um enteado.

3.3 - Percepção das trabalhadoras participantes

Para esta etapa da pesquisa, foram separados os cargos encontrados nas entrevistas e as considerações passadas sobre a percepção dos trabalhadores do ramo hoteleiro, sobre vivências e fatos ocorridos. A autora Ana Maria Vieira, em seu livro "As Mulheres e o Turismo: Reflexões Sobre a Invisibilidade" fala sobre estereótipos de gênero, que associam mulheres a funções de menor prestígio, e pela falta de políticas de igualdade de gênero nas empresas hoteleiras, e diz que:

"Culturalmente, o trabalho hoteleiro tem sido identificado como feminino. Com isto, há um estereótipo de gênero que tem associado as mulheres às funções de recepcionista, camareira, mensageira e a poucas funções de chefia e gerência. A segregação ocupacional e a desvalorização das funções femininas são algumas das barreiras enfrentadas pelas mulheres para ascenderem na carreira hoteleira. A falta de políticas de igualdade de gênero nas empresas hoteleiras é um dos fatores que contribui para a perpetuação destas práticas discriminatórias." (Vieira, 2007, p. 34)

De início, ao separar os 93 questionários, os cargos mais apontados foram o de recepcionista, gerentes com ramificações a gerente geral, gerente de andares, gerente de reservas, gerente de setores, e também camareiras.

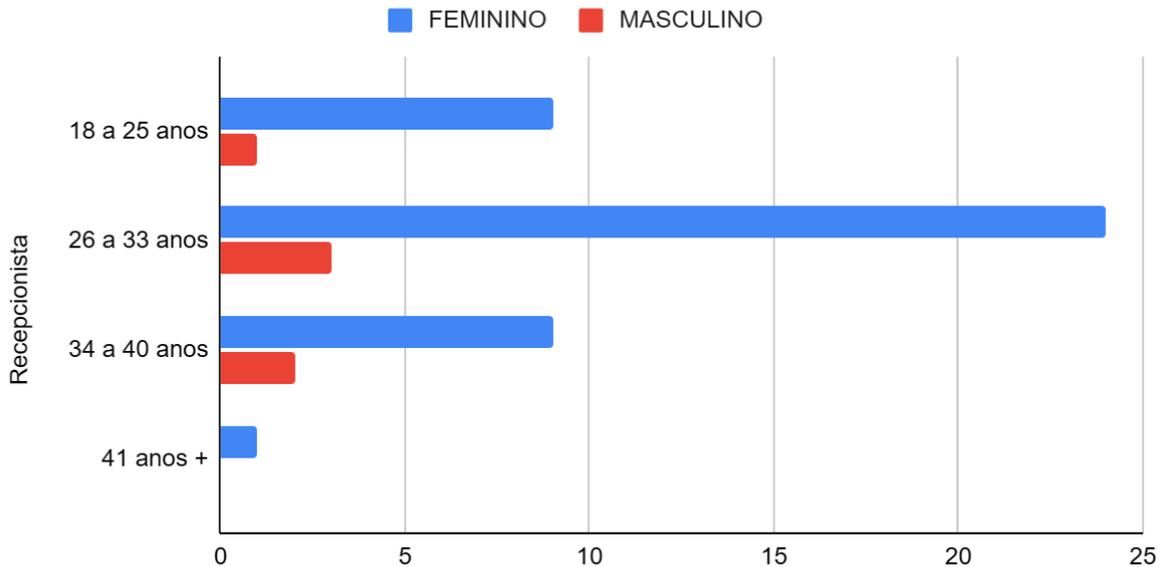
No primeiro módulo de análise, pensando em um organograma da hotelaria, temos a recepção de um hotel que é muito mais do que apenas um lugar para cumprimentar os hóspedes. Na verdade, é o coração do estabelecimento, pois é a primeira impressão que os hóspedes têm do hotel e é onde eles procuram ajuda para todas as suas necessidades, basicamente o coração do hotel. É por isso que uma recepcionista de um hotel desempenha um papel tão crucial na experiência do hóspede. Além de dar as boas-vindas aos hóspedes, a recepcionista de um hotel é responsável por uma variedade de tarefas importantes. Isso inclui registrar a entrada e a saída dos hóspedes, fornecer informações sobre o hotel e a área local, fazer reservas para jantar e entretenimento, gerenciar o caixa e resolver problemas dos hóspedes. A recepcionista também é responsável por coordenar a equipe de limpeza e manutenção, garantindo que todas as áreas do hotel estejam sempre limpas e bem cuidadas.

Para ser uma boa recepcionista de hotel, é necessário ter excelentes habilidades interpessoais, ser organizado e ter uma compreensão completa dos serviços oferecidos pelo hotel e da área local. Também é importante ter habilidades de gerenciamento de tempo e ser capaz de trabalhar sob pressão. Em resumo, a recepcionista de hotel é uma figura fundamental para a operação do hotel e para garantir que os hóspedes tenham uma estadia agradável e memorável.

Gráfico 7 - Comparativo entre Recepcionistas

7 - Comparativo entre função e gênero

Distribuição de respostas entre faixa etária e gênero sobre a função de recepcionista



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Pensando dessa forma, a primeira análise foi voltada para a função de recepcionista, dividido entre gênero e faixa etária, obtivemos maior número de respostas das mulheres, entre 18 a 25 anos com (9) funcionárias; de 26 a 33 anos com o maior número de respostas em todos os cargos separados apresentando (24) funcionárias; as de 34 a 40 anos apenas com (9) funcionárias, e por fim apenas (1) recepcionista com +41 anos. Já os recepcionistas homens, tinham apenas (1) de 18 a 25 anos; de 26 a 33 anos com (3) funcionários e de 34 a 40 anos apenas com (2) recepcionistas. O que me chamou atenção ao analisar esses dados foi que surgiram algumas observações e pontuações importantes, para o cargo masculino era exigido ter carteira de motorista B, e das 6 respostas masculinas que tivemos, 4 eram para trabalhar na recepção à noite.

Pode haver várias razões pelas quais há mais mulheres na recepção de um hotel do que em outras áreas, como cargos de gerência, por exemplo. Uma das razões é que a recepção é geralmente vista como uma função mais voltada para o atendimento ao cliente e para o trabalho de equipe, o que pode atrair mulheres que possuem essas habilidades. Peter Harris, em seu livro "Administração Hoteleira: Uma Perspectiva Global" que fala:

"Existem algumas barreiras específicas de gênero que as mulheres enfrentam ao tentar entrar em algumas áreas da indústria hoteleira, como a segregação ocupacional. Por exemplo, muitas mulheres trabalham na recepção e na limpeza dos quartos, mas há muito poucas mulheres em cargos de gerência e liderança. Isso pode ser em parte devido a estereótipos de gênero que consideram essas funções como mais "adequadas" para homens." (Harris, 2014, p. 191)

Além disso, muitas vezes há uma preferência por mulheres na recepção de um hotel, especialmente quando se trata de lidar com os hóspedes, por uma certa beleza, destreza e delicadeza. Isso se deve em parte a estereótipos de gênero que associam as mulheres com qualidades como amabilidade, paciência e habilidades interpessoais, que são vistas como cruciais na interação com os hóspedes.

Outro fator é que as mulheres muitas vezes ocupam posições de atendimento ao cliente em diversos setores, e a indústria hoteleira não é diferente. Isso significa que elas já possuem a experiência e as habilidades necessárias para trabalhar na recepção de um hotel, se a pessoa tem experiência com vendas e boa comunicação, tem maior chance de ingressar numa vaga desta. Além disso, a recepção de um hotel é frequentemente vista como um ponto de entrada na indústria hoteleira, o que significa que as mulheres podem ter mais oportunidades de iniciar sua carreira nessa área e, eventualmente, subir para cargos mais altos. É importante notar que, embora ainda haja desigualdades de gênero na indústria hoteleira, vem mostrando durante a pesquisa que há um crescente reconhecimento da importância da diversidade e da inclusão, o que pode abrir mais portas para mulheres em cargos de gerência e outras áreas da indústria.

No segundo módulo desta análise, temos a função de gerência, e para entendê-la é necessário pensar além, pois a nomenclatura "gerente" se enquadra em várias áreas de um organograma hoteleiro. Os proprietários de um hotel têm como objetivo principal consolidar a reputação de seu empreendimento e obter lucros, como qualquer empreendimento. No entanto, para alcançar esses objetivos, é essencial que o hotel tenha uma estrutura administrativa eficiente e bem organizada, que garanta o bom funcionamento de todos os departamentos. E é aí que entra o papel crucial do gerente de hotel.

O gerente de hotel é o profissional responsável por gerenciar todos os aspectos operacionais do hotel, desde o atendimento ao cliente até as finanças e recursos humanos. Ele deve ser capaz de liderar e coordenar equipes de diferentes departamentos, mantendo a harmonia e a eficiência do estabelecimento. Além disso,

deve ser capaz de desenvolver e implementar estratégias que garantam a satisfação dos clientes e o sucesso financeiro do hotel. Um gerente de hotel bem-sucedido é aquele que tem habilidades de liderança e gerenciamento de equipe excepcionais, bem como uma compreensão profunda dos serviços oferecidos pelo hotel e das necessidades e expectativas dos clientes. Ele deve ser capaz de tomar decisões rápidas e eficazes, resolver problemas complexos e manter-se atualizado sobre as tendências e as mudanças no setor hoteleiro.

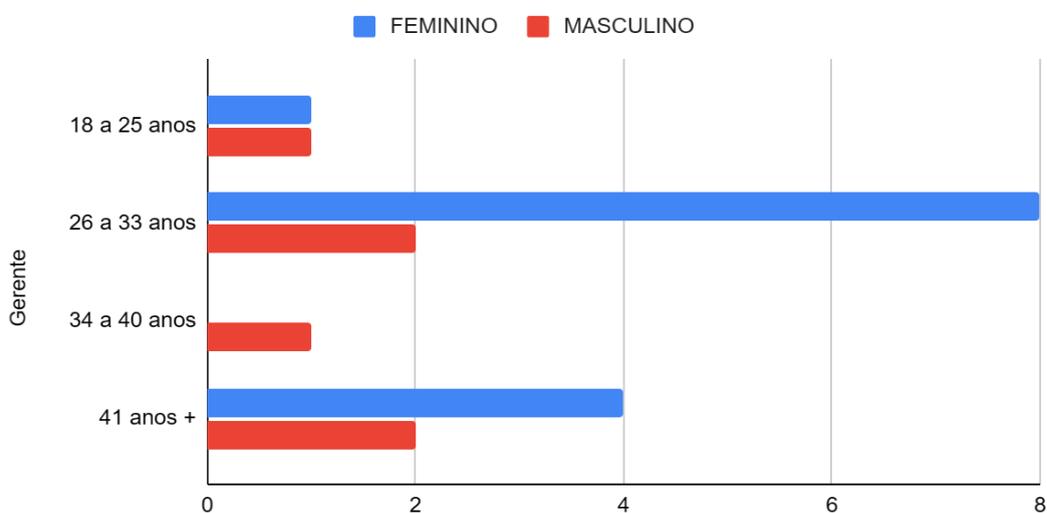
Em resumo, o gerente de hotel é uma figura fundamental na administração de um hotel de sucesso. Seu papel é garantir que o hotel esteja funcionando de maneira eficiente e eficaz, fornecendo aos hóspedes uma experiência memorável e lucrativa para os proprietários do estabelecimento.

Entendendo isso, ao analisar as funções de gerente aparente nas respostas, tivemos um resultado muito baixo, menos da metade das respostas das recepcionistas. No gênero feminino, de 18 a 25 anos apenas (1) mulher no cargo de gerência; de 26 a 33 anos já tivemos um percentual maior, com (8) mulheres em cargos de gerência, distribuídas em gerente de reservas, gerente de andares e gerente geral; e também mais (4) mulheres com mais de 41 anos nos cargos de liderança. Já os homens, apenas 6 ocupam essa posição, com (1) de 18 a 25 anos; (2) de 26 a 33 anos; (1) de 34 a 40 anos e por fim (2) de +41 anos.

Gráfico 7.1 - Comparativo entre Gerentes

7.1 - Comparativo entre função e gênero

Distribuição de respostas entre a faixa etária e gênero sobre a função de gerencia



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Pode-se notar, uma defasagem em cargos femininos de liderança e existem várias razões pelas quais há poucas mulheres em cargos de gerente de um hotel. Uma das principais razões é a desigualdade de gênero, que muitas vezes limita as oportunidades de carreira para as mulheres. Isso pode ser devido a estereótipos de gênero arraigados na sociedade que associam cargos de liderança com qualidades masculinas, como agressividade e assertividade, em vez de habilidades importantes, como inteligência emocional e habilidades interpessoais. A autora Ana Maria Vieira, em seu livro "As Mulheres e o Turismo: Reflexões Sobre a Invisibilidade" diz que:

"É no mercado de trabalho, com a segregação ocupacional de gênero, que se expressa a subordinação feminina. As mulheres são empregadas em trabalhos onde são minoria, nos serviços de menor remuneração e, geralmente, subordinadas hierarquicamente a homens, em postos de direção ou de comando" (Vieira, 2007, p. 26).

Além disso, a indústria hoteleira tende a ser predominantemente masculina, com uma cultura que muitas vezes favorece os homens em posições de liderança, mas encontramos muitas mulheres em posições inferiores ou de padrão estético onde se exige uma boa apresentação como a recepção. As mulheres podem enfrentar barreiras para avançar em suas carreiras em hotéis devido a preconceitos inconscientes, salários desiguais, falta de oportunidades de materiais e redes de apoio, além de desafios adicionais, como equilibrar a maternidade e a vida profissional. Outro fator a ser considerado é a natureza do trabalho em hotéis, que muitas vezes requer longas horas, trabalho noturno e fins de semana. Esses horários podem ser particularmente difíceis para as mulheres que têm responsabilidades familiares, o que pode limitar sua capacidade de assumir cargos de gerência.

No entanto, as mulheres estão lentamente ganhando mais espaço na indústria hoteleira e alcançando cargos de liderança. A conscientização sobre a importância da diversidade e da igualdade de gênero está crescendo, e mais empresas estão implementando políticas e programas que visam garantir que as mulheres sejam tratadas de forma justa e tenham as mesmas oportunidades de carreira que os homens.

Já no próximo tópico de análise, temos as respostas das camareiras, que surpreendem pela quantidade de respostas numa faixa etária tão jovem. Pensando nisso trás a importância de ter uma camareira em um hotel que é essencial para

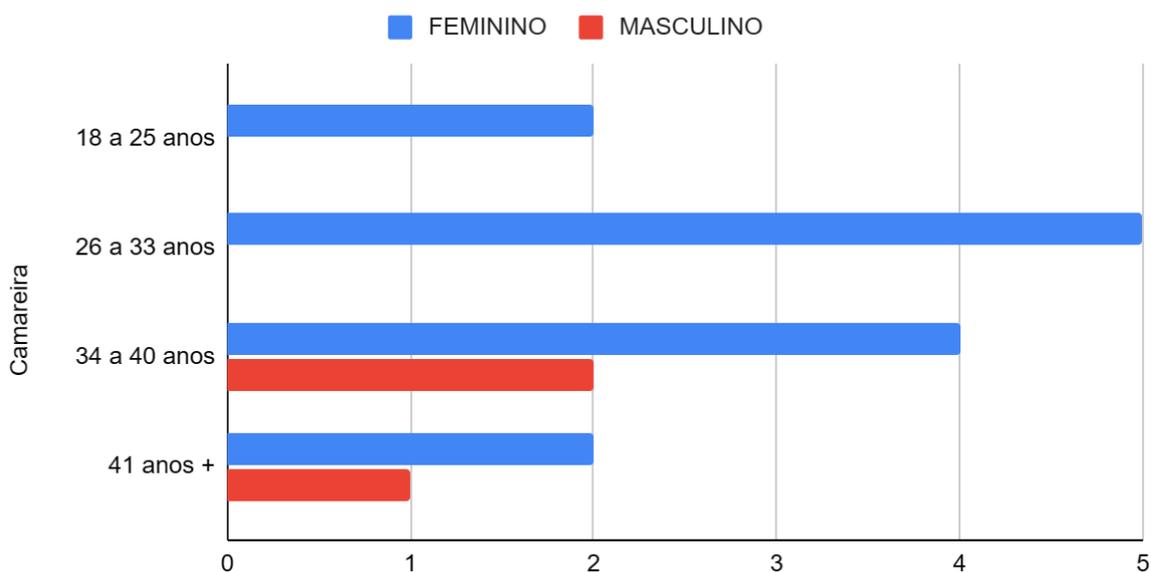
garantir a limpeza e organização dos quartos, bem como a satisfação dos hóspedes durante sua estadia. Algumas das principais razões pelas quais você deve ter uma camareira em seu hotel são:

- Limpeza e higiene: a camareira é responsável por limpar os quartos e garantir que eles estejam em perfeitas condições para a chegada dos hóspedes. Isso inclui trocar a roupa de cama e toalhas, limpar o banheiro e outras superfícies e garantir que todos os suprimentos estejam devidamente abastecidos. A limpeza e a higiene são fundamentais para a satisfação dos hóspedes e para manter a reputação do seu hotel.
- Conforto e comodidade: a camareira pode ajudar a tornar a estadia dos hóspedes mais confortável e conveniente, garantindo que tudo esteja em ordem no quarto. Isso inclui arrumar as camas, organizar os armários e gavetas, além de fornecer suprimentos adicionais ou outras comodidades que os hóspedes possam precisar.
- Imagem profissional: ter uma camareira em seu hotel ajuda a transmitir uma imagem mais profissional e cuidadosa aos seus hóspedes. Isso pode contribuir para a fidelização de clientes e para a atração de novos hóspedes.
- Eficiência operacional: com a ajuda de uma camareira, você pode garantir que a limpeza e organização dos quartos sejam feitas de forma eficiente e em tempo hábil, permitindo que você atenda mais hóspedes e aumente a receita do seu hotel.

Gráfico 7.2 - Comparativo entre Camareiras

7.2 - Comparativo entre função e gênero

Distribuição de respostas entre faixa etária e gênero sobre a função de camareira



Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Em resumo, ter uma camareira em seu hotel é essencial para garantir a limpeza, conforto e satisfação dos hóspedes, além de contribuir para a imagem profissional e eficiência operacional do negócio. Com isso, a pesquisa apresentou 13 respostas de mulheres na função e de apenas 3 homens. Na faixa etária de 18 a 25 anos temos (2) mulheres na função; de 26 a 33 anos foi a maior resposta com (5) mulheres como camareiras; já de 34 a 40 anos com (4) camareiras e de +41 anos com (2) camareiras, e também obtivemos uma resposta para uma governanta e linkando com o módulo anterior, uma gerente supervisora de andares. Já as respostas masculinas, apenas (2) de 34 a 40 anos, e apenas (1) de +41 anos, mas relataram fazer serviços mais de manutenção do hotel, cuidando de pequenos reparos diários junto ao trabalho das camareiras.

Foi encontrado também respostas mais abrangentes de cargos superiores e inferiores aos citados acima, mas não menos importantes. Dentre elas nas respostas femininas primeiramente, uma participante informou ter entre 26 a 33 anos e ser sócia proprietária do hotel; outra de 34 a 40 anos disse ser supervisora; duas jovens de 18 a 25 anos onde uma é estagiária de marketing do hotel e outra trabalha com recreação infantil; também tivemos duas cozinheiras de +41 anos e uma de 26 a 33

anos. A participante que preferiu não dizer gênero, tem mais de 41 anos e atua como gerente geral do estabelecimento; e também 2 homens com um de mais de 41 anos e outro de 26 a 33 anos como vigia noturno.

3.3.1 - Tempo de atuação

Para complementação da pesquisa, foi perguntado quanto tempo o trabalhador teria de empresa, ou que já tenha trabalhado no ramo hoteleiro, e obtivemos respostas variadas, indo de meses a mais de 20 anos. Mas a maioria com pouco tempo de trabalho, e pode haver várias razões pelas quais algumas pessoas podem não trabalhar por muito tempo na indústria hoteleira. Algumas dessas razões incluem:

- Carga horária e trabalho por turnos: a indústria hoteleira geralmente exige horários de trabalho flexíveis e trabalho por turnos, o que pode ser difícil para algumas pessoas lidarem, especialmente para aqueles que precisam conciliar trabalho e vida pessoal. As longas horas de trabalho também podem ser desgastantes e desmotivadoras, especialmente quando se trabalha em posições mais exigentes, como camareira, garçom e recepcionista.
- Salário: o salário em alguns cargos da indústria hoteleira pode não ser tão competitivo em comparação a outras indústrias, o que pode levar alguns funcionários a buscar oportunidades em outros setores que pagam melhor.
- Ambiente de trabalho: o ambiente de trabalho pode ser estressante em alguns hotéis, especialmente em locais turísticos movimentados ou em hotéis de grande porte. O estresse e a pressão podem ser altos, especialmente durante os períodos de alta temporada, o que pode afetar a saúde e a qualidade de vida dos funcionários.
- Falta de oportunidades de crescimento: em alguns hotéis, as oportunidades de crescimento e desenvolvimento de carreira podem ser limitadas, o que pode levar a falta de motivação e comprometimento por parte dos funcionários.

Em resumo, as pessoas podem não trabalhar por muito tempo na hotelaria devido a carga horária e trabalho por turnos, salário, ambiente de trabalho e falta de oportunidades de crescimento. Para mitigar esses problemas, os empregadores devem oferecer um ambiente de trabalho positivo, salários competitivos e

oportunidades de desenvolvimento de carreira para manter os funcionários engajados e comprometidos.

Portanto, foi separado dentre um período de 5 em 5 anos para melhor análise, como de 1 ano a 5 anos tivemos 61 participantes com tempo de trabalho; nota-se que a partir do 6 anos o número de trabalhadores reduz para menos da metade da resposta anterior, que de 6 anos a 10 anos houveram apenas 16 respostas; as de 11 anos a 15 e de 16 a 20 anos ou mais, ficou empatado na distribuição de 4 trabalhadores para cada. Também houve 8 participantes que estão no hotel ou trabalham como estagiários em menos de 1 ano apenas, com poucos meses de atuação. Segue quadro abaixo:

Quadro 4 - Demonstrativo do tempo de trabalho

TEMPO DE TRABALHO NA ÁREA DA HOTELARIA.							
1 ano	2	6 anos	0	11 anos	0	16 anos	0
2 anos	12	7 anos	9	12 anos	1	17 anos	2
3 anos	9	8 anos	1	13 anos	0	18 anos	0
4 anos	4	9 anos	2	14 anos	0	19 anos	0
5 anos	34	10 anos	4	15 anos	3	20 anos	2
TOTAL: 61		TOTAL: 16		TOTAL: 4		TOTAL: 4	

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Isso nos leva a uma outra discussão paralela: a dificuldade de jovens mulheres encontrarem um estágio em hotéis pode ser um desafio para qualquer jovem que esteja iniciando sua carreira na área hoteleira, ou mesmo se formando em um curso de turismo. A competição pode ser acirrada, já que muitos estudantes buscam essa experiência prática para complementar sua formação acadêmica, o que é bastante comum na região de Ouro Preto e Mariana, pela vasta quantidade de hotéis na região. Além disso, mesmo sendo um problema encontrar com facilidade, muitos hotéis preferem contratar estagiários que tenham alguma experiência prévia na área, o que pode ser uma barreira para jovens que estão apenas começando. Isso pode parecer injusto, mas faz sentido do ponto de vista do empregador, já que o treinamento de novos funcionários pode ser caro e demorado, e os hotéis geralmente procuram minimizar seus custos de treinamento.

Para aumentar suas chances de conseguir um estágio em hotel, é importante estar preparado e demonstrar um forte interesse na área hoteleira. Isso pode incluir a busca por cursos de formação ou treinamento em habilidades específicas, além de desenvolver habilidades de comunicação, trabalho em equipe e resolução de problemas. Também pode ser útil fazer contatos e networking na indústria hoteleira, participando de eventos, feiras de empregos e associações profissionais. Essas atividades podem ajudar a construir sua rede profissional e fornecer informações valiosas sobre as oportunidades de estágio disponíveis em hotéis próximos.

Por fim, é importante ser perseverante e estar disposto a trabalhar duro para conquistar uma vaga de estágio em hotel, pois em muitos casos analisados, obteve-se relatos de que a pessoa oficializou sua contratação após um período de estágio. Com dedicação, esforço e uma abordagem proativa, é possível conseguir essa experiência valiosa que pode impulsionar uma carreira na área hoteleira.

As mulheres têm sido historicamente desencorajadas a entrar no setor de hotelaria devido à crença de que é um ambiente masculino dominado. No entanto, à medida que o setor evoluiu e a igualdade de gênero se tornou uma questão importante, as oportunidades para as mulheres na hotelaria têm se expandido significativamente. (Sinha, P. K., & Minocha, S. (2019).

Além disso, a valorização das mulheres no setor da hotelaria pode contribuir para reduzir as disparidades salariais entre homens e mulheres e para quebrar os estereótipos de gênero, o que é essencial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. É importante que as empresas implementem políticas que promovam a diversidade de gênero, como a igualdade salarial e as oportunidades de progressão na carreira, para garantir que as mulheres não só estão presentes na indústria, mas também têm a oportunidade de prosperar e alcançar todo o seu potencial. Isso não só beneficia as mulheres, mas também a indústria como um todo, pois leva a uma maior inovação, produtividade e competitividade.

3.3.2 - Atuação profissional e ascensão de cargos

Na hotelaria, assim como em qualquer outra indústria, a possibilidade de subir de cargo depende de vários fatores, como habilidades, experiência, desempenho e oportunidades disponíveis na empresa. Portanto, não é necessariamente fácil subir de cargo na hotelaria, mas também não é impossível. Em geral, as chances de

promoção podem aumentar se o trabalhador mostrar iniciativa, dedicação e interesse em aprender e crescer na empresa. Além disso, a educação continuada e o desenvolvimento de habilidades podem ser fundamentais para avançar na carreira. Isso pode incluir a obtenção de certificações, participação em treinamentos, workshops e eventos da indústria.

É importante lembrar que a hotelaria é uma indústria que valoriza a experiência prática, então a busca por oportunidades de aprendizado em diferentes áreas da empresa pode ajudar a desenvolver habilidades mais amplas e melhorar suas chances de promoção.

No entanto, é importante ressaltar que o setor hoteleiro pode ser altamente competitivo e exigente, especialmente em cargos mais altos. Portanto, é preciso estar disposto a trabalhar duro, manter-se atualizado sobre as tendências do setor e estar aberto a oportunidades de crescimento em diferentes áreas ou até mesmo em outras empresas.

Com isso apresentamos uma pergunta aberta para saber se o trabalhador já teve chance de assumir algum cargo de liderança. Obtivemos várias respostas, dentre elas as simplificadas foram (44) para não e apenas (3) para sim. Passando para respostas mais elaboradas, temos as **participantes 12 e 84**, que responderam ter ingressado como estagiárias e recepcionistas, e uma após 2 anos e outra após 5 anos atuando como gerente geral do hotel. Já as **participantes 14 e 75**, também subiram de cargo, uma era recepcionista e a outra auxiliar administrativo e tiveram a chance de se tornar gerentes de reservas. O **participante 68**, apresentou uma resposta bem interessante, que mostra um pouco da realidade da rede hoteleira da região de Ouro Preto e Mariana, pois muitos hotéis são de estruturas familiares, onde muitos membros da família trabalham juntos e dão privilégios somente aos seus:

“Já tive algumas oportunidades de liderança no passado, mas acredito que ainda há muito a ser feito para que os funcionários sejam promovidos com base no mérito e não em amizades ou outros critérios injustos” - Participante 68, mais de 5 anos na empresa.

A **participante 69** e a **93** apontaram que já tiveram oportunidade de crescimento profissional na empresa, mas não foram duradouros, onde uma relata que subiu de cargo de recepcionista para gerente de reservas, aumentou a carga horária e o trabalho, e não teve reconhecimento algum, o que acarretou na sua saída do hotel. Já a outra participante alega ter tido a oportunidade de assumir o

papel da sua antiga gerente após uma gravidez inesperada, que veio acarretar na demissão da antiga funcionária, mas os donos não souberam reconhecer e ela também pediu demissão após 8 meses trabalhando na nova função.

Já a **participante 35**, é uma jovem de 18 a 25 anos, que trabalha como recepcionista, e apontou uma resposta diferente das anteriores:

“Nunca tive oportunidade de assumir cargos de liderança, mas estou me dedicando para desenvolver minhas habilidades e crescer profissionalmente.” - Participante 35, com 2 anos de experiência.

Essa fala se torna problemática não só hotelaria, mas em diversas áreas, porque ela reflete uma cultura que normaliza a falta de oportunidades para as mulheres em cargos de liderança e sugere que a falta de promoção é de responsabilidade da própria mulher por não desenvolver habilidades suficientes. Esse discurso coloca a responsabilidade pela falta de oportunidades nas mulheres e desconsidera a existência de barreiras estruturais que impedem a ascensão profissional de mulheres na indústria hoteleira, talvez uma explicação mais clara na região de Ouro Preto e Mariana, seja porque a estrutura hoteleira ainda é muito regida por núcleos familiares, que às vezes acaba dificultando essa questão.

Na realidade, a falta de oportunidades para mulheres em cargos de liderança na hotelaria é um problema sistemático e estrutural, que está enraizado em normas culturais, desigualdades salariais, discriminação de gênero, preconceitos inconscientes e falta de políticas de inclusão. Esses obstáculos impedem as mulheres de avançar em suas carreiras e dificultam a promoção de uma cultura de diversidade e igualdade de gênero. É importante reconhecer que as mulheres podem enfrentar barreiras estruturais e culturais na indústria hoteleira e que é preciso tomar medidas para superar essas barreiras. Empresas hoteleiras deveriam promover políticas de igualdade de gênero, diversidade e inclusão, oferecer oportunidades de desenvolvimento de habilidades e garantir que as mulheres tenham acesso às mesmas oportunidades de liderança que seus colegas do sexo masculino. Somente assim poderemos alcançar uma indústria hoteleira mais justa, diversa e igualitária.

Ao analisar os dados, me deparei com a resposta da **participante 92**, que é uma mulher com mais de 41 anos, é viúva, tem 2 filhas e trabalha na hotelaria a mais de 10 anos no setor de limpeza e arrumação, e sua fala também se torna um

pouco problemática, que diz que - “Nunca tive a oportunidade de assumir cargos de liderança, sempre fui camareira.” Participante 92, com mais de 10 anos de experiência.

Esta fala mostra o quão frustrante pode estar sua rotina de trabalho, e trabalhar a mais de 10 anos atuando como camareira, pode ter sido prejudicial para a saúde física e mental desta trabalhadora, além de ter limitado suas oportunidades de ascensão profissional e salarial na indústria hoteleira, ou até mesmo falta de oportunidade em outras áreas que acabou aprendendo no ramo. A rotina de uma camareira é fisicamente exigente, com longas horas de trabalho em pé e realização de tarefas repetitivas, como limpeza de quartos e troca de roupas de cama, que muitas das vezes exige força física para levantar colchões, arrastar camas, etc. Com o passar dos anos, esse tipo de trabalho pode causar desgaste físico e problemas de saúde, como dores nas costas, tendinites e lesões nos ombros.

Além disso, a falta de oportunidades de ascensão profissional e salarial na carreira de camareira pode ser desmotivadora e limitante, especialmente para mulheres com mais de 41 anos. Muitas vezes, essas mulheres enfrentam discriminação etária e de gênero na indústria hoteleira, o que dificulta a promoção a cargos de liderança e a obtenção de salários mais altos. É importante que empresas hoteleiras reconheçam o valor e a importância do trabalho das camareiras, ofereçam condições de trabalho adequadas e promovam políticas de igualdade de oportunidades e diversidade, a fim de garantir que as trabalhadoras possam desempenhar suas funções de forma saudável e ter chances reais de crescimento profissional.

3.3.3 - Carga horária e diferenças salariais

A carga horária de trabalho em um hotel pode variar dependendo do país, da região e do tipo de hotel. Em geral, os hotéis funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que significa que os funcionários trabalham em turnos rotativos.

Normalmente, a carga horária de trabalho dos funcionários de hotéis é dividida em turnos de 6 a 8 horas, podendo chegar até 12 horas para alguns cargos, como gerentes ou supervisores. Além disso, os funcionários podem trabalhar em turnos diurnos, noturnos ou mistos, dependendo da necessidade do hotel. É importante ressaltar que, de acordo com as leis trabalhistas, a carga horária semanal não pode ultrapassar 44 horas, sendo permitido um máximo de 8 horas por

dia. Além disso, os funcionários têm direito a folgas semanais, que podem variar de acordo com a legislação local e o contrato de trabalho.

Dentre isso, foi decidido acrescentar um tópico a pesquisa para analisar como é a carga horária e a flexibilidade de horários desses trabalhadores, e entender se havia diferença nas cargas horárias entre funcionários ou entre cargos e funções de trabalho.

Obtivemos (24) respostas afirmando que sentiam a carga horária pesada, cansativa, e bem puxada; outros (9) afirmaram considerar a carga horária de trabalho normal, de forma suportável e tranquila; outros (2) participantes responderam que a carga horária semanal é de 40 horas, acham cansativo, e o hotel oferece pouca flexibilidade de horários. Vários outros responderam trabalhar apenas 8h por dia com 2h de almoço cada, e aos sábados de 8h a 12h; outros responderam trabalhar em turnos de escala de trabalho divididos em 12h trabalhadas por 36h de descanso, o que geralmente é mais comum na maioria dos hotéis. Em relatos variados, temos o da **participante 16**, que é uma jovem de 26 a 33 anos, casada, tem dois filhos, e trabalha na hotelaria 5 anos como camareira, e diz o seguinte:

“A carga horária no meu trabalho é de 8 horas diárias, com uma hora de almoço. A flexibilidade de horários é limitada, mas o hotel oferece alguns benefícios como banco de horas e horários flexíveis em situações especiais. Não sinto diferença de tratamento entre os funcionários, mas há algumas diferenciações de cargos em relação à flexibilidade de horários.” Participante 16, com experiência de 5 anos

A participante demonstra trabalhar em um ambiente tranquilo, ou que considera adequado aos padrões de trabalho, o que geralmente é raro em grande maioria dos casos, onde o trabalhador sofre com problemas psicológicos causados pelo estresse do trabalho. Já a **participante 93**, tem uma opção um pouco diferente da participante anterior, ela relata que sua carga horária é bem definida, mas infelizmente sente que há diferenças de tratamento em seu ambiente de trabalho, onde alguns funcionários tem flexibilidade com horários de entrada e saída, e prioridade ao escolher suas escalas de folga. Fazer este tipo de diferenciação de funcionários é uma prática desleal e injusta que pode causar desmotivação e conflitos no ambiente de trabalho. Quando alguns funcionários são favorecidos em detrimento de outros, cria-se um ambiente de desconfiança e insatisfação que pode afetar negativamente a produtividade e a eficiência do hotel como um todo.

Além disso, a diferenciação de funcionários com base em critérios injustos, como amizade com gestores ou preferências pessoais, pode levar à perda de talentos valiosos e prejudicar a imagem do hotel perante seus clientes e parceiros de negócios. É importante que os gestores e líderes do hotel sejam imparciais e justos em suas decisões, baseando-se em critérios objetivos e relevantes para o desempenho das funções e habilidades dos funcionários. Também é essencial que os funcionários sejam valorizados e tratados com respeito e equidade, independentemente de sua posição na hierarquia ou de sua relação pessoal com os gestores. Dentre tantas respostas, várias foram parecidas como a da **participante 70**, que atua como gerente de recepção, tem mais de 41 anos, e trabalha na área a cerca de 15 anos, e teve apenas a oportunidade de ascensão de recepcionista, para supervisora, e agora gerente, mas ainda sim, mudanças que levaram um bom tempo para acontecer a ela, e com isso ela diz que:

“Minha carga horária é de 8 horas diárias, mas sinto que há uma diferenciação de cargos e alguns funcionários possuem mais flexibilidade do que outros.” Participante 15, com mais de 15 anos de experiência.

Timothy J. Jung, em seu livro "Gender, Sexualities and Law", argumenta que as mulheres na hotelaria muitas vezes ocupam posições que são menos remuneradas e oferecem menos flexibilidade, como camareiras e cozinheiras, enquanto os homens tendem a ocupar posições de maior prestígio e remuneração, como chefes de cozinha e gerentes. Ele também destaca a existência de uma "hierarquia de gênero" na hotelaria, onde as mulheres são vistas como menos valiosas do que os homens. Uma metade relata ser uma carga horária pesada e sem flexibilidade, já a outra diz as condições mais comuns de trabalho, mas ainda sim sem flexibilidade de horários e diz notar haver sim diferenciação interpessoais nos tratamentos e flexibilizações entre funcionários. Tivemos respostas com carga horária inferior a 6h, mas que se referem aos participantes com menos de 1 ano de trabalho, que ainda são classificados como estagiários.

Fazendo conexão com a questão de carga horária, acrescentamos a pesquisa a questão de diferenciação salarial entre os trabalhadores no mesmo cargo, ou diferenciação entre gêneros. Esta diferenciação salarial entre trabalhadores no mesmo cargo ou a diferenciação entre gêneros na hotelaria é um

problema que afeta muitos trabalhadores do setor hoteleiro. Infelizmente, essa prática ainda é comum em muitos locais, apesar de ser ilegal e violar direitos trabalhistas. Essa prática pode ocorrer por diversos motivos, como a falta de transparência na política salarial da empresa, a falta de conhecimento dos trabalhadores sobre seus direitos, a falta de fiscalização por parte dos órgãos competentes e a presença de preconceitos e discriminações baseadas em gênero, raça ou orientação sexual.

A diferenciação salarial entre trabalhadores no mesmo cargo é uma prática injusta, que gera desmotivação e insatisfação entre os funcionários que se sentem desvalorizados e desrespeitados. Além disso, essa prática pode afetar negativamente o clima organizacional e a produtividade da empresa, pois os trabalhadores podem se sentir menos engajados e comprometidos com a organização.

Entendendo isso, passamos para a análise, que foi disponibilizada em forma de pergunta aberta, que perguntou aos colaboradores sobre o que achavam da diferença salarial que pode existir em alguns setores da empresa ou até mesmo entre cargos iguais e tivemos cerca de (54) respostas curtas com somente SIM, e (14) respostas curtas com NÃO; porém tivemos várias outras respostas descritivas com sim, e bem poucas com não. Dentre elas temos a **participante 16**, que é uma jovem de 26 a 33 anos, e trabalha como camareira a 5 anos, e diz o seguinte:

“Infelizmente, é comum que existam diferenças salariais entre homens e mulheres que ocupam as mesmas funções no meio de hospedagem. Isso pode ser resultado de discriminação de gênero ou da falta de transparência na política de remuneração das empresas. É importante que as empresas adotem medidas para garantir a igualdade salarial entre homens e mulheres” Participante 16, com mais de 5 anos de experiência.

No caso da diferenciação entre gêneros na hotelaria, as mulheres costumam ser as mais afetadas, recebendo salários inferiores aos dos homens, mesmo exercendo as mesmas funções e tendo a mesma qualificação. Temos também o relato do **participante 67**, que é homem com mais de 41 anos, e é gerente geral de um hotel a mais de 10 anos, e diz que:

“Acredito que a diferença salarial entre homens e mulheres é um problema sério na hotelaria, especialmente em cargos de liderança. Infelizmente, vejo muitos colegas homens recebendo salários maiores

do que mulheres com a mesma qualificação.” Participante 67, com mais de 10 anos de experiência.

Esse tipo de prática é uma forma de discriminação de gênero, que viola os direitos humanos e pode gerar prejuízos econômicos e sociais para as trabalhadoras e para a sociedade em geral. A **participante 14**, é uma jovem de 26 a 33 anos, e trabalha a 3 anos como recepcionista, traz um relato bem parecido:

“Sim, acredito que existam diferenças salariais entre homens e mulheres em algumas funções específicas. Infelizmente, ainda existe uma cultura de desvalorização do trabalho feminino em muitos setores.” Participante 14, com 3 anos de experiência.

Temos aquelas que lamentam e buscam por condições melhores de trabalho, e aquelas que ainda não perderam a esperança de conseguir melhorias, conseguir de fato uma fiscalização que as ajude a contestar situações de trabalho como essas, por exemplo a **participante 32**, que é uma jovem de 18 a 25 anos, está em fase de graduação, e atua como estagiária na área de marketing no hotel a cerca de 6 meses, e já pode notar algumas coisas relatadas durante essa pesquisa, e diz que:

“Acredito que as diferenças salariais entre homens e mulheres que ocupam as mesmas funções no meio de hospedagem ainda existem em algumas empresas, mas estou otimista de que isso está mudando.” Participante 32, com 6 meses de experiência.

Temos também a **participante 26**, que é uma jovem de 18 a 25 anos, trabalha como camareira a cerca de 1 ano, mas mostrou uma resposta peculiar ao afirmar que não tem conhecimento suficiente para afirmar se existem diferenças salariais entre homens e mulheres nas mesmas funções. Mas também há quem diga ser contra essas afirmações, como o **participante 82**, que é um homem de 26 a 33 anos, que trabalha como recepcionista no período da noite, mais de 2 anos, e diz que:

“Não acredito que existam diferenças salariais entre homens e mulheres que ocupam as mesmas funções no meio de hospedagem.” Participante 82, com 2 anos de experiência.

O **participante 24**, que também é um homem, de 26 a 33 anos, atua como gerente a 5 anos, compartilha do mesmo pensamento do participante anterior, e mostrar ser mais comum do que imaginamos, e diz que:

“Não acredito, todos os funcionários recebem salários compatíveis com suas funções e experiências.” Participante 24, com 5 anos de experiência.

Mesmo com tantas respostas tendendo para sim, dizendo que esse tipo de prática ainda existe, e muitas vezes nem são tão descobertas, só prova que o setor hoteleiro está longe de melhorar, e para combater a diferenciação salarial entre trabalhadores no mesmo cargo ou a diferenciação entre gêneros na hotelaria, é fundamental que as empresas adotem políticas transparentes e justas de remuneração, que levem em conta critérios objetivos como a qualificação, a experiência e a produtividade dos trabalhadores. Além disso, é importante que os trabalhadores conheçam seus direitos e denunciem práticas discriminatórias aos órgãos competentes, para que haja fiscalização e punição dos responsáveis. A igualdade salarial é um direito fundamental de todos os trabalhadores e deve ser respeitada em todas as áreas, inclusive na hotelaria.

3.3.4 - Dificuldades de conciliação entre trabalho e casa

A dificuldade de conciliar trabalho e família é uma realidade enfrentada por muitas pessoas, em especial pelas mulheres. Historicamente, a responsabilidade pelos cuidados com a casa e com os filhos sempre recaiu sobre as mulheres, o que dificulta a participação plena delas no mercado de trabalho. Mesmo nos dias atuais, em que há uma maior participação feminina no mercado de trabalho, muitas mulheres ainda enfrentam a sobrecarga de trabalho ao precisar conciliar as tarefas domésticas e a criação dos filhos com suas atividades profissionais.

Essa sobrecarga pode levar a um desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional, gerando estresse, exaustão e até mesmo problemas de saúde. Além disso, muitas mulheres ainda sofrem preconceito e discriminação no ambiente de trabalho por terem que se ausentar em momentos de cuidado com a família, o que as coloca em uma posição de desvantagem em relação aos homens. Para lidar com essa dificuldade, é fundamental que as empresas implementem políticas de flexibilidade e de apoio aos funcionários com responsabilidades familiares. Isso inclui medidas como horários flexíveis, licenças parentais remuneradas e creches no

local de trabalho. Além disso, é importante que haja uma conscientização por parte das empresas e da sociedade em geral sobre a importância da equidade de gênero e do compartilhamento das responsabilidades domésticas entre homens e mulheres. É preciso reconhecer que a dificuldade de conciliar trabalho e família não é uma questão exclusiva das mulheres, mas sim de toda a sociedade. É necessário que haja uma mudança cultural em relação aos papéis de gênero e às responsabilidades domésticas, para que homens e mulheres possam ter a oportunidade de desenvolver suas carreiras profissionais e suas famílias de forma equilibrada e justa.

Foi colocado de forma aberta uma questão saber dos trabalhadores se já tiveram ou têm dificuldades em conciliar as demandas profissionais com as pessoais, como lidar com os filhos ou família, mesmo a grande maioria sendo solteira, ainda sim muitos têm filhos também. Resultou no total de (30) pessoas que não tiveram problemas em cuidar dos filhos, ou nunca cuidaram; e (63) pessoas que relatam ter enfrentado dificuldades ao tratar destas questões, como por exemplo o **participante 14**, que alega:

“Sim, já tive algumas dificuldades em conciliar minhas responsabilidades profissionais com as pessoais, principalmente quando se trata de cuidar dos meus filhos. Acredito que é importante que as empresas ofereçam políticas de flexibilidade para ajudar as mulheres a equilibrar suas responsabilidades familiares e profissionais.” Participante 14, com 5 anos de experiência.

Em contrapartida, temos o **participante 16**, que enfrentou dificuldades em organizar as duas áreas, mas teve um retorno melhor que os demais:

“Sim, já tive dificuldades em conciliar as demandas profissionais com as pessoais, especialmente em relação ao cuidado dos filhos. Felizmente, o hotel oferece algumas políticas de flexibilidade que me permitiram encontrar um equilíbrio entre as duas áreas. No entanto, ainda é comum que muitas mulheres tenham dificuldades em conciliar trabalho e família, o que mostra a importância de políticas de apoio à parentalidade no ambiente de trabalho”. Participante 16, com 5 anos de experiência.

A dificuldade de conciliação do trabalho e filhos é uma questão que afeta muitas mulheres em diversos setores profissionais, incluindo a hotelaria. A inserção e representatividade da mulher na indústria hoteleira tem avançado nas últimas

décadas, mas ainda há muitos desafios a serem superados, especialmente quando se trata de equilibrar a vida profissional e pessoal.

Na indústria hoteleira, muitos cargos exigem longas horas de trabalho, incluindo finais de semana e feriados, o que pode dificultar a conciliação com a vida familiar. Além disso, as mulheres ainda enfrentam barreiras culturais e estereótipos de gênero que podem tornar mais difícil para elas serem vistas como líderes e assumirem cargos de chefia, o que pode limitar suas oportunidades de progressão na carreira e remuneração.

A falta de políticas de apoio à maternidade e paternidade na indústria hoteleira também pode dificultar a conciliação entre o trabalho e a vida familiar. As mulheres muitas vezes enfrentam discriminação e preconceito ao retornarem ao trabalho após a licença-maternidade, o que pode afetar sua autoestima e autoconfiança e até mesmo levá-las a desistir da carreira. Para abordar esses desafios, é necessário que as empresas da indústria hoteleira adotem políticas e práticas inclusivas e equitativas que apoiem a conciliação entre o trabalho e a vida familiar para homens e mulheres. Isso pode incluir horários de trabalho flexíveis, licenças parentais remuneradas, creches no local de trabalho e oportunidades de trabalho remoto. Além disso, é importante que as empresas ofereçam treinamento e desenvolvimento profissional para as mulheres, para que elas possam assumir posições de liderança e aumentar a representatividade feminina na indústria hoteleira.

Capítulo 4 - INSERÇÃO E REPRESENTATIVIDADE FEMININA.

A representação das mulheres na indústria da hospitalidade tem vindo a aumentar constantemente nos últimos anos, e é claro que há uma crescente consciência da importância da diversidade e da inclusão no local de trabalho. As mulheres estão cada vez mais ocupando papéis de liderança na indústria, e isso não se deve apenas à sua competência e qualificações, mas também ao reconhecimento do valor que elas trazem para o local de trabalho.

Além de contribuir para um ambiente de trabalho mais diversificado e inclusivo, a representação feminina no setor de hospitalidade tem benefícios significativos para a indústria como um todo. Por exemplo, as mulheres trazem uma perspectiva e abordagem únicas para a indústria, o que pode levar a soluções mais inovadoras e criativas para os desafios que surgem. Além disso, a representação feminina na hospitalidade pode levar a uma melhor compreensão e atender às necessidades de uma gama diversificada de clientes e convidados.

Apesar destes desenvolvimentos positivos, ainda há trabalho a fazer para garantir que as mulheres estejam igualmente representadas e tenham oportunidades iguais na indústria da hospitalidade. Os desafios permanecem, incluindo a superação de preconceitos culturais e sociais de longa data que tradicionalmente colocam as mulheres em papéis subordinados no local de trabalho. É essencial que a indústria continue a fazer progressos neste domínio, tanto em benefício das próprias mulheres como da indústria no seu conjunto.

Portanto, a representação das mulheres na indústria hoteleira é uma questão importante que merece atenção e ação contínuas. Os benefícios de uma força de trabalho diversificada e inclusiva são claros, e a indústria deve tomar medidas ativas para promover e apoiar a representação e o avanço femininos. Ao fazer isso, podemos garantir que a indústria da hospitalidade continue a prosperar e evoluir, promovendo uma maior igualdade de gênero e inclusão no local de trabalho.

4.1 - Discriminação

Apesar de muitos não concordarem, mas a discriminação é um assunto muito sério e infelizmente ainda é uma realidade em muitos ambientes de trabalho,

inclusive na hotelaria. A discriminação pode ocorrer por diversos motivos, como gênero, raça, orientação sexual, idade, religião, entre outros, e pode se manifestar de várias formas, como assédio moral, assédio sexual, exclusão, estereotipação, entre outras. Além de ser uma violação dos direitos humanos e trabalhistas, a discriminação no ambiente de trabalho pode gerar um clima desfavorável, afetar a autoestima dos funcionários, prejudicar a produtividade e até mesmo causar problemas de saúde mental e física.

Pensando nisso, foi abordado esse ponto na pesquisa, para saber do trabalhador se já sofreu alguma forma de discriminação no ambiente de trabalho, mas sem precisar identificar os envolvidos ou o local do ocorrido, para não se sentirem pressionados ou vulneráveis, pois é um assunto delicado para algumas pessoas. Obtivemos cerca de (59) respostas para sim, e dentre elas alguns relatos, já para a alternativa não, tivemos (34) respostas. Mesmo o número de entrevistados, que foram 93, não ser muito grande, mas ter 59 respostas afirmando que já sofreram algum tipo de discriminação na rede hoteleira, é muito alto e assustador. Pois dentro de Ouro Preto e Mariana tem uma rotatividade de trabalhadores voltados para área do turismo por se tratar de uma cidade turística e histórica. Dentre eles, temos a **participante 34**, que diz o seguinte:

“Infelizmente, já sofri discriminação de gênero no ambiente de trabalho, principalmente quando era mais jovem e iniciando na carreira. Felizmente, isso tem mudado e acredito que o movimento feminista tem ajudado a diminuir essas situações.”

A participante anterior passou momentos difíceis pelo simples fato de ser mulher e estar trabalhando muito nova na área e acharem que ela não seria capaz de exercer sua função por ser mais sensível e frágil, mas a participante seguinte sofre a mesma discriminação pelo simples fato de ser mulher e mãe, e acharem que ela daria “dores de cabeça” ao empregador por ter necessidades comuns a qualquer ser humano que possua família ou filhos que dependem exclusivamente de seus cuidados, a **participante 70** diz o seguinte:

“Já sofri discriminação por ser mulher e mãe em algumas ocasiões, foi bem difícil ter que ouvir calada por precisar do emprego na época. Já ouvi comentários desagradáveis sobre minha capacidade de gerenciamento depois que subi de cargo por ser mãe e precisar conciliar a vida profissional e pessoal.” Participante 70, com mais de 15 anos de experiência.

Outro ponto a ser falado é a sobrecarga de trabalho é uma questão preocupante e tem sido uma realidade cada vez mais comum nas últimas décadas. A pressão por produtividade e o excesso de demandas têm levado muitas pessoas a trabalhar por horas a fio, sem descanso adequado e sem tempo suficiente para cuidar da saúde física e mental. Esse problema afeta diversas áreas profissionais, incluindo a hotelaria, onde muitos funcionários trabalham em regime de escala, com horários irregulares e longas jornadas. Essa sobrecarga pode trazer consequências negativas tanto para o indivíduo quanto para o ambiente de trabalho, como o aumento do estresse, a falta de motivação, o surgimento de doenças ocupacionais e a queda na qualidade dos serviços prestados. Por isso, é fundamental que as empresas adotem medidas para garantir a saúde e o bem-estar dos seus funcionários, como a implementação de pausas para descanso, o fornecimento de condições adequadas de trabalho e a promoção de práticas de autocuidado e prevenção de doenças. Afinal, cuidar do trabalhador é fundamental para a saúde da empresa como um todo.

Um ponto que pode surgir é a Síndrome de Burnout que é uma problemática que tem afetado um grande número de trabalhadores em diferentes áreas, inclusive na hotelaria. A autora Maslach, C. em seu livro "Burnout: The Cost of Caring" diz que:

"O burnout é um fenômeno que resulta do desgaste emocional, do sentimento de despersonalização e da redução da realização pessoal que podem ocorrer em profissões que envolvem contato interpessoal intenso e frequente. Isso inclui muitas profissões na indústria de serviços, como a hotelaria, que pode ser particularmente estressante e emocionalmente exigente" (Maslach, 1997, p. 16).

A sobrecarga de trabalho, a pressão por resultados e a falta de reconhecimento podem ser fatores desencadeantes dessa síndrome, que é caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional. A síndrome pode afetar negativamente a saúde física e mental dos trabalhadores, além de reduzir sua produtividade e qualidade do trabalho. Na hotelaria, a Síndrome de Burnout pode ser ainda mais impactante, uma vez que muitos trabalhadores lidam diretamente com clientes exigentes, enfrentam longas jornadas de trabalho e são submetidos a pressões e metas elevadas. É importante que os empregadores e gestores estejam atentos a essa problemática e adotem

medidas para preveni-la, como a promoção de um ambiente de trabalho saudável e equilibrado, a valorização do trabalho dos funcionários e a oferta de condições adequadas de trabalho.

Ao entender isso, temos a fala da **participante 93**, que retrata exatamente o que pode ocorrer dentro de ambientes hostis e que pode acarretar algum ponto de síndromes que afetam psicológico, ansiedades e depressões, ela diz que:

“Sim, já sofri assédio moral por parte de um superior que não respeitava meus limites e me sobrecarregava de trabalho, o que me afetou emocionalmente e prejudicou meu desempenho profissional.”
Participante 93, com 5 anos de experiência.

Obteve-se também o relato de outras dois participantes que são o **67**, e diz ter presenciado ao longo de sua carreira profissional diversas formas de discriminação contra mulheres e pessoas LGBT no ambiente de trabalho, o que por diversas vezes o deixava bastante desconfortável; e também a **89**, que é uma senhora de mais de 41 anos, e trabalha como camareira a mais de 17 anos, e possui apenas o ensino médio em sua formação, e diz que já sofreu algumas formas de discriminação no ambiente de trabalho, principalmente por ser mulher e por ter uma escolaridade mais baixa que alguns colegas.

Inclusão e diversidade são temas cada vez mais relevantes no mundo corporativo. A discriminação no ambiente de trabalho é uma problemática que pode causar graves consequências, como a perda de talentos e a queda da produtividade. Por isso, é fundamental que as empresas sejam proativas na busca pela equidade e promoção de um ambiente de trabalho saudável e justo para todos os colaboradores. A adoção de políticas de diversidade e inclusão, bem como a realização de capacitações e treinamentos sobre o tema, são algumas das ações que podem ser implementadas para prevenir e combater a discriminação. Além disso, a denúncia de casos de discriminação deve ser incentivada e tratada com a devida seriedade, a fim de garantir a proteção dos colaboradores e a construção de um ambiente profissional mais inclusivo e respeitoso.

Ademais, é fundamental que as empresas estejam atentas à sobrecarga de trabalho, e atentas a formas de discriminações entre seus funcionários, que pode levar ao desenvolvimento da Síndrome de Burnout, que às vezes se desenvolve silenciosamente dentro dos colaboradores após passar por situações difíceis no trabalho. Muitos funcionários trabalham por longas horas sem descanso adequado,

o que pode resultar em esgotamento físico e emocional. É importante que os empregadores estejam cientes do impacto negativo que a sobrecarga de trabalho pode ter na saúde dos trabalhadores e adotem medidas para prevenir e tratar a Síndrome de Burnout. Isso pode incluir a promoção de um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, a implementação de políticas de descanso adequado, e a oferta de suporte emocional aos funcionários que sofrem com o esgotamento.

Além disso, a Síndrome de Burnout não afeta apenas o indivíduo, mas também tem um impacto negativo no ambiente de trabalho como um todo. Funcionários que sofrem de Burnout podem ter dificuldades para manter relacionamentos saudáveis com seus colegas de trabalho e podem apresentar um desempenho abaixo da média. Isso pode levar a um ambiente de trabalho tóxico e prejudicar a produtividade e a eficiência da empresa. Portanto, é crucial que as empresas tratem a Síndrome de Burnout com seriedade e adotem medidas preventivas para garantir um ambiente de trabalho saudável e produtivo para todos os funcionários.

4.2 - Diversidade no local de trabalho

A grande maioria das entrevistadas da pesquisa, são mulheres e isso mostra que a presença feminina na recepção e na limpeza de hotéis é um reflexo de uma sociedade marcada por estereótipos de gênero que atribuem a mulheres funções ligadas à limpeza e cuidado. Essa divisão sexual do trabalho é reforçada pela ideia de que essas tarefas são "naturais" para as mulheres e que os homens não são capazes de realizá-las com a mesma eficiência. Esse pensamento é equivocado e limitante, já que tanto homens quanto mulheres podem desempenhar com competência e habilidade as atividades da recepção e da limpeza em um hotel. No entanto, a sociedade ainda enfrenta desafios para superar esses estereótipos e garantir a igualdade de oportunidades no mercado de trabalho, independentemente do gênero. É fundamental que haja políticas de valorização da diversidade e do respeito às diferenças para que mulheres e homens possam ocupar diferentes cargos em um hotel de acordo com suas habilidades e aptidões, e não com base em estereótipos de gênero ultrapassados.

Entendendo isso, foi questionado como era o ambiente de trabalho dos participantes, se havia diversidade de gênero ou predominância de algum deles. Foram calculadas (48) respostas para dizer que haviam mais mulheres do que homens; (12) respostas afirmando que era um ambiente bem variado; e (33) afirmando terem mais homens. Dentre as respostas, muitas relataram ter mais mulheres no quadro de arrumação e limpeza como por exemplo as camareiras e governantas e mais homens na segurança e questões de manutenção e serviços gerais; alguns disseram que o ambiente de trabalho é composto integralmente por mulheres, desde a gerência até a questão de limpeza; outros afirmaram ser bem variado, uma mistura de homens e mulheres, como a resposta da **participante 35**, que diz:

“Na minha equipe de trabalho, há uma mistura de homens e mulheres, o que é muito positivo para o ambiente e para o trabalho em equipe.” Participante 35, com 2 anos de experiência.

Mas também temos falas que mostram o contrário, como a da **participante 34**, que diz o seguinte:

“Acredito que o ambiente de trabalho na hotelaria ainda é predominantemente masculino, mas tenho visto mais mulheres assumindo cargos de liderança e participando de processos de seleção para vagas de destaque.” Participante 34, com mais de 15 anos de experiência.

Ou também no comentário da **participante 93**:

“O ambiente de trabalho é bastante variado em relação à diversidade de gênero, mas ainda há uma predominância de homens em cargos de chefia.” Participante 93, com 5 anos de experiência.

O **participante 69**, tem uma opinião bem parecida com as demais, já firmou anteriormente ter sofrido preconceito e discriminação por parte de alguns colegas e superiores que não aceitavam e respeitavam sua orientação sexual, mas na questão conseguiu expressar de forma diferente sua resposta:

“O ambiente de trabalho é um pouco desbalanceado em relação à diversidade de gênero, com uma maioria de mulheres na equipe de limpeza e cozinha, e poucas mulheres em cargos de liderança.” Participante 69, com 5 anos de experiência.

4.3 - Oportunidades de desenvolvimento e inserção

Hoje em dia, infelizmente nem todos os meios de hospedagem oferecem oportunidades iguais de desenvolvimento profissional para homens e mulheres. Muitos hotéis ainda seguem práticas discriminatórias, limitando as oportunidades de crescimento e promoção de mulheres em comparação aos homens. Em alguns casos, a cultura de machismo e preconceito pode levar a uma percepção de que mulheres não são tão capazes ou não têm a mesma disponibilidade para trabalhar em cargos mais exigentes. Isso pode resultar em uma segregação de gênero nas áreas de trabalho, com mulheres geralmente ocupando posições de recepcionistas, camareiras e outras funções operacionais, enquanto os homens são mais comumente encontrados em posições de liderança, gerência ou segurança.

No entanto, é importante destacar que muitos hotéis têm trabalhado para mudar essa realidade, adotando políticas de inclusão e diversidade, assim como programas de capacitação e treinamento para mulheres. Essas iniciativas podem ajudar a reduzir a discriminação e aumentar as oportunidades de desenvolvimento profissional para mulheres na hotelaria. Além disso, a valorização e o reconhecimento do trabalho realizado pelas mulheres no setor de hospitalidade também podem contribuir para a construção de um ambiente de trabalho mais justo e igualitário.

O trabalho das mulheres na hotelaria é fundamental para o bom funcionamento do setor. Apesar de muitas vezes serem subestimadas ou terem suas habilidades e competências questionadas, as mulheres têm se destacado cada vez mais nas diversas áreas de atuação do setor hoteleiro. Uma das formas de reconhecimento do trabalho das mulheres na hotelaria é por meio da promoção da igualdade de oportunidades e da valorização da diversidade de gênero. As empresas hoteleiras que buscam promover um ambiente de trabalho justo e inclusivo para homens e mulheres têm mais chances de atrair e reter talentos femininos, o que contribui para a construção de uma equipe mais qualificada e diversa.

Além disso, é importante que as empresas hoteleiras reconheçam e valorizem o trabalho das mulheres por meio de políticas de remuneração justa e de programas de desenvolvimento profissional. Isso inclui a oferta de treinamentos e capacitações, a promoção de programas de mentoria e coaching e a possibilidade

de ascensão na carreira. Outra forma de reconhecimento do trabalho das mulheres na hotelaria é por meio da promoção de uma cultura de reconhecimento e valorização. Reconhecer as conquistas e o desempenho das mulheres, seja por meio de premiações ou simplesmente por meio de feedbacks positivos, pode fazer toda a diferença no ambiente de trabalho e na motivação das profissionais.

Em resumo, reconhecer o trabalho das mulheres na hotelaria é fundamental para promover a igualdade de gênero e construir um ambiente de trabalho justo e inclusivo. Por meio da valorização da diversidade de gênero, da oferta de oportunidades de desenvolvimento profissional e do reconhecimento das conquistas das mulheres, as empresas hoteleiras podem atrair e reter talentos femininos e construir uma equipe mais qualificada e diversa.

No ponto em que foi questionado se o participante acreditava nesta oferta de oportunidades, (67) pessoas afirmaram que não acreditavam nesta igualdade, e outras (26) afirmaram que existe esta igualdade sim, e que basta a pessoa ter qualificações e experiência para concorrer justamente uns com os outros. A **participante 16**, afirma a seguinte questão:

“Acredito que ainda há muito a ser feito para garantir que homens e mulheres tenham oportunidades iguais de desenvolvimento profissional no meio de hospedagem. Embora haja um número crescente de mulheres em posições de liderança, ainda é comum encontrar hotéis com pouca diversidade de gênero em cargos de gestão. É importante que as empresas promovam a igualdade de oportunidades e a diversidade de gênero para que todos os funcionários tenham as mesmas chances de crescimento e desenvolvimento profissional.” Participante 16, com 5 anos de experiência.

O **participante 69**, tem uma opinião um pouco parecida com a anterior e diz que :

“A indústria hoteleira tem um longo caminho a percorrer para oferecer oportunidades iguais de desenvolvimento profissional para homens e mulheres. Há uma necessidade urgente de políticas inclusivas e de um maior envolvimento da liderança na promoção da diversidade e da igualdade de gênero.” Participante 69, com 5 anos de experiência.

É lamentável que ainda existam desigualdades de gênero no mercado de trabalho, que prejudicam as mulheres em diversos aspectos, desde o acesso a cargos mais altos e melhor remunerados até a falta de reconhecimento de seu

trabalho e competência. Infelizmente, essas desigualdades vêm de longa data e refletem padrões sociais que foram estabelecidos ao longo de séculos.

As mulheres têm lutado há décadas por um espaço justo e igualitário no mercado de trabalho, incluindo no setor de serviços hoteleiros. Elas têm que enfrentar preconceitos e discriminações diárias, além de sobrecarga de trabalho e dificuldades para conciliar a vida profissional e pessoal. Isso é uma clara evidência de que a luta pela igualdade de gênero ainda é necessária e urgente. No entanto, mesmo diante dessas dificuldades, as mulheres têm mostrado sua competência e talento em diversas áreas da hotelaria, conquistando posições de destaque e liderança. As empresas têm reconhecido cada vez mais a importância da diversidade de gênero e têm adotado políticas inclusivas para garantir oportunidades iguais para homens e mulheres.

É preciso continuar lutando pela valorização e reconhecimento do trabalho das mulheres na hotelaria e em todos os setores, por meio da conscientização, da educação e da implementação de políticas que promovam a igualdade de gênero. Somente assim será possível alcançar uma sociedade mais justa e igualitária, em que homens e mulheres possam desenvolver seu potencial plenamente, sem enfrentar preconceitos e discriminação.

4.4 - Representatividade feminina

Para uma mulher, ver outra em posição de liderança é importante pois serve como um exemplo a seguir e inspiração para buscar seus próprios objetivos profissionais. A presença de mulheres em cargos de liderança ajuda a combater a ideia de que determinadas posições são destinadas apenas a homens, desconstruindo estereótipos de gênero que limitam as escolhas e possibilidades das mulheres. Além disso, quando uma mulher ocupa um cargo de liderança, ela pode levar em consideração questões que afetam especificamente as mulheres, como a questão da maternidade e da conciliação entre vida profissional e pessoal. A presença de mulheres em cargos de liderança também contribui para uma maior diversidade de perspectivas e opiniões nas tomadas de decisão, o que pode levar a resultados mais inovadores e inclusivos.

Ao longo da história, a representatividade feminina na hotelaria foi bastante limitada. Até meados do século XX, as mulheres eram geralmente restritas a trabalhos considerados "femininos", como arrumação e limpeza de quartos, lavanderia, cozinha e recepção, enquanto os homens ocupavam cargos de gerência e liderança. Essa divisão de gênero no mercado de trabalho, que é comum em muitos setores, foi uma das principais barreiras para o avanço das mulheres na hotelaria. Essa afirmação é baseada em estudos e análises históricas sobre o papel das mulheres na indústria hoteleira. Desde a criação dos primeiros hotéis, no final do século XVIII, as mulheres eram geralmente confinadas a funções consideradas mais "femininas", enquanto os homens eram considerados mais adequados para cargos de liderança e gerenciamento. Esse modelo hierárquico de gênero foi mantido ao longo dos anos, dificultando a ascensão das mulheres em posições de destaque na hotelaria. Apesar dos avanços na igualdade de gênero nas últimas décadas, a representatividade feminina na hotelaria ainda é limitada em muitos países.

O Grupo de Trabalho sobre Mulheres em Turismo e Hospitalidade da Organização Mundial do Turismo na obra "Women in Tourism and Hospitality: Unlocking the Potential in the Talent Pipeline" expõe que nas barreiras que as mulheres enfrentam na indústria do turismo e hospitalidade em todo o mundo e propõe soluções para superar essas barreiras. Afirma que:

"As mulheres enfrentam várias barreiras no acesso aos empregos mais bem remunerados e mais altos, incluindo a falta de acesso à educação e treinamento, a discriminação de gênero em termos de salários e oportunidades de promoção, e a falta de equilíbrio entre trabalho e vida pessoal" (OMT, 2019, p. 15).

Segundo Blair (2003, p. 72), "o surgimento do turismo doméstico e internacional no final do século XIX proporcionou uma série de oportunidades de emprego para mulheres". A partir da década de 1960, no entanto, houve um aumento significativo na participação feminina na força de trabalho, incluindo na hotelaria. As mulheres começaram a ocupar posições mais elevadas, como gerência de departamentos e até mesmo gerência geral de hotéis. No entanto, a desigualdade de gênero ainda era uma realidade, com as mulheres enfrentando obstáculos como a desigualdade salarial e a falta de oportunidades de desenvolvimento profissional.

Atualmente, a representatividade feminina na hotelaria tem aumentado gradualmente, com mais mulheres ocupando cargos de liderança e gerência. No entanto, ainda há muito a ser feito para garantir uma representação justa e igualitária de gênero na indústria hoteleira. As mulheres ainda enfrentam barreiras como a falta de equilíbrio entre vida profissional e pessoal, a discriminação de gênero e a sobrecarga de trabalho, o que pode afetar sua capacidade de avançar em suas carreiras. É importante continuar promovendo a igualdade de gênero na hotelaria e em todos os setores, para que as mulheres possam desempenhar seu trabalho com justiça, respeito e reconhecimento.

Segundo Nelson e McGehee (2017), a presença de mulheres em cargos de liderança na indústria da hospitalidade pode ter um impacto positivo no desempenho e na cultura organizacional. É importante destacar também que a presença de mulheres em cargos de liderança pode servir como um incentivo para que outras mulheres busquem posições de liderança e acreditem em seu próprio potencial. Quando uma mulher se torna líder, ela se torna um modelo a seguir e é uma fonte de inspiração para outras mulheres, incentivando a quebra de barreiras e estereótipos de gênero, e abrindo caminho para que outras mulheres possam ter as mesmas oportunidades.

Foi questionado aos participantes qual seria a opinião sobre essa representatividade feminina em cargos de liderança na hotelaria, e tivemos várias respostas. Dentre elas algumas foram sucintas afirmando que é um movimento muito importante; outras demonstraram a frustração em dizer que deveriam ter mais chances iguais; e algumas respostas como a da **participante 16**, que diz:

“Eu acredito que é essencial que haja uma maior representatividade feminina em cargos de liderança na hotelaria. As mulheres têm uma visão única e valiosa sobre o mercado hoteleiro e podem contribuir de forma significativa para o sucesso das empresas. Além disso, a diversidade de gênero em cargos de liderança pode levar a uma cultura mais inclusiva e inovadora no ambiente de trabalho. É importante que as empresas adotem medidas para aumentar a representatividade feminina em cargos de gestão e garantir que todas as vozes sejam ouvidas.” Participante 16, com mais de 5 anos de experiência.

E também da **participante 14**, que diz:

“Eu acredito que ainda há muito a ser feito para aumentar a representatividade feminina em cargos de liderança na hotelaria. Embora tenha havido avanços nos últimos anos, ainda é comum

encontrar hotéis com poucas ou nenhuma mulher em cargos de gestão. É importante que as empresas adotem políticas de igualdade de oportunidades e de promoção da diversidade de gênero para mudar essa realidade e permitir que mulheres tenham as mesmas chances de crescimento profissional que os homens.” Participante 14, com mais de 3 anos de experiência.

A importância da representatividade feminina tem sido cada vez mais reconhecida em diversos setores da sociedade, incluindo na política, no mercado de trabalho e nas artes. Na luta pela igualdade de gênero, a representatividade feminina é uma ferramenta fundamental para garantir que as mulheres tenham vozes ativas e visíveis em todas as esferas da vida. Na política, a presença de mulheres em cargos de liderança pode influenciar decisões que impactam diretamente na vida das mulheres, como políticas públicas voltadas para a igualdade de gênero, combate à violência doméstica e ampliação dos direitos reprodutivos. A representatividade feminina na política também inspira outras mulheres a se engajarem na política e a buscar cargos de liderança.

No mercado de trabalho, a presença de mulheres em posições de destaque pode inspirar outras mulheres a buscar posições similares, além de contribuir para a diminuição da desigualdade salarial e para a implementação de políticas de diversidade e inclusão. A presença de mulheres em cargos de liderança também pode contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho, com a promoção de uma cultura mais colaborativa e inclusiva. Nas artes, a representatividade feminina é fundamental para a promoção de narrativas e perspectivas diversas, que refletem a complexidade da vida e da experiência feminina. A presença de mulheres como escritoras, cineastas, artistas plásticas e músicas contribui para a diversificação da produção cultural e para o enriquecimento da sociedade como um todo.

Em resumo, a importância da representatividade feminina está relacionada à luta pela igualdade de gênero e para a promoção de sociedades mais justas e inclusivas. A presença de mulheres em posições de destaque contribui para a promoção de mudanças significativas na política, no mercado de trabalho e nas artes, além de inspirar outras mulheres a buscar posições similares e a se engajarem na luta por seus direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo dos anos, a inserção da mulher no mercado de trabalho tem sido um assunto discutido e pautado em diversos setores, inclusive no setor de serviços hoteleiros. Ainda que tenham conquistado avanços e ocupando posições importantes dentro das empresas, as mulheres continuam enfrentando dificuldades e desafios em sua trajetória profissional. Nas cidades pesquisadas, que tinha por objetivo de pesquisa em analisar a inserção da mulher dentro do setor de serviços hoteleiros, e identificar os principais desafios enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho e os fatores que contribuem para a representatividade e inserção feminina em cargos de liderança na indústria hoteleira, pode ser concluído que foi atendido. Pois através das análises ficou claro os percalços enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho voltado para hotelaria.

Na hotelaria, a presença feminina ainda é muito concentrada em determinados setores, como recepção e limpeza, e é necessário reconhecer a importância e valorizar as mulheres em todos os cargos. É importante que as empresas implementem políticas de igualdade de gênero e combate à discriminação, oferecendo oportunidades iguais para o desenvolvimento profissional de homens e mulheres. Porém, mesmo com essas políticas, as mulheres ainda enfrentam desigualdades salariais, sobrecarga de trabalho e dificuldades para conciliar a vida profissional e pessoal. É preciso, portanto, continuar lutando por uma maior igualdade de gênero na hotelaria e em todos os setores, para que as mulheres possam desempenhar seu trabalho com justiça, respeito e reconhecimento.

Além disso, é importante ressaltar que a luta pela igualdade de gênero na hotelaria ainda é uma questão em aberto. As mulheres enfrentam desafios diários para garantir seu espaço e reconhecimento dentro do setor, que historicamente foi dominado por homens. A desigualdade salarial, a falta de oportunidades de desenvolvimento profissional, a sobrecarga de trabalho e a discriminação são apenas algumas das barreiras enfrentadas pelas mulheres na hotelaria.

Este estudo sobre a inserção da mulher no setor de serviços hoteleiros em Ouro Preto e Mariana (MG) pode vir a agregar diversas contribuições ao curso de turismo, tais como; fornecer uma análise detalhada sobre o estudo de caso dos hotéis familiares com representatividade feminina na indústria hoteleira dessas duas

idades, levantando questões sobre a igualdade de gênero e a presença feminina em cargos de liderança. Identificar as barreiras e obstáculos que as mulheres enfrentam no setor hoteleiro dessas duas cidades e as estratégias que elas adotam para superá-las. Analisar os desafios enfrentados pelas mulheres em termos de conciliação entre trabalho e vida pessoal, incluindo questões como maternidade e cuidado com os filhos. Investigar o papel das políticas públicas e privadas na promoção da igualdade de gênero e na inserção das mulheres no mercado de trabalho da hotelaria em Ouro Preto e Mariana. Propor sugestões e recomendações para a melhoria da representatividade feminina no setor hoteleiro, como ações de capacitação e desenvolvimento profissional, políticas de equidade salarial e medidas para garantir um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor para todas as mulheres.

Assim, este trabalho sobre esse tema pode contribuir para ampliar o conhecimento sobre a presença feminina na indústria hoteleira, gerar discussões sobre a igualdade de gênero e promover ações para tornar o setor mais inclusivo e igualitário. No entanto, é fundamental destacar o foco da pesquisa onde as mulheres têm mostrado sua competência e talento em diversas áreas da hotelaria, ocupando posições de destaque e liderança. Cada vez mais, as empresas têm reconhecido a importância da diversidade de gênero e estão adotando políticas inclusivas para garantir oportunidades iguais para homens e mulheres. Portanto, é necessário continuar lutando pela valorização e reconhecimento do trabalho das mulheres na hotelaria, por meio da conscientização, da educação e da implementação de políticas que promovam a igualdade de gênero. Somente assim será possível alcançar uma sociedade mais justa e igualitária, em que homens e mulheres possam desenvolver seu potencial plenamente, sem enfrentar preconceitos e discriminação. A diversidade de gênero na hotelaria traz benefícios para o ambiente de trabalho, como diferentes perspectivas e formas de pensar que podem contribuir para a inovação e melhoria dos serviços prestados aos hóspedes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARISTÓTELES. A Política. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

BENI, Mário Carlos. Hotelaria e Hospitalidade: a expansão de seus conceitos e a diversificação de seus espaços. São Paulo: Aleph, 2006.

BÍBLIA SAGRADA. Efésios 5:22-33. In: BÍBLIA. Português. Bíblia Sagrada. Tradução de João Ferreira de Almeida. Revista e Atualizada no Brasil. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1995.

BLAIR, Karen J. Gênero e o negócio do turismo americano. Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 2003.

BRANDÃO, J. M. F.; VIEIRA, M. T. B.; TEMOTEO, J. A. G. Liderança feminina na hotelaria: em estudo com mulheres que exercem cargos de liderança em hotéis localizados em João Pessoa- PB. Cad. Est. Pes. Tur. Curitiba, v.5, nº 6, p. 95-114, jan/jun. 2016.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 21 de abril de 2021.

BRAUDEL, Fernando. Civilização material, economia e capitalismo: séculos XV-XVIII. São Paulo: Martins Fontes, 2015.

CARVALHO, Mariana Dornelas. Reflexões sobre gênero e governança: um estudo sobre os hotéis de Ouro Preto-MG. 2019. 52 f. Monografia (Graduação em Turismo) - Escola de Direito, Turismo e Museologia, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2019

CHIES, Paula Viviane. Identidade de gênero e identidade de gênero e identidade profissional no campo identidade profissional no campo de trabalho. Universidade de São Paulo - Estudos Feministas, Florianópolis, 18(2): 352, maio-agosto/2010.

DEL PRIORE, Maria. Histórias Íntimas: Sexualidade e Erotismo na História do Brasil. Editora Planeta do Brasil, 2015.

GOMES, Almiralva Ferraz. O outro no trabalho: Mulher e Gestão Revista de Gestão USP, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 1-9, julho/setembro 2005 .

GOMES, A. F.; SANTANA, P. G. W.; SILVA, M. J. Mulheres Empreendedoras: Desafios e Competências. Revista Técnica 67 Administrativa, Buenos Aires, v. 04 n. 24, outubro/dezembro 2005.

GURIAM, M.; ANNIS, B. Homem, Líder, Mulher Líder: como liderar e conduzir seu negócio rumo ao sucesso conhecendo as diferenças entre homens e mulheres. São Paulo, Elsevier, 2010.

HIRIGOYEN, M.-F. . Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral (3ª ed.). Bertrand Brasil. 2001.

Instituto ETHOS. O Compromisso das empresas com a valorização da mulher. Instituto Ethos: São Paulo. 2004.

JUNG, Timothy J. Gênero, Sexualidades e Direito. 1. ed. Nova Iorque: Routledge, 2011.

KATO, P.Y. A. GÊNERO E TURISMO: uma análise da mão de obra feminina no mercado de trabalho formal do turismo. 57 p. Pós-Graduação – Curso em Especialização em Turismo e Desenvolvimento econômico, Universidade de Brasília de Brasília, 2008.

LUTERO, Martinho. "A vocação do Cristão para a Vida Secular". In: Obras Seleccionadas de Martinho Lutero. São Leopoldo: Sinodal, 1983. p. 554-555.

MANDELLI, L. Liderança feminina. 2016.

MASLAC, C. Burnout: O Custo de Cuidar. Cambridge: Malor Books. 1997

MARX, Carlos. O Capital: crítica da economia política. Livro 1, Volume 2. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. São Paulo: Boitempo, 2013.

MELO, M. C. O. L. Mulheres gerentes entre o empoderamento e o teto de vidro. In: FREITAS, M. E.; DANTAS, M. (Org.). Diversidade sexual e trabalho. São Paulo: CNL CENGAGE/NACIONAL, 2011. 384 p.

Ministério do Turismo. Disponível em: www.turismo.gov.br Acesso em: 17 de abril 2021. Política Nacional de Qualificação no Turismo. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/images/PNQT.pdf>. Acesso em: 17 de abril 2021

Ministério do Turismo. (2013). Portaria nº 98, de 04 de abril de 2013. Institui a Política Nacional de Regionalização do Turismo e dá outras providências. Acesso em 17 de abril de 2021, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Portaria/PRT98-13_MTur.htm.

NARVAZ, Martha Giudice; KOLLER, Sílvia Helena. Família e Patriarcado: Da prescrição normativa à subversão criativa. *Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Psicologia & Sociedade*; 18 (1): 49-55; jan/abr. 2006.

NELSON, Kathleen S.; MCGEHEE, Nancy G. Por que as mulheres líderes são importantes no setor de hospitalidade. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, v. 41, n. 5, p. 603-625, 2017. DOI: 10.1177/1096348014522889.

NOGUEIRA, C. As Mulheres na Liderança. Números, Ambiguidades e Dificuldades. *Guia de Educação Gênero e Cidadania*, Lisboa, 2009. p. 103 – 114

OLIVEIRA, D. C. S.; ALVES, K. dos S. Trabalho no turismo : a inserção de jovens nos serviços hoteleiros. *Revista Turydes : Turismo y Desarrollo*, v. 9, n. 20, p. 1-23, jun./2016. Disponível em: . Acesso em: 31 jan. 2018.

O perfil do Trabalhador no Setor de Turismo em Minas Gerais - Brasília-DF, 25 de novembro de 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-deconteudo/consulta-pblica-dnqts-pdf>.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Grupo de Trabalho sobre Mulheres em Turismo e Hospitalidade. *Mulheres no Turismo e Hotelaria: Desbloqueando o Potencial no Pipeline de Talentos*. Madri, 2019.

PROBST, E. R.; RAMOS, P. A evolução da mulher no mercado de trabalho. 2004.

ROMERO, S. M. T. Relações de gênero no contexto organizacional. *Caesura*, Canoas, n.28, Jan/Jun2006, p. 99-111.

SALVADOR, D. S. Gênero e Turismo: a liderança feminina no setor hoteleiro. 2012. 298 p. *Dissertação Mestrado – Curso em Gestão e Planejamento em Turismo*. Universidade de Aveiro, Portugal, 2012

Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais – Observatório do Turismo de Minas Gerais - Diretrizes Nacionais de Qualificação Profissional em Turismo – Minas Geis, 2011 a 2016. Disponível em: *O perfil do trabalhador no setor de turismo 2011 e 2016.pdf (dropbox.com)*

SILVA, M. D. C. A capacitação como propulsor da humanização nos meios de hospedagens. *Revista Conexão UEPG*, v. 8, p. 100, 2012. Disponível em: . Acesso em: 20 ago. 2014.

SILVA, Maria Aparecida da. O processo da participação feminina no mercado de trabalho: uma análise no setor de hotelaria da cidade do Natal/RN. 2021. 44f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Departamento de Ciência Administrativas, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

SILVA, Pedro; MCCORMICK, Brian. Administração Hoteleira: Uma Perspectiva Global. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

VIEIRA, Ana Maria. As mulheres e o turismo: reflexões sobre a invisibilidade. São Paulo: Contexto, 2007.