

Contradições entre a importância do trabalhador e a precarização das **relações de trabalho no turismo**: notas primeiras de uma pesquisa de tese para doutoramento¹

PAULO FERNANDO MELIANI * [paulomeliani@hotmail.com]

EDVÂNIA TÔRRES AGUIAR GOMES ** [torres@ufpe.br]

Resumo | Este estudo buscou reconhecer os tipos de trabalho no turismo, segundo funções e qualificações, bem como analisar relações de trabalho quanto à remuneração e modo de contratação. A metodologia foi organizada em pesquisas bibliográficas e empíricas, no sentido da elaboração de um referencial teórico-conceitual e de uma apresentação de resultados. O referencial preliminar apresenta algumas características gerais sobre o trabalho, como a produção da mais-valia e a alienação do trabalhador, além de considerações sobre o trabalho e a reestruturação produtiva contemporânea. Os tipos de trabalho foram caracterizados como serviços de apoio ao turismo: de agenciamento de viagens, de transportes, de hospedagem, de alimentação e lazer. No sistema produtivo do turismo ocorre uma desvalorização do trabalhador, que está submetido a baixas remunerações e a relações de trabalho precárias. A partir dos resultados destes estudos teóricos e empíricos, foram elaboradas conclusões e considerações no sentido do reconhecimento dos limites e desafios do trabalho no turismo.

Palavras-chave | Trabalho, Turismo, Trabalho Precário.

Abstract | This study aimed to identify the types of work in tourism, according to functions and qualifications, and to analyze labour relations regarding to remuneration and labour recruitment. The methodology was systematic in literature and empirical research, to elaborate a theoretical-conceptual reference and a results presentation. The primary reference presents some general features about work, the production of surplus value and worker's alienation, as well as considerations about work and the contemporary restructuring process. The types of work were characterized

¹ Este artigo apresenta alguns resultados preliminares de uma pesquisa de tese de doutoramento em andamento, que vem sendo elaborada junto ao Programa de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), no Brasil. A tese tem como objetivo principal compreender como o trabalho participa da produção de espaços turísticos, tendo como referenciais empíricos alguns destinos turísticos no Brasil e na Itália, estes últimos estudados durante um período de estágio de doutorado realizado junto à "Università Ca' Foscari di Venezia", com financiamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), órgão de fomento à Pós-Graduação do governo brasileiro.

* **Mestre em Geografia** pela Universidade Federal de Santa Catarina, **Doutorando em Geografia** na Universidade Federal de Pernambuco e **Professor Assistente** na Universidade Estadual de Santa Cruz (Brasil).

** **Doutora em Geografia** pela Universidade de São Paulo e **Professora Adjunta** na Universidade Federal de Pernambuco (Brasil).

as support services for tourism: travel agencies, transport, accommodation, food and leisure. In the tourism production system occurs a worker's devaluation, who is subjected to low remuneration and precarious labour relations. From the results of the theoretical and empirical studies, conclusions and considerations were prepared towards the recognition of the limits and challenges of work in tourism.

Keywords | Work, Tourism, Precarious work.

1. Introdução

Em função da capacidade de atrair investimentos e gerar empregos em serviços, o turismo é uma atividade produtiva reconhecida como alternativa de desenvolvimento econômico para lugares do mundo todo. Os lugares distinguem-se pela diferente capacidade de oferecer rentabilidade aos investimentos, pois cada um deles tem uma combinação própria de fatores atrativos e, portanto, não são igualmente capazes de rentabilizar uma produção turística. Podemos considerar a existência de uma "produtividade espacial" ou "geográfica" (Santos, 2002), determinada pelo potencial de rentabilidade dos investimentos de um lugar, que varia em função das condições locais "técnicas" (equipamentos, infra-estrutura, acessibilidade) e "organizacionais" (legislação, taxas, relações e tradições de trabalho).

Inseridos num crescente e competitivo mercado turístico internacional, os lugares se utilizam de recursos materiais (como estruturas e equipamentos) e imateriais (como os serviços) para se manterem atrativos enquanto destinos de viagem. Enquanto recurso imaterial, o trabalho é determinante para a produção turística, "na medida em que o resultado dos serviços prestados pelo conjunto dos trabalhadores irá interferir, significativamente, na qualidade do produto turístico final e propiciar maior ou menor competitividade às empresas deste segmento, bem como ao destino turístico consolidado" (Fonseca e Petit, 2002:2).

As empresas que prestam serviços turísticos exigem que seus empregados sejam "multifuncionais" e que estejam preparados para "trabalho produtivo em grupo" (Valencia, 1998). Além de multifuncionais e cooperativos, os trabalhadores no turismo devem ser políglotas e ter conhecimento de relações interpessoais, bem como de aspectos históricos e geográficos dos lugares em que atuam como profissionais. No turismo, a exigência destas competências e qualidades contrasta com as condições objetivas de trabalho, que são caracterizadas, muitas vezes, por uma intensa precarização da força de trabalho (Gomes e Silva, 2002).

Este estudo teve como objetivo reconhecer os tipos de trabalho no turismo segundo funções e qualificações, bem como analisar algumas de suas relações de trabalho quanto à remuneração e modo de contratação. Organizada em pesquisas bibliográficas e empíricas, a metodologia foi organizada no sentido da elaboração de um referencial teórico-conceitual e de uma apresentação de resultados de pesquisa. Para a elaboração da classificação tipológica e da análise das relações de trabalho foram operacionalizados quatro conjuntos de procedimentos investigativos: (1) pesquisa bibliográfica e em bancos de dados disponibilizados na *internet*; (2) observação direta dos processos de trabalho na prestação de serviços turísticos; (3) entrevistas informais com trabalhadores de serviços turísticos; (4) análise de questionários que avaliam a satisfação de clientes em estabelecimentos que prestam serviços turísticos.

Da pesquisa teórica e conceitual resultou a elaboração do referencial preliminar sobre algumas características gerais sobre o trabalho, como a produção da mais-valia e a alienação do trabalhador, bem como outras específicas do trabalho no contexto das reestruturações produtivas contemporâneas. Da pesquisa empírica resultou uma classificação dos tipos de trabalho e uma análise das relações de trabalho. A partir dos resultados destes estudos teóricos e empíricos, conclusões e considerações foram elaboradas no sentido do reconhecimento dos limites e desafios do trabalho no turismo.

2. Sobre o trabalho: a produção da mais-valia e a alienação do trabalhador

O trabalho é a ação humana que impulsiona, regula e controla o intercâmbio com a natureza, apropriando-se dos seus recursos para a criação de um produto que é, conscientemente e antecipadamente, projetado pela mente humana (Marx, 1998). Daí advém o conceito de produção de Marx e Engels, que definiram os homens como seres sociais que produzem suas vidas, suas histórias, suas consciências, seus mundos (Lefebvre, 2000). Entretanto, ainda segundo Lefebvre, nem Marx nem Engels deixaram na indeterminação o conceito de “produção”, relacionando-a mais as coisas, aos “produtos” resultantes do “trabalho”.

Nesse sentido, o trabalho é um processo de produzir “valôres-de-uso”, ou seja, bens, mercadorias, artigos específicos que irão atender as necessidades humanas. Este processo é sistematizado por meio de operações reguladas, que são efetuadas por agentes (trabalhadores) sobre um “objeto de trabalho” (matéria bruta, matéria-prima, animais domésticos, terra, etc.). Nestas operações, os trabalhadores empregam “instrumentos de trabalho” (de simples ferramentas a máquinas, etc.) de modo a transformar o objeto de trabalho, por um

lado, em produtos que satisfaçam as necessidades humanas diretas (alimentação, vestuário, moradia, etc.) e, por outro, em instrumentos destinados a garantir a prossecução ulterior do processo de trabalho (Althusser, 1999), ou seja, outros meios de produção.

Este processo pelo qual o trabalhador agindo sobre os meios de produção (objetos e instrumentos de trabalho) obtém certo “produto” é um “sistema econômico”, que pode ser decomposto em “(re) produção dos meios de produção” e “(re) produção da força de trabalho” (Castells, 2006). Para Castells, a “força de trabalho” é um conjunto de faculdades físicas e intelectuais que existem no corpo de um homem, na sua personalidade viva, e que ele deve colocar em movimento para produzir coisas úteis. Do mesmo modo que os meios de produção, a força de trabalho faz parte das “forças produtivas” que mobilizam o capital a ser investido em negócios, tendo como objetivo a própria reprodução do capital. Assim, tendo como fundamentos a “circulação” do capital e a extração da “mais-valia”, a dinâmica capitalista passa pela velocidade dos negócios e pela exploração da força de trabalho para atingir seus objetivos de reprodução e acumulação do capital.

A mais-valia aparece no nível do trabalhador individual, que produz mais do que recebe em dinheiro ou salário durante o tempo de trabalho que vende ao capitalista (Lefebvre, 2003). É por meio da realização da mais-valia que acontece a acumulação capitalista e, nesse sentido, os empresários se esforçam para aumentar os lucros, aumentando a jornada de trabalho e a produtividade, melhorando as técnicas de produção e acelerando a circulação do capital. Para que haja a realização de fato da mais-valia é necessário que o circuito $D - M - D$ (dinheiro – mercadoria – dinheiro) seja completado o mais rápido possível.

A mais-valia representa os lucros obtidos pelo empresário ao vender a parte produzida pelo trabalhador que excede os custos relativos à compra de sua força de trabalho. Assim, do mesmo modo

que qualquer mercadoria, a força de trabalho de um indivíduo é comprada pelo empresário capitalista, que a utiliza no intuito de obter uma produção superior aquela necessária ao pagamento do salário do trabalhador. Ao vender a sua força de trabalho, o trabalhador se sujeita a execução de tarefas que lhe são ordenadas, fazendo com que o produto de seu trabalho seja um objeto “estranho” para si, estabelecendo-se assim a “alienação do trabalho” (Marx, 2006).

O trabalho é uma atividade “alheia” ao trabalhador, pois não oferece a ele uma satisfação em si, a não ser apenas pelo fato de poder vendê-lo a outra pessoa (Mészáros, 2006). A alienação do trabalho consiste no fato de que o trabalho é exterior ao trabalhador, que não se afirma por meio dele, ao contrário, nega-se a si mesmo, sente-se infeliz e “não desenvolve livremente as energias físicas e mentais, mas esgota-se fisicamente e arruína o espírito” (Marx, 2006:114). Para Marx, o trabalhador só se sente em si fora do trabalho, pois seu trabalho é estranho, não é voluntário, mas imposto, é “trabalho forçado”.

Além da alienação do trabalhador com a sua própria atividade, o trabalho estabelece no trabalhador um estranhamento em relação a outros homens, pois se o seu trabalho não lhe diz respeito, se lhe é alheio e coagido, ele pertence a outro ser que, não sendo trabalhador, é diferente dele. “Se o produto do trabalho não pertence ao trabalhador, se a ele se contrapõe como poder estranho, isto só é possível porque o produto do trabalho pertence a outro homem distinto do trabalhador” (Marx, 2006:119). Assim, o trabalho estabelece também a alienação do homem em relação a outro homem, pois o trabalhador está a serviço, e sob o domínio, de outro homem, ou seja, do capitalista, daquele indivíduo que comprou a sua força de trabalho, ou seja, alguém que está numa condição de existência muito diferente da sua.

3. O trabalho no contexto das reestruturações produtivas contemporâneas

A partir dos anos 1970, o mundo capitalista modifica seu padrão de acumulação dominante em função do enfrentamento de uma crise de dimensão global, que busca uma recomposição política e econômica do processo de acumulação (Mota, 2004). Segundo Mota, esta recomposição incide diretamente na reestruturação dos capitais, na organização dos processos de trabalho e na própria organização dos trabalhadores, bem como no redirecionamento da intervenção estatal que constrói, sob a batuta do capital financeiro e das idéias neoliberais, novas estratégias de relacionamento entre Estado, sociedade e mercado.

As crises fazem parte da dinâmica capitalista e, por meio delas, o capital se recicla, reorganizando suas estratégias de produção e reprodução social. Inerentes ao desenvolvimento do capitalismo, a emergência de crises econômicas é uma tendência sempre presente (Mota, 1995) que tem a importante função de por “racionalidade” no desenvolvimento produtivo, visto que no sistema capitalista existe uma tendência à produção sem considerar os limites do mercado (Harvey, 2005). Para Harvey, o objetivo dessa racionalização é uma mudança no processo de acumulação para um “novo” nível de demanda efetiva, que exige um aumento da produtividade da mão-de-obra (sophisticacão de máquinas e equipamentos), uma diminuição do custo da mão-de-obra (desemprego gerado pela crise) e uma atração do investimento para novas (e mais lucrativas) linhas de produção.

Este “novo” nível de demanda efetiva por produtos implica na penetração do capital em novas esferas de atividades, na criação de novos desejos e novas necessidades, no estímulo ao crescimento populacional (mão-de-obra e mercado consumidor) e na expansão geográfica para regiões ainda não-integradas ao sistema (Harvey, 2005). É neste contexto que se encerra a noção contemporânea de

“mundialização” ou ainda “globalização” (Benko, 2002), termo que designa a crescente integração de diferentes partes do mundo sob o efeito da aceleração das trocas, do impulso das novas tecnologias da informação, da comunicação e dos meios de transporte.

Uma “economia mundial” dá passagem a uma “economia global”, no final do século 20, em função da “capacidade de funcionamento como uma unidade em tempo real, e em escala planetária”, possível por meio da nova infra-estrutura de tecnologia da informação e comunicação (Castells, 2000). A produção de componentes em vários locais diferentes, e por diferentes unidades produtivas, estabelece uma organização mundial em “rede” dos procedimentos operacionais de uma empresa. Este tipo de organização se replica nos processos de integração empresarial aplicada às alianças estratégicas e aos projetos de cooperação entre redes produtivas transnacionais.

A estrutura empresarial é disseminada por territórios de todo o globo na forma de “redes”, que tem geometria dinâmica na estrutura e em cada unidade produtiva individualmente. Com as potencialidades da técnica, neste contexto de globalização, há uma reorganização permanente do espaço econômico mundial, pautada por comandos centralizados e operações descentralizadas. Os centros, em escala global, concentram o capital, a pesquisa e o comando das operações que são efetuadas em escala local. A descentralização produtiva está no contexto das estratégias de sobrevivência empresarial capitalista, sobretudo entre 1973 e 1975, em uma situação de deflação (Vasapollo, 2004).

Encontramo-nos em um período de transição: do período da produção do consumo maciço de sistemas de produção ao período da distribuição flexível (Vasapollo, 2005). Segundo Vasapollo, o desenvolvimento da comunicação e da linguagem, no âmbito da produção, é a expressão da mudança econômica e produtiva contemporânea que implica também em mudanças culturais, intelectuais e

políticas, inclusive, nos padrões de vida a partir das relações de conflito entre capital e trabalho. “Nesse quadro histórico, político e econômico, podem ser interpretadas as características principais do “pós-fordismo”, concentrado no paradigma da acumulação flexível: especialização flexível, volatilidade dos mercados, redução substancial da função reguladora do Estado-Nação e individualização das relações trabalhistas” (Vasapollo, 2004:21).

Uma dupla transformação do mundo do trabalho ocorre pela oposição dos processos que modificam o conteúdo do trabalho no sentido da autonomia e das formas de trabalho no sentido da precarização, uma oposição “autonomia-precariização”. As transformações contemporâneas no mundo do trabalho têm origem em uma “nova informalidade”, que não elimina o sistema de assalariamento, nem antigas formas de trabalho informal, mas que ocorre por meio de uma transfiguração do setor informal, que objetiva a adequação de velhas formas de trabalho às novas exigências da acumulação capitalista (Tavares, 2004).

4. Os tipos de trabalho na prestação dos serviços de apoio ao turismo

O trabalho no turismo se caracteriza pela prestação de serviços de apoio aos turistas (notadamente nas áreas de agenciamento de viagens, transportes, alojamento, alimentação e lazer), que não são oferecidos exclusivamente a turistas, fato que dificulta a análise específica dos empregos em atividades turísticas. Entretanto, é possível reconhecer em lugares turísticos de diferentes naturezas (turismo balneário, cultural, de negócios, de lazer e entretenimento, de natureza, etc.), uma incrementada oferta de serviços de apoio ao turista. Mais do que isso, a concentração de turistas em determinados espaços, como acontece em espaços públicos de destinos turísticos consolidados, determina o estabelecimento de empresas prestadoras de serviços próximos a estes espaços.

Na prestação de serviços de apoio ao turismo coexistem trabalhadores de maior qualificação profissional, que desempenham formas de trabalho sofisticadas, com trabalhadores menos qualificados que exercem formas de trabalho mais intensivas sob o ponto de vista físico. De um lado, um trabalho qualificado é exercido por trabalhadores treinados e capacitados para as funções mais sofisticadas, como administradores, gerentes ou atendentes fluentes em inglês e outras línguas. De outro lado, trabalhadores com menor formação profissional exercem funções operativas necessárias à manutenção de instalações e ao provimento das necessidades básicas dos turistas, como carregadores, camareiros, faxineiros, cozinheiros, etc., que não tem necessariamente um contato direto com os turistas.

Em agências de viagem, os serviços prestados requerem a contratação de operadores que desempenhem funções de planejamento e organização de viagens, bem como atendentes treinados para relacionamento direto e venda de produtos aos turistas. Os operadores devem possuir competência para elaborar produtos de interesse turístico e negociar com hotéis, restaurantes, empresas de transporte, de lazer, de eventos, entre outras. Os atendentes precisam, muitas vezes, ter conhecimento de outros idiomas, além de sua língua-mãe, e habilidade em relações interpessoais, notadamente aquelas voltadas para a venda. Para estes tipos de funções, os trabalhadores devem possuir competências adquiridas, em geral, por meio de formação acadêmica e treinamentos específicos de acordo com os interesses empresariais.

Os serviços de transporte, considerando as locadoras de veículos e as empresas de traslado (e excluindo as empresas aéreas por suas características específicas de dimensão e atendimento), também requerem trabalhadores com qualificação específica. Tanto as locadoras quanto as empresas de traslado necessitam de gerentes, que administrem seus recursos materiais

e humanos, dispõem de motoristas devidamente treinados e habilitados para conduzirem seus veículos. Em muitos casos, os motoristas acumulam funções que vão além da condução de veículos, pois também dão informações de interesse turístico aos visitantes e, muitas vezes, carregam as bagagens dos turistas.

Nos hotéis, os serviços requerem a contratação de trabalhadores que vão exercer a função de gerentes, atendentes (receptionistas), cozinheiros, ajudantes de cozinha, garçons, camareiros, faxineiros, encarregados de manutenção, carregadores, entre outras funções. As competências exigidas dos trabalhadores de hotéis são facilmente identificadas em questionários de satisfação de clientes, que solicitam aos hóspedes que julguem a prestação dos serviços oferecidos, como a velocidade do *check-in* até a entrega do quarto, a cortesia e assistência dos atendentes e, inclusive, a obtenção de informações sobre endereços e serviços prestados fora do hotel. Além dos serviços prestados na recepção, os clientes são solicitados a julgar a gentileza e velocidade de garçons, a limpeza das dependências, especialmente dos quartos, das roupas de cama e banho, entre outros aspectos. Os trabalhadores devem estar constantemente atentos à manutenção dos equipamentos instalados nas dependências dos hotéis, pois o estado destes equipamentos também está sob o julgamento dos clientes.

Em bares e restaurantes, as funções exercidas pelos trabalhadores são as da mesma natureza daquelas exercidas em hotéis, em geral, são gerentes, encarregados, garçons e cozinheiros, sendo que, estes últimos, podem assumir um papel de destaque em determinados estabelecimentos, ao atrair clientes por alguma culinária específica ou ainda por si só, como "chefes de cozinha" de reconhecimento popular. Nas atividades de lazer e entretenimento, além das óbvias funções administrativas, outras são significativas para o setor, como guias turísticos, músicos e *performers*.

5. A desvalorização do trabalhador e a informalidade do trabalho no turismo

A geração de empregos é um dos reconhecidos impactos positivos do turismo e, apesar da dificuldade de mensuração dos postos de trabalho da atividade em função da natureza dos serviços e da informalidade, a Organização Mundial do Turismo (OMT) estima que 250 milhões de empregos estejam ligados a cadeia produtiva do turismo (Organización Mundial del Turismo, 2003). Entretanto, a configuração ocupacional do turismo é precária, à margem das legislações trabalhistas, e são os seus trabalhadores os que freqüentemente recebem as piores remunerações em seus respectivos países (Ouriques, 2006).

Com base no informe n. 39 de junho de 2001 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a remuneração do setor turístico nos países da União Européia é 20% inferior ao salário médio daquelas economias (Ouriques, 2006). Analisando a posição das ocupações turísticas na escala salarial da economia brasileira, o autor conclui que os salários no turismo são inferiores a média nacional e que as ocupações próprias da atividade estão nas posições mais baixas da pirâmide salarial brasileira. Além disso, o autor afirma ainda que parcela importante dos trabalhadores ocupados no turismo, nos Estados Unidos e nos países europeus, é formada por imigrantes que, em geral, recebem salários mais baixos que as médias salariais destes países, bem como não estão organizados em sindicatos e têm, muitas vezes, relações informais de trabalho.

A informalidade é uma das características do trabalho na prestação dos serviços de apoio ao turismo, que funciona como uma forma de compensação pelas perdas econômicas que as empresas têm com a "sazonalidade" do turismo (Soares, 2005). A "sazonalidade" ou "estacionalidade" é uma característica do turismo que, guardadas as devidas proporções, afeta lugares indistintamente em função das mudanças temporais dos fluxos turísticos, geralmente afetados pelas estações climáticas e

pelos férias escolares, acadêmicas ou trabalhistas dos turistas. Da sazonalidade deriva, muitas vezes, a produção de dois mercados de trabalho no turismo: um mercado de trabalho "permanente" (para trabalhadores contratados para a prestação de serviços durante todo o ano) e um mercado de trabalho "temporário" (destinado a trabalhadores contratados somente durante determinada época do ano, ou seja, durante a alta temporada turística do lugar).

Os trabalhadores contratados para esse mercado de trabalho temporário são os mais afetados pela informalidade, pois as empresas evitam a contratação formal de funcionários, com o objetivo de diminuir os custos relativos aos direitos exigidos pela legislação trabalhista. Outra estratégia usada por empresas do setor, para o mesmo fim, é a contratação de estagiários, em geral, estudantes de cursos superiores de turismo e hotelaria que, sob o pretexto da colaboração empresarial na formação profissional, exercem funções que seriam desempenhadas por um trabalhador contratado formalmente.

Algumas empresas prestadoras de serviços de apoio ao turismo utilizam-se da estratégia da "terceirização" de determinados serviços, com o mesmo objetivo de diminuir os encargos da contratação direta de trabalhadores. A terceirização faz parte de um duplo processo que atinge o conteúdo do trabalho e as formas de emprego, mas indicando-lhes sentidos opostos (Antunes e Silva, 2004). De um lado, há uma exigência de "estabilização", de implicação dos sujeitos no processo de trabalho por meio de atividades que requerem autonomia, iniciativa, responsabilidade e comunicação. Por outro lado, verifica-se um processo de "instabilização", com a precarização dos vínculos empregatícios e a flexibilidade no uso da força de trabalho.

Outro fator que induz a informalidade no turismo é a concentração de postos permanentes de trabalho qualificado nos centros emissores de turistas, restando aos centros receptivos, geralmente,

os postos de trabalho menos qualificados e mais afetados pela sazonalidade das atividades turísticas. Nos centros receptores de turistas, a informalidade atinge significativa parcela do trabalho nas empresas prestadoras de serviços, pois muitos dos postos de trabalho só são necessários quando aumenta o fluxo turístico, em geral, nas chamadas “altas temporadas” (férias de verão, feriados ou épocas de eventos tradicionais). Nas temporadas turísticas, além da parcela de trabalho informal executado dentro das empresas, um incontável número de trabalhadores desempenha, por conta própria, atividades ligadas ao turismo, como guias, artistas, vendedores ambulantes, etc.

6. Limites e desafios do trabalho no turismo

O trabalho no turismo se caracteriza pela prestação de serviços de agenciamento de viagens, transportes, alojamento, alimentação e lazer que, dando suporte aos turistas e se incluem na categoria de “serviços especiais”, se destacam no “capitalismo informacional”, como serviços “à produção”, “de distribuição” e “sociais” (Castilho, 2007). Serviços executados por profissionais contratados formalmente ou informalmente, que podem ser também estagiários, terceirizados ou autônomos. De todo modo, as empresas compram a força de trabalho dos profissionais que irão executar os procedimentos necessários à prestação dos serviços.

Entretanto, os trabalhadores do turismo prestam muito mais serviços do que aqueles necessários ao pagamento de seus salários. Em termos teóricos, é desse excedente de trabalho, dessa prestação de serviços que vai além da necessária para cobrir os custos trabalhistas, que advém a exploração da “mais-valia” pelos empresários, ou seja, a exploração da força de trabalho. A exploração da mais-valia é incrementada pela informalidade e pela flexibilização das relações de trabalho, já que

desobriga os empresários de pagar os direitos que formalmente teriam os trabalhadores, além de transferir a eles os riscos das oscilações do mercado.

Esta desvalorização do trabalhador, caracterizada pela exploração da mais-valia num contexto de precarização, se estabelece como uma contradição do sistema produtivo do turismo que, por sua vez, exige eficiência de trabalhadores em funções de relacionamento e atendimento turístico. De antemão, desta contradição desdobram-se conseqüências nas condições objetivas de vida dos trabalhadores que recebem, muitas vezes, menos que o mínimo necessário para a própria reprodução da força de trabalho.

Para as empresas, a contradição sugere limites ao desenvolvimento impostos pela própria desvalorização que impõem aos seus trabalhadores. Para estes, a contradição atinge diretamente o cotidiano que, submetido à produção turística, é ocupado por uma alienante reprodução rotineira de atividades. A “alienação do trabalho” se expressa na “relação do trabalhador com sua própria atividade como uma atividade alheia que não lhe oferece satisfação em si e por si mesma, mas apenas pelo ato de vendê-la a outra pessoa” (Mészáros, 2006:22).

No turismo, a alienação do trabalho vai além do estranhamento do trabalhador com seu objeto de trabalho, acontecendo também em função da natureza da atividade, ou seja, pelo estranhamento entre o trabalhador e o turista, entre o indivíduo que trabalha e aquele que usufrui do ócio e do lazer. Como os espaços turísticos de certo modo são de uso exclusivo daqueles que podem neles consumir, há também um estranhamento do trabalhador com seu próprio lugar, pois por vezes o seu local de trabalho é um espaço de sua própria cidade, daquela em que nasceu e se criou, e que só pode ser plenamente vivido por ele como lugar de trabalho.

Os resultados deste estudo se apresentam como contributos ao turismo, na medida em que colocam em relevo questões pertinentes ao trabalho, que é um

fator relevante para o desenvolvimento dos destinos turísticos e das empresas. O reconhecimento da importância do trabalho indica às iniciativas públicas e privadas, a necessidade de uma valorização do trabalhador, não só no sentido de sua qualificação, mas principalmente no tange a remuneração e as formas de contratação profissional.

O estudo sugere a necessidade de consideração das condições objetivas de trabalho no turismo, quando da elaboração de políticas públicas e planejamentos turísticos e territoriais. A diminuição da informalidade, por exemplo, é possível a partir de regulamentações legais que levem em conta a inserção de trabalhadores na cadeia produtiva do turismo, por meio do favorecimento ao emprego formal de modo a não inviabilizar as empresas com cargas tributárias ou exigências legais excessivas.

Possibilidades de regulação da atividade por meio de instrumentos públicos, como políticas, planos e planejamentos territoriais de áreas turísticas que, atentos aos processos de produção turística, não permitam a reprodução de espaços turísticos de uso exclusivo, ou seja, espaços de consumo, onde a alienação toma conta de todos, sejam turistas consumidores ou trabalhadores prestadores de serviços alheios. No turismo contemporâneo, o pretendido rompimento com o cotidiano por meio da viagem, da busca pelo diferente, se tornou uma jornada programada ao consumo em lugares organizados numa lógica produtiva. Por meio do trabalho, o sistema produtivo do turismo se ativa no sentido da exploração da mais-valia e da conseqüente realização do lucro, quando a empresa recebe o pagamento pelo serviço turístico executado pelo trabalhador.

As contradições do sistema atingem o trabalho turístico desvalorizando seu custo, tornando precárias as relações de trabalho e alienando o trabalhador em seu cotidiano. Alienação impregnada em nossa sociedade de consumo programado, que tem o "cotidiano" como o domínio do espaço-tempo da auto-regulação voluntária e planificada, no sentido da "satisfação" das necessidades que podem ser pagas (Lefebvre, 1978). Segundo Lefebvre, a

publicidade fornece uma ideologia do consumo baseada na existência imaginária das coisas, o que implica na retórica e na poesia sobrepostas ao ato de consumir, encobrendo e dissimulando as relações de produção. O desafio de superação da alienação e da segregação, nos termos de Lefebvre, passa pela crítica e rejeição da "cotidianidade", bem como pela proposição de modelos urbanos que concebiam uma apropriação social do tempo, do espaço, da vida fisiológica e do desejo, afastando-nos da miséria do *habitat* que o cotidiano organizado nos submete.

Bibliografia

- Althusser, L., 1999, *Sobre a reprodução*, Vozes, Petrópolis, Rio de Janeiro.
- Benko, G., 2002, Mundialização da Economia, Metropolização do Mundo, *Revista do Departamento de Geografia*, Universidade de São Paulo, São Paulo, N° 15, pp. 45-54.
- Castells, M., 2006, *A questão urbana*, Paz e Terra, Rio de Janeiro.
- Castells, M., 2000, *Sociedade em rede*, Paz e Terra, Rio de Janeiro.
- Castilho, C.J.M., 2001, O uso do turismo na formação de representações sócio-espaciais do desenvolvimento em Recife/Pernambuco: Perspectivas de inclusão ou ilusão social pelos empregos turísticos, Vol. 1, num. 1, *Anais do 1º Colóquio Nacional do Núcleo de Estudos em espaço e representações – "Espaço e representações: reconstruções teóricas do geográfico"*, Curitiba.
- Fonseca, M., Petit, A., 2002, Turismo e trabalho em áreas periféricas, *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Vol. VI, núm. 119 (128), Barcelona.
- Gomes, R., Silva, A.B., 2002, Estado, Turismo e Mercado de Trabalho, *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Vol. VI, nº 119 (129), Barcelona.
- Harvey, D., 2005, *A produção capitalista do espaço*, Annablume, São Paulo.
- Lefebvre, H., 2003, *A cidade do capital*, DP&A, Rio de Janeiro.
- Lefebvre, H., 2000, *La production de l'espace*, Anthropos, Paris.
- Lefebvre, H., 1978, *La vita quotidiana del mondo moderno*, Saggiatore, Milano.
- Marx, K., 2006, *Manuscritos Econômicos-Filosóficos*, Martin Claret Ltda., São Paulo.
- Mészáros, I., 2006, *A teoria da alienação em Marx*, Boitempo Editorial, São Paulo.
- Mota, A.E., 2004, Seguridade social no cenário brasileiro, *Anais do XI Encontro Nacional de Assistentes Sociais / III Encontro Nacional de Serviço Social e Seguridade*. Mesa Redonda, Outubro 17-22, Fortaleza, pp. 3-12.
- Mota, A.E., 1995, *Cultura da Crise e Seguridade Social - Um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90*, Cortez, São Paulo.
- Organización Mundial Del Turismo, 2003, *Anuario estadístico del turismo*, Madrid.

- Ouriques, H.R., 2005, *A produção do turismo: fetichismo e dependência*, Alínea, Campinas.
- Santos, M., 2002, *A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção*, EDUSP, São Paulo.
- Soares, L., 2005, Turismo e trabalho informal: um binômio inevitável? *Revista Gerenciais*, São Paulo, Vol. 4, pp. 89-98.
- Tavares, M.A., 2004, *Os fios (in) visíveis da produção capitalista – Informalidade e precarização do trabalho*, Cortez, São Paulo.
- Valencia, M.F., 1998, El recurso humano: clave para El desarrollo turístico, *Recursos humanos en turismo: un nuevo paradigma*, II Conferencia Internacional de Profesiones Turísticas, Madrid, Enero 26-27, pp. 45-52.
- Vasapollo, L., 2005, *O trabalho atípico e a precariedade*, Expressão Popular, São Paulo.
- Vasapollo, L., 2004, *Novos desequilíbrios capitalistas: Paradoxos do Capital e Competição Global*, Práxis, Londrina.