

REFORMA TRABALHISTA E TERCEIRIZAÇÃO NA ESPANHA: A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DAS CAMAREIRAS

Ernest Cañada¹

[tradução: Rubia Goldoni]

RESUMO

O presente artigo sintetiza os principais resultados de uma pesquisa mais ampla sobre a precarização do trabalho das camareiras na Espanha, em consequência da generalização das práticas empresariais de terceirizar os principais departamentos dos hotéis, a partir da reforma trabalhista de 2012. Para esta parte da pesquisa, utilizaram-se entrevistas em profundidade semiestruturadas com 24 camareiras terceirizadas e com 20 informantes-chave (sindicalistas, empresários e diversos profissionais ligados a hotéis). O trabalho baseou-se numa metodologia participativa de acompanhamento de sindicatos e organizações de trabalhadoras na denúncia das consequências da terceirização. Desse modo, foram identificadas as principais consequências que a terceirização dos departamentos de governança está tendo nas condições de trabalho.

Palavras-chave: Camareiras. Condições de trabalho. Terceirização. Hotel. Precariedade. Reforma trabalhista.

INTRODUÇÃO

Desde a década de 1960, o turismo vem desempenhando um papel fundamental na configuração do capitalismo espanhol, especialmente nos territórios da costa mediterrânea e das ilhas Canárias. Essa especialização turística dentro da Europa como periferia de sol e praia, iniciada durante a ditadura franquista, se aprofundou depois da entrada da Espanha na Comunidade Econômica Europeia (hoje União Europeia), em 1985, e mais ainda com a crise financeira de 2008 (MURRAY, 2015). O desmantelamento ou a crise de outras atividades e a irrupção de fenômenos novos, como as “economias colaborativas”, em especial, a hospedagem em residências, que estendeu o “espaço turístico” a todos os lugares, redundou num superdimensionamento do turismo em certas regiões da Espanha.

¹ Coordenador do centro de pesquisas Alba Sud e professor da Universitat de Barcelona. O presente artigo foi concebido no marco do projeto “Los ODS y el turismo: estrategia de EPD”, realizado por Alba Sud com o apoio da Agência Catalana de Cooperació i Desenvolupament (ACCD).

A massificação turística em lugares emblemáticos como Barcelona ou Maiorca acarretou, entre outras coisas, o aumento do custo de vida, o deslocamento da população de menor poder aquisitivo para áreas periféricas por causa da turistização de seus bairros e impactos ambientais e territoriais cada vez mais graves. Desse modo, a impugnação do turismo passou a integrar a agenda pública, e movimentos sociais como o de moradores ou o ecologista se rearticulam incorporando essa problemática. Com isso, rompem-se os consensos que a indústria turística conseguira impor por décadas e se questiona cada vez mais a capacidade de retorno social do turismo em áreas fundamentais, como a fiscal ou de emprego. A emergência desse debate público evidenciou que, quando a especialização turística se baseia no trabalho precário, trata-se de um modelo de desenvolvimento econômico inviável.

CAMAREIRAS, UMA CATEGORIA-CHAVE

Na Espanha, a categoria profissional ligada ao turismo que mais claramente expressou o mal-estar pela precarização de suas condições de trabalho foi a das camareiras. Por isso, nos últimos três anos, sua luta tem frequentado constantemente a mídia espanhola. A literatura acadêmica em escala internacional analisou em detalhe algumas de suas características sociolaborais e as razões que explicam tamanha precariedade.

Diversas pesquisas puseram em evidência a quase invisibilidade social dessa categoria (HUNTER-POWELL; WATSON, 2006). Na maioria dos países, as mulheres constituem a base dos departamentos de governança, com uma presença muito destacada de trabalhadoras de origem imigrante procedentes de países de renda mais baixa (ALBARRACÍN, 2013; DYER, et al., 2010). A feminização desse tipo de trabalho esteve ligada também a uma forte discriminação por razões de gênero que se expressa, entre outras coisas, em menores salários e reconhecimento profissional (GUIMARÃES; SILVA, 2016; HUETE et al., 2014; POYATOS, 2017; SIGÜENZA, 2011), além de menor capacidade de incidência nas prioridades da agenda sindical. Neste contexto, a construção de sua identidade como categoria profissional incorpora tanto sua condição de gênero, como a de classe, raça e etnia, numa intersecção complexa (ADIB; GUERRIER, 2003). Por outro lado, a sazonalidade do turismo favoreceu tradicionalmente a adoção, pelas empresas hoteleiras, de mecanismos de contratação flexíveis que tiveram fortes consequências na qualidade do emprego gerado (ADLER; ADLER, 2003; CASTELLANOS; PEDREÑO, 2006). Num contexto de avanço generalizado dos processos de flexibilização trabalhista, muitas foram as empresas que recorreram a essas formas de contratação, com uma crescente imposição do emprego temporário e de meio período, a terceirização

de uma parte do quadro do pessoal, bem como um incremento da intensidade do trabalho, tendo por resultado uma piora das condições laborais e a expansão da precariedade (PUECH, 2004; SEIFERT; MESSING, 2006).

Por causa das diversas formas de contratação que coexistem num mesmo quadro de pessoal, mas também por razões de origem e nacionalidade sobre as quais se construíram relações de solidariedade compartimentadas, a categoria desse departamento normalmente se acha fortemente dividida e segmentada, o que serve de base para acentuar seus elevados níveis de exploração e reduzir sua capacidade de resistência (McDOWELL, et al., 2007; PUECH, 2007). Do mesmo modo, também se identificou que, em épocas de alta ocupação, é habitual que os horários estabelecidos sejam ultrapassados, tornando a conciliação entre o trabalho e a vida pessoal especialmente complicada (DYER, et al., 2011; McNAMARA, et. al., 2011). Nessas condições, o trabalho nos departamentos de governança dos hotéis deu lugar a taxas mais altas de acidentes e lesões graves que outros empregos no setor de serviços, o que evidencia uma clara deterioração da saúde das camareiras em consequência da forma como trabalham (BUCHANAN, et. al., 2010; DaROS, 2011; LILADRIE, 2010; McNAMARA, et. al., 2011).

Da nossa parte, em estudos anteriores foram identificados os seguintes processos de mudança que intensificaram a precarização de uma categoria cujas condições de trabalho já estavam muito deterioradas (CAÑADA, 2015):

- a. Crescente piora das condições contratuais, com diminuição do emprego estável e aumento do trabalho eventual e de meio período, expansão da terceirização e de novas formas de vínculo rotativo de uma parte das trabalhadoras através de estágios, seja de cursos profissionalizantes, universitários ou de programas de inclusão social. A isso se soma uma situação em que, à margem da contratação formal, as empresas cometem numerosos abusos e ilegalidades. Também se verificou uma acentuada queda na remuneração, com uma grande proporção das trabalhadoras recebendo o salário mínimo interprofissional, ou até menos, com pagamento por tarefa realizada, nos moldes do trabalho *freelance*. Essa perda salarial coloca muitas das trabalhadoras do setor numa situação de “pobreza laboral”, com ganhos que mal cobrem suas necessidades básicas.
- b. Deterioração da saúde das trabalhadoras, tanto física quanto mental, por causa de uma determinada forma de organizar o trabalho, que se evidencia na recorrência de dores, intervenções cirúrgicas, licenças médicas, automedicação, problemas generalizados de

ansiedade e estresse, a par da dificuldade de grande parte delas para se aposentar na idade que lhes cabe.

- c. Paulatina piora da qualidade do serviço oferecido, pela dificuldade de as trabalhadoras executarem suas tarefas a contento. Se essa situação perdurar, há grande risco de desprofissionalização do setor, devido ao progressivo afastamento das trabalhadoras mais velhas, que com isso não poderão ensinar o ofício, nem as jovens aprendê-lo.
- d. Medo generalizado, especialmente entre as trabalhadoras eventuais e contratadas através de empresas de multisserviços, de expressar sua opinião ou reivindicar formalmente seus interesses e se organizar coletivamente, por temor de represálias, com a perda progressiva de influência sindical que isso pode implicar e o consequente aprofundamento dos processos de precarização.

MÉTODOS

Um dos fatores identificados como fundamentais no processo de precarização do trabalho das camareiras na Espanha nos últimos anos, e que deu lugar a um processo de mobilização muito intenso, foi a generalização da terceirização nos principais setores dos departamentos de governança, facilitada pela mais recente reforma trabalhista. Entender como se deu esse processo e as consequências que teve para as trabalhadoras constitui o objeto do presente estudo.

A metodologia utilizada baseia-se, por um lado, na revisão da literatura e, por outro, em entrevistas em profundidade com diversos atores. Concretamente, foram entrevistadas 24 trabalhadoras de hotel de diferentes lugares da Espanha: Barcelona (5), Tarragona (5), Madri (4), Sevilha (4), Valência (2), Cáceres (1), Tenerife (1), Cádiz (1), A Corunha (1). Todas as pessoas eram contratadas por empresas de terceirização e exerciam funções de camareiras em hotéis. Em alguns casos, as trabalhadoras foram demitidas dos hotéis em que trabalhavam e recontratadas pelas empresas de terceirização que assumiram o departamento de governança, em outros, foram contratadas diretamente por esse tipo de empresas para trabalhar nos hotéis. Seis delas eram originárias de outros países (Colômbia, Equador, Cuba, Rússia e Marrocos). Algumas eram delegadas sindicais das Comisiones Obreras (CCOO) (4) e da Unión General de Trabajadores (UGT) (1), mas a maioria não era filiada a nenhum sindicato. No caso de Sevilha, as mulheres entrevistadas integravam a Asociación de Criadas Hoteleras de Sevilla (CAPISE).

As trabalhadoras escolhidas faziam parte de um estudo mais amplo, no qual foi entrevistada uma centena de trabalhadoras e trabalhadores.

Um dos primeiros resultados dessa pesquisa são os livros *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral* (CAÑADA, 2015) e *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos* (Idem, 2016). Para o presente artigo, foi utilizada apenas a informação de trabalhadoras que passaram por processos de subcontratação em seus locais de trabalho. As entrevistas foram feitas de forma semiestruturada, o que permitiu identificar a trajetória profissional de cada trabalhadora e seu contexto sociofamiliar, e explorar a reconstrução de sua experiência laboral com especial atenção nos seguintes aspectos: tipo de tarefas realizadas; condições de trabalho; formas de recrutamento; efeitos na saúde; transformações ocorridas e percebidas; dinâmica de grupo; identificação de elementos de insatisfação; relação com empresa, sindicato e colegas de trabalho; efeito do trabalho na vida pessoal; características e experiências dos processos de terceirização.

Por outro lado, também foram entrevistados informantes-chave: líderes sindicais (16) das CCOO e da UGT, advogado (1), médico (1), inspetor do trabalho (1) e assistente social (1). Nesse caso, também foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, porém com enfoque no conhecimento que cada uma dessas pessoas tinha de seu campo de experiência em relação à situação trabalhista nos hotéis e, mais especificamente, ao fenômeno da contratação terceirizada.

TERCEIRIZAÇÃO: UMA ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

A terceirização é um mecanismo de gestão empresarial baseado na contratação de outra empresa para assumir a gestão completa de um determinado processo, incluindo todo seu pessoal, recursos e equipes necessárias para realizar a tarefa. Seu principal atrativo para o empresariado é que permite reduzir custos trabalhistas, mas também atua como uma potente forma de disciplinar, segmentar e enfraquecer as classes trabalhadoras.

Há uma opinião generalizada no setor empresarial hoteleiro de que as razões que tornam compensadora a terceirização de determinados serviços têm a ver com a redução de custos. Numa pesquisa realizada pela Hostelmarket, em 2014, junto a 100 estabelecimentos hoteleiros de diversas características quanto a sua tipologia, categoria e capacidade de alojamento, foram identificadas as seguintes vantagens de terceirizar serviços: economia de custos (43%), flexibilidade das operações do hotel (30%), acesso a pessoal com experiência (24%), obtenção de um serviço de melhor qualidade e benefícios na organização interna (15%) (PASTOR, 2014).

Manel Casals, gerente do Gremio de Hoteles de Barcelona, entende que a opção pela terceirização é parte de uma estratégia empresarial para se adaptar a um contexto global marcado pela crise e pela irrupção de

novas formas de alojamento ligadas à economia colaborativa, que geram um cenário de maior incerteza e concorrência e, portanto, a necessidade de reduzir custos para enfrentar esse contexto com segurança. Esse enxugamento, segundo o mesmo diretor, tem se baseado sobretudo na redução das despesas ordinárias, e a terceirização seria um dos meios para alcançá-la.

No reajuste de custos, uma [das respostas] tem sido não sustentar uma estrutura muito grande de pessoal durante o ano inteiro, porque não temos a mesma ocupação ao longo do ano. Estou falando da Catalunha em geral, sem entrar em detalhes sobre Barcelona ou a [província da] Catalunha, porque não é exatamente a mesma coisa: uns fecham e outros têm baixa ocupação, mas, no fim das contas dá na mesma. Isso implica uma série de consequências, que você não pode renovar o negócio como deveria ou que, em relação ao pessoal, precisa se adaptar e pensar como enxugar os custos (...). E é aqui onde provavelmente entraram as empresas de terceirização, que têm assumido esse serviço em alguns departamentos. Agora há medo de contratar fixo porque estamos saindo de um período em que todos tivemos que nos ajustar, e isso ficou dentro de nós. Esse medo de contratar fixo, porque você não sabe o que vai acontecer, faz com que [os hoteleiros] se inclinem pela terceirização, e provavelmente pensando que não haverá nenhum efeito negativo (Manel Casals, diretor, Gremio de Hoteles de Barcelona, Barcelona).

A terceirização permite a redução de custos em várias frentes. Segundo o Grupo Uno, empresa espanhola que se dedica, desde 1986, à terceirização em diversos ramos, incluindo o hoteleiro, suas vantagens têm a ver tanto com a economia das despesas diretas da contratação de pessoal quanto com os gastos derivados de sua gestão, normalmente menos visíveis. No que tange aos custos diretos, em salário e previdência social, argumenta-se que “em geral, uma empresa de terceirização trabalha com um acordo coletivo próprio mais flexível e competitivo, o que implica um diferencial importante em relação aos custos diretos da empresa” (GRUPO UNO, 2011).

Essa redução global de custos seria de 15% a 30%, segundo estimativas de três diretores desse tipo de empresas (Oscar Molina, da Sodexo; Juan Manuel González, da PDQ Spain, e Javier Manchón, da Cluster) que participaram de um debate sobre terceirização, na edição de 2014 da Hostelco, em Barcelona (HOSTELTUR, 2014). Nessa linha, levando em conta os ganhos decorrentes dos processos de terceirização, María Vanessa León, diretora executiva da SeproSer Facility Services, entende que essas empresas devem ser vistas como sócios estratégicos das firmas que as contratam: “Nosso objetivo é permitir que os clientes se concentrem na rentabilidade do seu negócio, enquanto nós os ajudamos a otimizar seus serviços auxiliares, centralizando sua gestão num único interlocutor” (LUIS, 2016, p. 13).

Com isso, um hotel pode contratar os serviços de uma terceira empresa para que esta assuma a gestão e o controle de determinado processo, incluindo os funcionários que o executam, mediante um sistema de remuneração com valores fixos por tarefa realizada ou por horas trabalhadas, com variações em função da ocupação e da época do ano, e que às vezes também incluem sistemas de bonificação e penalização em função dos resultados (HOSTELTUR, 2014).

Observando o processo em perspectiva, passados quatro anos desde a aprovação da reforma trabalhista que deflagrou a explosão de empresas de multisserviços que assumiram os processos de terceirização em muitos hotéis, principalmente nos departamentos de governança, o balanço para as firmas do setor é positivo, como se depreende de algumas declarações na mídia, tanto de responsáveis por empresas de terceirização, como dos próprios hotéis. Por exemplo, Jesús Lizárraga, diretor-geral do Grupo Elosa, voltado à terceirização em diversos setores, entre os quais a limpeza em hotéis, ressalta como vantagem não apenas a redução de custos, mas também a possibilidade de adaptação às flutuações da ocupação e fatores imprevistos:

Além de transformar uma despesa fixa, como o gasto com a folha de pagamento dos funcionários registrados no departamento de *housekeeping*, numa despesa variável, porque passa a se pagar apenas por quarto ocupado e limpo, o fato é que [a terceirização] melhora a rentabilidade de um departamento que até agora só tinha em vista a qualidade. Por outro lado, permite concentrar os esforços no *core bussines* do hotel, que atualmente, com a forte concorrência no setor, se resume a enchê-lo de hóspedes. (...) O fator mais apreciado pelos usuários dos nossos serviços é a flexibilidade. Somos capazes de nos adaptar às necessidades de cada dia, que dependem de fatores como sazonalidade, clima, eventos, cancelamento de voos ou agendamento ou desistência de grupos na última hora, entre outros (HOSTELTUR, 2016, p. 14).

Na avaliação das associações profissionais e organizações sindicais, bem como dos próprios trabalhadores e trabalhadoras do setor, o porquê da terceirização nos hotéis não coincide com a explicação dos empresários. Nem mesmo na consideração de que o trabalho do departamento de governança seja uma atividade secundária na hotelaria. Embora ambos os grupos coincidam, sim, em reconhecer a redução de custos trabalhistas como uma de suas principais razões, ainda que não a única.

A secretária-geral da Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades (ASEGO), Ana María Dobaño, identifica os motivos da terceirização no desejo do empresariado de aproveitar a crise para reduzir os custos trabalhistas e os problemas da gestão de pessoal:

É por causa do custo, do custo puro e simples, e por não querer ter funcionários vinculados à empresa, por querer reduzir o quadro de pessoal, e com isso também os problemas com os sindicatos, porque, evidentemente, um hotel com menos funcionários registrados também tem menos representantes sindicais. Mas é, principalmente, para se livrar de tantas mulheres. Porque pedimos muitas licenças, muitas dispensas, reclamamos da carga de trabalho... somos sempre as mulheres que reclamamos, e aí eles viram uma oportunidade para se livrar do grupo que dá mais dor de cabeça, de quebra me livro delas barateando custos, reduzo o quadro de pessoal e as despesas fixas e passo a terceirizar os serviços pagando só por quarto arrumado (Ana María Dobaño, governanta, ASEGO, Madri).

Embora as empresas multisserviços já existissem há muito tempo, o tipo de terceirização que vem se realizando nos últimos anos no setor hoteleiro é uma novidade, tanto por sua intensidade como por afetar processos ou departamentos considerados centrais. Essa é a opinião, por exemplo, de José María Martínez, secretário-geral da Federação de Serviços das CCOO.

A terceirização de atividades que não são consideradas principais dentro um ramo empresarial vem acontecendo há muito tempo, desde os anos 70, começando pela indústria, mas depois se espalhou para todo tipo de atividade. Qual é a novidade agora? É a terceirização maciça de algumas atividades do setor de serviços, aproveitando as facilidades oferecidas pelas reformas trabalhistas recentemente implantadas na Europa. Na Espanha já tivemos três, que permitiram baratear os custos trabalhistas e incentivaram um negócio de prestação de serviços de intermediação entre a atividade principal e a subsidiária. Basicamente, o que se procura é transformar despesas fixas em variáveis. A empresa principal evita o passivo trabalhista futuro, as indenizações que teria que pagar ao demitir funcionários (José María Martínez, sindicalista, CCOO, Madri).

REFORMA TRABALHISTA DE 2012: VIA LIVRE PARA A TERCEIRIZAÇÃO

A terceirização, na Espanha, foi regulamentada com a aprovação do Estatuto dos Trabalhadores, em 10 de março de 1980. O texto condicionava sua adoção a uma série de responsabilidades que os empresários deviam assumir ao subcontratar obras ou serviços (artigo 42). Contudo, raramente recorriam a ela, porque não a consideravam suficientemente rentável, já dada a obrigação de pagar aos trabalhadores terceirizados o mesmo que aos contratados diretos (artigos 81, 82 e 83). Com isso, o piso estabelecido na convenção coletiva prevalecia sobre qualquer outro acordo. Assim, nenhum trabalhador podia ganhar, no cômputo anual de sua remuneração, menos que o acordado na convenção de sua categoria. Isso

fazia com que as convenções de empresa daquela época geralmente estabelecessem valores superiores ao piso da categoria.

Porém, a reforma trabalhista de 2012 promovida pelo governo do Partido Popular, por meio do “Real Decreto-lei 3/2012, de 10 de fevereiro, de medidas urgentes para a reforma do mercado laboral”, aprovado como projeto de lei em 8 de março do mesmo ano, com o apoio do Partido Popular, Convergència i Unió, Unión del Pueblo Navarro e Foro Asturias, alterou aquelas condições, permitindo ampliar a terceirização dos hotéis em grande parte da Espanha. Essa reforma trabalhista é a última das 53 modificações das regulamentações trabalhistas realizadas desde 1984 (ARAGÓN, 2012). Ao prever que, na regulamentação de jornada de trabalho, horário, salário e atribuição de funções, a convenção de empresa tem prioridade aplicativa sobre as demais convenções coletivas, a terceirização tornou-se uma fórmula atraente para o empresariado hoteleiro, já que pode prescindir de funcionários registrados, vinculados à convenção setorial dos trabalhadores de hotelaria, e contratar uma empresa multiserviços que mantém seus funcionários nas condições acordadas na convenção de empresa, em geral firmada com uma representação fraudulenta ou vinculada a outros ramos de atividade, como o de limpeza, com cargo e remuneração inferiores.

RESULTADOS: IMPACTOS DE UM MODELO PRECARIZADOR

O empresariado do setor hoteleiro aproveitou a oportunidade que essa mudança normativa lhe oferecia para terceirizar alguns de seus departamentos. Sua implantação não se limita aos departamentos de governança, e vem se impondo como um novo modelo de gestão empresarial. Com isso, o empresariado tem conseguido reduzir custos trabalhistas, tanto em salários como em gestão de pessoal. Além disso, aproveitou para se livrar de trabalhadoras com mais tempo de serviço e direitos adquiridos, e assim renovar seu quadro de pessoal. A terceirização tornou-se uma prática habitual nos novos hotéis, abertos depois da reforma trabalhista, e tem se espalhado com muita intensidade por toda a Espanha, com menor implantação (relativa) apenas em lugares onde as convenções coletivas incluíram expressamente cláusulas determinando que, em caso de terceirização, a empresa seja obrigada a pagar os mesmos salários estabelecidos pela convenção do setor, como Málaga e ilhas Baleares e Canárias.

A ampla aplicação do modelo de terceirização nos departamentos de governança dos hotéis afetou em muito uma categoria profissional que já experimentava acentuada deterioração de suas condições de trabalho e, em certa medida, contribuiu para precarizá-las ainda mais. Muitas trabalhadoras descrevem essa mudança como um processo traumático que degradou seu trabalho e, portanto, suas condições de vida.

Todas caímos naquela conversa mole de que a empresa era feita pelos seus funcionários, e depois nos dispensaram sem a menor consideração. Terminamos a temporada em janeiro de 2013, quando fecha o parque, e em fevereiro recebemos um telegrama comunicando que tínhamos sido terceirizadas. (...) A empresa dizia que eles iam respeitar nossos direitos, que era uma empresa séria, que tudo continuaria igual.

O que vocês sentiram nesse momento?

Quando chegou o bendito telegrama, nosso mundo caiu. Até aquele momento, éramos funcionárias de uma grande empresa, com um emprego fixo, sabíamos que todo ano, no início da temporada, seríamos chamadas. Mas aí de repente você é terceirizada e já não sabe como vão te tratar, se vão respeitar teus direitos, se vão te substituir por trabalhadoras eventuais, se vão aplicar algum artigo da reforma trabalhista. Éramos funcionárias registradas de um parque temático que dizem ser um dos melhores da Europa, uma empresa próspera, e da noite para o dia se livraram de nós (Esther Rodríguez, camareira, sindicalista, CCOO, Cambrils).

a) Redução salarial e perda de cargo

Ao trocar a convenção coletiva dos hoteleiros pela dos empregados do setor de limpeza, ou pela convenção da própria empresa, o empregador consegue reduzir os salários em 30% a 40%. Em muitos casos, as trabalhadoras deixaram de receber entre 1.100 a 1.200 euros por mês, conforme o estabelecido na convenção setorial da sua província, e passaram a receber uma remuneração muito inferior, que podia, inclusive, ficar próxima do salário mínimo interprofissional, de 655 euros por mês. Em outros casos, as empresas de terceirização pagam por quarto arrumado, com uma grande variação, conforme a região e o tipo de empresa (entre 2,5 e 1,13 euros, ou até menos). Com isso, o salário total recebido passa a variar conforme o volume de trabalho realizado. Outro problema são os truques fraudulentos que as empresas multisserviços costumam fazer para não pagar as horas extras ou outras remunerações a que as trabalhadoras têm direito. A não aplicação da convenção da categoria também implica a perda de alguns benefícios acordados, como o pagamento do adicional noturno ou por trabalho em feriado, de 40%. Ou ainda que a empresa garanta o café da manhã e o almoço do trabalhador, coisa que a maioria das empresas multisserviços já não faz.

Essa mudança implica também na perda do cargo estabelecido no contrato de trabalho, que passa de “camareira” a “faxineira”, “passadeira” ou “auxiliar de lavanderia”. No caso das governantas e de outros cargos intermediários, dá-se uma situação semelhante, tanto em termos salariais como de reconhecimento do cargo profissional.

b) Sobrecarga de trabalho

A partir da crise, generalizou-se o aumento da carga de trabalho na grande maioria de hotéis espanhóis. Como as empresas multisserviços competem entre si pelos contratos com os hotéis, depois de obtê-los procuram reduzir ao máximo o número de trabalhadoras e aumentar ao máximo a quantidade de quartos que cada uma tem que limpar. Por outro lado, a extinção de cargos como o de *valete* (homem que afasta os móveis dos quartos, recolhe a roupa suja, repõe a roupa limpa nos *office* e limpa os vidros) e a eliminação dos sistemas de ajuda, quando o trabalho se acumula, também resultaram em sobrecarga para as camareiras. Se nos departamentos de governança já era comum as trabalhadoras terem que correr para poder completar a cota atribuída de quartos, com a terceirização isso se acentuou e passou a ser frequente não fazerem as pausas de descanso a que têm direito e trabalhar no horário das refeições. Finalmente, a falta de experiência em hotelaria de muitas das empresas de terceirização, bem como de grande parte do pessoal contratado, resulta em sobrecarga para governantas e supervisoras em suas tarefas de coordenação e supervisão.

c) Maior incerteza quanto à duração do emprego, aos horários e à escala de trabalho

A contratação das trabalhadoras através das empresas de terceirização faz com que elas vivam sempre inseguras quanto à duração real do seu contrato. Muitas trabalhadoras são forçadas a aceitar alterações em seus horários ou dias de folga em função das necessidades da empresa, por medo de não terem seu contrato renovado ou não serem mais convocadas. Esse poder de a empresa alterar arbitrariamente horários e folgas se tornou numa forma de impor determinadas tarefas e cargas de trabalho e de ter as trabalhadoras sempre à disposição em função dos seus interesses. A gestão dos turnos também pode se transformar num instrumento de prêmio ou sanção. Assim, é comum que muitas trabalhadoras afirmem desconhecer qual é sua escala de trabalho no início da semana, o que complica em muito a conciliação entre vida pessoal e profissional.

d) Piora na qualidade do serviço e desprofissionalização

A concorrência para baixo entre as empresas de terceirização leva a pressionar de tal forma suas trabalhadoras que isso acaba afetando a qualidade do serviço realizado. O aumento da carga de trabalho e a exigência de executá-lo num tempo exíguo provoca cada vez mais pressão sobre as funcionárias, dificultando que realizem bem o seu trabalho, tanto nas tarefas de limpeza como nas de atenção personalizada ao cliente. Além

disso, com a intensificação da rotatividade do pessoal em diversos locais de trabalho, a instabilidade no emprego e a dificuldade para construir uma carreira nessas condições, as trabalhadoras acabam afrouxando o laço emocional com sua profissão e seu local de trabalho. A consequência dessa nova forma de organização laboral é uma piora da qualidade do serviço pela impossibilidade de as trabalhadoras cumprirem todas as tarefas atribuídas, a pesar do esforço redobrado e da pressão cotidiana que sofrem.

Por outro lado, muitas empresas de terceirização, bem como parte do pessoal por elas contratado, não têm preparo suficiente nem experiência anterior na área, o que também acarreta em queda na qualidade do serviço. Além disso, a alta rotatividade das funcionárias e as péssimas condições em que são obrigadas a trabalhar com frequência as leva a abandonar o emprego, o que também implica na perda de profissionais formadas no setor. Às vezes a rotatividade chega a prejudicar as próprias empresas de terceirização, que, com a instabilidade no quadro de pessoal, acabam não ganhando o esperado.

Outro dos mecanismos de redução de custos utilizados pelas empresas de terceirização é baixar a qualidade dos próprios utensílios e produtos de limpeza de que as trabalhadoras dispõem, além de afrouxar o controle e o rigor na troca das roupas de cama.

Essas mudanças na organização do trabalho tendem a acentuar o processo de desprofissionalização do setor. As trabalhadoras mais velhas têm cada vez mais dificuldade para realizar seu trabalho de forma adequada e há claros obstáculos para que as trabalhadoras mais jovens se formem adequadamente (por causa do ritmo de trabalho, do clima de tensão e competição entre trabalhadoras fixas ou temporárias e eventuais, ou até segundo a nacionalidade). O resultado é que o quadro de pessoal mais experiente tende a se reduzir, ao passo que o mais novo é formado em condições precárias, que impedem seu desenvolvimento profissional.

e) Segmentação, divisão e aumento da concorrência entre o pessoal do hotel

Por meio da terceirização, vem se produzindo uma profunda segmentação no quadro de pessoal dos hotéis conforme a empresa que o subcontrata. A presença de diferentes empresas dentro de um mesmo hotel enfraquece o elo e o apoio mútuo entre trabalhadores e trabalhadoras. No caso específico dos quadros intermediários, como o das governantas, isso as coloca numa situação muito complicada, entre as demandas da empresa terceirizada e as do hotel. Essa situação também parece estar afetando a própria capacidade de coordenação entre departamentos num mesmo hotel.

Quando a crise teve início e se deflagrou a explosão de empresas de terceirização, praticamente sem presença sindical nem estruturas de coesão social, em muitos centros de trabalho a solidariedade entre trabalhadoras tendeu a se organizar por nacionalidades, acirrando as divisões internas no quadro de pessoal. Nesse contexto, as espanholas se viram em minoria, o que também propiciou, por vezes, o surgimento de discursos estigmatizadores de outros coletivos.

f) Agravamento dos problemas de saúde

A intensificação do trabalho e o aumento da instabilidade multiplicam os riscos para a saúde das camareiras por repetição de movimentos, sobrecarga de trabalho e deterioração das condições de organização do trabalho e do emprego. A automedicação e o uso de estimulantes torna-se um recurso usual para suportar a jornada de trabalho. Esse modo de trabalhar, somado ao cansaço e à dor, bem como à sensação de nunca ter tempo para terminar na hora prevista e, em alguns casos, a episódios de maus-tratos por parte das governantas e supervisoras, faz com que o estresse, a ansiedade e a insônia se tornem uma constante na vida das camareiras. Assim, em muitos locais de trabalho, não raro se veem trabalhadoras tendo crises de choro por causa da angústia e da impotência. Com o passar dos anos, esse tipo de situação pode provocar depressão e outros problemas de saúde mental. Trata-se de um quadro que já era frequente entre as trabalhadoras desse departamento, mas que, com a piora nas condições de trabalho provocada pela terceirização, vem aumentando o comprometimento de saúde. Essa situação confirma a literatura que tem apontado a organização do trabalho como um dos principais determinantes sociais da saúde (BEACH; MUNTANER, 2007; BENACH et al., 2016).

g) Redução da capacidade de representação e defesa de interesses coletivos

As empresas de terceirização dificultam ao máximo a organização sindical, com altos níveis de repressão para impedir a presença de sindicatos. Além disso, com a terceirização se reduz diretamente a capacidade de escolher representantes. Os sindicatos, por seu turno, veem na terceirização um ataque frontal contra sua existência, no intuito de enfraquecer a representação de classe. Isso reforça um ambiente global que já era particularmente hostil às organizações sindicais.

O maior desamparo das trabalhadoras do setor repercute também num aumento da pressão, que chega a assédio moral e maus-tratos, para que cumpram as cargas de trabalho atribuídas, o que vitima igualmente trabalhadoras eventuais e com contrato de tempo parcial.

CONCLUSÕES

A crise, e a forma como ela foi administrada pelas autoridades públicas espanholas e europeias, resultou numa deterioração das condições laborais de trabalhadores e das trabalhadoras, que se manifesta de forma significativa no turismo, uma das principais atividades em que as economias do Sul da Europa se especializaram. Essa deterioração atinge especialmente os setores mais vulneráveis na base da estrutura laboral, sobretudo as mulheres e, entre elas, as de origem imigrante. Por meio de instrumentos de gestão como a terceirização e as subcontratações, produz-se um intenso processo de precarização, que é escamoteado sob os grandes números com que se festeja o crescimento do setor turístico espanhol.

O crescente mal-estar diante dessa situação está dando lugar a um intenso conflito trabalhista, social e político, que já envolve a opinião pública, indignada com o contraste dessa deterioração ante o crescimento turístico verificado nos últimos anos. Nessa conjuntura, as organizações sindicais e associações profissionais do setor, bem como as associações autônomas de trabalhadoras, lançaram diversas iniciativas para reverter o processo de terceirização, recuperar direitos e melhorar as condições de trabalho. A terceirização se tornou, portanto, um campo de batalha de grande conflituosidade, e que certamente há de aumentar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADIB, Amel; GUERRIER, Yvonne. The Interlocking of Gender with Nationality, Race, Ethnicity and Class: the Narratives of Women in Hotel Work. *Gender, Work and Organization*, 10(3), pp. 413-432, 2003.

ADLER, Patricia; ADLER, Peter. Seasonality and Flexible Labor in Resorts: Organizations, Employees, and Local Labor Markets. *Sociological Spectrum*, 23(1), pp. 59-89, 2003.

ALBARRACÍN, Daniel. Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, 77, pp. 27-45, 2013.

ARAGÓN, Jorge. *Las reformas laborales en España y su repercusión en materia de empleo: 52 reformas desde la aprobación del estatuto de los trabajadores en 1980*. Madrid: Fundación 1º de mayo, 2012.

BENACH, Joan et al. (2016). What should we know about precarious employment and health in 2025? Framing the agenda for the next decade of research. *International Journal of Epidemiology*, 0(0), pp. 1-7, 2012.

BUCHANAN, Susan et al. Occupational injury disparities in the US ho-

tel industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(2), pp. 116-125, 2010.

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

_____. *Externalización del trabajo en hoteles: Impacto en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud, 2016.

CASTELLANOS, Mari Luz; PEDREÑO, Andrés. *Los nuevos braceros del ocio: Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*. Madrid: Mino y Dávila, 2006.

DaROS, Jennifer. *Preventing Workplace Injuries Commonly Sustained by Hotel Guestroom Attendants*. Las Vegas: University of Nevada, UNLV Theses/ Dissertations/Professional Papers/Capstones. Paper 1097, 2011.

DYER, Sarah; McDOWELL, Linda; BATNITZKY, Adina. The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), pp. 635-657, 2010.

_____. Migrant work, precarious work – life balance: what the experiences of migrant workers in the service sector in Greater London tell us about the adult worker model. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, 18(5), pp. 685-700, 2011.

GUIMARÃES, Carla R. F.; SILVA, Joaquim R. Pay gap by gender in the tourism industry of Brazil. *Tourism Management*, 52, pp. 440-450, 2016.

GRUPO UNO. Externalizar: mucho más que reducción de costes de personal. *Grupo Uno*, 15 set. 2011.

HOSTELTUR. Hostelco 2014: La externalización en hoteles se doblará en cinco años. *Hosteltur*, 23 out. 2014.

_____. Jesús Lizarraga, Director General de Operaciones de Grupo Elo-sa: Limpiar una habitación de hotel influye en su cuenta de resultados. *Hosteltur*, 20, p. 14, 2016.

HUETE, Raquel; BROTONS, Matilde; SIGÜENZA, M^a del Carmen. La desigualdad por género en el sector hotelero español. XVIII Congreso AECIT. Turismo: liderazgo, innovación y emprendimiento. Benidorm, 26-28 nov. 2014.

HUNTER-POWELL, Patricia; WATSON, Diane. Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), pp. 297-312, 2006.

LILADRIE, Sirena. “Do not disturb/please clean room”: hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1), pp. 57-69, 2010).

LUIS, Jesús. Las empresas de plantillas externalizadas se consideran “socios estratégicos” de sus clientes. *Hosteltur*, 20, pp. 12-13, 2016.

- McCDOWELL, Linda; BATNITZKY, Adina; DYER, Sarah. Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel. *Economic Geography*, 83(1), pp. 1-25, 2007.
- McCNAMARA, Maria; BOHLE, Philip.; QUINLAN, Michael. Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), pp. 225-232, 2011.
- MURRAY, Ivan. *Capitalismo y turismo en España. Del “milagro económico” a la “gran crisis”*. Barcelona: Alba Sud, 2015.
- PASTOR, Mónica. Outsourcing Hotelero: Máxima optimización. *Alimarket: Hoteles y Restauración: Hostelmarket*, 175, pp. 4-11, 2014.
- POYATOS MATAS, Glòria. Externalización en el sector de hostelería e impacto de género: “las Kellys” versus empresas multiservicios. Comentario a la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias/Las Palmas, de 18 de octubre de 2016, rec. núm. 757/2016. *RTSS CEF*, 409, pp. 1-9, 2017.
- PUECH, Isabelle. Le temps du remue-ménage. Conditions d’emploi et de travail de femmes de chambre. *Sociologie du Travail*, 46(2), pp. 150-167, 2004.
- _____. Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), pp. 50-65, 2007.
- SEIFERT, Ana María; MESSING, Karen. Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), pp. 557-578, 2006.
- SIGÜENZA, María Carmen. La mujer en el subsector del alojamiento. El caso de la Costa Blanca (Alicante, España). *Investigaciones Turísticas*, 2, pp. 102-119, 2011).