TRABALHO E ORGANIZAÇÃO DAS CAMAREIRAS NA ESPANHA – UMA EXPERIÊNCIA INTERSECCIONAL[1]

Ernest Cañada
Dr. em Geografia
Coordenador da Alba Sud
ernest@albasud.org

Nos últimos anos, as camareiras[2], trabalhadoras basicamente dedicadas à limpeza de quartos de hotel, popularmente conhecidas como "kellys", em decorrência da reivindicação que fizeram de um termo coloquial, irromperam com força no palco público na Espanha. Graças a um intenso processo de mobilização social, esse grupo passou de praticamente invisível para protagonista de momentos-chave no debate político. Em pouco tempo, surgiu um movimento plural que dá voz e rosto a uma das expressões mais claras da precariedade do trabalho na Espanha. Por sua vez, a sua luta visualiza a extrema desigualdade em que se baseia o turismo e, em particular, a hotelaria, um dos setores de atividade que há décadas gera a maior rentabilidade e benefícios empresariais.

Um trabalho duro e desvalorizado

Historicamente, a limpeza de quartos de hotel tem sido um trabalho realizado quase inteiramente por mulheres em um contexto de precariedade que configurou estruturalmente o trabalho turístico (CAÑADA, 2020). Socialmente tem sido considerada uma extensão das tarefas domésticas e de cuidado e, portanto, desvalorizada e mal remunerada, além de ser especialmente difícil. O grupo tem se colocado como exemplo de feminização no trabalho turístico, cuja indústria aproveita a naturalização da desigualdade existente para ter mão de obra mais barata e flexível (MORENO, CAÑADA, 2018). Nas pesquisas acadêmicas sobre o trabalho das camareiras em diferentes partes do mundo, destaca-se a abundância de estudos que mostram uma tendência geral à precarização das condições de trabalho.

Um primeiro aspecto que se destaca na literatura é a invisibilidade social desse grupo (HUNTER, WATSON, 2006). Na maioria dos países, as mulheres constituem a base desse grupo laboral, com uma presença muito proeminente de trabalhadoras de origem imigrante de países com rendimentos mais baixos (DYER, ET AL., 2010). A desigualdade social de gênero tem implicado que quando um setor de trabalho é feminilizado - exercido principalmente por mulheres - ele se desvaloriza socialmente e, portanto, tem salários mais baixos, piores condições de trabalho, menos reconhecimento profissional e maiores

[1] Traduzido para o português por Thiago Sebastiano de Melo

[2] Embora a Classificação Brasileira de Ocupações tenha 4 códigos diferentes para especificidades de camareiras, optei por manter camareira sem o adjetivo “de hotel” pelo uso corrente no Brasil. Ademais, mantive os termos escolhidos pelo autor sempre que encontre correspondente no Brasil, mesmo que pouco usual, como “Reflexões finais” ao invés das usuais “Considerações finais” por entender que dá maior força expressiva ao texto.

níveis de exploração (FERREIRA, SILVA, 2016; HSIEH, ET AL., 2017). Nesse contexto, a construção de suas identidades como grupo de trabalho incorpora gênero, classe, raça e etnia em uma interseção complexa (ADIB, GUERRIER, 2003).

Por outro lado, a sazonalidade do turismo favoreceu para tradicionalmente as empresas hoteleiras adotarem mecanismos de contratação flexíveis, o que teve consequências significativas na qualidade do emprego gerado e que afetou particularmente a limpeza (ADLER, ADLER, 2003). Num contexto de avanço generalizado dos processos de flexibilização laboral, muitas empresas têm recorrido às formas de contratação temporária e a tempo parcial, à externalização de parte da força de trabalho, ao recurso às agências de trabalho temporário, bem como ao aumento de intensidade do trabalho, com o resultado da piora das condições de trabalho das trabalhadoras e da ampliação da precariedade (KNOX, 2010; SEIFERT, MESSING, 2006). Da mesma forma, também foi identificado que em tempos de alta ocupação é comum que as horas estabelecidas sejam ultrapassadas, tornando a conciliação entre trabalho e vida diária especialmente complicada (DYER, ET AL., 2011; MCNAMARA, ET AL., 2011). Por meio de vários mecanismos, foi identificado um aumento progressivo na intensificação do trabalho (SEIFERT, MESSING, 2006).

Nessas condições laborais, o trabalho em apartamentos tem gerado maiores índices de acidentes, lesões graves e incidentes de natureza psicossocial do que outros empregos no setor de serviços, o que evidencia o risco à saúde de determinadas condições e relações de trabalho, que resultou em uma vasta bibliografia (CAÑADA, 2019). Por exemplo, em um desses estudos, empregadas domésticas latinas que trabalham nos Estados Unidos identificaram como abuso laboral uma série de eventos que se repetem sistematicamente em seu dia a dia: baixos salários, dificuldade de acesso a licença médica remunerada, utensílios de limpeza inadequados, falta de instrumentos de proteção, tratamento arbitrário e favoritismo de chefias, atribuições diferenciadas e injustas de cargas de trabalho, aliadas ao desrespeito e injúrias. Esses maus-tratos também se traduzem em efeitos sobre sua saúde física e psicossocial (HSIEH ET AL., 2017).

Pelas várias formas de contratação que coexistem no mesmo quadro, mas também por motivos de origem e nacionalidade, bem como pelas próprias condições em que têm de exercer o seu trabalho, este grupo costuma estar fortemente dividido e segmentado, o que serve de base para acentuar os altos níveis de exploração e reduzir suas capacidades de resistência (MCDOWELL, ET AL., 2007; PUECH, 2007). Esse fato reforça as características de um ambiente de trabalho já especialmente hostil às organizações sindicais (LAMBERT, HEROD, 2016). Em outros contextos, foi descrito que a forte atitude empresarial contra os sindicatos e a crença dos trabalhadores nas baixas possibilidades de sucesso dificultam a filiação sindical (MACAULAY, WOOD, 1992).

Se estas eram as condições de trabalho das camareiras, segundo a literatura disponível, o que tem acontecido em Espanha para que eclodisse nos últimos anos um movimento social da envergadura e visibilidade que teve, simbolizado

pelo nome de “as Kellys”? Entender em que condições chegaram e o que aconteceu após a eclosão da crise iniciada em 2008, no que tem sido meu próprio campo de pesquisa nos últimos anos (CAÑADA, 2015, 2016, 2018a, 2018b), é a chave para chegar mais perto de um movimento dessas características.

A crise como divisor de águas

Entre o final dos anos noventa e os primeiros dois mil, a composição e a situação de uma parte das camareiras passaram por uma série de mudanças que foram especialmente relevantes para a configuração do movimento atual. Paralelamente a um certo boom econômico na Espanha daqueles anos, as trabalhadoras, tanto de origem espanhola como estrangeira, desenvolveram diferentes estratégias individuais e coletivas para tentar melhorar suas condições. Algumas delas decidiram deixar o setor hoteleiro e encontrar trabalho em outras atividades menos exigentes fisicamente. Foram progressivamente substituídas por trabalhadoras mais jovens, de origem estrangeira, incorporadas com piores condições contratuais. Outras consolidaram sua posição e alcançaram certa estabilidade como fixas ou fixas descontínuas. Em alguns casos, tornar-se representante sindical também pôde estabelecer alguma segurança dentro da empresa, apesar de possíveis retaliações e obstáculos a uma possível ascensão profissional. Também havia quem preferia não ficar muito tempo no mesmo hotel e mudava repetidamente de local de trabalho por decisão própria com base nas vantagens comparativas que pudera encontrar numa ou outra empresa.

A partir de 2008, a decomposição da economia espanhola espalhou-se rapidamente da economia financeira para a real, com efeitos devastadores sobre a classe trabalhadora (MURRAY, 2015). O início da crise levou rapidamente a um aumento dramático do desemprego, atingindo uma taxa de 26% em 2013. As perdas de empregos concentraram-se especialmente na construção e setores relacionados. No entanto, houve uma deterioração constante da qualidade do emprego em outros setores, bem como uma extensão da precariedade (OXFAM, 2018). No caso do turismo, apesar dos efeitos dos primeiros anos de crise, voltou a crescer rapidamente e experimentou uma expansão extraordinária.

A resposta do governo espanhol, extremamente condicionado pelas políticas de ajuste da União Europeia para garantir o pagamento da dívida, foi a adoção de um programa de resgate junto com uma nova virada do parafuso nas políticas trabalhistas de caráter neoliberal que vinham aplicando desde os anos oitenta. A retórica por trás dessas reformas era que a rigidez do mercado de trabalho e os altos custos da mão de obra sufocavam o crescimento econômico. Com a reforma trabalhista de 2012, promovida pelo governo do Partido Popular, foram modificadas as condições que permitiram maiores facilidades para demissões e extensão da terceirização (CAÑADA, 2018c). Ao regulamentar que no que diz respeito a jornada laboral, horário, salário e classificação profissional, o acordo de empresa teria prioridade de aplicação sobre os demais acordos coletivos

porventura existentes, a terceirização passou a ser uma fórmula atraente para o empresariado hoteleiro, pois poderia se desprender de trabalhadores diretos vinculados ao acordo coletivo de trabalho para o setor de hospedagem, e contratar uma empresa multisserviços que tenha seus trabalhadores sob acordos societários, muitas vezes assinados com representação fraudulenta, ou associados a outras áreas de atividade com menor reconhecimento profissional e remuneração, como de limpeza. A terceirização na Espanha está regulamentada desde a aprovação do Estatuto do Trabalhador em 10 de março de 1980. Foi assumida na medida em que uma série de responsabilidades foram estabelecidas pela comunidade empresarial no caso de subcontratação de obras ou serviços. No entanto, não eram utilizados com frequência por não serem lucrativos, na medida em que tinham que pagar aos terceirizados o mesmo que aqueles que contratavam diretamente. Desta forma, o acordo setorial prevalecia sobre qualquer outro acordo, estabelecendo mínimos. Um trabalhador não poderia ganhar no cálculo anual da sua remuneração menos do que o que o acordo do seu setor fixava. Portanto, os acordos de empresas que foram firmados na época eram superiores ao que os acordos setoriais estabeleciam.

A reforma trabalhista de 2012 levou a uma maior fragmentação das relações de trabalho, minando o poder dos trabalhadores e das organizações sindicais. Foi neste contexto de fragilidade sindical, que conduziu a uma progressiva perda de apoios desde os anos de transição política, que se deu uma política muito extensa de terceirização das atividades-fim do setor hoteleiro, com especial incidência nos departamentos de pisos, porque era onde as empresas podiam economizar mais custos trabalhistas e porque sendo feminizados esperavam menos resistência. Em última análise, atuou como um dos principais fatores de precarização do grupo de camareiras.

Todas essas mudanças tiveram como efeito principal uma degradação generalizada das condições de trabalho no setor hoteleiro, especialmente das camareiras, e, portanto, o fim das vias de melhoria que elas puderam praticar nos últimos anos, anteriormente mencionadas. A possibilidade e decisão das empresas de reduzirem os custos trabalhistas e flexibilizarem a força de trabalho foi alicerçada em um dos departamentos onde foi possível fazer maior economia devido à sua extensão, entre 20% e 30% da força de trabalho, e mesmo 50% em hotéis que não possuem restaurante, segundo diversas fontes consultadas. Esta situação afetou particularmente as trabalhadoras de meia-idade que fizeram a sua carreira profissional neste setor, que experimentaram alguma melhoria profissional e que a partir desse momento se encontravam presas a um trabalho cada vez mais árduo, desenvolvido em piores condições. com salários mais baixos (que em muitas famílias passavam a ser a única renda), com enormes dificuldades para mudar de emprego e com saúde gravemente deteriorada. Por baixo, consolidava-se uma nova geração de trabalhadoras femininas, muitas vezes oriundas de outros setores com maiores níveis de desemprego, e com uma elevada presença de mulheres procedentes da emigração de países do Sul, para as quais trabalhar em hotelaria era o que as empresas na época ofereciam.

Deterioração das condições trabalhistas

Os principais efeitos que todo esse conjunto de transformações tiveram nas camareiras foram os seguintes:

a) Degradação das condições contratuais

Em primeiro lugar, destaca-se a deterioração das condições contratuais, com diminuição do emprego estável, com contratos fixos ou fixos descontínuos, e aumento do trabalho temporário e a tempo parcial, a expansão da terceirização e a recorrência de práticas formativas, tanto na graduação quanto na pós-graduação. A isso se soma a situação em que, para além da contratação formal, ocorrem inúmeros abusos e ilegalidades por parte das empresas, como a extensão da jornada de trabalho para além do tempo fixado em contrato sem remuneração.

b) Redução salarial e perda da categoria profissional

Para as trabalhadoras contratadas em empresas multisserviços, ao passar do convênio hoteleiro para o convênio de limpeza ou empresa, o salário foi reduzido entre 30% e 40%. Em outros casos, as empresas externas pagam por quarto arrumado, com uma grande variação segundo a área e o tipo de empresa, mas em qualquer caso com uma diminuição nítida do vencimento final recebido. A não aplicação do acordo setorial acarreta também a perda de alguns benefícios, como o pagamento de um suplemento[3] de 40% a mais por trabalho em feriado ou de um suplemento noturno. Outro benefício perdido foi o do hotel ter que garantir café da manhã e almoço durante a jornada laboral. Agora é cada vez mais frequente que a empresa não assuma esse compromisso, principalmente quando terceiriza o pessoal de um setor. Um problema comum adicional são os truques que as empresas de serviços múltiplos costumam usar para evitar o pagamento de horas extras ou outras compensações para as trabalhadoras.

Em muitos casos, a terceirização também significa a perda da categoria profissional reconhecida em seu contrato, que vai de “camareira” a “faxineira”, “passadeira” ou “operária”, conforme o caso. No caso das governantas e de outros cargos intermediários, ocorre situação semelhante, tanto em termos de salários como de reconhecimento de sua categoria profissional, e até generaliza-se que para complementar os baixos salários elas também devem assumir o serviço de limpeza.

A diminuição salarial experimentada por este grupo de trabalhadoras tem maior impacto devido ao contexto de desemprego generalizado dos últimos anos. Se, antes da crise, para muitas trabalhadoras seu salário poderia ser mais uma renda familiar complementar, com a queda do emprego em outros setores, como a construção civil, essa pode se tornar a única renda que entra naquele domicílio. Além disso, ao reduzir seu valor, a situação de dependência mantida pela família é agravada. Esta perda de salários coloca muitas dos trabalhadoras deste setor

[3] Adicional

numa situação de “pobreza laboral”, com rendimentos que dificultam a cobertura das suas necessidades básicas.

c) Intensificação do trabalho

O aumento da carga de trabalho experimentado desde a crise na grande maioria dos hotéis na Espanha é generalizado. O desemprego em massa e as possibilidades oferecidas pelas últimas reformas trabalhistas atuam como um mecanismo disciplinar que favorece a intensificação do trabalho. No setor hoteleiro, estabeleceu-se a prática comum de impor um determinado número de quartos e tarefas fixas por dia, geralmente impossíveis de cumprir. Tal como acontece com muitas trabalhadoras contratadas a título temporário e a tempo parcial, sejam de empresa terceirizadas ou não, são frequentes as situações de abuso em que as trabalhadoras acabam por trabalhar mais horas do que as devidas e, sobretudo, sem serem remuneradas.

Na medida em que as empresas multisserviços competem entre si para fazer os melhores negócios com os hotéis, isso faz com que elas, posteriormente, tentem reduzir o pessoal ou aumentar o número de quartos que cada trabalhadora precisa limpar. Além disso, quando os hotéis aumentam as suas exigências à empresa multisserviços, tanto em termos de qualidade como com novas tarefas, não se traduz num aumento de funcionárias que compensa esta expansão do trabalho, mas sim a sobrecarga tende a afetar as trabalhadoras. A falta de experiência no setor hoteleiro de inúmeras empresas multisserviços, como boa parte das camareiras contratadas, aumenta o trabalho de coordenação e fiscalização das governantas e supervisoras.

Por outro lado, a redução de categorias profissionais como "manobristas", principalmente homens dedicados a colocar e retirar móveis dos quartos, tirar a roupa suja, substituir a roupa limpa no escritório ou limpar janelas, entre outras tarefas, ou a eliminação de sistemas de ajuda quando o trabalho se acumula, também resultou em uma sobrecarga para as camareiras.

d) Maior incerteza na duração do emprego, horas e calendário de trabalho.

A contratação das trabalhadoras por meio de empresas multisserviços faz com que vivam em situação de insegurança permanente em relação ao tempo real de contratação, independentemente do que o contrato indique. Um elemento já identificado com as trabalhadoras contratadas temporariamente é o fato de a maioria sentir que tem que aceitar alterações nas suas horas ou dias de descanso de acordo com as necessidades da empresa, por medo de não serem renovadas ou simplesmente não as chamem novamente. Isso causa um estado de insegurança que torna muito difícil conciliar o trabalho com a vida pessoal, principalmente quando se trata de mulheres com filhos pequenos. Aliás, se nos departamentos de apartamentos já é comum que as trabalhadoras tenham que correr para terminar o número de quartos atribuídos, com a terceirização isso

aumenta e passa a ser comum elas não tirarem os descansos que lhes correspondem ou que frequentemente pulem os horários das refeições.

Algumas trabalhadoras afirmam que esse poder discricionário da empresa para alterar horários ou feriados tornou-se uma forma de impor cargas de trabalho e poder dispor delas de acordo com seus interesses. Ou mesmo a gestão de turnos torna-se um elemento de recompensa ou sanção, com uma clara intenção disciplinar. Assim, é comum que muitas trabalhadoras afirmem não saber qual é o seu calendário de trabalho no início da semana, o que dificulta muito a conciliação com a vida pessoal e familiar.

e) Perda da qualidade do serviço e desprofissionalização

O fato de as empresas multisserviços concorrerem entre si para obter o contrato de gestão de determinado serviço num hotel, faz com que exerçam pressão sobre as condições de trabalho, o que afeta a qualidade do serviço prestado. O aumento da carga de trabalho, e que essa tenha que ser realizada em tempo geralmente insuficientemente estipulado, causa cada vez mais pressão sobre as trabalhadoras, o que torna difícil para elas fazerem bem o seu trabalho, tanto nas tarefas de limpeza como no atendimento personalizado ao cliente. Por sua vez, ao acentuar a rotatividade de pessoal nos diferentes centros de trabalho, a insegurança laboral e a dificuldade de construção de uma carreira profissional nestas condições, as trabalhadoras acabam por reduzir o vínculo afetivo com a profissão e o local de trabalho. A consequência desta nova forma de organização é a perda da qualidade do serviço devido à incapacidade das trabalhadoras de conseguirem cumprir todas as tarefas atribuídas, apesar do esforço diário e da pressão que sofrem.

Por outro lado, em muitas ocasiões, as empresas multisserviços que assumiram a gestão dos departamentos de apartamentos não tiveram experiência nem preparação para assumir trabalhos em hotéis. Um dos principais déficits identificados diz respeito ao baixo investimento na capacitação desse pessoal pelas empresas multisserviços. Um problema adicional é que a maioria das empresas de multisserviços não se dedica exclusivamente à limpeza de quartos de hotel, mas cobre vários setores. Por outro lado, as pessoas empregadas não necessariamente sabem o suficiente sobre as características do trabalho nos hotéis, com a perda de qualidade de serviço que isso pode acarretar. Por sua vez, a alta rotatividade de pessoal, que pelas condições em que têm que trabalhar para empresas multisserviços acabam deixando o trabalho com frequência, causa a perda de profissionais capacitados no setor. Mas o rodízio não se limita ao pessoal contratado por empresas multisserviços, mas também das empresas de hotéis, com as mudanças de pessoal que isso também implica.

Da mesma forma, a dificuldade generalizada das trabalhadoras vinculadas a este departamento poderem desempenhar adequadamente o seu trabalho também pode afetar o profissionalismo do setor na medida em que, por um lado, as trabalhadoras mais velhas têm mais dificuldade em realizar o seu trabalho de forma adequada e, por outro lado, existem também mais obstáculos para ajudar

na formação das trabalhadoras mais jovens (devido aos ritmos de trabalho, ao ambiente de tensão e competição entre fixas e fixas descontínuas com as eventuais, ou mesmo segundo a nacionalidade). Na medida em que elas se retiram desses empregos, as trabalhadoras que as substituem nessas condições dificilmente tiveram a formação necessária para poderem exercer o seu trabalho adequadamente e ao mesmo tempo adquirir hábitos de trabalho saudáveis que contribuam para a prevenção de riscos e doenças ocupacionais.

f) Segmentação, divisão e aumento da competição

Por meio da terceirização, está ocorrendo uma segmentação profunda entre as trabalhadoras de determinadas condições contratuais em relação às que são subcontratadas. A contratação por meio de empresas diferentes dentro de um mesmo hotel enfraquece o vínculo comum e o apoio entre trabalhadores e trabalhadoras e, no caso específico de cargos intermediários, como governanta, coloca-as em uma situação muito complicada, entre as demandas da empresa externa e as do hotel. Esta situação também parece estar afetando a mesma capacidade de coordenação entre departamentos de um mesmo hotel.

Com a expansão das trabalhadoras de origem imigrante de países com renda média inferior à da Espanha, principalmente a partir do final dos anos 1990 e início dos anos 2000, que ocupam as posições mais baixas do mercado de trabalho, com a eclosão da crise e o surgimento das empresas multisserviços, praticamente sem presença sindical e estruturas de coesão social, em muitos locais de trabalho a solidariedade entre os trabalhadoras tendeu a ser organizada por nacionalidades de origem, agudizando as divisões internas. Neste contexto, as mulheres espanholas têm sido vistas como uma minoria, o que em alguns momentos tem facilitado a promoção de certos discursos estigmatizantes para outros grupos.

g) Acentuação de problemas de saúde

A intensificação do trabalho e a acentuação das condições de insegurança aumentam os riscos à saúde das empregadas domésticas, tanto físicos como psicológicos. Uma primeira manifestação imediata é o cansaço e a exaustão constantes que tornam o dia a dia fora do hotel muito difícil. Hematomas nas pernas também são comuns pelas pancadas que se dão quando se está sempre correndo. Dor no pescoço, costas, ombros, lombar, braços, também estão muito presentes devido à repetição constante dos mesmos movimentos, somadas às posturas ruins, que são muito difíceis de evitar devido ao intenso ritmo de trabalho. Elas também sofrem de problemas com os joelhos, geralmente os direitos, que usam para mover as camas sem ter que se curvar. Também é comum que muitas donas de casa que trabalham no setor há anos tenham se submetido a cirurgias devido a hérnias ou problemas no túnel do carpo.

Os produtos de limpeza também podem ser uma fonte de riscos para a saúde das trabalhadoras. Embora seja verdade que nos últimos anos os hotéis tenham mais controle sobre o tipo de produtos que utilizam, são muitas as camareiras que alertam para diferentes situações que tornam esses mecanismos não tão eficazes. Por outro lado, as mesmas trabalhadoras têm a percepção de que os

produtos mais fortes, e, portanto, mais tóxicos e perigosos para a saúde, são os mais eficazes para a limpeza e, portanto, continuam a utilizá-los porque lhes permite poupar tempo. Ou, muitas vezes, são as próprias trabalhadoras que não querem utilizar equipamentos de proteção individual, como luvas ou máscaras, por ser muito incômodo, e com o ritmo acelerado de trabalho que realizam, preferem não os utilizar, pois é perda de tempo, como elas explicam. Por outro lado, em hotéis e empresas terceirizadas nem sempre estão disponíveis em quantidade suficiente.

Essa forma de trabalhar, somada ao cansaço e à dor, além da sensação de nunca chegar a tempo de terminar no horário programado e, em alguns casos, a situações de maus-tratos por parte das governantas e supervisoras, fazem com que estresse e ansiedade se tornem uma constante, além de sofrem de insônia. Assim, em muitos locais de trabalho, não é incomum ver trabalhadoras chorarem por causa da angústia e do desamparo que sentem. Com o passar dos anos, esse tipo de situação pode levar à depressão.

Devido ao cansaço e às dores, além do estresse, tornou-se normal que as trabalhadoras precisem tomar remédios para suportar a jornada de trabalho. A frase "tomo ibuprofeno no café da manhã" se tornou comum. O fato de durante anos estarem tomando esse tipo de medicamento continuamente, somado aos possíveis excessos da automedicação, também pode ter outros tipos de repercussões em sua saúde.

h) Diminuição da capacidade de representação e defesa coletiva

As empresas multisserviços dificultam a união das trabalhadoras na defesa de seus interesses e das possibilidades de organização sindical. Esse maior desamparo tem impacto no aumento da pressão, que às vezes pode se transformar em assédio e maus-tratos para cumprir as cargas de trabalho atribuídas, algo que é amplamente compartilhado por trabalhadoras ocasionais e com contratos de tempo parcial. Ou seja, não é algo exclusivamente associado com a terceirização, mas pode contribuir para isso. Por sua vez, as organizações sindicais também viram na reforma trabalhista e na área específica da terceirização um ataque frontal aos direitos fundamentais dos trabalhadores e contra si próprias como sindicatos de classe. Esta ofensiva do empresariado às organizações sindicais ocorre num momento em que estes se encontram numa situação de fragilidade e em que se espalhou uma opinião crítica de várias posições ideológicas e políticas sobre o seu papel e legitimidade. Além disso, a terceirização reduz diretamente a capacidade de escolher seus representantes.

Reflexões finais

Todas essas transformações geraram tamanha pressão entre as trabalhadoras que, quando surgiu uma janela de oportunidade, que visibilizou publicamente as condições de trabalho e exploração desse grupo, elas a aproveitaram quase como a única oportunidade de saída. A oportunidade foi proporcionada pela campanha sindical internacional pela dignidade do trabalho das camareiras

promovida pela UITA[4], embora posteriormente tenha sido transbordada pela iniciativa autônoma de muitas associações de trabalhadoras constituídas como "kellys". Mas não foram todas as camareiras que impulsionaram esse processo. A mobilização não foi liderada pelo grupo de trabalhadoras mais jovens que ingressaram no mercado de trabalho em um contexto de maior precariedade. Pelo contrário, foi promovido por trabalhadoras com idade avançada, com alguma carreira profissional no setor hoteleiro, tanto espanholas como latino-americanas, com reflexos relevantes na sua saúde e, sobretudo, poucas perspectivas de melhoria do emprego, nem sequer chegar à idade de aposentar. O processo de organização e mobilização teve um caráter plural e, apesar das diferenças entre a organização e os sindicatos, e mesmo dentro das organizações autônomas de trabalhadoras, conseguiu posicionar seu problema na agenda pública da política espanhola durante vários anos (CAÑADA, 2018).

Referências

ADIB, A., GUERRIER, Y. (2003). The Interlocking of Gender with Nationality, Race, Ethnicity and Class: the Narratives of Women in Hotel Work. *Gender, Work and Organization*, 10(4), 413–432.

ADLER, P. a., ADLER, P. (2003). Seasonality and Flexible Labor in Resorts: Organizations, Employees, and Local Labor Markets. *Sociological Spectrum* 23, 59-89.

CAÑADA, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.

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

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

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

CAÑADA, E. (2018c). Reforma trabalhista e terceirização na Espanha: a precarização do trabalho das camareiras". Revista do Centro de Pesquisa e Formaçao. Ediçao Especial Ética no Turismo. Jun 2018, pp. 55-70.

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

CAÑADA, E. (2020). Trabalho turístico e precariedade. *Turismo: Estudos & Prácticas*, 9 (Dossiê Temático), 1-21.

DYER, S., Mcdowell, L., & Batnitzky, A. (2011). Migrant work, precarious work – life

[4] Na tradução literal do inglês IUF (International Union Food) seria União Internacional dos Trabalhadores em Alimentação – UITA, que é a União Internacional de Associações de Trabalhadores da Alimentação, Agricultura, Hotelaria, Restaurante, Catering, Tabaco e Afins, uma organização sindical com atuação globalizada.

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), 685–700.

DYER, S., MCDOWELL, L., & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635–657.

FERREIRA Freire Guimarães, C. R., Silva, J. R. (2016). Pay gap by gender in the tourism industry of Brazil. *Tourism Management*, 52, 440–450.

HSIEH, Y.-C., SÖNMEZ, S., Apostolopoulos, Y., & Lemke, M. K. (2017). Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers. *Work*, 56(1), 55–65.

HUNTER, P., & WATSON, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297–312.

KNOX, A. (2010). "Lost in translation": an analysis of temporary work agency employment in hotels. Work, *Employment and Society*, 24(3), 449–467.

LAMBERT, R., & Herod, A. (Eds.). (2016). *Neoliberal capitalism and precarious work: Ethnographies of accommodation and resistance*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

MACAULAY, I. R., WOOD, R. (1992). Hotel and Catering Industry Employees' Attitudes towards Trade Unions. *Employee Relations*, 14(3), 20–28.

MCDOWELL, L., BATNITZKY, A., DYER, S. (2007). Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel. *Economic Geography*, 83(1), 1–25.

MORENO, D., CAÑADA, E. (2018). *Dimensiones de género del trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, 4.

MCNAMARA, M., Bohle, P., & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225–232.

MURRAY, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del "milagro económico" a la "gran crisis".* Barcelona: Alba Sud Editorial.

OXFAM. (2018). ¿Realidad o ficción? La recuperación económica, en manos de una minoría. Barcelona: Oxfam Intermon.

PUECH, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), 50–65.

SEIFERT, A. M., & MESSING, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557–578.