



# “Que o jogo comece”: um olhar acerca da construção de sentidos sobre remuneração no setor de alojamento

*Let's the game begin: a glimpse on the meanings of  
remuneration in the hotel sector*

*“Que el juego empiece”: una visión sobre la construcción del  
sentido sobre la remuneración en el sector hotelero*

<http://dx.doi.org/10.18472/cvt.17n2.2017.1084>

**Iraneide Pereira Silva** < iraneidepsilva@hotmail.com >

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife, PE, Brasil

**Celiane Camargo-Borges** < celianeborges@gmail.com >

NHTV Breda University of Applied Sciences, Holanda

**Diego Costa Mendes** < diegocostape@gmail.com >

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife, PE, Brasil

## CRONOLOGIA DO PROCESSO EDITORIAL

---

Recebimento do artigo: 29-ago-2015

Aceite: 17-abr-2017

## FORMATO PARA CITAÇÃO DESTE ARTIGO

---

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

### REALIZAÇÃO



### APOIO INSTITUCIONAL



### EDIÇÃO



### PATROCÍNIO



## RESUMO

O discurso organizacional recentemente colocou um grande foco no valor das pessoas no trabalho, considerando-as como um elemento estratégico para o crescimento das organizações. Nesse contexto, a remuneração desempenha um papel importante na recompensa dos profissionais pelo seu desempenho e pela motivação dentro da organização (FLEURY, 2002). Esta pesquisa explora a construção de sentidos sobre remuneração, a partir da perspectiva dos trabalhadores do setor hoteleiro e participantes da fanpage “Escravos da Hotelaria”, realizando-se um estudo qualitativo, baseado no quadro teórico construcionista social com contribuições da netnografia como método. A análise dos dados explorou as metáforas presentes na fanpage, buscando compreender a complexidade do tópico e mostrar como os participantes interagem e reagem mostrando ironia e humor. A pesquisa conclui que, no “jogo da remuneração”, metáfora utilizada na plataforma, os trabalhadores do hotel não têm oportunidade de negociar as regras e, portanto, nenhuma possibilidade de ganhar, o que é considerado como um sonho, mas como um dos trabalhadores disse “sonhar não custa nada”, mostrando um sentido de esperança no coletivo.

**Palavras-chave:** Alojamento. Construcionismo social. Remuneração. Netnografia.

## ABSTRACT

*The organizational discourse has lately placed a great focus on the value of people at work, considering them as a strategic element for the growth and sustainability of an organization. In this context, remuneration plays an important role in rewarding professionals for their performance as well as for their motivation within the organization (FLEURY, 2002). This research explores the construction of meanings in remuneration, from the perspective of the hotel sector workers and participants in the fanpage “Escravos da Hotelaria”. A qualitative study was carried out, based on the social constructionist theoretical framework with contributions of netnography as a method. The analysis of the data explored the metaphors present in the fanpage, in order to understand the complexity of the topic and to show how the participants interact and react by showing irony and humor. The research concludes that, in “the game of remuneration”, metaphor used in the platform, the hotel workers has no opportunity to negotiate the rules and therefore no possibility to win what is considered like a dream, but as one of the worker said “it is still worth dreaming”, which shows a sense of hope in the collective.*

**Keywords:** Hotel. Social constructionism. Remuneration. Netnography.

## RESUMEN

*El discurso de la organización colocó recientemente un foco importante en el valor de las personas en el trabajo, considerándolos como un elemento estratégico para el crecimiento de las organizaciones. En este contexto, la compensación juega un papel importante para los profesionales como recompensa por su desempeño y por su motivación dentro de la organización (FLEURY, 2002). Esta investigación explora la construcción de sentido sobre la remuneración, desde la perspectiva de los trabajadores en la industria hotelera y los participantes fanpage “Escravos da Hotelaria”, por la realización de un estudio cualitativo, basado en el marco teórico del construcionismo social con contribuciones de la netnografía como un método. El análisis de los datos exploró las metáforas presentes en la fanpage, tratando de comprender la complejidad del tema y mostrar cómo los participantes interactúan y reaccionan mostrando la ironía y el humor. La investigación concluye que, “en el juego de compensación”, metáfora utilizada en la plataforma, los trabajadores del hotel no tienen la oportunidad de negociar las reglas y, por tanto, ninguna posibilidad de ganar, lo que se considera que es un sueño, sino como uno de los trabajadores dijo “soñar no cuesta nada”, mostrando un sentido de esperanza en el colectivo.*

**Palabras clave:** Hotel. El construcionismo social. Remuneración. Netnografía.

## INTRODUÇÃO

O discurso organizacional tem se voltado para a valorização das pessoas. Dessa forma, os indivíduos são apresentados como estratégicos para o crescimento e a manutenção das organizações em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo.

Nesse contexto, um dos temas que aparecem com destaque é a remuneração como forma não só de retenção, mas de recompensa pelo desempenho das pessoas nas organizações. Esse aspecto passa então a integrar a política de gestão de recursos humanos como um elemento inserido em um sistema de recompensas.

Tal sistema é composto pela remuneração, seja ela fixa ou variável, pela política de benefícios e pelos incentivos direcionados para os indivíduos, passando a serem considerados como aspectos capazes de manter e motivar os trabalhadores nas organizações (FLEURY, 2002).

Fleury (2002) ressalta que tal sistema foca-se principalmente na constituição de uma política de remuneração variável que associa o desempenho individual e de grupo ao retorno monetário sobre as atividades executadas de modo também a alinhar tais desempenhos ao desenvolvimento organizacional.

Essa configuração também é encontrada na atividade turística, uma vez que as atividades econômicas ligadas ao turismo se constituem como espaços para o desenvolvimento de trabalho vivo, dando destaque às ações humanas no cotidiano de trabalho.

No turismo, incluindo o setor de alojamento<sup>1</sup>, o trabalho das pessoas, sua hospitalidade, a qualidade na prestação de serviços e os aspectos subjetivos (como a paciência, a gentileza e a cordialidade) se apresentam como diferenciais que são *postos* muitas vezes como elementos do *marketing* dessas organizações, vistos pelos empreendedores como capazes de gerar fidelidade do cliente.

Esses aspectos corroboram a característica trabalho intensivo que o turismo e o setor de alojamento possuem, fazendo com que as pessoas que trabalham nessas atividades sejam consideradas estratégicas para a organização e, nesse sentido, as práticas de remuneração poderiam se apresentar como uma ação organizacional para recompensar o trabalho das pessoas que atuam profissionalmente no turismo e no setor de alojamento.

Embora esse discurso permeie com maior ou menor intensidade as organizações turísticas, o que se percebe, considerando as vozes que o envolvem, é que há visões diferenciadas sobre o tema.

Dessa forma, esta pesquisa tem como objetivo compreender melhor a construção de sentidos baseada na discussão construcionista social de Gergen (2009) sobre remuneração e suas implicações, a partir da perspectiva dos trabalhadores, e busca cooperar com os estudos organizacionais, contribuindo com as discussões relacionadas à organização do trabalho, políticas e práticas organizacionais em diferentes setores da economia, especificamente nesta investigação, no setor de alojamento.

---

<sup>1</sup> Utilizaremos esse termo considerando a terminologia presente na metodologia do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) que denomina as Atividades Características do Turismo (ACTs), setores que dão base para a avaliação do mercado de trabalho do Turismo, quais sejam, Alojamento, Transportes, Alimentação, Agência de Viagem, Aluguel de Transportes, Auxiliar de Transportes, Cultura e Lazer. Segundo Coelho (2011), o setor de alojamento é composto pelos hotéis e similares (CNAE 55.108) e outros tipos de alojamento não especificados anteriormente (CNAE 55.906) conforme estabelece a Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE 95. Ressalta-se que esse termo também é utilizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em sua Pesquisa Anual de Serviços (IBGE, 2012) e na Pesquisa de Serviços de Hospedagem (IPEA, 2015).

Para tanto, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, baseada no construcionismo social e nas contribuições da netnografia, como forma de compreender, por meio da interpretação das interações apresentadas na comunidade de fala “Escravos da Hotelaria”, como os trabalhadores da indústria hoteleira e membros da referida comunidade constroem sentido sobre sua remuneração.

Para tal compreensão foram tecidas considerações sobre remuneração, destacando sua função estratégica para atração, retenção, motivação e produtividade organizacional. Além disso, foram apresentadas informações sobre a ocupação e remuneração no turismo, notadamente no setor de alojamento, no sentido de descrever o cenário mais atualizado sobre esse tema na atividade econômica ora investigada. Em seguida, foram *expostos* os aspectos que caracterizam o construcionismo social como *proposta* teórica e metodológica para a compreensão da construção de sentidos. Logo após, explicitou-se a metodologia definida para a condução desta pesquisa. A partir dessa definição, foram apresentados os resultados frutos das análises e interpretações realizadas e, finalmente, foram apresentadas as considerações finais sobre a pesquisa.

## CONSIDERAÇÕES SOBRE REMUNERAÇÃO

A dinâmica e a competitividade organizacional, além da venda da força de trabalho pelos indivíduos em troca de um salário, fazem com que as questões ligadas à remuneração sejam um dos objetos dos estudos organizacionais. A influência da remuneração na motivação e, conseqüentemente, na produtividade organizacional estimulou os estudos no sentido de refletir sobre tipos, modelos e implicações da remuneração nos trabalhadores e no desenvolvimento organizacional.

O conceito de *Homo economicus*, considerado pelos estudos da Escola da Administração Científica, é um aspecto que relaciona a nova racionalidade na organização do trabalho e a visão sobre o indivíduo. A busca de Taylor pela organização racional do trabalho (ORT) o levou a considerar como um dos princípios o incentivo salarial e prêmios por produção, fazendo com que a remuneração fosse direcionada para o que fora produzido, fortalecendo assim a visão de que o homem é influenciado somente por recompensas salariais, econômicas e materiais (MOTTA; VASCONCELOS, 2006).

Motta e Vasconcelos (2006) lembram que essa visão ligava diretamente a remuneração à produtividade do indivíduo, vendo-a como principal fator de motivação para o trabalho. Todavia, representantes da Escola das Relações Humanas contestaram essa visão, passando a considerar o homem como um ser social no qual aspectos como interações e necessidades sociais apresentavam uma nova visão sobre o indivíduo. De forma a melhor compreender essa relação, algumas teorias motivacionais consideravam a recompensa como um dos aspectos da motivação do trabalhador e, conseqüentemente, da ampliação de sua produtividade no trabalho (MOTTA; VASCONCELOS, 2006).

Uma das principais teorias que trata dessa relação é a *proposta* por Victor Vroom, a Teoria da Expectativa. Nela, Vroom estabelece uma ligação entre motivação, expectativa, instrumentalidade e valência. Para o autor, a expectativa está ligada à percepção de que todo esforço empregado em uma tarefa levará ao desempenho desejado. Enquanto a instrumentalidade está ligada à percepção de que o desempenho levará a uma recompensa. Já a valência está ligada ao valor que o indivíduo dá à recompensa por ele recebida (SILVA, 2013).

Baseados nessa visão, Lyman Potter e Edward Lawler III ampliam a teoria de Vroom e apresentam um modelo que relaciona o esforço, o desempenho, a satisfação e outras variáveis. O modelo sugere que há uma influência entre o valor da recompensa, a probabilidade percebida dessa recompensa e o nível de esforço empregado na tarefa (SILVA, 2013).

Tal esforço pode ou não resultar no desempenho desejado para a organização. Amplia-se a probabilidade de alcançar o desempenho desejado pela organização quando o indivíduo detém as habilidades e competências que a tarefa exige e quando há, por parte desse indivíduo, clareza no papel e nas ações que ele deve desenvolver para atingir o desempenho desejado. Destaca-se que estudos recentes indicam, considerando os princípios dessa teoria, que as recompensas percebidas influenciam na motivação do indivíduo (RODRIGUES; REIS NETO; GONÇALVES FILHO, 2014; SILVA, 2013).

Na perspectiva de aliar a motivação no trabalho à produtividade organizacional, o tema remuneração é apresentado como estratégico para as organizações. Atualmente, fala-se em sistema de recompensas em que o conjunto de remuneração, benefícios e incentivos são considerados nas políticas de Recursos Humanos da organização (ARAÚJO; GARCIA, 2009). A remuneração pode ser fixa (salários e benefícios) e/ou variável (Participação nos Lucros e Resultados – PLR, percentual por atingimento de metas, percentual por vendas realizadas, bônus, entre outras). Destaca-se que a PLR é a forma de remuneração variável mais utilizada no Brasil (GALLON et al., 2005). Já os benefícios – sejam eles: assistenciais, recreativos ou de serviços – são um tipo de remuneração indireta que se caracterizam por incentivos internos oferecidos aos trabalhadores. Os incentivos, por sua vez, são formas de recompensas alternativas que podem estar ligadas ao reconhecimento, promoções, prêmios, entre outros oferecidos em função do desempenho do indivíduo na organização (ARAÚJO; GARCIA, 2009).

Recentemente, no sentido de alinhar o desempenho dos indivíduos às estratégias organizacionais, busca-se a formulação de modelos estratégicos de remuneração. Esses modelos estão vinculados à remuneração variável e são tidos como principais modelos praticados, tais como a remuneração por competências, a remuneração por habilidades, a participação acionária (*Stock option*), além da distribuição de ganhos, distribuição de lucros e a remuneração por resultados, dessa forma, a remuneração variável complementa o salário e vem sendo absorvida progressivamente pelas organizações por apresentar uma maior flexibilidade para a remuneração das pessoas (FLEURY, 2002).

Segundo Rodrigues (2006), esses modelos estão relacionados ao desempenho individual ou de grupos que fazem parte da organização, todavia, o que tem sido efetivamente recompensado são os resultados, já as habilidades e competências – pela dificuldade de mensuração dos seus elementos intangíveis – ainda não se concretizam como elementos em uma proposta de remuneração diferenciada, fruto de ações estratégicas de recompensas e de gestão de pessoas nas organizações. Isso nos faz refletir sobre a diferença entre a ação e o discurso quando tratamos da remuneração por competências, por exemplo.

Para Fleury (2002), as decisões relacionadas à estruturação e funcionamento ordenado do sistema de recompensas, além de seu gerenciamento no cotidiano das organizações, se apresentam, sem dúvida, como um dos aspectos mais importantes e críticos da gestão de pessoas. Assim, a organização de um sistema de recompensas deve considerar, entre outros aspectos, os componentes mais adequados e alinhados à cultura e ao modelo de gestão da organização, estimulando e valorizando efetivamente o que se quer para os trabalhadores.

No Brasil, do ponto de vista legal, a remuneração passou a ser legislada com a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. O artigo 457 informa que “para todos os efeitos legais, além do salário devido e pago diretamente pelo empregador, como contraprestação do serviço, as gorjetas que receber” comporão seu salário. Esse artigo ainda, em seu § 3º, reforça que a gorjeta representa “não só a importância espontaneamente dada pelo cliente ao empregado, como também aquela que for cobrada pela empresa ao cliente, como adicional nas contas, a qualquer título, e destinada à distribuição aos empregados” (BRASIL, 2004, p. 469).

Percebemos, então, no discurso dos autores, que a remuneração é apresentada como um elemento capaz de potencializar a motivação, o desempenho e, conseqüentemente, a produtividade do trabalhador e que as organizações deveriam operacionalizar em sua política de recompensa os tipos e os diversos modelos de remuneração que se tem conhecimento, de modo a aliar os interesses organizacionais e os interesses profissionais de seus trabalhadores. Nesse sentido, a remuneração é um aspecto importante, com vários e complexos elementos que se desdobram desde o reconhecimento, valorização e confiança na relação estabelecida entre a organização e os indivíduos.

Dessa forma, a remuneração de diversos setores da economia no país é composta por uma remuneração fixa e complementada por uma remuneração variável, entre eles, a atividade turística e a hotelaria nacional.

## Ocupação e remuneração no turismo

Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em dezembro de 2013, as Atividades Características do Turismo (ACTs) empregavam 1,939 milhão de pessoas, a maioria empregos formais (51%, cerca de 985,3 mil trabalhadores). Ressalta-se que entre 2006 e 2013 houve um acréscimo de 203 mil ocupações nas ACTs, o que significou um crescimento de 12% no período. Ainda nesse período, houve um crescimento de 40% nas ocupações formais e uma retração de 8% de ocupações informais (IPEA, 2015).

Em 2013, o setor de alojamento representava 16,4%, ou seja, 318.782 dessas ocupações. Destaca-se ainda que nesse setor, 26% das ocupações eram formais e apenas 7% das informais (IPEA, 2015)<sup>2</sup>, mas essa formalidade não significa necessariamente garantia de remuneração adequada às atribuições profissionais.

A Catho Empresa, organização de referência nacional no que se refere à inserção profissional em diversas áreas da economia, desde 2000 realiza a Pesquisa Salarial e de Benefícios *on-line*. Sua 50ª Edição teve uma amostra de 900 mil respondentes, mais de 18 mil empresas, espalhadas em 4.063 cidades de todo o país, apresentando informações de mais de 4.220 cargos, segmentados em 52 ramos de atividade econômica, divididos em 32 regiões e 11 classificações, em função do porte de faturamento da empresa (PESQUISA, 2015).

Os dados publicados pela organização, referentes a fevereiro de 2015, indicam que o setor de hotelaria e turismo cresceu 14,17% nos últimos 12 meses, ficando atrás das áreas de Vigilância e Transporte de Valores (24,05%) e da Indústria de Equipamentos de Entretenimento (20,73%) (GAZETA, 2015).

---

<sup>2</sup> Esses percentuais referem-se apenas ao setor de alojamento, os demais percentuais de formalidade e informalidade estão distribuídos nas demais Atividades Características do Turismo (ACTs) pesquisadas pelo Ipea, quais sejam, alimentação, transporte terrestre, transporte aquaviário, transporte aéreo, aluguel de transportes, agências de viagens, e cultura e lazer (IPEA, 2015).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os serviços de alojamento possuem uma média de 12 pessoas empregadas por empresa. Quanto à remuneração, o salário médio mensal das pessoas empregadas nesse setor é de 1,7 salário mínimo<sup>3</sup>. Um dado relevante é que a produtividade das pessoas nesse setor representou em 2012, R\$ 30 967<sup>4</sup>. Esses dados são relevantes no sentido de analisar o *gap* existente entre a remuneração e produtividade nesse setor. Ressalta-se que, em 2012, o setor de alojamento teve uma receita operacional bruta de R\$ 17.248.317,00 (IBGE, 2014).

Tomando por base a Convenção Coletiva estabelecida entre o Sindicato de Hotéis, Restaurantes e Similares do Estado de Pernambuco (Sindhôtel-PE) e o Sindicato Intermunicipal dos Trabalhadores em Hotéis, Flats, Pensões, Pousadas, Motéis, Apart-hotéis e Similares, Boates, Restaurantes e Lanchonetes (Sintrah-PE), a remuneração dos trabalhadores da hotelaria é estabelecida pela Remuneração Mínima Garantida (RMG), composta pelo somatório do piso salarial mais o valor da pontuação (gorjeta/ponto compulsória<sup>5</sup>). Esses elementos variam conforme o número de apartamentos efetivamente construídos no empreendimento hoteleiro (PERNAMBUCO, 2013).

O ponto, segundo essa convenção, “é a unidade monetária padrão utilizada para a distribuição da Gorjeta Compulsória, reservada pelas empresas que praticam esse sistema<sup>6</sup>” (PERNAMBUCO, 2013, p. 9). A Convenção Coletiva ainda informa, em sua cláusula nona, inciso 5, que

A gorjeta/ponto será sempre proporcional na composição da remuneração do empregado. Sua distribuição para os empregados será de 55% (cinquenta e cinco por cento) do total arrecadado, sendo os demais 45% (quarenta e cinco por cento) reservados para as despesas com as obrigações sociais e contratuais (PERNAMBUCO, 2013, p. 9).

Destaca-se que esses cálculos, no geral, não são *expostos* pelos empregadores para seus trabalhadores, embora em várias de suas cláusulas e incisos há um indicativo de livre negociação e busca pelo entendimento entre as partes envolvidas.

Ressalta-se que são praticadas diferentes referências para composição da remuneração negociadas nas Convenções Coletivas no Brasil. Por exemplo, em Juiz de Fora (MG) e na Região do ABC – SP a referência é a definição de Salário Normativo (MINAS GERAIS, 2015; SÃO PAULO, 2015). No Ceará e Rio de Janeiro, a referência é o Piso Salarial (CEARÁ, 2014; RIO DE JANEIRO, 2011). Ressalta-se também que a data-base dessa categoria varia nos estados do país.

Acrescenta-se que, ao considerarmos as informações sobre remuneração no setor de alojamento, verificamos que, embora tenha havido um crescimento do número de ocupações formalizadas no setor, a remuneração média ainda não avançou, pois, segundo Arbache (2001), desde as décadas de 1980 e 1990<sup>7</sup>, há um crescimento no número de ocupações formalizadas, mas o setor é um dos que possuem

3 O IBGE informa que os valores calculados pela divisão dos salários, retiradas e outras remunerações pelo salário mínimo anual, cujo cálculo inclui o 13º salário e, em seguida, pelo total do pessoal ocupado nas empresas, o cálculo do salário mínimo anual resultou no valor de R\$ 8.086,00.

4 O cálculo da Produtividade, segundo o IBGE, é formado pelos valores correntes calculados pela divisão do valor adicionado pelo total do pessoal ocupado nas empresas.

5 É o percentual reservado pelas empresas para ser distribuído entre os empregados, mediante entendimento entre as partes, de logo devidamente autorizado nesta Convenção, sendo 55% (cinquenta e cinco por cento) para distribuição e 45% (quarenta e cinco por cento) para cobertura e atendimento das obrigações legais e contratuais (PERNAMBUCO, 2013, p. 9).

6 Ressalta-se que o cálculo do valor do ponto será efetuado dividindo-se o montante reservado para distribuição, depois de deduzidos os encargos contratuais decorrentes de sua operacionalidade, entre os empregados, a título de gorjetas, pelo somatório dos pontos atribuídos a cada função, segundo entendimento entre empregados e empregadores, autorizados por essa avença normativa (PERNAMBUCO, 2014, p. 9-10).

7 Estudo do mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil realizado no período de 1983, 1988, 1993 e 1998 por Arbache (2001).

o salário mais baixo, em torno de 2 salários mínimos. Dados atuais divulgados pelo IBGE<sup>8</sup> corroboram tal realidade, pois houve um crescimento nas ocupações formalizadas no setor de serviços, mas o salário médio mensal das pessoas empregadas no setor de alojamento é de 1,7 salário mínimo (IBGE, 2014).

Outro aspecto a ser considerado é que as negociações sobre remuneração *expostas* nas convenções coletivas do setor de alojamento indicam certa fragmentação e não uniformização no modelo de recompensa apresentado neste documento. As diferentes datas-bases do dissídio coletivo e as diversas referências para composição da remuneração (piso salarial, salário normativo, remuneração mínima garantida, pontos/gorjeta)<sup>9</sup> são aspectos que demonstram enfraquecimento e pouca mobilização conjunta em busca de fortalecimento dessa categoria nas negociações referentes a sua remuneração e demais aspectos das suas condições de trabalho.

Essas informações indicam um aspecto do mundo do trabalho e traz luzes sobre como se apresenta a remuneração no turismo, notadamente na hotelaria nacional. Para a ampliação da compreensão sobre remuneração no setor de alojamento, propõe-se uma discussão baseada no construcionismo social e nas contribuições da netnografia como técnicas que serão explicadas no item que se segue.

## Construcionismo social: primeiras aproximações

O construcionismo social trata-se de uma aproximação epistemológica no contexto da pós-modernidade. Esse movimento parte do princípio de que é na linguagem, na construção dialógica, no relacionamento humano, nos processos sociais, históricos e culturais que o conhecimento é construído (GUANAES-LORENZI, 2014).

Para ele, a construção de sentidos baseia-se na linguagem e na interação social e, dessa forma, damos sentido ao mundo. A linguagem é considerada elemento central nos processos de objetivação que dão base e constituem a sociedade (SPINK; FREZZA, 1999).

Como lembra Gergen (2009, p. 301), “a pesquisa construcionista social ocupa-se principalmente de explicar os processos pelos quais as pessoas descrevem, explicam, ou, de alguma forma, dão conta do mundo em que vivem (incluindo a si mesmas)”, dessa forma, enquanto processo, as dúvidas, os novos conhecimentos, os novos entendimentos e a linguagem em uso tornam-se elementos cruciais de investigação na pesquisa construcionista.

A linguagem, principalmente a partir da chamada virada linguística, por meio das contribuições da obra de Wittingenstein, ganha destaque nas discussões epistemológicas. Em sua obra “Investigações Filosóficas”, o autor dá as bases para a constituição de um novo olhar sobre a linguagem e expressa os elementos da análise pragmática desta. Para ele, essa significação vem do “próprio uso das palavras nos diversos contextos linguísticos e extralinguísticos, nos quais as palavras são empregadas” e, dessa forma, o ter-em-mente é “um conceito aberto, de muitos significados” e o compreender “depende da situação histórica em que a frase é usada e não do ato intencional de querer significar”, ou seja, depende do conceito sócio-histórico (OLIVEIRA, 2001, p. 117).

---

8 A Pesquisa Mensal de Emprego – PME, do IBGE, em 2012, informa que a população ocupada cresceu 2,2% entre 2011 e 2012 e o número de empregados com carteira assinada cresceu 3,5%, indicando aumento da formalização no mercado de trabalho. Ressalta-se que, nesse ano, o setor de serviços foi o responsável pela maior criação de empregos na economia (57,8%) (IBGE, 2014).  
9 Conforme discutido no item 3 desta pesquisa.

Assim, propõe-se um entendimento diferenciado da linguagem, baseada na busca da relação entre palavra, interação e ação, elementos inseparáveis das atividades humanas. Esses contextos de ação são chamados por ele de “formas de vida” que expressam os modos de uso da linguagem, ou como ele também denomina os “jogos de linguagem” (OLIVEIRA, 2001, p. 117). Wittgenstein define nos “jogos de linguagem” a categoria central da nova imagem da linguagem e informa que eles se baseiam em três elementos, quais sejam, os puramente linguísticos, os parceiros de conversa e a situação linguística (forma de vida), reforçando a visão da linguagem como prática social (SPINK; FREZZA, 1999).

Tendo como foco a linguagem em uso, de acordo com Spink e Medrado (1999, p. 45), as práticas discursivas são as “maneiras a partir das quais as pessoas produzem sentidos e se posicionam em relações sociais cotidianas”, isso indica que independente do meio em que essas práticas se apresentem na atualidade, seja nas interações face a face ou mediadas por tecnologias (por meio de redes sociais) as pessoas produzem sentidos e constroem seus mundos.

Embora a internet tenha surgido no final da década de 1960, é a partir da década de 1990 que ela passa a ser empregada de forma comercial (VILLELA, 2011), permitindo, notadamente, a partir dos anos 2000, a formação de novas formas de interação, organização e atividades sociais. Nos dias atuais, a internet se constitui em um importante espaço público de interação.

Pode-se dizer que redes sociais (como *Facebook*, *MySpace*, *Twitter*, *LinkedIn*, entre outros) vêm oportunizando uma nova forma de socialização e interação, pois permitem que as pessoas disseminem uma diversidade de imagens, informações e opiniões sobre os mais diversos temas que atraem outros indivíduos com interesses comuns.

Nesse sentido, esta proposta de estudo busca compreender como os trabalhadores da hotelaria e membros da comunidade de fala “Escravos da Hotelaria” constroem sentidos sobre remuneração. Ressalta-se que comunidade de fala é constituída por um grupo de “pessoas que compartilham regras de conduta e interpretação de fala de, pelo menos, uma variedade linguística”, sendo assim, tais comunidades são compostas por pessoas que comungam de um mesmo jogo de linguagem, não necessariamente em função de falarem o mesmo idioma (HYMES, 1972 *apud* VANIN, 2009, p. 149). Para aproximação com as interações estabelecidas na referida comunidade, definiu-se o uso da netnografia (AMARAL; NATAL; VIANA, 2008; FREITAS; LEÃO, 2012) como técnica para realização deste estudo.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa busca cooperar com os estudos organizacionais, especificamente contribuir com as discussões relacionadas à organização do trabalho, políticas e práticas organizacionais em diferentes setores da economia, neste estudo, o setor de alojamento. Ela tem como objetivo compreender melhor a construção de sentidos sobre remuneração e suas implicações, a partir da perspectiva dos trabalhadores.

Para tanto, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, baseada no construcionismo social e nas contribuições da netnografia. Acredita-se que a realização de pesquisas qualitativas voltadas para o entendimento da organização do trabalho e sua implicação na subjetividade dos trabalhadores enriquecem e aproximam os estudos organizacionais da realidade vivida pelas pessoas no seu cotidiano de trabalho, promovendo uma maior compreensão da relação indivíduo e organização.

Esta investigação pretende compreender, por meio dos estudos das interações apresentadas na comunidade de fala “Escravos da Hotelaria”, como os trabalhadores da indústria hoteleira e membros da referida comunidade constroem sentido sobre sua remuneração.

Segundo Amaral, Natal e Viana (2008), o termo “netnografia” é um neologismo (*net + ethnography*) que foi utilizado primeiramente pelos pesquisadores norte-americanos Bishop, Star, Neumann, Ignacio, Sandusky e Schatz, em 1995. Ela é considerada um método interpretativo, uma metodologia de estudo da internet (AMARAL; NATAL; VIANA, 2008), como também uma técnica, uma ferramenta metodológica de pesquisa voltada para a comunicação mediada pelo computador – CMC. Ela também pode ser denominada etnografia virtual ou etnografia *on-line* (VASCONCELOS; ARAÚJO, 2011).

Nesta pesquisa, será considerado o termo “netnografia”, constituído como um método que contribuirá para a compreensão das práticas discursivas apresentadas nas interações da *fan page* “Escravos da Hotelaria”.

Para tal compreensão, partir-se-á do guia proposto por Freitas e Leão (2012) para a análise dos aspectos paralinguísticos (acentuação, altura de voz, duração da elocução, entoação, tom e variação ortoépicas); aspectos extralinguísticos (expressão facial e movimento dêitico); e aspectos interacionais (alternância de código, conhecimento de mundo e footing). Esse guia parte do método indicado por Leão e Mello (2007) para observação e análise das interações verbais realizadas face a face baseada na etnografia da comunicação, mas adaptada às interações virtuais, constituindo-se em uma proposta netnográfica da comunicação. Ele busca compreender o conteúdo das interações, visando interpretar a linguagem tanto verbal como não verbal utilizada na comunicação mediada por computador, procurando identificar os sentidos e significados atribuídos pelos indivíduos nas situações de interação na comunicação (FREITAS; LEÃO, 2012). Ele contribuirá para a compreensão das práticas discursivas e a construção de sentidos sobre remuneração.

Ademais, a constituição do guia, por meio do agrupamento de aspectos que envolvem a comunicação tanto presencial como virtual, permite que seja acessado os sentidos que permeiam as interações dos indivíduos, inclusive os aspectos metafóricos presentes na linguagem cotidiana. Segundo Freitas e Leão (2012), a proposta do guia pauta-se nas seguintes características da sua composição:

Quadro 1 – Guia de observação e análise de netnografia da comunicação.

Aspectos	Elementos	Características
Paralinguísticos	Acentuação	São as alterações da escrita das palavras, utilizando acentos tônicos para reduzir a quantidade de caracteres ou símbolos digitados necessários à construção da palavra, segundo a norma culta.
	Altura da voz	Quando se utiliza principalmente todas as letras da(s) palavra(s) em maiúsculo.
	Duração da elocução	Quando para alongar a pronúncia da palavra ou expressão, repetem-se letras ou sinais de reticências.
	Entoação	Quando se utilizam sinais de exclamação e interrogação para demonstrar surpresa, dúvida, espanto e afins.
	Tom	Caracteriza-se pelas expressões, que não são faciais, ligadas ao tom de voz, geralmente no sentido de suspirar, opinar, gabar-se, etc.

Aspectos	Elementos	Características
	Variações Ortoépicas	São as mudanças na escrita das palavras e expressões, para reduzi-las, em termos de tamanho, e destacar sotaques.
Extralinguística	Expressão facial	São as palavras e símbolos escritos para demonstrar expressões faciais (Ex.: risos, gargalhadas e outros). Utiliza-se de repetições de letras ou outros usos de símbolos de uma forma não habitual.
	Movimento dêitico	São as expressões escritas usadas para demonstrar gestos específicos, que indiquem direção, por exemplo.
Interacionais	Alternância de código	Quando a forma escrita de alguma palavra ou o uso de aspas nesta muda o seu sentido habitual, incluindo a substituição de palavras por números, por exemplo, cujo uso específico seja compreendido por um grupo cultural ou tribo.
	Conhecimento de mundo	Caracteriza-se pelo conhecimento construído por um grupo ou pelo senso comum, demonstrado, aqui, a partir do uso de palavras escritas de forma distinta da ditada pela norma culta, ou alterando seu sentido habitual para outro compartilhado por um grupo, cultura ou senso comum.
	Footing	Ocorre pelo uso de símbolos ou sinais. Por exemplo: parênteses, que demarquem mudança no alinhamento dos sujeitos nas interações.

Fonte: Adaptado de Freitas e Leão (2012, p. 221-222)

Busca-se tal compreensão por meio da articulação entre o construcionismo e o estudo da metáfora na linguagem como recurso potente de expressão, na construção de sentidos e na compreensão de um contexto maior, visando entender como as pessoas experienciam sua vivência com a remuneração percebida no setor de alojamento.

Conforme indicam Lakoff e Johnson (1998), as metáforas fazem parte do cotidiano, tanto na linguagem, como no pensamento e ação, explicitando os sentidos construídos sobre a realidade cotidiana. Para esses autores, as metáforas – pilares centrais para a construção de sentidos – evidenciam na linguagem as experiências dos sujeitos com seu meio.

Nesse sentido, por meio das análises das metáforas presentes nas interações dos membros da *fan page* “Escravos da Hotelaria”, objetiva-se compreender a construção de sentidos sobre remuneração para os trabalhadores do setor de alojamento e membros da referida *fan page*. A proposta de aliar os preceitos do construcionismo social ao método da netnografia e à análise metafórica visa ampliar as possibilidades de análise das interações estabelecidas na comunicação mediada por computador, buscando uma maior aproximação com os aspectos contextuais das práticas discursivas vivenciadas *on-line*, e como essa ferramenta se constitui um espaço para a construção de sentidos dos indivíduos que dela se utilizam. Procurou-se também colaborar para as discussões dos estudos organizacionais por meio de diferenciadas teorias, métodos e técnicas.

Para a realização deste estudo, definiu-se como comunidade de fala a *fan page* do Facebook “Escravos da Hotelaria – Aqui o escravo tem voz”, composta por trabalhadores brasileiros do setor de alojamento que atuam tanto no Brasil como no exterior. Em 24 de junho de 2015, ela possuía 29.388 membros

(considerando o número de curtidas). Foi criada em dezembro de 2011<sup>10</sup> e vem atraindo profissionais da área para as discussões sobre os mais variados temas que são apresentados pela inserção de *posts*, com a utilização de imagens, vídeos, frases, links compartilhados de revistas e jornais, tirinhas de histórias em quadrinhos, ou seja, os mais variados recursos para promoverem interações sobre suas experiências de trabalho na hotelaria.

Destaca-se que a definição da *fan page* estudada se dá pela representatividade no que se refere ao crescimento do número de membros e da frequência de interações que ocorre desde sua criação. Ressalta-se ainda que em 04 de dezembro de 2016 apresentava 60.583 curtidas, isso demonstra o quão dinâmica e aceita pelos trabalhadores do setor vem sendo essa comunidade, demonstrando também que ela vem se tornando uma arena para exposição e diálogo sobre suas vivências no trabalho. Acrescenta-se ainda o fato de acreditarmos que ela é uma rica fonte de relatos e experiências vividas que podem ser melhor estudadas e analisadas, refletindo o contexto que tais profissionais vivem nesse específico ambiente de trabalho.

Considerando a busca pela compreensão da construção de sentidos sobre remuneração, a pesquisa teve como *corpus* as interações apresentadas em três *posts*. A escolha dos *posts* se deu pelo fato de estarem relacionados à remuneração desses trabalhadores e instigarem as interações e diálogo sobre o tema. Os critérios para a escolha também estão ligados ao número de curtidas, compartilhamentos e interação/comentários, constituindo-se como elementos tomados para essa escolha, além do fato de os membros dessa comunidade se expressarem nesses *posts* muitas vezes por metáforas, que é um dos recursos utilizados para tecer nossas observações neste estudo.

O primeiro *post* analisado apresenta a foto do boneco que o personagem JigSaw da série de cinema Jogos Mortais (*Saw* – 2004 a 2010) se utiliza para se comunicar com suas vítimas, acompanhada da frase: “Você tem trinta dias para sobreviver com o seu salário – Que o jogo comece” (período: de 03 a 07 de abril de 2015). Ressalta-se que esse foi o período em que se deram nossas análises, uma vez que, provavelmente, os *posts* continuaram a ter interações mesmo após o período de análise dos *posts* estudados.

No filme, esse boneco aparece em vídeos com gravações que descrevem os jogos em que as vítimas estarão envolvidas. Sempre ao final do vídeo, o boneco (que esconde a identidade do matador em série dos filmes) diz a frase: “Que o jogo comece!”.

O segundo *post* apresenta a foto de Cole Sear falando com o Dr. Malcolm Crowe, personagens do filme “O Sexto Sentido” (*The Sixth Sense* – 1999), com o seguinte diálogo: “– *Eu vejo meu salário sumir. – Com que frequência? – No mesmo dia que eu recebo*” (período: 04 de março a 15 de maio de 2015). O último *post* traz a frase: “Por um mundo hoteleiro onde eu receba um salário equivalente à qualidade de trabalho que tenho que desempenhar e pelas qualificações que tenho que ter para desenvolver minha função” (período: 18 a 23 de maio de 2015).

Ressalta-se que, para garantir a não identificação dos membros que expressaram suas opiniões nas interações levantadas e posteriormente analisadas, foram definidas siglas para cada *post*. Para o primeiro, cada voz será identificada como **JM**, acompanhada pela ordem numérica nas **interações (JM1, JM2, JM3...)**. Para o segundo, foi usada a sigla **SS** e sua ordem numérica (**SS1, SS2, SS3,...**). Para o último, a sigla **RQ** e sua sequência (**RQ1, RQ2, RQ3, ...**).

---

<sup>10</sup> Ressalta-se que no item “sobre” não há indicação da data exata de criação da página.

Após o levantamento dos referidos *posts*, que apresentavam elementos para a compreensão da produção de sentidos sobre sua remuneração, foram apresentadas partes das interações expressas em cada *post* identificado. Em seguida, foram realizadas análises por meio do guia proposto por Freitas e Leão (2012) *expostas* no item a seguir.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Baseados nos pressupostos do construcionismo social para compreensão da construção de sentidos sobre remuneração e, considerando as contribuições da netnografia como método, busca-se aproximar-se das vozes que representam os trabalhadores da hotelaria brasileira por meio das interações *expostas* nos *posts* estudados. Percebe-se que a construção de sentido apresenta-se pelas visões expressas em cada *post* e, dessa forma, tal construção deve ser considerada conjuntamente, uma vez que cada *postagem* sobre o tema traz sentidos sobre como os trabalhadores da hotelaria percebem sua remuneração.

Destaca-se que podemos inferir que o próprio nome da comunidade de fala, ao se autodenominarem “Escravos da Hotelaria”, traz elementos de como percebe de forma intersubjetiva sua identidade profissional, embora ressaltem na página que “o nome da comunidade é apenas uma homenagem e brincadeira à paixão descontrolada e obsessiva em servir aos hóspedes e clientes de todos os hotéis deste grande Brasil!” (ESCRAVOS, 2016).

Assim, percebe-se que o nome da comunidade já é um forte evidenciador das condições de trabalho e da remuneração desses trabalhadores, haja vista que um dos pilares/características que evidenciam a escravidão moderna também está ligado à questão da má remuneração (VIEIRA, 2016). Essa questão foi levantada no referencial teórico, ao se discutir que a produtividade *per capita* de um trabalhador no setor de alojamento é muitíssimo superior ao ínfimo salário que recebem, aspecto que pode ser considerado uma possível evidência para a escolha do nome da comunidade que os representa.

Para melhor compreensão dos sentidos apresentados no *post* com a foto do boneco que o personagem JigSaw da série de cinema Jogos Mortais (*Saw*) utiliza, acompanhada da frase “Você tem trinta dias para sobreviver com o seu salário – Que o jogo comece”, faz-se necessária a exposição da sinopse do referido filme. Trata-se de um filme americano do gênero terror, que, a partir do sucesso do primeiro longa-metragem (lançado em 2004) (JOGOS, 2004), teve uma sequência de filmes lançados até o ano de 2010 – Jogos Mortais II, III, IV, V, VI e o Final. Neles, um matador em série aprisiona pessoas e as insere em jogos que garantirão suas vidas. As regras e o tempo para cumpri-las são dados pelo assassino e os prisioneiros não têm o direito de questionar, recusar-se a cumprir ou modificá-las de alguma forma sob o preço de pagarem com suas vidas, ou seja, os jogos mortais são jogos pela vida.

O assassino em série esconde sua identidade com o uso de um boneco mascarado e é ele quem apresenta as regras de cada jogo. É essa máscara que é apresentada no *post* fazendo alusão ao personagem que também apresenta a regra do jogo sobre a remuneração, qual seja, “Você tem trinta dias para sobreviver com o seu salário – Que o jogo comece”. Esse *post* teve 1.240 curtidas e 612 compartilhamentos.

JM1: FTL Se tá ruim pra v6, imagina pro steward que ganha 2 pontos  
JM2: 30 dias????????? o meu salario dura 2 dias e o meu mês dura uns 75 dias  
JM3: O meu não durou 2 hrs.  
JM4: Melhor ainda quando vc acaba de voltar de férias  
JM5: O meu já acabou AUHSUAHS  
JM6: FUDEO  
JM7: Nem o *Ticket* salva  
JM8: Mas ja receberam? Porque eu ainda nem senti o cheiro do meu....  
JM9: EU AINDA NEM SAQUEI O MEU E JÁ ACABOU ...  
JM10: Foi a nelhor  
JM11: Mas ele já era. Isso pq dia 5 nem chegou kkkk  
JM12 Lisa ESTÁ OSSO  
JM13: sera que consegue nao acredito  
JM14: Socorro!!!!!!  
JM15: 30? O meu já acabou. Falta muito pro próximo salário?  
JM16: Morri

Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

As dimensões paralinguística, extralinguística e interacional são apresentadas como recursos para expressar os sentidos sobre a remuneração recebida. Destaca-se que a entoação e o conhecimento de mundo são os recursos utilizados para explicitar os sentidos da remuneração. A frase de JM1 adverte os colegas que existem funções em que a remuneração é bem mais aquém que as suas<sup>11</sup>. Os *stewards* (ajudantes de cozinha) desempenham atividades operacionais importantes para a prestação de serviços de alimentação nos hotéis e recebem a remuneração fixa, adicionados, no caso indicado, dois (02) pontos<sup>12</sup> para composição do seu salário. E apenas quem trabalha na hotelaria poderia compreender o que significa essa diferença de pagamento entre os recepcionistas e os *stewards*. As frases apresentadas por JM4 e JM7 indicam que existem períodos em que a remuneração torna-se pior, pois os encargos e *impostos* que incidem sobre o 1/3 do salário de férias são inseridos no salário do mês seguinte, reduzindo-o. Para compensar a diferença no salário após as férias ou complementar o salário recebido em cada mês, os trabalhadores recorrem ao *Ticket* (benefício recebido pelos trabalhadores para alimentação), que muitas vezes é vendido para complementar a renda, com a redução de 10% do seu valor.

As pessoas que interagiram ao *post* utilizam-se principalmente de recursos paralinguísticos como entoações que indicam dúvida (JM2, nesse caso uma grande dúvida, pois ainda se utiliza da duração da elocução para enfatizar a dúvida; além de JM8 e JM15) ou a altura da voz (JM6, JM9 e JM12) para expressar sua situação. A expressão facial do riso (JM5 e JM11) é o recurso extralinguístico usado para

<sup>11</sup> Destaca-se que os membros da fan page “Escravos da Hotelaria” são brasileiros que atuam como recepcionistas de hotéis, tanto no Brasil como em outros países, e eles apresentam várias situações do cotidiano de trabalho nessa função nas interações.

<sup>12</sup> Os pontos na composição da remuneração foi apresentada no item 3 deste artigo.

demonstrar sua situação de impotência com relação às regras do jogo, traduzida na dificuldade em lidar e/ou de suprir suas necessidades com a remuneração que recebem.

As interações indicam as poucas chances que esses trabalhadores têm de saírem “vivos” desse jogo em que eles recebem as regras, mas não têm o direito de questioná-las, negociá-las e tão pouco modificá-las, apenas aceitá-las.

Essa pouca chance de sobrevivência é expressa por JM2 ao dizer que “*o meu salario dura 2 dias e o meu mês dura uns 75 dias*”, denotando que o salário não é suficiente para suprir as necessidades diárias até que a próxima remuneração seja paga. Aspecto corroborado também por JM3, quando declara que “*o meu não durou 2 hrs*”, ou quando JM13 afirma “*sera que consegue nao acredito*”. Ainda, quando JM16 anuncia “Morri”.

O segundo *post* considerado apresenta-se com uma imagem de uma cena do filme “o Sexto Sentido”, na qual o diálogo original é substituído por um outro criado para a *postagem* (O SEXTO, 1999):

<p>Diálogo do Filme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cole: Eu vejo gente morta.</li> <li>- Dr. Crowe: Com que frequência você as vê?</li> <li>- Cole: O tempo todo.</li> </ul>	<p>Diálogo do Post</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cole: EU VEJO MEU SALÁRIO SUMIR!</li> <li>- Dr. Crowe: Com que frequência?</li> <li>- Cole: NO MESMO DIA QUE EU RECEBO!</li> </ul>
--	--

Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

Esse filme conta a história de uma criança (Cole) que consegue ter contato com pessoas mortas e ajuda o médico já falecido (Dr. Crowe) a compreender sua condição e é nessa cena que o médico começa a ajudar a criança a dar uma função ao seu dom e a criança ajuda o médico a entender sua morte e os fatos que ocorreram após ela acontecer. É um momento de medo, mas de compreensão mútua. Esses aspectos são relevantes para o entendimento da escolha do *post* para discutir a remuneração. Salienta-se que 889 pessoas o curtiram e 309 o compartilharam. Para captar os sentidos sobre remuneração neste *post*, foram consideradas as interações:

<p>SS1 Emoticon gasp(:-o) nem fale</p> <p>SS2: Olha ai KP*e D</p> <p>SS3: MTO olha ai mdl</p> <p>SS4: Que coincidência, comigo também acontece!!! Será que também preciso ir ao médico? Kkkkkkkkkk</p> <p>SS5: Kkkkkkkkkkkk verdade</p> <p>SS6: eu tbm kkkk</p> <p>SS7: Kkkkkkk, eu também</p> <p>SS8: Que bom o meu é debito em conta kkkk</p>
---

SS9: É bem assim (Emoticon cry)

SS10: Não tá fácil Emoticon cry

SS11: kkkkkk

SS12: kkk

SS13: Verdade!! (Emoticon cry)

SS14: Verdade nega

SS15: Depende, as vezes é tanto vale que chega o quinto dia útil e dai você que tem que dar dinheiro pra senzala;

SS16: Emoticon unsure(:/) bwm isto

\* As letras abreviadas indicam as iniciais dos nomes mencionados nas interações. Ressalta-se que esse recurso é bastante utilizado como forma de chamamento e identificação com a situação *exposta* no *post*.

Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

Há uma identificação dos trabalhadores com a expressão de medo apresentada pelo personagem ao ver o salário sumir antes do mês terminar. De certa forma, eles ainda se veem inseridos nos Jogos Mortais do *post* anteriormente analisado e isso assusta. Para explicitar suas emoções, os sujeitos se utilizam notadamente da entoação, da expressão facial (riso) e da duração da elocução, como apresentado em SS4, SS5, SS6, SS7, SS8, SS11 e SS12, demonstrando surpresa e identificação com o sumiço do salário. As expressões faciais também são *expostas* pelo uso de *Emoticon*<sup>13</sup>, que, no caso das interações, foram utilizados para demonstrar respiração penosa (SS1), tristeza (SS9, SS10, SS13) e insegurança (SS16).

A dimensão interacional do guia da netnografia, representado pelo conhecimento de mundo, é apresentado na frase SS15, pois para quem trabalha na hotelaria, um recurso utilizado pelos trabalhadores e que é aceito pelo empregador é a solicitação de vale. Esse vale é um adiantamento do salário e que em seguida é abatido do pagamento da próxima remuneração. Dessa forma, ao declarar que “... *as vezes é tanto vale que chega o quinto dia útil e dai você que tem que dar dinheiro pra senzala*”, significa que o salário pode sumir antes mesmo de recebê-lo e que talvez até fique devendo ao seu empregador. Assim, tal frase só poderia ser compreendida pelos que fazem parte desse mundo. Outra importante evidência aqui é ver como o trabalhador se coloca na posição de escravo. Porque ao dizer que o local de trabalho é uma senzala, ele se coloca como um escravo, a partir da relação de débito com o senhor/empregador, outra alegação que sinaliza uma condição adversa de escravidão moderna/contemporânea (VIEIRA, 2016).

O terceiro *post*, que teve 88 compartilhamentos e 1.017 curtidas, apresenta um desejo de quem trabalha na hotelaria sobre a busca do equilíbrio entre qualificação, desempenho e remuneração, qual seja,

<sup>13</sup> Emoticon é um recurso extralinguístico utilizado na comunicação escrita para expressar emoção. O termo provém do inglês emotion + icon, ou seja, ícones que indicam emoções. Eles são apresentados por ícones ou códigos curtos que associam símbolos (pontuações, letras e símbolos especiais) ou uma palavra específica entre parênteses.

“Por um mundo hoteleiro onde eu receba um salário equivalente à qualidade de trabalho que tenho que desempenhar e pelas qualificações que tenho que ter para desenvolver minha função”. Esse *post* adiciona mais um elemento aos significados da remuneração, pois além dela estar aquém do que se necessita para sobreviver e passar o mês com dignidade, ela também não recompensa nem a qualificação exigida para contratação, nem o esforço no desempenho das atividades desenvolvidas no cotidiano de trabalho.

Assim, a questão da remuneração também sinaliza uma insatisfação desses trabalhadores com as condições de trabalho em que estão inseridos, notadamente a respeito da remuneração, o que pode nos levar a identificar que a remuneração está entre aquilo que julgam importante para sua qualidade de vida. Ademais, podemos tecer uma ponte com a teoria da expectativa de Vroom conforme mencionado no referencial teórico (SILVA, 2013), pois para esses trabalhadores que se expressam nas interações, não há valência entre o esforço despendido, o desempenho alcançado e a remuneração (recompensa) recebida.

RQ1: Além da qualidade do serviço, qualificações que temos que ter, por quantos temos que trabalhar... Pois além da falta de pessoal, tem os encostos que temos que levar...

RQ2: <https://www.youtube.com/watch?v=bxDKAsny76A> Gal Costa e Maria Bethânia - Sonho Meu

RQ3: e pelo acúmulo de funções!

RQ4: Nem a condução estão querendo pagar.

RQ5: Queria compartilhar mas, tenho minha chefe no Facebook... kk

RQ6: Lisa Verdade

RQ7: Devíamos fazer greve também!

RQ8: Quanto recebe um recepcionista no Brasil +ou-???

RQ9: se nós fôssemos cobrar pelas funções q ocupamos iríamos ficar ricos kkkkk sonhar não custa nada

RQ10: E os idiomas que recepção tem que falar também, né !!

RQ11: Apoiado!Eu que o diga. Não tem coisa pior no mundo do que vc morrer de trabalhar e não te darem valor.

Fonte: [www.facebook.com.br/escravosdahotelaria](http://www.facebook.com.br/escravosdahotelaria)

As interações indicam que aspectos como qualificação (RQ1, RQ10), qualidade no serviço (RQ1) e a carga de trabalho (RQ1, RQ3, RQ9 e RQ11) são elementos que para esses trabalhadores poderiam ser considerados na composição da remuneração. As entoações apresentadas em RQ3, RQ7 e RQ10 demonstram certa indignação com esse desequilíbrio, havendo como alternativa a busca pela luta para quem sabe modificar essa situação, conforme convoca RQ7 ao dizer que “*Devíamos fazer greve também!*” em tom de convocação.

Pode-se inferir também, a partir da interação de RQ2, que o desejo de equilíbrio entre os aspectos ora citados e o sistema de recompensa apresenta-se como um sonho. Ao considerar o refrão da música indicada no link – “Sonho meu”, de Maria Bethânia, que diz “*Sonho meu, sonho meu/Vai buscar quem*

*mora longe/Sonho meu/Vai mostrar esta saudade/Sonho meu/Com a sua liberdade/Sonho meu/No meu céu a estrela guia se perdeu/A madrugada fria só me traz melancolia/Sonho meu*” (CARVALHO; LARA, 1978), percebe-se que o desejo expresso no *post* é um sonho distante e que traz melancolia para quem o almeja. Assim, aparentemente, a remuneração para esses indivíduos traz sofrimento, deixando-os insatisfeitos diante da conjuntura a que estão inseridos.

Mas, como foi lembrado por RQ9, “*sonhar não custa nada*”. Acrescenta-se que, talvez, o sonho pelo equilíbrio entre a qualificação exigida e o desempenho no trabalho tenha o custo da retaliação, pois como sinaliza R5 “*Queria compartilhar, mas tenho minha chefe no Facebook... kk*” tal insatisfação, embora exista, seja velada no seu ambiente de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste estudo foi compreender a construção de sentidos sobre remuneração *exposta* pelos trabalhadores do setor de alojamento e membros da *fan page* “Escravos da Hotelaria”. Para tanto, nos baseamos no construcionismo social discutido por Gergen e Gergen (2010) e no guia de netnografia proposto por Freitas e Leão (2012) como caminhos para entendimento dessa construção e como meios de contribuição para as discussões sobre os aspectos da organização do trabalho nos estudos organizacionais.

Buscou-se considerar as vozes que apresentam e discutem as informações sobre remuneração no setor de alojamento, qual seja o discurso expresso nas interações estabelecidas entre os meses de março e maio de 2015 nos diferentes *posts* inseridos na discussão sobre remuneração no setor.

Pelas interações que fazem alusão ao filme “Jogos Mortais” (gênero terror), à cena do filme “O Sexto Sentido” (gênero suspense) e à frase que expressa um desejo (visto como um sonho), percebe-se como esses sujeitos constroem sentidos sobre sua remuneração.

Segundo lembram Lakkof e Johnson (1998), nosso mundo conceitual é substancialmente metafórico, assim, contribui para a construção de sentidos sobre esse mundo. Isso *posto*, estar inserido em um jogo, experienciando medo pelo sumiço do salário, ou vivendo um sonho em querer ser remunerado com dignidade são metáforas que constroem sentidos para os trabalhadores estudados sobre sua remuneração.

A experiência de estar em um jogo em que não lhe é dada a permissão para ter um espaço para negociar as regras que o envolvem, pode estar gerando uma sensação de impotência que assusta, pois ao ver o salário sumir no mesmo dia que o recebe e se o jogo pede para sobreviver os 30 dias com esse salário, as chances de sobreviverem a ele são mínimas, como indica JM16 “*Morri*”, transformando-se em um sonho distante para esses trabalhadores que veem não só a remuneração não garantir sua sobrevivência, como também não ser a recompensa equilibrada entre as qualificações exigidas para ocupar um cargo no setor de alojamento e a qualidade do trabalho realizado. Para eles, aparentemente, esse desejo está sendo considerado como um sonho melancólico, perdido e distante. Mas, como foi mencionado por RQ9, “*sonhar não custa nada*”.

Ademais, podemos inferir que ao se perceber “Escravos da Hotelaria” demonstra-se que suas condições de trabalho e sua remuneração podem estar ligadas a algumas características da escravidão moderna, portanto, consideram-se “Escravos da Hotelaria” (VIEIRA, 2016).

Nesse sentido, destaca-se que a investigação ora *exposta* buscou apresentar uma possibilidade de realização de pesquisa por meio do construcionismo social e da técnica de netnografia nos estudos organizacionais, como forma de ampliar a aproximação sobre a construção de sentidos. Essa aproximação pode se voltar para os mais variados temas que envolvem o cotidiano e a organização do trabalho nas diversos setores da economia. Outro aspecto a ser ressaltado é a consideração das interações estabelecidas pela comunicação mediada por computador que efetivamente tem se apresentado como um espaço de expressão para os indivíduos, principalmente quando consideramos a oportunidade que as redes sociais possuem de fomento de interações, o que demanda dos pesquisadores um olhar para essa arena de diálogo e convívio na atualidade.

Embora por meio desse estudo seja possível contribuir com os estudos organizacionais, é importante salientar que entre as limitações deste trabalho destaca-se o fato desta pesquisa retratar apenas a realidade da comunidade de fala relacionada a *fan page* “Escravos da hotelaria” e não poder ser generalizada, pois o uso da linguagem é específico desta, devido, por exemplo, ao seu conhecimento de mundo.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, A.; NATAL, G.; VIANA, L. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Cadernos da Escola de Comunicação**, v. 6, n. 1, p. 34-40, 2008. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/viewFile/4829/3687>. Acesso em: 22 jun. 2015.
- ARAÚJO, L. C. G. de; GARCIA, A. A. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ARBACHE, J. S. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.
- BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, Legislação Previdenciária, Constituição Federal**. ANGER, A. J. (Coord.). 4. ed. São Paulo: Rideel, 2004. (Coleção de leis Rideel. Série mini 3 em 1).
- CARVALHO, D.; LARA, I. **Sonho meu**. Intérpretes: Maria Bethânia e Gal Costa. In: Maria Bethânia – Álbi. [S.l.]: Polygram/Phillips. 1978. 1 LP. Faixa 8.
- CEARÁ. **Convenção Coletiva de Trabalho 2014 entre Sindicato Intermunicipal de Hotéis e Meios de Hospedagem no Estado do Ceará e Sindicato dos Trab. do Comércio Hoteleiro e Similares do CE**. 06/11/2014. Disponível em: <<http://www.sintrahortuh.com.br/ckfinder/userfiles/files/Conven%E7%E3%20Coletiva%20-%20Hot%E9is%202014-2016.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.
- COELHO, M. H. P. **Ocupação do setor de turismo no Brasil: análise da ocupação nas principais ACTs nos estados, regiões e Brasil**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea. Brasília, Fev./2011. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td\\_1580.pdf](http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td_1580.pdf)>. Acesso em: 06 fev. 2014.
- ESCRAVOS da hotelaria. Fan page. Facebook. **Pesquisa de Mapeamento Hoteleiro no Brasil**. 10/02/14. Disponível em: <<https://www.facebook.com/escravosdahotelaria/?fref=ts>>. Acesso em: 19 ago. 2016.

FLEURY, M. T. L. (Coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FREITAS, G. K. A. de; LEÃO, A. L. M. de S. Concepção da netnografia da comunicação: uma abordagem aplicada à pesquisa em Administração. **Gestão.org: Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**. Propad/UFPE, Recife, 2012. Disponível em: <<http://www.revista.ufpe.br/gestaoorg/index.php/gestao/article/viewFile/321/231>>. Acesso em: 23 ago. 2013.

GALLON, A. V. et al. **Análise de conteúdo dos sistemas de remuneração variável de empregados nos relatórios da administração de companhias abertas**. 2005. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/web/artigos52005/177.pdf>>. Acesso em: 09 jun. 2015.

GAZETA ON-LINE. **Catho divulga médias salariais no Brasil**. 25/03/2015. Disponível em: <[http://gazetaonline.globo.com/\\_conteudo/2015/03/noticias/empregos/3892632-catho-divulga-medias-salariais-no-brasil.html](http://gazetaonline.globo.com/_conteudo/2015/03/noticias/empregos/3892632-catho-divulga-medias-salariais-no-brasil.html)>. Acesso em: 08 jun. 2015.

GERGEN, K. J. O movimento do construcionismo social na Psicologia moderna, v. 06, n. 01, 2009. **Revista Internacional Interdisciplinar InterThesis**. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/interthesis/article/view/1807-1384.2009v6n1p299/10807>>. Acesso em: 28 mar. 2015.

\_\_\_\_\_. GERGEN, M. **Construcionismo social: um convite ao diálogo**. Rio de Janeiro: Instituto Noos, 2010.

GUANAES-LORENZI, C. **Construcionismo social: tensões e possibilidades de um movimento em permanente construção**. In: GUANAES-LORENZI, C. et al. (Org.). **Construcionismo social: discurso, prática e produção do conhecimento**. Rio de Janeiro: Instituto Noos, 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de Serviços de Hospedagem 2011**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv58499.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Anual de Serviços 2012**, v. 14. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <[http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas\\_2012\\_v14.pdf](http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas_2012_v14.pdf)>. Acesso em: 23 jun. 2015.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo, com base nos dados da Rais\* e da Pnad\*\* 2013, para o Brasil e regiões**. Brasília. Março/2015. Disponível em: <[http://agencia.ipea.gov.br/images/stories/PDFs/150317\\_estimativas\\_ocupacao-2015.pdf](http://agencia.ipea.gov.br/images/stories/PDFs/150317_estimativas_ocupacao-2015.pdf)>. Acesso em: 23 jun. 2015.

JOGOS Mortais. Direção: James Wan. Produção: Gregg Hoffman, Mark Burg e Oren Koules. Intérpretes: Leigh Whannell, Tobin Bell, Cary Elwes, Danny Glover e Shawnee Smith. Roteiro: James Wan e Leigh Whannell. Estados Unidos: Evolution Entertainment/Saw Productions Inc./Paris Filmes, 2004. Cor, 103 mim.

LAKOFF, G. JOHNSON, M. **Metáforas de la vida cotidiana**. Madrid: Ediciones Cátedras, 1998.

LEÃO, A. L. M. de S.; MELLO, S. C. B. de. **Apresentando a Etnografia da Comunicação ao Campo da Pesquisa em Administração**. ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, I. Recife-PE, Novembro, 2007. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq\\_2007/ENEPQ21.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq_2007/ENEPQ21.pdf)>. Acesso em: 23 ago. 2013.

MINAS GERAIS. **Convenção coletiva 2014-2015 entre Federação Emp. Turismo e Hospitalidade do Estado de Minas Gerais e Sindicato de Hotéis, Rest., Bares e Similares de Juiz de Fora. Juiz de Fora**. 12/06/2015. Disponível em: <[http://www.sindicatojf.com.br/portal/index.php?option=com\\_docman&Itemid=12](http://www.sindicatojf.com.br/portal/index.php?option=com_docman&Itemid=12)>. Acesso em: 20 jun. 2015.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G. de. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

OLIVEIRA, M. A. de. **Reviravolta linguístico-pragmática na filosofia contemporânea**. São Paulo: Edições Loyola, 2001.

O SEXTO sentido. Direção: M. Night Shyamalan. Produção: Frank Marshall, Kathleen Kennedy e Barry Mende. Intérpretes: Haley Joel Osment, Bruce Willis, Toni Collette, entre outros. Roteiro: M. Night Shyamalan. Estados Unidos: Spyglass Entertainment. The Kennedy/Marshall Company. 1999. Cor, 107 min.

PERNAMBUCO. **Convenção Coletiva do Trabalho 2013-2014 entre Sind. de Hotéis, Rest. Bares e Sim. do Estado de Pernambuco e Sindicato Intermunicipal Trab. em Hotéis, Flats, Pensões, Pous., Mot., Apar-Hotéis e Similares, Boates, Restaurantes e Lanc.** Recife. 16/09/2013. Disponível em: <[http://sintrahpe.dominiotemporario.com/doc/CCT\\_2013\\_2014.pdf](http://sintrahpe.dominiotemporario.com/doc/CCT_2013_2014.pdf)>. Acesso em: 17 jun. 2015.

PESQUISA salarial e de benefícios on-line. Salário de Recepcionista de Hotel. CATHO Empresas. Fev. 2015. Disponível em: <<http://www3.catho.com.br/salario/pesquisa-salarial/cargos-salarios/hotelaria-turismo/hotel/recepcionista-de-hotel>>. Acesso em: 08 jun. 2015.

RIO DE JANEIRO. **Convenção Coletiva do Trabalho 2011-2012 entre Sindicato dos Trabalhadores no Comércio Hoteleiro e Similares do Município do Rio de Janeiro e Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Município do Rio de Janeiro**. 05/10/2011. Disponível em: <<http://www.sieparj.com.br/convencao2012.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

RODRIGUES, J. M. Remuneração e competências: retórica ou realidade? **Revista de Administração de Empresas – RAE**, v. 46. Edição Especial Minas Gerais, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v46nspe/v46nspea02.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2015.

RODRIGUES, W. A.; REIS NETO, M. T.; GONÇALVES FILHO, C. As influências na motivação para o trabalho em ambientes com metas e recompensas: um estudo no setor público. **Revista de Administração Pública** – Rio de Janeiro, v. 48, n. 1, p. 253-73, jan./fev. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122014000100011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122014000100011&script=sci_arttext)>. Acesso em: 16 jun. 2015.

SÃO PAULO. **Convenção Coletiva de Trabalho 2014-2015 entre SINTSHOGASTRO-SAR – Sind. dos Trabalhadores no Com. e Serv. em geral, de Hosped., Gastr., Alim., Prep. e Beb. a Varejo de Sto. André e Região e Sehal – Sindicato das Empresas de Hospedagem e Alimentação do Grande ABC**. 27/02/2015. Disponível em: <[http://www.sindicatohoteleiro.com.br/content/01-o-sindicato/03-convencao-coletiva/03-2014\\_2015/cc-2014-2015.pdf](http://www.sindicatohoteleiro.com.br/content/01-o-sindicato/03-convencao-coletiva/03-2014_2015/cc-2014-2015.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2015.

SILVA, J. Â. G. da. Remuneração como fator motivacional: tem razão a teoria da expectativa? **Foco: Revista de Administração da Faculdade Novo Milênio**, v. 6, n. 1, Novembro de 2013. Disponível em: <<http://www.novomilenio.br/Periodicos/index.php/foco/inde>>. Acesso em: 08 jun. 2015.

SPINK, M. J.; FREZZA, R. M. Práticas discursivas e produção de sentidos: a perspectiva da Psicologia Social. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez, 1999.

SPINK, M. J.; MEDRADO, B. Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez, 1999.

VANIN, A. A. Considerações relevantes sobre definições de “comunidade de fala”. **Acta Scientiarum. Language and Culture**. Maringá, v. 31, n. 2, p. 147-153, 2009. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciLangCult/article/viewFile/6367/6367>>. Acesso em: 28 jan. 2014.

VASCONCELOS, M. S. de; ARAÚJO, I. S. de. Usos da Etnografia em mundos virtuais baseados na imagem. **Reciis – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 75-85, Jun., 2011. Disponível em: <<http://arca.ict.fiocruz.br/handle/ict/3848>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

VIEIRA, F. O. “Ruim com ele, pior sem ele – servidão (in)voluntária que reforça o trabalho escravo contemporâneo: apontamentos à luz da Psicodinâmica do trabalho”. CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, IV, Outubro, 2016. Disponível em: <[www.sbeo.org.br/sbeo/wp-content/uploads/.../IV-CBEO-Programação-Completa.pdf](http://www.sbeo.org.br/sbeo/wp-content/uploads/.../IV-CBEO-Programação-Completa.pdf)>. Acesso em: 26 out. 2016.

VILLELA, M. C. V. Democracia, espaço público e internet. In: V CONFERÊNCIA ACORN-REDECOM. Lima, 19-20 de maio de 2011. **Anais...** Disponível em: <[http://www.acorn-redecom.org/papers/2011Villela\\_Portugues.pdf](http://www.acorn-redecom.org/papers/2011Villela_Portugues.pdf)>. Acesso em: 28 jan. 2013.