

# O DILEMA DO TRABALHO NO TURISMO: AS PERCEPÇÕES DE ANTIGOS E ATUAIS TRABALHADORES DO SETOR

## THE WORK DILEMMA IN TOURISM: THE PERCEPTIONS OF FORMER AND CURRENT WORKERS IN THE SECTOR

### **AMANDA RODRIGUES DE OLIVEIRA LABUTO**

Tecnóloga em Gestão em Turismo – CEFET  
(Centro Federal de Tecnologia Celso Suckow da  
Fonseca  
amandalabuto@gmail.com

### **JOÃO VICTOR HORTÊNCIO**

Professor substituto do Curso de Economia  
Doméstica e Hotelaria - UFRRJ. Mestre em  
Turismo - UFF. Bacharel em Turismo - UFRRJ.  
joavictorhortencio@hotmail.com

### **MARILIA DOS SANTOS ARAGÃO**

Tecnóloga em Gestão em Turismo – CEFET  
(Centro Federal de Tecnologia Celso Suckow da  
Fonseca  
mariliaaragao@ymail.com

### **MIRIAN CRISTINA VIDAL DA ROCHA**

Mestre em Gestão e Estratégia - UFRRJ.  
MBA em Gestão Estratégica de Pessoas -  
FGV/RJ.  
Graduação em Administração -  
Univercidade/RJ.  
Professora Substituta do curso de  
Administração - UFRRJ  
mirianala@yahoo.com.br

### **LAÍSSA PSCHECO**

Bacharela em Turismo - UFRRJ. Mestranda  
em Turismo – UFF.  
laissapacheco@id.uff.br

### **RESUMO**

Os trabalhadores do turismo exercem suas profissões a fim de obter renda como em qualquer outro trabalho. Contudo, o turismo é marcado pelos altos índices de trabalhadores informais ou trabalhos considerados precarizados, que contribuem para a desvalorização do profissional do turismo. Assim, aponta-se a necessidade de compreender as condições deste trabalhador e suas percepções em relação às condições de trabalho no turismo. Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo identificar as principais características dos trabalhadores do turismo atuantes em território nacional sem determinação de região, analisando relatos e potenciais mudanças na dinâmica do trabalho devido à pandemia da Covid-19. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica, de natureza exploratória e abordagem qualitativa. No que tange aos instrumentos de coleta de dados, aplicou-se um questionário com os profissionais do turismo, totalizando 34 respondentes, numa amostra não probabilística. Revelou-se um descontentamento com a atual conjuntura das condições trabalhistas dos respondentes, sendo a baixa remuneração salarial e as condições de trabalho precárias mais citadas pelos trabalhadores. As conclusões do estudo apontam que a precarização do trabalho desse profissional é histórico e requer um olhar atencioso, pois, no geral, os trabalhadores não se sentem satisfeitos em relação à atual situação trabalhista, dado que a maioria permanece atuando como trabalhador informal, isto é, isento de direitos trabalhistas. Além do desenvolvimento do referencial teórico e das reflexões teórico-empíricas sobre a atual visão neoliberal do fenômeno turístico, o trabalho coletou relatos de trabalhadores que expressam situações de insalubridade, pressão psicológica, dentre outras insatisfações em relação às condições de trabalhos vivenciadas pelos respondentes. Portanto, acredita-se que a abordagem qualitativa e as discussões desenvolvidas neste trabalho contribuem com análises profundas e futuros novos estudos, que busquem explorar ainda mais a perspectiva do trabalhador no turismo.

**Palavras-Chave:** Pandemia; Precarização do trabalho; Trabalho

## ABSTRACT

Tourism workers carry out their professions in order to obtain income as in any other job. However, tourism is marked by high levels of informal workers or jobs considered precarious, which contribute to the devaluation of tourism professionals. Thus, the need to understand the perceptions of this worker and their perceptions regarding working conditions in tourism is highlighted. Therefore, the present work aims to identify the main characteristics of tourism workers, analyzing reports and potential changes in work dynamics due to the Covid-19 pandemic. Bibliographical research was used, with an exploratory nature and a qualitative approach. Regarding data collection instruments, a questionnaire was applied to tourism professionals, totaling 34 respondents, in a non-probabilistic sample. Dissatisfaction with the current situation of the respondents' working conditions was revealed, with low salary and precarious working conditions being most cited by workers. The conclusions of the study indicate that the precariousness of this professional's work is historical and requires a careful look, as, in general, workers do not feel satisfied in relation to the current labor situation, given that the majority continue to work as informal workers, that is, exempt from labor rights. In addition to the development of the theoretical framework and theoretical-empirical reflections on the current neoliberal vision of the tourist phenomenon, the work collected reports from workers who expressed unhealthy situations, psychological pressure, among other dissatisfactions in relation to the working conditions experienced by the respondents. Therefore, it is believed that the qualitative approach and discussions developed in this work contribute to in-depth analyzes and future new studies, which seek to further explore the perspective of workers in tourism.

**Keywords:** Pandemic, Precariousness of work, Informal work; Tourism.

## 1. INTRODUÇÃO

Entende-se como trabalho formal no Brasil aquele em que lida com algum tipo de contrato entre empregador e empregado, seja através da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou pelo estatuto do servidor público (Leone, 2010). Isto é, o indivíduo que possui seus direitos assegurados como: salário-mínimo, jornada de trabalho definida, férias anuais, etc. Dessa forma, compreende-se que o trabalhador informal é aquele que não possui vínculo com a CLT ou ao estatuto do servidor público.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2021), no Brasil existem 14,8 milhões de pessoas sem emprego e 34 milhões de trabalhadores informais. Destaca-se que em 2020, o Brasil foi assolado pela pandemia da Covid-19 e de acordo com Quintino (2021), a atividade turística sofreu retração acumulada de 36,7%, o que significa uma queda aproximadamente nove vezes superior ao Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro.

O tema da pesquisa surgiu a partir da inquietação em relação ao mercado de trabalho voltado para o setor turístico no Brasil, visto que tal questão apresenta uma abrangente precarização, que foi intensificada

com a pandemia da Covid-19. Percebe-se, por meio da literatura existente, que esse setor é marcado pela informalidade dos empregados, isso ocorre, principalmente, por conta da precarização do serviço. Por outro lado, Pamplona (2013) menciona que o trabalho informal possui uma importante função “absorvedora de choques” no mercado de emprego em tempos de crise, como a que se vive atualmente com a pandemia<sup>1</sup> da Covid-19. Desse modo, a escolha pelo tema se deu devido à visível realidade que evidencia a caracterização da área pelo serviço informal, além da necessidade do olhar empírico em relação às significações e sentimentos dos trabalhadores da área do turismo.

Tendo esse contexto em vista, desenvolve-se o presente estudo guiado pelo seguinte questionamento: como compreender as antigas e atuais dinâmicas da força de trabalho no setor de turismo? No intuito de responder essa questão norteadora, este

<sup>1</sup> Pandemia do novo Coronavírus (SARS-Cov-2) decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) desde o dia 11 de março de 2020 (Strabelli & Uip, 2020).

Strabelli, T. M. V., & Uip, D. E. (2020). COVID-19 e o Coração. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 114, 598-600.

trabalho possui como objetivo geral interpretar e compreender as percepções dos trabalhadores do turismo atuantes em território nacional sem determinação de região do país, analisando como se constituíram os vínculos de trabalho e as consequências decorrentes desta realidade para o profissional do setor.

No referencial teórico foram utilizados autores relacionados ao tema de trabalho e turismo. Nesse sentido, a pesquisa importou-se em conceituar o termo trabalho, além de apresentar o seu processo histórico ao longo dos anos, o qual reflete o seu comportamento na sociedade desde os primórdios e, por conseguinte, na atividade turística.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Através dos séculos, o trabalho sofreu diversas transformações em sua definição e começou a ser componente necessário para o desenvolvimento econômico de um local, além de ser considerado um ato de dignidade para quem o exerce. Desse modo, o trabalho passou a ser sinônimo de desenvolvimento, enquanto a ausência do mesmo denota “preguiça” ou “comodismo”. Portanto, o trabalho se consolidou na história “por seu destino e natureza, e não por escolha” (Bauman, 2001).

No contexto nacional, sabe-se que a primeira relação de trabalho no Brasil foi a escravidão; após a sua abolição e o início da República foi possível o momento liberal. Nesta época, já existia pressão para a regulamentação legal do trabalho no país e, embora a Constituição de 1891 não mencionasse o direito à organização sindical, deu reconhecimento à liberdade de associação (Souza, 2012). A vinda de muitos trabalhadores imigrantes, desencadeando movimentos reivindicatórios por melhores condições de trabalho, associado às transformações na Europa causadas pela Primeira Guerra Mundial, somados à criação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 1919, incentivaram a aprovação de diplomas legais regulamentadores, mas que nem sempre eram respeitados por falta de fiscalização (Nascimento, 2004).

Em 1930, o então presidente do Brasil, Getúlio Vargas, cria o Ministério do Trabalho. E em seguida, após a Constituição de 1934, passa a tratar os direitos trabalhistas de forma específica, garantindo a liberdade sindical, jornada de oito horas de trabalho, repouso semanal, salário-mínimo e férias anuais

remuneradas. Porém, o período de Vargas no poder era considerado como dualista, pois ao mesmo tempo em que Getúlio concedia direitos individuais aos trabalhadores, restringia a liberdade sindical, mesmo com a Constituição de 1934 se referindo expressamente à pluralidade sindical e à autonomia dos sindicatos (Nascimento, 2004). A criação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) foi um acontecimento histórico para a regulamentação do Direito do Trabalho. A Constituição atual de 1988 marca o quarto e último período do avanço trabalhista no Brasil.

Salienta-se que a Constituição Federal versa em seu art. 193 que a ordem social tem como primado o trabalho e, como objetivos, o bem-estar e justiça social. Ademais, Moraes (2003) destaca que a Constituição Brasileira é avançada, em comparação aos outros países, no que tange à proteção humana e os direitos civis. Sendo então, “o cumprimento” e execução dos seus artigos um dos principais desafios do país, tendo em vista a ausência de políticas públicas e as manobras jurídicas em casos específicos. Para entender a relação entre empregado e empregador é necessário distinguir o que cada um representa, bem como o que a CLT define. Conforme explica Martins (2009), o empregado em tempo mais amplo, poderia ser considerado como uma pessoa que está na empresa a disposição do seu empregador. Ou seja, aquela pessoa que executa as atividades orientada por um objetivo específico do empregador.

Em relação à contemporaneidade, é perceptível que a força de trabalho tem aumentado no mundo inteiro em relação à oferta de emprego. Segundo Mattos (2019), a OIT verificou que 61% dos trabalhadores do planeta encontravam-se na informalidade; 173,6 milhões estão desempregados e menos de 1/4 estão empregados nas conformidades padrão, enquanto o salário não acompanha o aumento da produtividade.

O surgimento da pandemia da Covid-19 trouxe novos desafios para a economia mundial, a qual acarretou na perda de emprego e renda, com a introdução massiva do trabalho remoto ou com a exposição a situações de risco de contágio, resultando em medidas restritivas de isolamento em todos os países pela Organização Mundial de Saúde - OMS.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho – OIT (2020), cerca de 1,6 bilhão de trabalhadores informais foram afetados

pelas medidas restritivas de isolamento que foram tomadas em todo o mundo. Conforme o relatório da organização, no primeiro mês da crise, suas rendas foram reduzidas em aproximadamente 60%, com um destaque para a África e América Latina, onde a redução foi maior, com perda média de 81%. Desse modo, a taxa de pobreza relativa deve aumentar em 34% para trabalhadores informais em países de renda média-alta, como o Brasil, e em 56% em países de renda média-baixa, como diversos países da América Latina e da África.

Diante desse cenário, ressalta-se que ao longo da história do trabalho no Brasil, o trabalho informal sempre manteve um alto índice. Para Cardoso (2010), o brasileiro passa mais tempo em trabalhos informais que em trabalhos protegidos pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

Para tanto, Souza e Paixão (2010) mencionam que as mudanças nas estruturas produtivas geram consequências no mundo do emprego e implicam no aumento do desemprego. Assim, geram-se novas demandas para as políticas públicas, cuja responsabilidade é minimizar os impactos dessas mudanças por meio de instituições capazes de intermediar o emprego e fazer a ponte entre a força de trabalho potencial e o provável empregador.

Nesse contexto, a pandemia afetou diretamente o mercado de trabalho no setor de turismo no Brasil. Segundo o Ministério do Turismo (Brasil, 2020), o turismo brasileiro está clamando por ajuda devido à crise decorrente da pandemia da Covid-19. A estimativa é de que a perda no país, em três meses, tenha ultrapassado a casa dos R\$ 90 bilhões, com o fechamento de cerca de aproximadamente 730 mil vagas do mercado de trabalho. Destarte, percebe-se que o setor sofreu forte impacto e está sendo duramente afetado pelas consequências da pandemia do novo coronavírus causador da Covid-19. Devido ao isolamento social, aeroportos e fronteiras foram fechados, impactando diretamente nos negócios de agências de viagens e hospedagem. Nesse sentido, os profissionais do segmento precisaram criar estratégias para driblar as dificuldades.

A partir da década de 1930, os ideais neoliberais começam a emergir em discussões acadêmicas e nos meios políticos, mas sua ascensão ocorre nos anos de 1970 com a crise financeira e grande recessão mundial.

Uma nova ordem se instalava no mundo capitaneada pelos governos de Ronald Reagan, nos Estados Unidos e de Margaret Thatcher, no Reino Unido. Essa novidade econômica focava na estabilidade fiscal, nas privatizações e no crescimento econômico (Zielinski & Cani, 2021). Segundo o autor David Harvey (2008), o neoliberalismo pode ser entendido como uma nova etapa para o aperfeiçoamento do sistema capitalista. Suas premissas para a geração de riquezas estão pautadas na propriedade privada, no livre mercado e da não intervenção do Estado na economia. Essas premissas apresentam o desinteresse em tratar problemáticas sociais e ambientais a longo prazo, inclusive as relacionadas ao turismo (Pacheco et al., 2022).

No Brasil, o turismo passou a representar uma possibilidade ao desenvolvimento econômico, com a melhoria da infraestrutura e serviços, a oferta de empregos e a geração de renda, especialmente a partir da década de 1950, com políticas específicas para o setor com o governo de Juscelino Kubitschek, que criou a COMBRATUR (Comissão Brasileira de Turismo). Em novembro de 1966, no governo de Castello Branco, foi criada a EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo). Esses órgãos visavam promover, estimular e traçar diretrizes para as políticas públicas nacionais do setor. Entretanto, foi na década de 1970, com o governo de Emílio Garrastazu Médici (1969-1974), com surpreendente “milagre econômico”, que o turismo deu um salto de desenvolvimento, expandindo sua estrutura interna e atraindo grandes redes internacionais de hotelaria e operadoras de viagem. Na década de 1980, as políticas liberais de gestão do turismo atraem grandes investimentos do capital estrangeiro no litoral nordestino.

Desse modo, os postos de trabalho voltados ao setor turístico têm a possibilidade de ocorrer de forma direta, situação que acontece mediante o aumento na quantidade de locais de alojamento, abertura de novos restaurantes, incremento dos meios de transporte como infraestrutura, entre outros. E de maneira indireta, representa a expansão de outros setores que prestam serviços ao turismo propriamente dito, ou seja, uma função de demanda, sofre impacto com o aumento da capacidade receptiva, a criação de componentes e instalações complementares, ou simplesmente a necessidade de uma empresa atender à chegada massiva de

turistas, ou um local voltado para o desenvolvimento de atividades turísticas (Lage & Milone, 2001; Silva, 2004).

O turismo é uma atividade que está relacionada com diversos outros segmentos da economia, conforme Lage e Milone (2000), o turismo é categorizado no setor terciário da economia, o setor de serviços, que busca a satisfação das necessidades humanas, derivadas do deslocamento das pessoas para destinos fora de seu local habitual e que tornam indispensáveis serviços como transporte, alojamento, alimentação e entretenimento.

Diante do exposto, entende-se que essa cadeia produtiva apresenta resultados relevantes para economia, visto que o Brasil é considerado um imenso polo turístico. Segundo o Ministério do Turismo, em 2019, o Brasil apresentou crescimento recorde nos primeiros meses do ano, com rendimento de R\$136,7 bilhões. Além disso, o setor criou mais de 25 mil vagas de emprego nesse mesmo ano (Brasil, 2019).

Os segmentos de restaurantes e similares e de transporte de passageiros representaram 80,5% da receita total do setor, com faturamento de R\$10,844 bilhões e R\$5,641 bilhões e crescimento de 4,9% e 20,2%, respectivamente, em relação ao mês de junho. A região Sudeste apresentou o maior volume de faturamento em julho, com R\$12,5 bilhões. O Sul, segunda região de maior expressão, registrou R\$3,33 bilhões no mês de julho. Já entre os estados, destaque para São Paulo (SP), com 41,1% das vendas nacionais das empresas ligadas ao turismo, seguido por Rio de Janeiro (RJ) com 10,4%, Minas Gerais (MG), com 8% e Paraná (PR) com 6% (Brasil, 2019).

Considerando os fatos abordados, o turismo é uma alternativa relevante para a promoção do desenvolvimento de um local. Todavia, a fim de que o crescimento e o desenvolvimento do turismo em um país ocorram de forma organizada, seguindo um plano previamente delineado, em função das necessidades identificadas, é importante considerar a participação do poder público, do trade turístico e também da comunidade local.

No Brasil, o turismo precisou de um longo período até se consolidar, necessitando de instrumentos para regularizar e organizar sua atividade, até que enfim passou a beneficiar o país, com papel relevante na geração de empregos, renda e divisas. Assim,

a administração pública tem a finalidade de trabalhar a favor do interesse público e dos cidadãos. No caso brasileiro, o Ministério do Turismo é o responsável pela formulação das políticas de turismo e acompanhamento da atividade turística, enquanto a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur) focaliza na promoção do país como destino turístico (Lage & Milone, 2001).

Sabe-se que a pandemia da Covid-19 obrigou os variados governos ao redor mundo a adotarem as medidas de segurança da OMS, que buscam promover o distanciamento social com o objetivo de evitar a propagação do vírus através da contaminação de pessoas. Estas restrições afetaram a mobilidade e a interação humana, duas dimensões que são fundamentais no fenômeno turístico. Sendo assim, a interrupção de atividades do setor evidenciou a sua vulnerabilidade e, por consequência, impactos negativos para os seus trabalhadores (Teberga, 2021).

Conforme Amore e Hall (2017), o ambiente despolitizado faz com que as políticas neoliberais não sejam questionadas, mesmo que elas tenham surgido para solucionar crises e tenha falhado em determinadas situações, resultando no aumento da desigualdade social. No caso do trabalho informal, a problemática é ainda mais grave. Quanto maior a precariedade dos trabalhadores do turismo, maior sua vulnerabilidade, e isso acentua seu risco — e o do conjunto da sociedade — em face de novas situações de crise sanitária.

O setor turístico possui um mercado de trabalho conhecido pela sua precarização, no qual se evidencia a mão de obra desqualificada por conta da ausência de qualificação do mercado e do poder público; longas jornadas de trabalho, número elevado de trabalhadores informais; flexibilização da mão de obra e baixa remuneração (Costa & Cavalcante, 2011). Tal precarização do trabalho contradiz um sistema no qual se exige eficiência dos trabalhadores, contudo, não lhes são fornecidas, na maioria das vezes, as condições necessárias para a execução das atividades.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que diz respeito aos percursos metodológicos, trata-se de uma pesquisa teórica-empírica de natureza exploratória e

enfoque qualitativo. A amostra foi de abordagem não-probabilística, que possibilita acessar determinadas populações que estão pulverizadas por uma grande área e que compõem fenômenos sociais muito específicos, não havendo precisão sobre o seu número, apesar de suas limitações de abrangência e sensibilidade a possíveis enviesamentos (*Hard-to-find or hard-to-study populations*) (Bernard, 2005).

Dessa maneira, os entrevistados não são procurados de maneira aleatória, mas a partir das características específicas desejadas. Assim, é a partir desse arranjo que se considera o uso da amostra não-probabilística, ou seja, quando o objetivo da pesquisa não estiver relacionado à probabilidade e, sobretudo associado a outras técnicas de caráter qualitativo que reconstrua as ações dos atores dos sistemas sociais envolvidos no campo do não-verificável, do interpretável a partir da atribuição de sentido (Alonso, 1998).

Esse método é coadjuvante ao exploratório e objetiva aprofundar a compreensão de um tema, além de constituir fatores de cientificidade, indicando validade e confiabilidade de seus resultados, para isso, dividiu-se os processos da metodologia em duas partes:

1º) Levantamento bibliográfico e documental, no qual se examinou livros, artigos científicos, relatórios e documentos para a elaboração do referencial teórico-conceitual do estudo.

2º) Desenvolvimento da pesquisa empírica; para qual, após a formatação da fundamentação teórica, estruturou-se um questionário como instrumento de coleta de dados e, posteriormente, após a tabulação, analisou-se criticamente estes dados.

O questionário foi disparado de modo remoto, por meio da plataforma *Google Forms*, em um grupo referente a trabalhos em turismo da rede social *Facebook*, durante o mês de outubro de 2021, viabilizando o alcance de 34 respondentes atuantes no setor de turismo em território nacional, sem determinação de regiões do país. Sendo assim, na seção “resultados e discussão” do presente trabalho, analisar-se-á os resultados obtidos sob a mescla do arcabouço qualitativo exposto, apresentando as respostas e refletindo sobre a concepção da valorização do trabalhador sob

a perspectiva do mesmo. Optou-se pelo questionário como instrumento de coleta de dados, onde elaborou-se 10 perguntas, no qual, 2 são questões fechadas e 8 abertas e fechadas. Assim, a partir dessa pesquisa de campo, buscou-se obter respostas sobre a precarização do trabalho e a dificuldade da abertura de empregos no turismo. De acordo com Castilho, Borges e Pereira (2014), a pesquisa de campo busca gerar conhecimentos de acordo com o problema, determinar as hipóteses, a preparação das informações e a análise estatística. Para Minayo (2001), o processo de reconstrução da realidade, constitui a atividade científica básica, vinculando pensamento e ação, onde um problema intelectual, antes de tudo, deve ter sido um problema da vida prática.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos passam a ser apresentados a seguir, considerando a formatação deste estudo e melhor visualização do mesmo, escolheu-se somente algumas respostas para compor a parte textual da pesquisa. A seguir, serão expostas as perguntas juntamente com as respectivas respostas.

Verificou-se que atualmente 65% (22) dos respondentes trabalham no setor turístico, contra 35% (12) que já desempenharam funções no setor, porém agora se encontram em outras áreas. Nesse sentido, pode-se inferir que a maioria dos respondentes, os quais participam de um grupo no *Facebook* voltado para o trabalho em turismo, trabalha ou está interessado em conhecer como está ou como é o mercado de trabalho na área de turismo.

Perguntou-se aos respondentes os motivos de – em algum momento de suas carreiras -terem escolhido a área do turismo como ocupação através da pergunta: “Por que escolheu trabalhar nesse setor?” Baseado nas respostas obtidas dessa pergunta, as respostas indicam que a maioria dos respondentes entraram no setor por gostarem do ofício de trabalhar na área voltada para hotelaria, por conta da própria necessidade ou por “ocasiões da vida”. Porém, vale destacar

que um dos respondentes pontuou as dificuldades enfrentadas no mercado e optou por lecionar em um curso de turismo, de acordo com sua fala a seguir: “Gosto do setor da educação e achei viável aceitar o cargo pois no setor de turismo está difícil”.

**Quadro 1-** O significado de valorização laboral segundo os respondentes

Para você, o que significa ser valorizado profissionalmente?	
Respon-dente(s)	Respostas
1	Ser reconhecido por um trabalho essencial, onde muitos dependem dela para continuar (ex.: empresa de distribuição de encomendas -> entregadores quem fazem o resto)
2	Ter reconhecida minha capacidade profissional
3	Ser bem remunerado e agraciado com um bom ambiente de trabalho
4	Ser remunerado conforme sua função é atender o cliente com o que ele realmente espera
5	Salário, horários, disponibilidade para folgas planejadas, tratamento pela empresa.
6	Ser reconhecida através da importância do turismo.
7	S/R (sem resposta)
8, 27	S/R (sem resposta)
9	Compartilhamento
10, 11, 12, 15, 18, 20, 25, 29, 30, 33	Reconhecimento
13	Ser melhor remunerado e respeitado dentro da função que exerce
14	Ser bem recebido, cobrado e ser justamente remunerado.
16	Salário - bônus - bom ambiente trabalho
17	Quando você consegue impor todo conhecimento que você desenvolveu durante a sua caminhada de estudo.
19	Ter um salário de acordo com a função
21, 23, 26, 28, 32, 34	Salário
22	Ter uma remuneração

	equivalente ao que faço
24	Ter benefícios e um salário de acordo com a função
<b>31</b>	<b>Benefícios e salário</b>

Fonte: própria autoria, 2022.

No Quadro 1, apresenta-se a concepção dos respondentes em relação à valorização profissional. Dessa forma, observa-se que as respostas apontam que a valorização do serviço está relacionada ao respeito e reconhecimento do trabalho do empregado, além da valorização salarial que, segundo os respondentes, devem ser de acordo com suas funções. Nesse sentido, das 17 respostas expostas, 7 indicam a necessidade de uma melhor remuneração. Vale destacar que o Respondente 5 apontou a necessidade das folgas planejadas e de um tratamento melhor da empresa como um benefício voltado para a valorização do funcionário.

Ao serem questionados se sentem valorizados no seu local de trabalho, as respostas encontradas foram divididas. Alguns respondentes apontam para a existência da valorização de suas respectivas atividades, enquanto outros citam uma falta de reconhecimento, baixa remuneração e péssimas condições de trabalho. Por exemplo, de acordo com um respondente:

Trabalhei no setor público na área da Cultura e percebi um grande descaso com os profissionais formados, não fui valorizada da forma correta. Cargo de gestor era sempre ocupado por pessoas quem nem um curso superior tem, sofri abusos por ter mais conhecimento e acabei indo para a Educação, sinto valorizada como ser humano, mas em questão de salário acho pouco ainda (Respondente 8).

Essa resposta mostra que ainda há um longo caminho a percorrer para se alcançar a completa valorização do serviço no setor turístico. Deve-se refletir esse tema com busca em soluções para que essa situação seja mudada. Nota-se, ainda, um problema recorrente em outras áreas, não sendo exclusivos do turismo, mas sim da própria estrutura do planejamento e da gestão pública, pois 13 (treze) respondentes indicaram que não são valorizados e alguns evidenciaram o porquê, o qual entre essas razões se apresenta o fato de realizar tarefas que fogem da alçada do funcionário.

**Quadro 2 – Entendimento sobre a valorização e desvalorização do trabalho**

<b>O que você entende como valorização ou desvalorização laboral?</b>	
<b>Respon-dente(s)</b>	<b>Respostas</b>
1	Exaltação de cargos importantes para uns, e pouca atenção para outros trabalhos.
2, 13, 18, 20, 24, 26, 30, 33	Ser reconhecido
	Valorização é se sentir bem no ambiente de trabalho, ser compensado pelos méritos e ter uma remuneração condizente com o trabalho. Desvalorização é ser desrespeitado, humilhado e com baixa remuneração.
4	E reconhecer que você se dedicou e alcançou seu objetivo
5	Uma pergunta muito ampla.
6	A não implantação de ações propostas.
7	Valorizar o profissional é respeitá-lo, valorizando suas ações e lhe oferecendo boas condições de trabalho
8	Entendo como valorização laboral quando o funcionário trabalha no horário estabelecido e também recebe de forma adequada de acordo com a formação dele. Eu recebia no setor público na casa da cultura menos de um salário mínimo, pela minha formação deveria haver uma valorização maior.
9	Dedicação e aprendizado.
10, 14, 15	S/R (Sem resposta)
11	O fato de como a empresa trata seus colaboradores
12	Valorizar é dar bons meios de trabalho, desde salário, benefícios. Desvalorizar é não atender bem aos colaboradores, isso reflete para os clientes.
16	Valorização é aquilo que vai além do trabalho, ser bem tratado, que se importe realmente como pessoa.
17	Valorização é quando alguém ou uma empresa reconhece o seu valor
19	Valorização é quando reconhecem seu trabalho através de feedback, salário, benefícios, etc.

21	Receber a remuneração correta e mais benefícios
22	É ser bem tratado pelos superiores
23	É ser pago corretamente
25	É ser remunerado de acordo com a função, além de ser bem tratado
27	Ter salário de acordo com a função
28	Ter benefícios
29	Feedback do trabalho e remuneração conforme o trabalho
31	Salário
32	Ter feedback
34	Remuneração conforme o serviço

Fonte: Própria autoria, 2022.

Ao serem questionados sobre seus entendimentos em relação à valorização profissional (Quadro 2), nota-se que a valorização para os participantes se refere à questão salarial e o tratamento oferecido pelo empregador, pois a maioria retrata o mesmo questionamento, a baixa remuneração e a inferiorização do trabalho. De acordo com o Respondente 12, valorizar é dar bons meios de trabalho, desde salário, benefícios. Desvalorizar é não atender bem aos colaboradores, isso reflete para os clientes.

**Quadro 3 – Valorização do trabalhador do turismo**

<b>Você acredita que o trabalhador do setor turístico é valorizado? Justifique.</b>	
<b>Respon-dente(s)</b>	<b>Respostas</b>
1	Não. Pois as pessoas não querem saber quem está trabalhando, elas só querem saber se o serviço prestado será bem feito, sem sequer saber das condições de trabalho deles.
2	Ainda não, pois a remuneração ainda é pequena.
3	Acredito que não pois exige uma grande carga horária e pouca remuneração.
4, 13, 18, 19, 21, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34	Não.



5	Depende da empresa. A maior parte não. Depende muito dos benefícios oferecidos pela empresa e pelo tratamento que esta dispõe aos funcionários (hierarquia).
6	Não. Não se tem o turismo como ciência ou como um fenômeno social.
7	Não... Subvalorizado... parece sempre com prestador de serviços domésticos.... escravos.
8	Depende, onde residio não vejo uma valorização. Uma vez que se trata de um município pequeno.
9	Ainda precisa melhorar.
10	Sim, o guia receptivo urbano. O de turismo de aventura não é.
11	Não. Devido aos baixos incentivos para o desenvolvimento profissional dos colaboradores.
12	Acredito que sim, trabalhando em uma empresa séria que visa valores e reconhecimento com todos os colaboradores da empresa e clientes.
14	Nem sempre. Alguns hotéis não passam os valores pagos pelos hóspedes pela taxa de serviços.
15	Depende da sua função.
16	Não, ainda há um árduo caminho.
17	Acredito que sim, e também não ao mesmo tempo.
20	Não, existem empresas que pagam o justo, mas a minha não.
22	Nem todos os lugares.
23	Existem empresas que sim, mas a maioria não.
25	Acredito que não, pelo que ouço das pessoas nesse grupo.
32	Não, pela razão salarial, não tenho benefício nenhum.

Fonte: própria autoria, 2022.

No Quadro 3, exibe-se a questão que impulsiona a presente pesquisa, pois trata-se de evidenciar as respostas dos respondentes quanto a acreditar se o trabalhador do setor turístico é valorizado. As respostas são enfáticas e uma complementa a outra. Os participantes entendem que não existe a valorização do trabalho no setor de turismo, pois indicam itens como baixa remuneração, ausência de benefícios, subestimação da sua

capacidade, entre outros fatores que contribuem para o empregado entender que seu trabalho é desvalorizado. Conforme pode ser encontrado no relato do Respondente de número 7 “não...subvalorizado...parece sempre com prestador de serviços domésticos...escravos”.

**Quadro 4 - Percepção da atuação profissional relacionada a covid-19**

<b>Você percebeu diferenças quanto à valorização ou desvalorização profissional com a pandemia do covid-19?</b>	
<b>Respon-dente(s)</b>	<b>Respostas</b>
1	Percebi muito a desvalorização do profissional com a Pandemia do COVID-19. Pois os presidentes das empresas sabem que vão perder muito mais dinheiro, do que demitir seus funcionários.
2, 18 19, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34	Sim
3	Desvalorização por conta das reduções de salário e maior nível de desemprego.
4	Principalmente no setor de turismo, não houve o devido apoio só setor que foi o último a reabrir e vai levar um tempo para se levantar.
5	Com certeza. Os salários baixaram bastante, hotéis estão com medo de recontratar com salários altos e não dar conta de pagar.
6	Sim. O mercado começou a entender a importância do turismo enquanto necessidade social.
7	<u>Não</u> sei responder
8	Não senti onde residio.
9	Os discursos precisam se tornar concretos.
10	Sim. Diminuição da oferta de trabalho
11	Não. O que já estava precário continuou da mesma forma
12	Estamos em um momento complicado, faltam pessoas profissionais no setor e a pandemia fez com que muitos não quisessem mais devido à doença, mas com a vacina está

	melhorando bastante. Muitos estão voltando.
13	Sim, com a pandemia aumentou o descaso no setor hoteleiro.
14	Valorização. Afinal a mão de obra para o setor hoteleiro é justificável pelo bom trabalho servidos aos hóspedes neste momento de retomada. Chefes mais compreensivos e flexíveis
15	Não, muito pelo contrário o trabalho só aumentou, e ninguém ver o quanto nossa função é complicada ainda mais com a covid19, já que temos contato direto com pessoas de todos os lugares
16	As reduções salariais foram muito grandes
17	Sim, a pandemia fez o mundo ter que mudar em conceitos, hábitos de todos em modo geral.
20	Sim, ficou bastante reduzida a procura
22	Ficou complicado para o setor por conta do distanciamento social
23	Sim, quase não aparece turista
24	O distanciamento social proporcionou essa piora
29	O que era ruim, ficou pior
30	Sim, diminuiu o número de turistas
32	Com certeza, senti isso na quantidade dos atendimentos e nos rendimentos

Fonte: própria autoria, 2022.

De acordo com o Quadro 4, percebe-se que a maioria dos respondentes entendem que a pandemia da Covid-19 afetou o setor turístico. Pois em razão dessa situação, evidenciou-se questões de demissão e redução de vagas empregatícias na área, até mesmo a redução do emprego informal, pois o distanciamento e isolamento contribuíram para estagnação na demanda devido a pouca procura por parte dos turistas. Além disso, salienta-se nos relatos a insegurança sanitária e exposição ao vírus durante o trabalho, instabilidade do setor diante da pandemia, falta de apoio governamental às empresas e redução de salários. No entanto, por outro lado, tem-se também esperança no retorno e recuperação do setor, principalmente por conta da vacinação, como destaca a fala do Respondente 12 “Estamos em um momento complicado, faltam pessoas profissionais no setor e a pandemia fez com que muitos não

quissem mais devido à doença, mas com a vacina está melhorando bastante. Muitos estão voltando”.

Finalizada a pesquisa, tabulou-se os dados e com base nos resultados obtidos, foi possível verificar que realmente existe uma desvalorização do trabalho no setor turístico, a qual colabora para a sua precarização, principalmente em tempos de crise como a que o mundo vivencia atualmente. Os dados parecem indicar uma importância da criação de medidas que favoreçam o fim dessa precariedade, assim como as percepções, compreensões e subjetividades do trabalhador em relação ao turismo. A pesquisa empírica coletou dados consideráveis de reclamações sobre remuneração, condições de trabalho, função exercida, e até mesmo relatos de abuso psicológico sofridos pelos profissionais da área.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da conjuntura investigada e apresentada entende-se que o mercado de trabalho do turismo, ao longo da história, demonstra uma certa desvalorização evidenciada pelo alto índice de trabalho informal que abrange grande parte dos trabalhadores dessa área, assim como a baixa remuneração dos trabalhadores formais. No entanto, a pandemia da Covid-19 junto com as suas medidas restritivas, prejudicam a pesquisa no que se refere ao alcance do questionário, sendo limitado então à aplicação *online*, no que culminou em um número reduzido de respondentes.

A pesquisa, de natureza exploratória, buscou ampliar o entendimento sobre os percalços do trabalho na história e as causas que contribuem para a desvalorização do trabalho no Brasil, inclusive no âmbito do turismo. Assim, demonstrou-se as percepções de antigos e atuais trabalhos do turismo, revelando sentimentos de desvalorização de sua função, as reivindicações de melhores salários e também de condições de trabalho adequadas.

Por meio deste estudo, foi possível responder à pergunta que norteia a pesquisa. Isto é, os resultados levam a entender que exista uma desvalorização dos trabalhadores – de modo geral – que atuam no turismo. Portanto, a pesquisa teórica e empírica confirmou o pressuposto apresentado no início do estudo, evidenciando a insatisfação dos profissionais do turismo em relação aos baixos

salários e às péssimas condições de trabalho (Costa & Cavalcante, 2011). Dessa forma, como recomendações do estudo, indica-se a necessidade da criação de medidas ou de políticas públicas direcionadas à fiscalização de empresas do ramo, além de propor melhorias nas condições de trabalho para os trabalhadores informais da área.

Conclui-se, na presente pesquisa, que a precarização do trabalho no setor de turismo no Brasil é histórica e requer um olhar atencioso, pois o profissional não se sente satisfeito no aspecto salarial e a maioria ainda se encontra na informalidade, sendo isento dos direitos trabalhistas. Nesse sentido, salienta-se que a pandemia impactou negativamente o setor, fechando empregos formais - condição que ocasionou na expansão da informalidade.

Portanto, o caminho é árduo na reconstrução de um dos setores mais afetados pela pandemia, necessitando então de um planejamento plural e inclusivo, que contemple os profissionais do turismo e que proporcione um projeto de carreira mais justo. Contudo, não se pretende encerrar as discussões sobre o tema proposto, dado que se espera que o presente estudo funcione como base para o desenvolvimento de novas pesquisas, sendo um documento disponível para a consulta de outros pesquisadores interessados nesta temática.

## REFERÊNCIAS

- Alonso, L. H. (1998). *La mirada cualitativa sociológica*. Madrid: Fundamentos.
- Amore A., & Hall, C. M. (2017). National and urban public policy in tourism. Towards the emergence of a hyperneoliberal script?. *International Journal of Tourism Policy*, 7(1), 4-22. Recuperado em 03 de janeiro, 2022, de [https://www.researchgate.net/publication/314866364\\_National\\_and\\_urban\\_public\\_policy\\_in\\_tourism\\_Towards\\_the\\_emergence\\_of\\_a\\_hyperneoliberal\\_script](https://www.researchgate.net/publication/314866364_National_and_urban_public_policy_in_tourism_Towards_the_emergence_of_a_hyperneoliberal_script).
- Bernard H. R. (2005). *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches*. Lanham, MD: AltaMira Press.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Brasil. (2019). Turismo tem faturamento recorde de R\$ 136,7 bilhões em 2019. *Ministério do Turismo (MTur)*. Recuperado em 15 de janeiro, 2022, de <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2019/10/turismo-tem-faturamento-recorde-de-r-136-7-bilhoes-em-2019>.
- Brasil (2020). Boletim de estatísticas turísticas. *Ministério do Turismo (MTur)*. Recuperado em 17 de janeiro de 2022, de <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/boletins.html>.
- Cardoso, A. (2010). *A construção da sociedade do trabalho no Brasil: Uma investigação sobre a persistência secular das desigualdades*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.
- Castilho, A.; Borges, N.; & Pereira, V. (Org.) (2014). *Manual de Metodologia Científica do ILES Itumbiara: ILES/ULBRA*.
- Costa, J. H., & Cavalcante, S. A. S. (2011). A canoa furada: condições e relações de trabalho no setor de hospedagem em Canoa Quebrada (CE). *Caderno Virtual de Turismo*, 11(1).
- Gemignani, T. A. A. & Gemignani, D. (2014). *Direito Constitucional do Trabalho da análise dogmática à concretização de questões polêmicas*. São Paulo: LTR.
- Harvey, D. *O neoliberalismo: história e implicações*. São Paulo: Ed. Loyola, 2008.
- Instituto Brasileiro De Geografia e Estatística – IBGE. (2021). *Desemprego*. Recuperado em 18 de janeiro, 2022, de <https://www.ibge.gov.br/explica/desempr.php>.
- International Labour Organization – ILO. (2020). *ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Third edition*. Updated estimates and analysis. Geneva: ILO.
- Lage, B.H.G. & Milone, P.C. (2001). *Economia fazer Turismo*. 7º (ed.). São Paulo: Atlas.
- Lage, B. H. G. & Milone, P. C. (2000). *Fundamentos econômicos do turismo*. In: Lage, B. H.G. & Milone, P. C. (Org.). *Turismo: Teoria e Prática* (pp. 25-37). Campinas: Papirus.
- Leone, E. T. (2010). *O perfil dos trabalhadores e trabalhadoras na economia informal* (pp. 34-34). Brasília: OIT-Brasil.
- Maldonado, C. *O turismo rural comunitário na América Latina: gêneses, características e políticas*. In: BARTHOLLO, Roberto; SANSOLO, Davis G.; BURSZTYN, Ivan. (org). *Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Ministério do Turismo. Letra e Imagem, 2009. pp. 25-44.

- Martins, S. P. (2009). *Direito do trabalho*. 26<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas.
- Minayo, M. C. S. (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 18<sup>a</sup>. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- Moraes, A. D. (2003). *Direito Constitucional*. São Paulo: Atlas.
- Nascimento, A. M. (2004). *História e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho*. 19<sup>o</sup> (ed.). São Paulo: Saraiva.
- Pacheco, L.; Gaspary, N. S.; Silva, R. L.; Hortencio, J. V. (2022). O enfraquecimento da gestão democrática do turismo frente a ascensão da corrente neoliberal de governo durante as crises mundiais. In: Anais do Congresso Nacional Multidisciplinar em Ciência. Florianópolis: Instituto Scientia, v. 1. p. 1852-1857.
- Pamplona, J. B. (2013). Mercado de trabalho, informalidade e comércio ambulante em São Paulo. *Revista Brasileira de Estudos de População*, 30, 225-249.
- Quintino, L. (2021). Economia: com medidas de distanciamento social, atividades tiveram retração recorde; setor representa 70% do PIB e reforça expectativa de queda. *Revista Veja*. Recuperado em 8 de janeiro de 2022, de <https://veja.abril.com.br/economia/servicos-setor-mais-afetado-pela-covid-tem-queda-de-78-em-2020/>.
- Silva, J. (2004). Turismo, Crescimento e Desenvolvimento: uma Análise Urbano-Regional Baseada em Cluster. *Tese de doutorado*, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Recuperado em 30 de janeiro de 2022, de [www.eumed.net/tesis/jass/indice.htm](http://www.eumed.net/tesis/jass/indice.htm).
- Souza, D. A.; Paixão, C. R. (2010). Gestão de pessoas nos PATs: a intermediação de mão-de-obra sob a ótica dos atendentes locais. In: *SEMEAD – SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL DAS ORGANIZAÇÕES*, São Paulo, SP, Brasil. Recuperado em 18 de janeiro de 2022, de [http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/rResultado/an\\_resumo.asp?cod\\_trabalho=506](http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/rResultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=506).
- Souza, O. A. D. R. (2012). História do Direito do Trabalho no Mundo. In: DANTAS JR., Aldemiro Rezende et al. *Direito individual do trabalho*. Curitiba, PR: Iesde Brasil, 15-30.
- Teberga, A. (2021). Contrato Intermitente no Turismo: Tendência em Tempos de Pandemia e Pós-Pandemia. *Rosa Dos Ventos-Turismo e Hospitalidade*, 13(4).
- Zielinski, E. A., & Cani, L. E. (2021). Invasões neoliberais no direito do trabalho. *Profanações*, 8, 337–357. <https://doi.org/10.24302/prof.v8.3969>