

Aprimorar-se para o pior: a qualificação do trabalhador frente à precarização do trabalho no turismo

Resumo estendido apresentado de forma virtual na Mesa de Apresentação de Trabalhos do XVIII Seminário Internacional de Lutas contra o Neoliberalismo, no dia 19 de outubro de 2024.

**Victor Esposito
Aguinaldo Cesar Fratucci**

1. Introdução e Objetivos

A necessidade de qualificação e formação do trabalhador do turismo em busca da qualidade do serviço prestado e da atração de visitantes e turistas é cada vez mais presente nas discussões sobre o trabalho no setor. Os projetos de qualificação da mão de obra no turismo buscam atingir objetivos emergentes de inovação para o turismo no Brasil, desenvolvendo tecnologias e ferramentas para ampliar e aprimorar sua dinâmica, promovendo também o desenvolvimento social e econômico nacional por meio do fenômeno do turismo (BRASIL, 2020).

Apesar da importância da qualificação do trabalhador do turismo ser amplamente reconhecida e enfatizada (PARENTE e MOESCH, 2016), é imprescindível reconhecer as condições de trabalho presentes no setor, assim como a realidade vivenciada pelos trabalhadores nas diferentes áreas que compõem o turismo no Brasil.

A presente pesquisa busca realizar uma análise do nível de escolaridade dos trabalhadores do turismo da cidade do Rio de Janeiro, a partir de dados coletados em um cenário anterior à pandemia de Covid-19, em 2019, e durante a pandemia, em 2021/2022. O intuito deste trabalho, além de analisar os dados coletados, é fomentar a discussão acerca da necessidade de formação do trabalhador que atua no fenômeno do turismo.

2. Fundação Teórica e Metodologia

A partir da análise sobre a temática de condições de trabalho no turismo, é possível verificar diversos relatos de trabalhadores do setor que indicam jornadas de trabalho extensas, remunerações baixas e falta de reconhecimento por parte de seus superiores (MOREIRA, ESPOSITO, 2021). Segundo uma pesquisa realizada por Lamas, Silva e Nascimento (2020) com os trabalhadores do turismo do Brasil, foi possível

observar que cerca de 47,8% dos respondentes apontaram uma piora nas condições de trabalho a partir do cenário pandêmico. Entretanto, o que é observado no setor surge de um agravamento de uma situação já precarizada, que há décadas carrega em si fatores como instabilidade e insegurança em suas modalidades no âmbito do trabalho (ANTUNES, 2018).

Por mais que a pandemia tenha sido um catalisador da precarização no setor, não são recentes os relatos de precarização do trabalho. Entende-se aqui que os trabalhadores do fenômeno do turismo – sejam eles formais ou informais, assalariados ou não, terceirizados, entre outros – são responsáveis pela produção da riqueza e valor no atendimento e nos empreendimentos turísticos, embora, em muitos casos, não possuam condições de usufruí-la (KILBERT, MOESCH, 2014). Isso ocorre por conta da remuneração baixa no setor ou pela falta de tempo livre, a partir do momento em que são constantemente relatadas jornadas de trabalho extensas – englobando feriados e finais de semana – e condições psíquicas de adoecimento, como o cansaço extremo, a ansiedade e o *burnout*, ou esgotamento profissional.

No setor do turismo, são identificados fatores como jornadas de trabalho extensas, ambientes inapropriados, informalidade e baixa remuneração, além da falta de valorização e reconhecimento do trabalho feminino. Ainda, a pandemia de Covid-19 afetou o setor de forma intensa, por conta da restrição do deslocamento de pessoas e de viagens com o intuito de frear o avanço do vírus, agravando ainda mais o cenário trabalhista para aqueles que mantiveram os empregos (MELIANI, 2020; MOREIRA, ESPOSITO, 2021).

A partir do exposto, é possível compreender que o trabalhador do turismo sofre por condições de trabalho precárias e, muitas vezes, pela falta de reconhecimento, seja por parte governamental, pelos pesquisadores ou pela própria autopercepção no mercado de trabalho. Entretanto, a qualificação dos trabalhadores é imprescindível na busca por melhorias na oferta de serviços e na atuação profissional do trabalhador do fenômeno do turismo. Para Marcelo Henrique Teixeira Dias, Ministro de Estado do Turismo entre 2019 e 2020, a maior qualificação no turismo impacta diretamente no serviço prestado, ampliando o interesse de possíveis visitantes (BRASIL, 2020). Logo, a importância dos trabalhadores no processo de valorização do turismo e do próprio território em que se encontram e representam para os turistas é inegável, sendo o processo da qualificação o meio pelo qual se especializam e se aprimoram em seus ambientes de trabalho, visto a amplitude da atuação no fenômeno do turismo.

De acordo com o Ministério do Turismo (2020), a prioridade estaria voltada para a formação profissional, em um cenário em que trabalhadores com formação técnica e que se identifiquem e se percebam como agentes sociais representantes da qualidade do seu destino impulsionam o aumento da competitividade entre as empresas da localidade e entre municípios com características próximas. Novamente, a importância do trabalhador do turismo é ressaltada na consolidação do município como destino turístico e na qualidade ofertada. Por meio da busca pelo ato de se qualificar, há também uma valorização do próprio trabalhador do turismo. Em teoria.

Na prática, entretanto, a necessidade do mercado de trabalho do turismo de maior

qualificação dos trabalhadores e o reconhecimento de sua importância para a melhoria da qualidade do serviço prestado acompanham, a partir do exposto, uma precarização das condições de trabalho encontradas no setor.

Referente à metodologia, o presente trabalho busca realizar uma análise acerca do nível de escolaridade do trabalhador do turismo da cidade do Rio de Janeiro, no Brasil, a partir de duas pesquisas exploratórias, realizadas em um momento anterior à pandemia de Covid-19, em 2019, e durante a pandemia, em 2021/2022. Busca-se fomentar a discussão sobre a necessidade de qualificação e formação do trabalhador do turismo, além de analisar a realidade do mercado de trabalho no turismo dos últimos anos e se mudanças foram identificadas a partir da pandemia de Covid-19 na cidade, visando as áreas de Agenciamento e de Hospedagem.

A pesquisa realizada em julho de 2019, com caráter exploratório e em âmbito nacional, foi aplicada exclusivamente de forma remota, por meio do Google Forms, e ministrada pelo grupo de pesquisa “Turismo, Gestão e Territórios” da Universidade Federal Fluminense. O intuito inicial da pesquisa era de coletar informações sobre o trabalhador do turismo do país, sendo utilizadas para a análise atual 271 respostas, tendo como recorte apenas o local de trabalho dos respondentes (cidade do Rio de Janeiro).

A pesquisa de 2021 e 2022 foi realizada apenas na cidade do Rio de Janeiro, sendo aplicada de forma remota e presencial, via Google Forms. Por conta do avanço do vírus da pandemia e os picos de contágio, as idas a campo foram reduzidas, sendo predominantes as respostas provenientes do ambiente virtual. O objetivo da pesquisa foi analisar as condições de trabalho durante a pandemia no setor de turismo e as principais mudanças e transformações relatadas pelos trabalhadores, sendo utilizadas para o presente estudo 148 respostas coletadas referentes aos setores pré-selecionados.

3. Resultados e Considerações Finais

Neste segmento serão apresentados os resultados comparativos das áreas de Agenciamento e de Hospedagem, selecionados por possuírem maior número de respondentes em ambas as pesquisas. Ressalta-se novamente os períodos em que cada estudo foi realizado, em que a pandemia de Covid-19 tornou-se um fator de extremo impacto para o setor do turismo a partir de medidas restritivas aplicadas à deslocamentos nacionais e internacionais com o intuito de reduzir o avanço do vírus (BAUM, HAI, 2020).

Na área de agenciamento, englobando Agências de Viagem, Operadoras e OTAs (*Online Travel Agencies*), observa-se uma mudança significativa no nível de escolaridade daqueles que trabalhavam em um cenário pré-pandêmico (2019) e dos trabalhadores que atuaram no setor em algum momento durante a pandemia de Covid-19 (Tabela 1).

Tabela 1: Dados sobre agenciamento (pesquisas de 2019 e de 2021/2022).

AGENCIAMENTO		
MAIOR NÍVEL DE ESCOLARIDADE	PESQUISA DE 2019	PESQUISA DE 2021 / 2022
Graduação	58%	39%
Técnico	3,4%	3,5%
Pós graduação lato sensu /MBA	30%	21%
Pós graduação stricto sensu (mestrado acadêmico e doutorado)	3,4%	3,5%
Médio	1%	28%
Fundamental	0	3,5%
Prefiro não responder	3,4%	0

Fonte: Elaboração própria (2024).

Percebe-se uma diminuição dos trabalhadores que possuíam a Graduação e o Tecnólogo (cerca de 19%) e a Pós graduação lato sensu / MBA (9%), acompanhado de um aumento daqueles que possuem o ensino médio (27%) e fundamental (3,5%) como maior nível de escolaridade. Ressaltam-se os relatos constantes dos trabalhadores que perderam o emprego por conta da pandemia de Covid-19 e as situações precárias para aqueles que permaneceram, como redução salarial, aumento da carga horária e ampliação das funções exercidas, sem acompanhamento da remuneração, o que influenciou na busca por novas áreas de atuação por alguns trabalhadores.

Para os trabalhadores de meios de hospedagem a mudança no nível de escolaridade é ainda mais perceptível (Tabela 2). Durante a pandemia de Covid-19, houve uma redução de cerca de 35% dos trabalhadores que possuíam graduação ou tecnólogo, assim como uma diminuição dos que se qualificaram com pós-graduação (lato sensu e stricto sensu).

Ainda, observa-se o aumento daqueles que possuem o ensino médio como maior nível de escolaridade, com aumento de 44,4%, e o ensino fundamental. Assim como os resultados obtidos referentes à área de agenciamento, os trabalhadores dos meios de hospedagem apresentam características semelhantes na redução da qualificação e formação após o início da pandemia.

Tabela 2: Dados sobre hospedagem (pesquisas de 2019 e de 2021/2022).

HOSPEDAGEM		
MAIOR NÍVEL DE ESCOLARIDADE	PESQUISA DE 2019	PESQUISA DE 2021 / 2022
Graduação	64,7%	29%
Técnico	0	0
Pós graduação lato sensu /MBA	26,7%	12,5%
Pós graduação stricto sensu (mestrado acadêmico e doutorado)	2,8%	0
Médio	5,6%	50%
Fundamental	0	8%
Prefiro não responder	0	0

Fonte: Elaboração própria (2024).

Por mais que a mudança no nível de escolaridade seja perceptível, é necessário compreender as consequências e motivações para essa realidade. Visando ampliar a análise, são apresentados os dados sobre a renda mensal dos trabalhadores em ambas as pesquisas, utilizando as respostas de todos os trabalhadores respondentes, independente da área de atuação.

Tabela 3: Dados sobre a renda mensal individual (pesquisas de 2019 e de 2021/2022).

Qual a sua renda mensal individual, considerando apenas a sua área PRINCIPAL de trabalho?		
RESPOSTAS	PESQUISA DE 2019	PESQUISA DE 2021 /2022
até 1 salário mínimo/SM	9,2%	24,8%
mais de 1 SM até 2 SM	20,3%	24,1%
mais de 2 SM até 3 SM	19,2%	14,9%
mais de 3 SM até 6 SM	26,6%	17%
mais de 6 SM até 10 SM	8,1%	10,6%
mais de 10 SM	8,9%	1,4%
Prefiro não responder	7,7%	7,1%

Fonte: Elaboração própria (2024).

A partir do exposto, percebe-se que a mudança no nível de escolaridade e na qualificação dos trabalhadores acompanha uma redução salarial significativa, em que remunerações até 2 SM (Salários Mínimos) aumentam e, em contrapartida, salários mais altos, com exceção dos trabalhadores que recebem entre 6 SM e 10 SM, diminuem após o início da pandemia de Covid-19. Esse fator demonstra o aprofundamento constante da desvalorização do trabalhador do turismo, em um cenário em que a redução de níveis de escolaridade mais altos no mercado de trabalho do turismo é, na realidade, uma reação às rendas salariais cada vez menores e à precarização das condições de trabalho experienciadas.

Por ser um setor abrangente, o fenômeno do turismo engloba uma gama variada de trabalhadores. Afirmar que há a necessidade de qualificação como forma de melhoria é importante, mas sua obrigatoriedade torna-se questionável ao se observar a diversidade presente entre seus trabalhadores. O tipo de qualificação e formação necessária também varia. Trabalhadores do setor de hospedagem diferem dos setores de educação, eventos e assim por diante. A diminuição de pessoas qualificadas e do nível de escolaridade da força de trabalho do turismo a partir do cenário pandêmico é preocupante, como sintoma que pode vir a gerar consequências negativas no atendimento e na prestação de serviço, mas, na verdade, é uma consequência direta da sensação de abandono, da falta de segurança e da precarização existente no setor.

À medida em que os trabalhadores se sentem menosprezados e sem amparo, inicia-se a busca por novas oportunidades em outras áreas. Entre as condições de trabalho relatadas durante a pandemia, provenientes da pesquisa de 2021/2022, estão o aumento da carga horária, a redução salarial, o isolamento de amigos e colegas de trabalho, a introdução ao home-office, o aumento de condições como cansaço e ansiedade do trabalhador e o aumento de funções atribuídas ao mesmo cargo, sem mencionar a diminuição drástica do fluxo de turistas decorrente das medidas restritivas com o intuito de frear o avanço do vírus.

Frente à realidade precária do mercado de trabalho do turismo, principalmente durante a pandemia, mas preexistente e contínuo, torna-se compreensível a diminuição do nível de escolaridade dos trabalhadores nas áreas expostas nesta pesquisa. Ainda, a diminuição da renda exposta demonstra um escoamento dos trabalhadores mais qualificados para outras áreas, assim como relatos obtidos na pesquisa realizada durante a pandemia. Ressalta-se a importância da qualificação do trabalhador na busca de melhorias constantes na prestação de serviços e como instrumento de crescimento positivo do fenômeno do turismo.

4. Referências Bibliográficas

- ANTUNES, R. (2018). **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo.
- BAUM, T.; HAI, N. T. T. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 32, n. 7, p. 2397-2407, 2020. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>.
- KILBERT, E. C.; MOESCH, M. M. Trabalho no turismo: essência, aparência e análise do panorama dos trabalhadores do Brasil e Goiás. In: **XI Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, 2014.
- LAMAS, A. S.; SILVA, C. B.; NASCIMENTO, E. D. Impactos da Covid-19 no trabalho do turismo no Brasil: perspectivas dos/as trabalhadores/as. **Revista Turismo Estudos e Práticas (UERN)**, v. 9, p. 1-16, 2020.
- MELIANI, P. Contradições entre a importância do trabalho e a desvalorização do trabalhador do turismo. **Labor Movens**, 2020.
- MOREIRA, K. O.; ESPOSITO, V. H. G. A pandemia da COVID-19 em Niterói-RJ sob a ótica dos trabalhadores do turismo no município. In: **XVIII Seminário Anptur**, 2021.
- MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Política Nacional de Qualificação no Turismo. **Brasília: Ministério do Turismo**, 2020.
- PARENTE, F. M., MOESCH, M. M. Desafios das políticas de qualificação para um turismo mais humanizador. In: **XII Seminário Anptur**, 2016.