

O olhar do trabalhador para as condições de trabalho no turismo na cidade do Rio de Janeiro durante a pandemia de Covid-19

The worker's perspective on working conditions in tourism in the city of Rio de Janeiro during the Covid-19 pandemic

La perspectiva del trabajador sobre las condiciones de trabajo en el turismo en la ciudad de Río de Janeiro durante la pandemia de Covid-19

Victor Hugo Geovú Esposito¹
Universidade Federal Fluminense
victorgeovu@id.uff.br

Aguinaldo César Fratucci²
Universidade Federal Fluminense
acfratucci@id.uff.br

Recebido: 12/09/2024 | Aceito: 28/12/2024

Resumo: A pandemia de Covid 19 ocasionou mudanças no mercado de trabalho e nas vivências da população em âmbito internacional. Esta pesquisa busca analisar os impactos da pandemia sobre os trabalhadores do setor turístico do município do Rio de Janeiro, investigando suas condições de trabalho e satisfação a partir de sua percepção sobre seu trabalho. Foram aplicados formulários on-line e presencial, e os dados obtidos foram relacionados com os resultados de outra pesquisa realizada em 2019 visando comparar os resultados ao relacionar as condições de trabalho em momento anterior e durante a pandemia. Em síntese, a pesquisa, revelou que as consequências do cenário pandêmico afetaram o trabalhador, com o aumento do desemprego e o aprofundamento de condições de trabalho precárias já existentes para muitos que permaneceram no setor.

Palavras-chave: Turismo. Condições de trabalho. Covid-19.

Abstract: The Covid 19 pandemic caused changes in the job market and in the population's experiences internationally. This research seeks to analyze the impacts of the pandemic on workers in the tourism sector in the city of Rio de Janeiro, investigating their working conditions and satisfaction based on their perception of their work. Online and in-person forms were applied, and the data obtained was related to the results of another survey carried out in 2019 aiming to compare the results by relating working conditions previously and during the pandemic. In summary, the research revealed that the consequences of the pandemic scenario affected workers, with the increase in unemployment and the deepening of precarious working conditions that already existed for many who remained in the sector.

Keywords: Tourism. Work conditions. Covid-19.

Resumen: La pandemia de Covid 19 provocó cambios en el mercado laboral y en las vivencias de la población a nivel internacional. Esta investigación busca analizar los impactos de la pandemia en los trabajadores del sector turístico de la ciudad de Río de Janeiro, investigando sus condiciones laborales y satisfacción a partir de su percepción sobre su trabajo. Se aplicaron formularios online y presenciales, y los datos obtenidos se relacionaron con los resultados de otra encuesta realizada en 2019 con el objetivo de comparar los resultados relacionando las condiciones laborales antes y durante la pandemia. En resumen, la investigación reveló que las consecuencias del

¹ Bacharel e Mestrando em turismo na Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense – UFF. Pesquisador do grupo de pesquisa Turismo, Gestão e Territórios (TGTUR) da UFF.

² Doutor em Geografia pela Universidade Federal Fluminense – UFF; professor adjunto do Departamento de Turismo da Faculdade Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense. Coordenador do grupo de pesquisa Turismo, Gestão e Territórios (TGTUR) da UFF.

ESPOSITO, Victor Hugo Geovú; FRATUCCI, Aguinaldo César. O olhar do trabalhador para as condições de trabalho no turismo na cidade do Rio de Janeiro durante a pandemia de Covid-19. Turismo, Sociedade & Território, v. 6, n. 1, e37648, 2024.

escenario de pandemia afectaron a los trabajadores, con el aumento del desempleo y la profundización de las condiciones laborales precarias que ya existían para muchos de los que permanecieron en el sector.

Palabras clave: Turismo. Condiciones de trabajo. Covid-19.

Introdução

Os estudos referentes às relações entre trabalho e trabalhador estão presentes ao longo dos anos após a Revolução Industrial, acompanhando as mudanças sociais e trabalhistas até os dias atuais. Autores como Lafargue (2016) e Villermé (1840) já abordavam as condições de trabalho dos operários e a inserção da máquina na rotina das fábricas no período da Revolução Industrial, relatando situações precárias e uma constante disputa entre trabalhadores e donos de capital para atender as buscas pelo aumento da produção. Já na atualidade, o filósofo Byung-Chul Han (2010) relata o novo papel do trabalhador no mercado de trabalho, em que exerce a função de vítima e agressor, ao demandar cada vez mais de si mesmo. O estudo da relação trabalho e trabalhador também está presente no campo do turismo, com autores como Baum e Hai (2020) e Silva, Silva e Santos (2021) abordando a interferência da pandemia de Covid-19 para os trabalhadores da área.

Deve-se enfatizar a relevância da atividade turística na geração de empregos em território nacional. Em setembro de 2024, foram criados mais de 21 mil postos de trabalho relacionados ao turismo, englobando setores como o de Serviços, o de Alimentos e Bebidas e o de Alojamento (Marques, 2024). Apesar dos dados concretos sobre novos empregos no âmbito do mercado de trabalho do fenômeno do turismo, percebem-se também os obstáculos ao se analisar a abrangência da atividade turística no intuito de definir as áreas em que esses trabalhadores estão inseridos, principalmente no que tange o mercado de trabalho informal.

Nos dias atuais, há uma dificuldade na definição de quem é o trabalhador do setor do turismo, além da dificuldade para demarcação das áreas envolvidas com a atividade turística. Diante da pandemia de Covid-19, que trouxe para o setor diversas mudanças, constata-se a necessidade de se estudar a percepção do trabalhador do turismo sobre sua participação no setor, a partir da análise das suas condições de trabalho, da sua satisfação com o setor e sua identificação com as atividades realizadas, para que se tenha um aprofundamento acerca do conhecimento referente às consequências da pandemia para os que trabalham no setor.

No cenário pandêmico, percebe-se uma mudança nos direitos dos turistas e trabalhadores da área do turismo, em que restrições às viagens - domésticas e internacionais - com o intuito de frear o avanço do vírus tiveram impacto direto no setor e na vivência

proporcionada. Com isso, as condições de trabalho e o acesso a empregos remunerados no setor foram afetados, tendo como causa a diminuição do fluxo turístico nos variados destinos.

Nesta pesquisa, buscou-se compreender as possíveis influências da pandemia de Covid-19 na percepção dos trabalhadores do turismo sobre suas condições de trabalho na cidade do Rio de Janeiro. Quanto à metodologia, a pesquisa propôs um estudo exploratório, por meio da aplicação de entrevistas estruturadas aplicadas on-line, direcionadas aos trabalhadores do turismo da cidade do Rio de Janeiro, no período entre outubro de 2021 e março de 2022.

Complementarmente à pesquisa remota, foram aplicados formulários presencialmente nos dias 11/11, 05/01 e 05/03 na Ilha de Paquetá e nos bairros de Santa Teresa, Centro e Lapa, seguindo as recomendações sanitárias como consequência do cenário pandêmico. Embora o formato on-line tenha possibilitado maior abrangência de resultados, a pesquisa presencial foi essencial para analisar a percepção do trabalhador e algumas características da pesquisa de forma mais próxima, embora tenha sido realizada de forma mais reduzida como consequência das restrições impostas pela pandemia.

A pesquisa buscou alcançar todos os trabalhadores do turismo, independente da área em que atuam e da função que desempenham, desde que se reconhecessem como trabalhadores inseridos no fenômeno turístico e que tenham trabalhado em algum momento durante a pandemia de Covid-19. Essa abrangência é propiciada, dentre tantas questões, pela falta de uma definição específica de quem é o trabalhador do turismo e que englobe áreas que, muitas vezes, acabam por ser negligenciadas.

A inexistência de uma definição de quem é, de fato, trabalhador do setor é refletida no próprio mercado de trabalho, em que trabalhadores formais e informais e com impacto direto ou indireto com a atividade turística se mesclam - e se perdem - em meio a profissionais de outras áreas (Fratucci, Carneiro, 2020). Logo, a autopercepção do próprio trabalhador atua como ferramenta reguladora para a validação de resultados para a pesquisa, em que aqueles que não se consideram como trabalhadores do turismo, mesmo que com atuação interligada às atividades de um de seus ramos, possuem suas respostas invalidadas para a pesquisa.

O trabalho é derivado da participação dos autores no grupo de pesquisa Turismo, Gestão e Territórios (TGTUR), na Universidade Federal Fluminense, que proporcionou maior contato com o tema “trabalhadores do turismo no Brasil” e do aprofundamento do conhecimento a partir da leitura de livros e artigos sobre a temática. Também utilizou-se de uma pesquisa exploratória realizada no âmbito do TGTUR em 2019, com os trabalhadores do turismo do Brasil, para que os resultados desta pesquisa pudessem ser comparados com um

cenário pré-pandemia e que possíveis mudanças fossem identificadas. Para essa comparação, foram utilizados apenas os dados da pesquisa de 2019 referentes ao município do Rio de Janeiro.

A partir da pesquisa, pretendeu-se averiguar se os fatores relacionados com as condições de trabalho e nível de satisfação do trabalhador foram afetados pela pandemia de Covid-19, além de analisar como a pandemia interferiu na percepção do trabalhador do turismo da cidade do Rio de Janeiro com relação às suas atuais condições de trabalho e o seu grau de satisfação com elas. Para isso, foi realizada uma revisão de literatura sobre as abordagens envolvendo a temática do trabalho na contemporaneidade e os trabalhadores como agentes sociais do turismo.

Por fim, o presente trabalho está estruturado em três seções, além desta introdução e das considerações finais: a) revisão de literatura, analisando a relação entre turismo e trabalho, além de aprofundar os conhecimentos acerca do trabalhador frente ao capital; b) metodologia, buscando explicitar os métodos utilizados para a pesquisa; e, c) resultados e discussão, que apresenta a análise dos dados obtidos.

Revisão de Literatura

A precarização do trabalho na área do turismo e as discussões que a envolvem não surgiram com a pandemia de Covid-19 em março de 2020. Pelo contrário, permeiam seus diversos segmentos em momentos anteriores, tendo o cenário pandêmico apenas o papel de agravante nesta realidade. Segundo Silva, Bantim e Costa (2020), no setor de eventos, antes da pandemia já havia condições de trabalho demarcadas por uma relação desestabilizada entre empresa e trabalhadores, com críticas à falta de treinamento adequado e ressalvas quanto à confiabilidade por parte dos funcionários acerca das horas trabalhadas.

Ainda, tal precarização também estaria pautada na preferência, por parte das empresas, pela mão de obra mais barata, em detrimento da qualidade do serviço oferecido (Silva, Bantim, Costa, 2020). Características semelhantes estão presentes em outros segmentos do setor do turismo, cultivando uma realidade negativa agravada pela pandemia de Covid-19.

Segundo Martoni e Alves (2019), ao analisar os setores de hospedagem/alojamento, agenciamento e guiamento, percebem-se condições de trabalho que podem vir a causar sintomas negativos aos trabalhadores, como estresse e ansiedade. Entre elas, podem ser citadas:

[...] realização de horas extras, poucas pausas [intensidade], falta de promoções, dificuldade na relação com os colegas, ameaça de desemprego, baixa remuneração, improvisações, rotina, exigências dos procedimentos, adoecimento físico e psíquico e desconforto nos postos de trabalho. (MARTONI; ALVES, 2019, p. 220).

Ainda segundo os autores, é perceptível um desgaste mental por parte dos trabalhadores, relacionado às ações das organizações e às condições de trabalho vivenciadas, afetando diretamente fatores como satisfação e desempenho em variadas funções e atividades, além das próprias vidas dos funcionários.

Outras pesquisas apontam o mesmo cenário precarizado indicado pelos autores. Segundo Lima (2019), ao estudar os profissionais da hotelaria de Natal/RN, a presença de salários baixos e o trabalho exaustivo - muitas vezes nos fins de semana - aliada à falta de perspectiva de crescimento profissional, ampliam a rotatividade de profissionais nas empresas, afetando diretamente a motivação dos trabalhadores e, ainda, o processo estratégico do empreendimento, tendo consequências diretas na percepção do trabalhador frente aos seus momentos de trabalho.

Robbins (2005, p.104) introduz a percepção como “o processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais com a finalidade de dar sentido ao seu ambiente”, ressaltando que o que é efetivamente percebido pode ser diferente da realidade. A percepção, dentro de uma análise de comportamento organizacional, influencia no comportamento das pessoas a partir de uma visão da realidade percebida, mas não da realidade em si. Para o autor, algumas das características pessoais mais consideráveis por afetar a percepção são as atitudes, motivações, interesses, experiências passadas e expectativas.

Embora não a inclua como uma das características mais relevantes para a mudança dessa percepção, Robbins (2005) direciona parte de sua análise para a satisfação, afirmando que, a partir de um nível organizacional, observa-se que organizações que possuem funcionários com maior nível de satisfação tem tendência a serem mais eficazes do que as que possuem funcionários com menor satisfação.

Incacutipa e Gamarra (2013) também abordam a temática ao concluir que um indivíduo refletiria atitudes positivas em seu trabalho a partir da obtenção de um alto grau de satisfação. Ainda, compreendem a satisfação profissional como a sensação alcançada após se atingir o equilíbrio frente a uma ou mais necessidades, o produto das variadas interações entre o usuário, os trabalhadores prestadores do serviço e o ambiente que os engloba.

Em seguida, é possível seguir para o aprofundamento da relação entre resultado - eficácia - e percepção. A partir de uma autopercepção negativa em relação às habilidades e capacidades pessoais, segundo Bandura (1994), há maior lentidão para auto recuperação após falhas ou obstáculos e intenso foco em resultados adversos e deficiências pessoais na resolução de tarefas mais difíceis, tendo uma maior facilidade para o surgimento de representantes da violência neural como o estresse e a depressão. Em contrapartida, o autor afirma que pessoas com um forte senso de eficácia acabam por produzir metas pessoais e se envolver mais nas atividades, gerando realizações pessoais e diminuindo a possibilidade de ocorrência de fatores negativos.

Entretanto, o contrário também pode ser pressuposto. Han (2015) introduz o conceito de “sociedade do desempenho” em contraposição à “sociedade disciplinar”, apresentada por Foucault, que, segundo o autor, não representaria a sociedade do século XXI. Essa mudança de ideais ocorre dado que o paradigma da disciplina, dominado pelo não e pela proibição, teria um bloqueio frente à elevação do nível de produtividade, ao contrário do paradigma do desempenho, que tem como característica a positividade do poder.

Porém, o excesso de positividade causado por fatores como a superprodução e o super desempenho gera o esgotamento, a exaustão, componentes de uma violência neural atual. No âmbito do trabalho, podemos identificar, por exemplo, a Síndrome de Burnout, em que há esgotamento profissional do trabalhador (Han, 2015). Segundo o autor:

[...] A queda da instância dominadora não leva à liberdade. Ao contrário, faz com que liberdade e coação coincidam. [...] O excesso de trabalho e desempenho agudiza-se numa autoexploração. Essa é mais eficiente que uma exploração do outro, pois caminha de mãos dadas com o sentimento de liberdade. O explorador é ao mesmo tempo o explorado. Agressor e vítima não podem mais ser distinguidos (HAN, 2010, p.29).

Para que a análise seja aprofundada, devem ser reiteradas algumas condições e relações entre aquele que vende sua força de trabalho e o comprador - o capitalista. A partir do desdobramento da jornada de trabalho do trabalhador, percebem-se dois momentos distintos: o tempo de trabalho necessário, que corresponde ao valor da remuneração recebida; e o tempo de trabalho excedente, em que a força de trabalho produz mais do que o valor requerido, proporcionando a exploração do trabalho pelo capital. (Netto, Braz, 2006).

Dessa forma, segundo Netto e Braz (2006), o trabalhador assalariado é explorado pelo capitalista por meio do contrato de trabalho. E a falta de compreensão da exploração - pautada em uma errônea percepção de remuneração justa frente à força de trabalho exercida - ocorre pela ausência da violência na extração do trabalho excedente pelo capitalista. Isso é percebido

ao se comparar com os sistemas de escravidão e servidão, em que a identificação da extração e exploração do que é produzido é praticamente imediata.

Entretanto, no caso do trabalhador assalariado, a exploração do trabalho excedente é reiterada pelo contrato de trabalho, em um cenário que muitas vezes é marcado pelo desemprego e por condições precárias. Ainda, de acordo com Netto e Braz (2006), o capitalista pode ampliar o valor do trabalho excedente, seja pelo aumento da jornada de trabalho - mantendo-se a remuneração - alcançando jornadas de dez, doze e até catorze horas diárias - relatado por Villermé (1840) - ou por meio do constante controle e vigilância dos operários, com o intuito de ampliar o ritmo de produção - característica da sociedade disciplinar de Foucault.

Ao analisar o contexto da pandemia de Covid 19, Baum e Hai (2020) ressaltaram a diminuição do direito ao acesso aos serviços de hospitalidade e experiências turísticas por parte dos consumidores, citando as viagens domésticas e internacionais como principais vítimas da crise mundial derivada da pandemia.

As condições de trabalho durante a pandemia em *home office*³ de trabalhadores do setor de agências de turismo são abordadas por Silva, Silva e Santos (2021), que relatam, acerca dos direitos trabalhistas, a falta de percepção de alterações em direitos a partir de resultados que demonstram, por exemplo, jornadas de trabalho extensas, ambientes inapropriados e a inexistência de recursos disponibilizados por parte da empresa e considerados como necessários para a nova realidade proveniente da pandemia. Segundo os autores:

Um outro discurso percebe as mudanças nos direitos como “adaptação”. Nesse caso, a percepção parece apontar o entendimento de direitos como algo moldável, circunstancial – à medida que o contexto social mude, os direitos podem ser transformados sem representar perdas aos trabalhadores. E para os sujeitos que percebem perdas de direitos, os discursos apontam essa redução de forma bastante crítica. Apontam como a alteração nos direitos impacta severamente a vida dos trabalhadores e como as empresas se utilizam da vulnerabilidade deles para impor esse novo sistema (SILVA; SILVA; SANTOS, 2021, p.11).

Fatores semelhantes são perceptíveis na pesquisa realizada durante a pandemia de Covid-19 no município de Niterói - RJ. Segundo Moreira e Esposito (2021), o cenário pandêmico foi responsável por alterações na vivência e dinâmica dos trabalhadores do turismo no local. Para aqueles que mantiveram seus empregos, são relatados a introdução ao *home office*, em que a maioria dos respondentes utilizou recursos próprios para o trabalho,

³ Também conhecido como trabalho remoto ou trabalho à distância

como equipamentos eletrônicos e internet pessoal, sem o reembolso por parte das empresas, além de modificações na carga horária, na remuneração salarial e nas funções exercidas.

Logo, como dito anteriormente, a pandemia surge como um agravante para situações de trabalho já precárias. Na área do turismo, a crise de saúde apresenta-se como um fator de restrição de viagens, afetando os trabalhadores do setor em meio a um cenário já marcado por inseguranças e incertezas. Ressalta-se a importância no aprofundamento de pesquisas acerca da percepção do trabalhador sobre sua relação com o mercado de trabalho e suas experiências derivadas dessa interação, além de estudos mais abrangentes acerca de quem compõe o segmento “trabalhador do turismo”.

Metodologia

A presente pesquisa possui caráter exploratório ao buscar ampliar a compreensão acerca dos impactos da pandemia de Covid-19 para os trabalhadores do setor turístico do município do Rio de Janeiro, a partir da elaboração e aplicação de questionários de forma on-line e presencial. Ainda, o referencial teórico reunido foi de extrema importância para traçar pesquisas anteriores envolvendo os trabalhadores do fenômeno do turismo - e suas condições de trabalho - e para buscar autores que abordaram consequências causadas pelo cenário pandêmico.

É importante ressaltar o número de respostas totais da pesquisa - 200 respostas, com 149 válidas - como decorrência da pandemia de Covid-19. As medidas restritivas afetaram diretamente o trabalhador do turismo, acarretando na necessidade da realização da pesquisa on-line como tentativa de alcançar até mesmo os trabalhadores que estavam em situação remota. Entretanto, na medida em que a propagação do vírus e o número de infectados diminuíram, foi possível implementar a pesquisa presencial, embora não eliminasse os limites criados pelo cenário pandêmico.

A pesquisa foi executada no período entre outubro de 2021 e março de 2022, com aplicação de formulários on-line e presenciais. Para a pesquisa remota, foi utilizado o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas atuantes no setor de turismo (CADASTUR), do Ministério do Turismo. Ainda, a pesquisa foi compartilhada em grupos de redes sociais, como o Facebook, com o intuito de alcançar os trabalhadores informais da área.

Para a atuação no campo, foram realizadas aplicações presenciais nos dias 11/11 (Ilha de Paquetá), 05/01 (Santa Teresa / Lapa) e 05/03 (Centro/Lapa). Para esta etapa, foram visados os trabalhadores da região, independente da função ou cargo que exerciam. Isso se

deve porque não há, de fato, uma definição de quem é trabalhador do setor turístico, pela justificativa de que diversas áreas podem perceber o contato com turistas da cidade e com o próprio fenômeno do turismo. Logo, o próprio formulário atua como filtro, em que uma das perguntas se dirige à autopercepção do trabalhador como pertencente ou não ao setor do turismo.

Nessa etapa, planejava-se estender a pesquisa presencial, com aplicação dos formulários em bairros como Copacabana e Ipanema, visando alcançar os trabalhadores informais e formais sem acesso à internet. Entretanto, por conta da nova realidade pandêmica, foram reduzidas as idas a campo, obtendo-se, ao final, trinta e três (33) respostas providas da pesquisa presencial.

Na próxima seção, apresentam-se os dados obtidos a partir dos cruzamentos realizados com a pesquisa de 2019, buscando aprofundar as mudanças sofridas pelo trabalhador do turismo da cidade do Rio de Janeiro ao relacionar as condições de trabalho durante o cenário pré-pandêmico e durante a pandemia.

Resultados e Discussão

Torna-se evidente, a partir dos resultados apresentados, que a pandemia de Covid-19 impactou o setor do turismo do município e seus trabalhadores, independentemente de suas funções exercidas ou da área em que atuam. Entretanto, visando ampliar ainda mais a compreensão das mudanças causadas no período pandêmico, foram também utilizados os dados de uma pesquisa exploratória realizada pelo grupo de pesquisa Turismo, Gestão e Territórios (TGTUR), da Universidade Federal Fluminense da qual fez parte o autor deste trabalho. O objetivo daquele estudo foi alcançar a caracterização dos trabalhadores do turismo em escala nacional e validar o formulário elaborado para futuras pesquisas, no ano de 2019. Para esta comparação, foram utilizadas apenas as informações referentes ao município do Rio de Janeiro, com o intuito de relacionar algumas variáveis que englobam o trabalhador nos cenários pré e pós pandemia.

A pesquisa de 2019 foi realizada completamente no formato on-line, em âmbito nacional, obtendo 271 respostas do município do Rio de Janeiro. Inicialmente, foram analisados os dados referentes à autopercepção dos trabalhadores como pertencentes ao fenômeno do turismo (Quadro 1) e sua satisfação com o trabalho exercido (Quadro 2), interligando e relacionando os resultados da pesquisa de 2019 - em um cenário pré-pandemia - com a de 2021/2022, durante o período pandêmico.

Quadro 1: Autopercepção como trabalhador do setor turístico.

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você se considera um trabalhador do setor turístico? (2019)		
ESCALA	VALOR (2019)	VALOR (2021/2022)
0	1.48%	0
1	0.37%	0
2	1.11%	0
3	1.48%	0
4	2.58%	1,34%
5	2.95%	4,70%
6	2.58%	5,37%
7	9.23%	8,72%
8	10.70%	14,77%
9	8.49%	11,41%
10	59.04%	53,69%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor, 2022.

Apesar da hipótese inicial abordar a pandemia de Covid-19 como fator de mudança na autopercepção do trabalhador do turismo, torna-se perceptível, a partir da análise comparativa dos resultados, que a percepção de pertencimento à área expressa pelos trabalhadores em 2019 e 2021/2022 não sofreu uma mudança expressiva.

Do total dos respondentes, 88,59% - 2021/2022 - atribuíram notas altas (7 à 10) à autopercepção na área do turismo, obtendo-se, na realidade, um aumento, embora pequeno, em relação à 2019, com 87,45% referente às notas mais altas. Um dos motivos pode estar relacionado ao impacto da própria pandemia ao setor do turismo, afetando diretamente diversas áreas e funções no mercado de trabalho. Logo, o trabalhador que se relacionava com o turismo, mas não percebia o contato existente, pôde identificá-lo a partir das restrições e limitações presentes no cenário pandêmico, afetando seu ambiente e dinâmica de trabalho.

Em seguida, foram analisadas as respostas referentes à satisfação dos respondentes (Quadro 2):

Quadro 2: Satisfação com o trabalho atual.

Como você avalia sua satisfação com seu trabalho atual, sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito?		
ESCALA	VALOR (2019)	VALOR (2021/2022)
0	0.74%	1,34%
1	0	0
2	2.21%	2,68%
3	2.58%	2,68%
4	3.69%	2,01%
5	7.01%	8,72%
6	8.86%	8,72%
7	20.30%	15,44%
8	27.31%	16,11%
9	14.76%	6,71%
10	12.55%	35,57%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor, 2022.

Embora os relatos de diversos respondentes apontem para mudanças negativas no cenário pandêmico, em que alterações na dinâmica do trabalho levaram à condições de trabalho mais precárias, ao aumento da carga de trabalho exercida e à introdução de novas características como o trabalho remoto que, em muitos casos, não foi acompanhado pelas adaptações necessárias, essa percepção não se confirmou na análise da satisfação dos questionados nas pesquisas de 2019 e 2021/2022.

Apesar de presente, a mudança não é expressiva, ao demonstrar que há alteração de apenas 1,08% dos respondentes que atribuíram notas altas (7 à 10) à satisfação em 2019 (74,91%) e em 2021/2022 (73,83%), sendo o decréscimo pequeno ao se ter como base os relatos negativos de trabalhadores do setor e o embasamento teórico referente à pandemia. Ainda, o número de respondentes que atribuiu nota máxima (10) à satisfação subiu drasticamente, com um aumento de 23%, enquanto houve uma redução dos questionados que atribuíram notas baixas (0-4) à satisfação, com 9,23% em 2019 e cerca de 6% em 2021/2022.

Buscando aprofundar a compreensão acerca dos impactos da pandemia, foram relacionadas as informações referentes ao número de respondentes que trabalham em mais de

uma área, com o intuito de averiguar se, decorrente do cenário pandêmico, houve aumento da carga de trabalho realizada (Quadro 3).

Quadro 3: Segunda área de atuação.

Você trabalha/trabalhou em OUTRA área (do turismo ou não)?		
RESULTADOS	VALOR (2019)	VALOR (2021/2022)
Sim	22,1%	53%
Não	77,9%	47%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

De acordo com os dados obtidos, é perceptível que houve um aumento considerável de respondentes que trabalhavam em outra área além da principal (aumento de 30,9%) em comparação à 2019. Logo, conclui-se que a pandemia de Covid-19 provocou mudanças na rotina dos trabalhadores, ao, muitas vezes, demandar a atuação em mais de uma área para suprir as necessidades causadas pelo cenário pandêmico e pelas restrições impostas visando frear o avanço da contaminação.

Referente à remuneração dos respondentes, de acordo com os dados obtidos (Quadro 4), é possível observar que houve um aumento do número de trabalhadores que recebiam remuneração até 3 salários mínimos (SM). Em contrapartida, houve uma redução daqueles que recebem acima de 3 SM, com exceção daqueles que recebem entre 6 SM e 10 SM (aumento de 2,5%).

Quadro 4: Renda mensal individual.

Qual a sua renda mensal individual, considerando apenas a sua área PRINCIPAL de trabalho?		
RESPOSTAS	VALOR (2019)	VALOR (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%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Em seguida, foram relacionadas às informações referentes às horas diárias exercidas pelos trabalhadores. De acordo com os dados (Quadro 5), houve um aumento daqueles que trabalhavam até 6 horas por dia (aumento de 13,1%) e um decréscimo no número de respondentes que trabalhavam entre 6 e 10 horas (diminuição de 20,3%), implicando em uma redução da carga horária do trabalhador durante a pandemia. Entretanto, vale ressaltar o aumento de respostas referente aos que trabalhavam acima de 10 horas diárias (aumento de 7,2%), revelando aqueles que perceberam em suas rotinas de trabalho o aumento das horas diárias exercidas.

Quadro 5: Carga horária diária.

Em quantas horas diárias efetivamente você exerce/exercia essa função/cargo?		
VALORES	VALOR (2019)	VALOR (2021/2022)
até 4 horas	3%	6%
entre 4 e 6 horas	10%	20,1%
entre 6 e 8 horas	33,9%	28,2%
entre 8 e 10 horas	43,5%	28,9%
entre 10 e 13 horas	6,3%	11,4%
mais de 13 horas	3,3%	5,4%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Ao final, foram relacionados os dados referentes ao tipo de vínculo empregatício dos respondentes das pesquisas de 2019 e de 2021/2022, como pode ser observado a seguir (Quadro 6):

Quadro 6: Vínculo empregatício.

Qual o tipo de vínculo empregatício você tem com o seu trabalho/emprego principal atual ou último emprego no município do Rio de Janeiro?		
DADOS	VALOR (2019)	VALOR (2021/2022)
Autônomo contribuinte / MEI / Profissional liberal	14,8%	29,5%
Empresário / sócio / proprietário	8,1%	20,8%
Estagiário / trainee	1,5%	9,4%
Servidor público (federal/estadual/municipal)	5,2%	8,1%

Trabalhador assalariado /CLT ⁴	59%	19,5%
Trabalhador informal / temporário / sem vínculo empregatício	11,4%	12,8%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Elaboração dos autores, 2022.

A partir dos resultados, é possível observar, por meio dos relatos de desemprego causado pela pandemia, que muitos trabalhadores migraram de situações de trabalho assalariado / CLT para o micro empreendedorismo individual (MEI) e para o trabalho informal. Os dados obtidos corroboram com as ideias expostas por Baum e Hai (2020) e identificadas na parte teórica da pesquisa, em que os autores relacionam os impactos da pandemia ao acesso a empregos remunerados na área do turismo, em um cenário que a retomada gradual das atividades turísticas não garantiria, de forma acurada, na devolução dos direitos e condições dos trabalhadores do setor.

Logo, por meio dos resultados e da análise realizada, foi possível identificar que, de fato, a pandemia de Covid-19 alterou as condições de trabalho do trabalhador do setor turístico, ao reformular ambientes e vivências e aprofundar um cenário já precarizado, marcado, muitas vezes, por remunerações baixas, carga horária extensa e falta de reconhecimento. Entretanto, embora a hipótese inicial da pesquisa esteja correta, alguns fatores necessitam de destaque para que realmente haja o aprofundamento da compreensão acerca das consequências da pandemia para os trabalhadores.

Inicialmente, é importante ressaltar que a dificuldade na definição de quem é, de fato, trabalhador do setor turístico é também uma resposta das percepções dos trabalhadores no mercado de trabalho. Por meio da pesquisa, pôde-se observar que muitos dos que não se consideravam pertencentes ao setor turístico estavam presentes em setores em que geralmente há uma relação forte com o fenômeno do turismo, como Meios de Hospedagem, Agências de Viagem, Atrativos Turísticos e o setor de Alimentos e Bebidas.

E, se por um lado a pesquisa on-line possibilitou maior segurança na aplicação dos formulários durante a pandemia, a pesquisa presencial revelou ainda mais a incerteza dos trabalhadores em se afirmarem como trabalhadores do setor turístico. Um exemplo ocorreu durante a aplicação presencial do questionário na ilha de Paquetá, um ponto turístico reconhecido no Rio de Janeiro, em que uma recepcionista de uma pousada não se reconheceu

⁴ Emprego formal, por meio de carteira de trabalho assinada.

como trabalhadora do turismo. E, por mais que em certos momentos fique evidente para o pesquisador a relação da função ou cargo com o turismo, é seu dever buscar a imparcialidade e tentar compreender cada vez mais os motivos para esse afastamento na percepção do trabalhador.

Referente aos impactos da pandemia para o trabalhador, é perceptível que a maioria dos respondentes percebeu as alterações presentes durante o cenário pandêmico. Entre as mudanças relatadas, 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.

Ainda nas mudanças ocorridas, o *home-office*, implementado em muitos casos como solução para evitar aglomerações e a propagação do vírus da pandemia, foi reproduzido pelos respondentes, no geral, como fator de flexibilização da carga horária exercida. Entretanto, tal flexibilização acaba por mascarar, em diversas ocasiões, o cenário oposto - o aumento da carga horária imposta a partir da ilusória proposta de demanda por serviços.

Isso pode ser observado a partir de um dos relatos da pesquisa: “O horário de trabalho aumentou justamente porque estou em casa e sou consultada a qualquer hora”. Logo, torna-se perceptível a ambiguidade da situação encontrada, em que, por mais que seja uma alternativa viável para a segurança do trabalhador, tornou-se também - em muitos casos - mais uma ferramenta de exploração em um cenário já precarizado.

Além disso, a adaptação ao *home-office* foi realizada de forma disforme no período pandêmico. De acordo com a pesquisa, a maioria dos respondentes que se encontram nessa modalidade de trabalho afirmaram utilizar recursos próprios - como equipamentos e internet pessoal - sem reembolso por parte das empresas, demonstrando a precariedade presente para diversos trabalhadores.

Ainda, é importante compreender que as consequências da pandemia alteraram também a situação de trabalho de muitos trabalhadores. Por receber respostas de pessoas que trabalhavam no Rio de Janeiro durante o envio do formulário ou trabalharam em qualquer momento durante a pandemia, foi possível identificar casos em que houve perda do emprego decorrente do cenário pandêmico.

Para aqueles que continuaram trabalhando durante a pandemia, foram perceptíveis, em diversos casos, condições de redução da carga horária acompanhada de redução da remuneração, além da preservação de ambas as condições, embora tenha acarretado no

aumento de atividades e ocupações exercidas pelo trabalhador, sem acompanhar aumento salarial.

Também se demonstra necessário salientar a parte da pesquisa que busca compreender a percepção do trabalhador frente às suas condições de trabalho. Corroborando com a hipótese inicial do trabalho, é possível identificar a autopercepção dos trabalhadores voltada para o recebimento de remunerações baixas, pouco tempo disponível para atividades de lazer, características como cansaço e ansiedade geradas pela rotina de trabalho e alteração do contato com colegas de trabalho como consequência da pandemia. Entretanto, é importante observar que não foram todos os pressupostos elaborados pela pesquisa que se provaram na percepção dos respondentes.

Por exemplo, por mais que as consequências da pandemia sejam relatadas pelos respondentes da pesquisa, é possível observar que a maioria dos trabalhadores não percebe a carga horária exercida como extensa ou cansativa. Ainda, é possível observar que os trabalhadores, no geral, sentem-se constantemente reconhecidos por seus desempenhos, conseguem aproveitar seus momentos de descanso sem ser direcionado ao trabalho e percebem perspectivas de promoção e efetivação em seus locais de trabalho.

É importante ressaltar também a percepção dos trabalhadores como fundamentais para o fenômeno do turismo, em que a maioria dos respondentes se percebeu como relevante para o desenvolvimento do turismo na cidade do Rio de Janeiro, além de reconhecer a relevância da empresa em que trabalham e da função que exercem para o setor turístico.

Logo, apesar dos que não se consideram como pertencentes ao fenômeno do turismo, é perceptível o forte reconhecimento dos trabalhadores do município do Rio de Janeiro, em que, apesar da existência de condições de trabalho precárias e do aumento do desemprego causado pela pandemia, percebem sua importância para a consolidação e desenvolvimento do turismo local e para as relações provenientes deste contato.

Além de identificar a percepção do próprio trabalhador frente às mudanças causadas pela pandemia, é importante buscar as variáveis que afetam sua satisfação relacionada ao trabalho, fator que pode afetar diretamente a eficácia da organização. A partir dos cruzamentos realizados, foi possível identificar, por exemplo, o alto índice de respostas positivas de satisfação relacionadas a tempos curtos de deslocamento no trajeto casa - trabalho.

A remuneração salarial também aparece na pesquisa como uma variável modificadora da satisfação, a partir do maior número de respostas negativas de satisfação atribuídas a menores valores de SM, além da maior presença de respostas positivas para remunerações

mais altas. O mesmo ocorre em relação aos sintomas negativos gerados pelo trabalho, em que o baixo nível de satisfação esteve, em maior parte, relacionado com a incidência de fatores como cansaço e ansiedade sob o trabalhador no ambiente de trabalho.

Entretanto, não foi possível observar esta relação em todos os cruzamentos realizados. A partir da pesquisa, tornou-se perceptível que a alteração no contato com colegas de trabalho - causada pela pandemia - não interferiu diretamente no nível de satisfação dos respondentes. Ainda, referente à percepção da carga horária exercida, pode-se perceber que, no geral, não houve uma influência forte da percepção do horário exercido na satisfação do trabalhador.

A relação entre as pesquisas de 2021/2022 e de 2019 foi fundamental para ampliar a compreensão do que, de fato, foi modificado pela pandemia de Covid-19 no âmbito do trabalho. De acordo com os dados, é possível observar que não houve mudança expressiva no nível de percepção dos trabalhadores referente ao seu pertencimento à área do turismo, embora muitos tenham observado os impactos do cenário pandêmico por meio da redução de turistas e eventos em nível global.

O mesmo ocorre com a satisfação dos trabalhadores, em que, no geral, não foi possível observar uma mudança expressiva nos resultados de 2019 e 2021/2022, apesar dos relatos de desemprego e mudanças causadas pela pandemia. Entretanto, é importante ressaltar que, ainda que o cenário pandêmico esteja presente, houve um aumento do número de respondentes que atribuíram nota máxima à satisfação com seu trabalho (10), demonstrando a falta da interferência da pandemia na autopercepção de satisfação do trabalhador do turismo.

Apesar disso, foi possível observar, ao relacionar os respondentes de 2019 e 2021/2022, um aumento de trabalhadores que atuam em mais de uma área como decorrência da pandemia. Além disso, ao analisar a variável da renda dos questionados, torna-se perceptível o aumento de trabalhadores com rendas até 3 SM, enquanto houve uma diminuição dos que recebem acima de 3 SM - com exceção dos que recebem entre 6 SM e 10 SM - indicando a ampliação de rendas mais baixas no mercado de trabalho em comparação com o cenário pré-pandêmico.

Ainda que o nível de satisfação do trabalhador se mantenha estável entre as pesquisas - com um aumento daqueles que atribuíram nota máxima para a satisfação - tornam-se evidentes as mudanças causadas pela pandemia, afetando diretamente o trabalhador do turismo e sua realidade no mercado de trabalho.

Vale ressaltar que não foram todas as alterações previstas no início da pesquisa que se concretizaram após a análise dos dados. Por exemplo, ao analisar ambas as pesquisas, percebe-se, no geral, uma diminuição na carga horária exercida pelo trabalhador durante a

pandemia, embora haja um aumento, mesmo que pequeno, daqueles que trabalham acima de 10 horas diárias, tendo como possíveis consequências fatores como a flexibilização do trabalho e a ampliação do *home-office*.

A mudança na situação do vínculo empregatício dos trabalhadores respondentes na pesquisa de 2019 e 2021/2022 demonstra possíveis alterações causadas pela pandemia. De acordo com os dados obtidos, houve uma migração de trabalhadores assalariados / CLT para empresários, sócios e proprietários, autônomos contribuintes, microempreendedores individuais e profissionais liberais e para o mercado informal. Essa mudança ocorre como uma possível resposta ao desemprego encontrado no mercado de trabalho do setor turístico causado pelas consequências da pandemia e pelas medidas restritivas implementadas para frear o avanço do vírus, diminuindo a circulação de pessoas e, conseqüentemente, de viagens e eventos realizados.

Portanto, é possível compreender que a pandemia de Covid-19 impactou diretamente os trabalhadores do setor turístico do município do Rio de Janeiro, por meio das mudanças no mercado de trabalho, nos ambientes presenciais e na autopercepção do trabalhador. Ainda, a análise da satisfação do trabalhador demonstra o impacto dessas alterações na sua rotina e vivência, modificando seu bem-estar e sua relação com o trabalho exercido.

Considerações Finais

A partir dos resultados obtidos tornou-se perceptível que a pandemia de Covid-19 acarretou diversas mudanças para a área do turismo e para os trabalhadores dos variados setores que a compõem. Embora essa realidade pudesse ser percebida facilmente, torna-se importante o processo de pesquisa para que seja possível verificar, de fato, quais aspectos sofreram transformações e em que nível elas foram percebidas pelo trabalhador.

Foi possível observar a interferência da pandemia nas rotinas e vivências do trabalhador do turismo do município do Rio de Janeiro, além de sua percepção sobre as condições de trabalho presenciadas a partir da nova realidade pandêmica. Ainda, os dados obtidos foram relacionados com a pesquisa de 2019 do grupo TGTUR, possibilitando uma comparação do nível de satisfação e das condições de trabalho do trabalhador em um cenário anterior e durante a pandemia de Covid-19, embora a pesquisa de 2019 possua menor ênfase na percepção dos trabalhadores, limitando a análise comparativa realizada.

Além disso, a percepção do trabalhador do turismo - e as possíveis alterações causadas pela pandemia - tornou-se um dos caminhos presentes para ampliar a compreensão das

mudanças no universo do trabalho. Por meio da análise realizada, foi possível observar a autopercepção das transformações no ambiente de trabalho por meio das respostas atribuídas à pesquisa e nos comentários realizados pelos respondentes questionados.

Embora a pesquisa tenha como temática a pandemia de Covid 19 e as mudanças causadas por ela, vale ressaltar que o cenário pandêmico gerou também obstáculos para a sua aplicação. Como consequência do aumento do número de casos de infectados, a pesquisa presencial foi realizada de forma reduzida, com apenas algumas aplicações pontuais no município, em momentos em que houve liberação para trabalho de campo por parte das autoridades municipais. Por mais que a pesquisa on-line tenha complementado os dados obtidos, mostrou-se limitante ao não conseguir atingir, por exemplo, os trabalhadores informais do setor e por não obter alto número de respostas no formulário compartilhado até o final de março de 2022.

Também a dificuldade da área em definir, de fato, quem é um trabalhador do setor turístico, afetou a pesquisa presencial, a partir de que a falta do reconhecimento de pertencimento ao setor, por mais que seja relevante para a pesquisa, é perceptível no campo e em variados setores, invalidando esses trabalhadores para que informações referentes à sua satisfação e percepção fossem analisadas para a pesquisa.

Portanto, percebe-se que as mudanças causadas pela pandemia afetaram as vivências do trabalhador, alterando sua satisfação e sua percepção do trabalho exercido, por meio de condições de trabalho, em muitos casos, precárias e pela falta de reconhecimento. Logo, indica-se o acompanhamento de pesquisas acerca dessas alterações e da percepção do trabalhador nos momentos de retomada das atividades de turismo e lazer, em que é necessário observar se à medida em que ocorre o retorno efetivo do turismo haverá também o retorno dos direitos do trabalhador.

Referências

BANDURA, Albert. **Self-efficacy**. In: V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior*, v. 4, p. 71-81. Nova York: Academic Press, 1994.

BAUM, Tom; HAI, Nguyen Thi Thanh. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 32, n. 7, p. 2397-2407, 2020. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ijchm-03-2020-0242/full/html>. Acesso em: 08 jan. 2021.

FRATUCCI, Aguinaldo Cesar; CARNEIRO, Juliana. Trabalhadores do turismo: de quem estamos falando? **Turismo: Estudos & Práticas** (UERJ), v. 9, p. 1-12, 2020.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Vozes, 2015.

INCACUTIPA, Yesenia Milagros Charaja; GAMARRA, Javier Mamani. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. **Comuni@cción**, v. 5, n. 1, p. 05-13, jan. 2014. Disponível em: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 12 set. 2024.

LAFARGUE, Paul. **O direito à preguiça**. São Paulo: Edipro, 2016 [1883].

LIMA, Daene Silva de Moraes. Motivação e satisfação no ambiente de trabalho: um estudo com profissionais da hotelaria de Natal/RN (Brasil). **Revista Brasileira Multidisciplinar**, v.22, n. 2, p. 92-106, 2019.

MARQUES, Fábio. Turismo é responsável pela criação de mais de 21 mil vagas de empregos formais em setembro. Gov.br, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-e-responsavel-pela-criacao-de-mais-de-21-mil-vagas-de-empregos-formais-em-setembro#:~:text=A%20atividade%20tur%C3%ADstica%20segue%20contribuindo,segunda%20melhor%20marca%20do%20ano>. Acesso em: 15 dez. 2024.

MARTONI, Rodrigo Meira; ALVES, Kerley dos Santos. As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioproductivas. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 11, n. 1, p. 211-223, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/4735/473559029014/473559029014.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2021.

MOREIRA, Karina de Oliveira; ESPOSITO, Victor Hugo Geovú. A pandemia da COVID-19 em Niterói-RJ sob a ótica dos trabalhadores do turismo no município. In: XVIII Seminário Anptur, 2021.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2006. Disponível em: <https://docs.google.com/file/d/0B1nta3CLzwJXRHpOUzI4d1pGdW8/edit?resourcekey=0-57J9KecLCjEnzz8gWadypw>. Acesso em: 16 jan. 2021.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson, 2005.

SILVA, Ivan Conceição Martins da; SILVA, Marina Hastenreiter; SANTOS, Mayra Laborda.. Condições de trabalho em casa durante a pandemia: uma análise do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agências de turismo. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 15, n. 1, 2021. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-61252021000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 ago. 2024.

SILVA, Marcella de Oliveira; BANTIM, Natasha; COSTA, Maria Angélica Maciel. Precarização do trabalho no setor de eventos: um estudo inicial sobre os impactos para os trabalhadores e empresas. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 9, n. 1 p.1-23, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/21645>. Acesso em: 26 ago. 2024.

VILLERMÉ, Louis René. **Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de coton, de laine et de soie.** Wentworth Press, 1840.