

**UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO “PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY”
UNIGRANRIO**

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA

MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO

RENAN RIBEIRO DA SILVA

**TRABALHO NO TURISMO:
ENTENDIMENTO DOS TRABALHADORES SOBRE OS IMPACTOS DA PANDEMIA
NO SEU TRABALHO**

**RIO DE JANEIRO
2023**

RENAN RIBEIRO DA SILVA

**TRABALHO NO TURISMO:
ENTENDIMENTO DOS TRABALHADORES SOBRE OS IMPACTOS DA PANDEMIA
NO SEU TRABALHO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Grande Rio como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof. Dra. Deborah Moraes Zouain.

Área de Concentração: Estratégia e Governança.

**RIO DE JANEIRO
2023**

CATALOGAÇÃO NA FONTE
UNIGRANRIO – NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS

S586t Silva, Renan Ribeiro da.

Trabalho no turismo: entendimento dos trabalhadores sobre os impactos da pandemia no seu trabalho / Renan Ribeiro da Silva. – Duque de Caxias, RJ: UNIGRANRIO, 2023.

71 f.

Dissertação (Mestrado). - UNIGRANRIO. Escola de Ciências Sociais e Aplicadas. Rio de Janeiro, 2023.

Orientadora: Deborah Moraes Zouain.

1. Trabalho. 2. Turismo. 3. Pandemia. 4. COVID-19. I. Zouain, Deborah Moraes. II. Título. III. Unigranrio.

CDD – 910

Renan Ribeiro da Silva

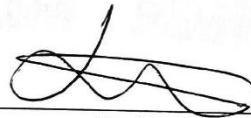
“Trabalho no Turismo: entendimento dos trabalhadores sobre os impactos da pandemia no seu trabalho”

Dissertação apresentada à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de Doutor em Administração.

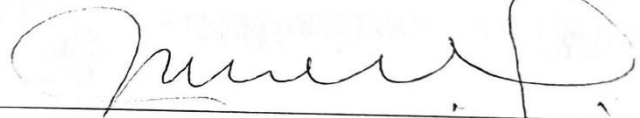
Área de Concentração:
Gestão Organizacional.

Aprovada em 28 de fevereiro de 2023.

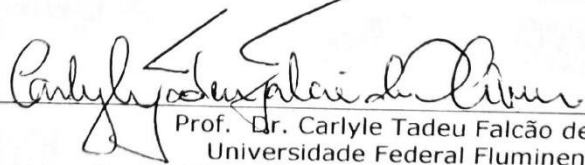
Banca Examinadora



Profa. Dra. Deborah Moraes Zouain
Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO



Prof. Dr. Josir Simeone Gomes
Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO



Prof. Dr. Carlyle Tadeu Falcão de Oliveira
Universidade Federal Fluminense - UFF
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Vanusa, por sempre me apoiar e fazer de tudo para que eu usufruísse da melhor educação possível. Obrigado por ser forte e me transferir sua força mesmo em momentos conturbados da vida. Eu poderia escrever uma dissertação apenas de agradecimento a você.

Ao meu irmão, Nicácio, por sempre me respeitar nos meus momentos de estudos ao longo da vida. Os pedidos de silêncio valeram a pena.

Ao meu pai, José, por todo apoio e amor dado a vida inteira. Agradeço pela educação que foi me dada, por ter me passado todo seu conhecimento de vida e por ter sido uma grande referência de um bom homem. Hoje, mesmo de longe, se faz presente e isso me faz mais forte.

À minha amada companheira de vida, Laís, que me inspira, me impulsiona e faz tudo se tornar mais leve.

À minha grande amiga, conselheira e parceira de pesquisa, Flora Bittencourt, que me passou ensinamentos além da vida acadêmica.

À minha orientadora, professora Deborah Zouain, que me ajuda nesta vida acadêmica desde a Iniciação Científica. Obrigado pela liberdade, respeito e ensino durante todos esses anos de Iniciação Científica, Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio e Mestrado.

Às integrantes do Núcleo de Pesquisa em Turismo da Unigranrio, Flora Bittencourt, Gabriela De Laurentis, Paola Lohmann e Kaarina Virkki. Obrigado pelos ensinamentos por todos esses anos.

Ao professor Eduardo Ayrosa, que foi um grande incentivador e provocador dentro e fora de sala de aula, o que me fez evoluir como ser pensante. Agradeço por ouvir minhas perturbações para entrar na Iniciação Científica e por me aconselhar e preparar para o Mestrado com indicações de estudos, livros e todo seu ensinamento.

Ao professor Sergio Wanderley por estimular reflexões desde a graduação e por todas as indicações de pesquisas, leituras e conhecimento compartilhado.

Por fim, agradeço a todos professores e colegas de turma que fizeram parte dessa trajetória.

“Eu só ‘tô’ aqui porque minha mãe ainda paga aluguel.”
(FROID, 2017)

“Comece uma luta. Prove que você está vivo.”
(PALAHNIUK, 2012)

RESUMO

A pandemia da COVID-19 tem se revelado como um dos maiores desafios da saúde em escala global no século XXI. Ainda que os números do Turismo sejam de grande destaque e relevância mundial, este setor, por sua concepção, é um setor que tem uma sensibilidade às diversas crises mundiais e que é historicamente observada ao longo dos anos, seja de ordem econômica, de segurança e de saúde pública. E com a pandemia de COVID-19 não é diferente, o setor de Turismo é um dos mais afetados. O Turismo sofreu e ainda sofre impactos, sobretudo no segmento de viagens internacionais (embarques e desembarques), em razão da limitação de viagens entre países. De acordo com dados da Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO, 2021), no momento mais crítico da pandemia, em 2020, ocorreu uma redução média de 80% da quantidade de voos no mundo todo. Com relação à dimensão prática, espera-se que este estudo colabore para um entendimento dos profissionais sobre os impactos no mercado onde atuam após um cenário completamente desfavorável, além de compreender possíveis tendências e como o mercado de trabalho atual se comporta diante de uma crise. A pesquisa tem como objetivo geral compreender o entendimento dos profissionais das empresas de Turismo da cidade do Rio de Janeiro sobre os impactos da pandemia da COVID-19 no seu trabalho. Destaca-se que este estudo foi de natureza qualitativa. Como instrumento de coleta de dados este estudo adotou a entrevista semiestruturada. O método de análise da pesquisa foi baseado na análise de conteúdo. Como principais resultados obtidos, verificou-se percepções contraditórias e complementares dos trabalhadores com relação às suas condições laborais durante a pandemia, ressaltando-se: difícil adaptação ao modelo home office; trabalho sem espaço físico e recursos laborais adequados; redução salarial considerável; prejuízos à saúde do trabalhador; sobrecarga de trabalho insegurança da profissão devido ao desemprego em massa; maior procura por qualificação profissional; falta de assistência da empresa; mais tempo livre que resulta em mais tempo com a família e para estudar; necessidade de lazer pós retomada; predileção pelo modelo híbrido para o futuro do turismo. Assim sendo, as condições de trabalho são claramente precarizadas e com degradação dos direitos sociais trabalhistas.

Palavras-chave: Trabalho, Turismo, Pandemia, Covid-19.

ABSTRACT

The pandemic of COVID-19 has revealed itself as one of the greatest health challenges on a global scale in the 21st century. Although the numbers of Tourism are of great prominence and relevance worldwide, this sector, by its design, is a sector that has a sensitivity to the various global crises and that is historically observed over the years, whether economic, security or public health. And with the pandemic of COVID-19 is no different, the Tourism sector is one of the most affected. Tourism has suffered and still suffers impacts, especially in the segment of international travel (embarkations and disembarkations), due to the limitation of travel between countries. According to data from the International Civil Aviation Organization (ICAO, 2021), at the most critical time of the pandemic, in 2020, there was an average 80% reduction in the number of flights worldwide. Regarding the practical dimension, it is expected that this study contributes to an understanding of the professionals about the impacts on the market where they work after a completely unfavorable scenario, in addition to understanding possible trends and how the current labor market behaves in the face of a crisis. The general objective of the research is to understand the understanding of professionals from Tourism companies in the city of Rio de Janeiro about the impacts of the COVID-19 pandemic on their work. It is emphasized that this study will be qualitative in nature. As an instrument of data collection this study adopted the semi-structured interview. The research analysis method was based on content analysis. As the main results obtained, was verified contradictory and complementary perceptions of the workers in relation to their working conditions during the pandemic, with emphasis on: difficult adaptation to the home office model; work without physical space and adequate labor resources; considerable salary reduction; damage to the worker's health; work overload and insecurity of the profession due to mass unemployment; greater demand for professional qualification; lack of assistance from the company; more free time that results in more time with the family and to study; need for leisure after the resumption; preference for the hybrid model for the future of tourism. Therefore, working conditions are clearly precarious and with degradation of social labor rights.

Keywords: Work, Tourism, Pandemic, Covid-19.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens do trabalho remoto	29
Quadro 2 - Procedimentos da coleta dos dados primários	36
Quadro 3 - Perfil dos sujeitos entrevistados	37
Quadro 4 - Categorias de análise	39
Quadro 5 - Síntese da subcategoria de análise adaptação no trabalho home office	42
Quadro 6 - Síntese da subcategoria de análise experiência de trabalho durante a pandemia.....	44
Quadro 7 - Síntese da subcategoria de análise relação funcionário-empresa durante a pandemia.....	46
Quadro 8 - Síntese da subcategoria de análise Impactos da pandemia na profissão	48
Quadro 9 - Síntese da subcategoria de análise desemprego e informalidade	50
Quadro 10 - Síntese da subcategoria de análise impactos do home office no profissional de Turismo	52
Quadro 11 - Síntese da subcategoria de análise tendência e mudança no Turismo	54
Quadro 12 - Síntese da subcategoria de análise retomada do turista	56
Quadro 13 - Síntese da subcategoria de análise tendência e mudança no profissional de Turismo	57

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados da pandemia no mundo	19
Tabela 2 - Pandemia da Covid-19 no Brasil e nos municípios do Rio de Janeiro.....	20
Tabela 3 - Dados sobre a vacinação	31

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Objetivos da pesquisa	14
1.1.1	Objetivo geral.....	14
1.1.2	Objetivos específicos	15
1.2	Delimitação da pesquisa	15
1.3	Relevância do Trabalho.....	16
1.4	Organização geral do trabalho	16
2	REFERENCIAL	17
2.1	Turismo e seus desafios: a pandemia de Covid-19	17
2.2	Turismo no cenário pandêmico: consequências e mudanças	21
2.3	Trabalho no Turismo	23
2.3.1	Informalidade e precarização no Turismo	24
2.4	Turismo e as mudanças no mundo do trabalho	26
2.5	A retomada do Turismo e tendências	31
3	METODOLOGIA.....	34
3.1	Classificação da pesquisa	34
3.2	Coleta de dados	35
3.2.1	Entrevista semiestruturada	35
3.2.2	Sujeitos da pesquisa e critérios de seleção	37
3.3	Análise dos dados	38
3.3.1	Categorias de análise	39
4	RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA.....	39
4.1	Desafios do trabalho em Turismo durante a pandemia.....	40
4.2	Profissional de turismo	47
4.3	Tendências e retomada do Turismo.....	53
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
	REFERÊNCIAS.....	61
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	68
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO	70

1 INTRODUÇÃO

Entre dezembro de 2019 e começo de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) foi comunicada que algumas pessoas haviam sido hospitalizadas com pneumonia de causa desconhecida localizada na China, na cidade de Wuhan. Os pacientes foram examinados e, a partir das análises dos exames, um novo coronavírus foi identificado, chamado de SARS-CoV-2, causador da doença COVID-19 (SILVA; SANTOS; OLIVEIRA, 2020).

A partir disso, o vírus se espalhou por diversos países, e a pandemia foi declarada no dia 11 de março de 2020 pelo diretor-geral da OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus. Nesse pronunciamento, a Organização Mundial da Saúde (2020a), emitiu um comunicado ao mundo: “A OMS está avaliando esse surto 24 horas por dia e nós estamos profundamente preocupados com os níveis alarmantes de disseminação e gravidade e com os níveis alarmantes de falta de ação.”. Isto posto, a OMS (2020a) afirma “[...] avaliamos que a COVID-19 pode ser caracterizada como uma pandemia.”

Existiu um grande medo acerca dessa doença que se espalhou rapidamente pelo mundo causando impactos fortíssimos em todo o mundo (FREITAS, et al, 2020).

A pandemia da COVID-19 tem se revelado como um dos maiores desafios da saúde em escala global no século XXI. No Brasil, segundo a Organização Pan-Americana da Saúde (2020), o primeiro caso foi confirmado em 26 de fevereiro de 2020. O número cresceu assustadoramente durante o ano no Brasil, tendo seu primeiro caso registrado no início de 2020, chegando em mais de 30 milhões de casos confirmados até meados do terceiro ano de pandemia no país, e tendo mais de 600 mil óbitos confirmados (BRASIL, 2022a).

Ainda que os números do Turismo sejam de grande destaque e relevância mundial, este setor, por sua concepção, é um setor que tem uma sensibilidade às diversas crises mundiais e que é historicamente observada ao longo dos anos, seja de ordem econômica, de segurança e de saúde pública. Na segunda guerra mundial, o setor do Turismo sofreu impactos fortíssimos. Ocorreu paralisação da atividade turística em grande parte do mundo (REJOWSKI, 2002). Em uma das crises um pouco mais recente, Lohmann (2004) ressalta que, entre setembro de 2001 até o início de 2003, o turismo sofreu uma das piores crises em virtude dos ataques ao *World Trade Center*, ocasionando inúmeros impactos e transformações na economia global. E com

a pandemia de COVID-19 não é diferente, o setor de Turismo é um dos mais afetados. Devido a essa sensibilidade elevada do setor aos cenários negativos, é necessário ter planejamento e boa execução das estratégias para que as crises sejam menos sentidas pelo setor.

Com relação a crise decorrente da pandemia COVID-19, o Turismo sofreu e ainda sofre impactos, sobretudo no segmento de viagens internacionais (embarques e desembarques), em razão da limitação de viagens entre países. De acordo com dados da Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO, 2021), ocorreu uma redução média, em 2020, de 80% da quantidade de voos no mundo todo.

Como medidas protetivas e preventivas, o distanciamento social e outros protocolos de segurança foram adotadas, como o uso de máscaras e álcool gel. Estes foram considerados como prioridades para a Organização Mundial de Saúde (OMS) em conjunto com o afastamento social. Dessa forma, a crise no turismo impacta os destinos turísticos, principalmente, os que estão em grandes cidades, que apresentam maior número de turistas (OMS, 2020a).

A partir disso, o turismo que vai no caminho contrário da, até então, normal e óbvia aglomeração das grandes cidades atinge destaque para os turistas. Dessa forma, novas práticas de turismo surgiram como tendências durante a pandemia e como postulantes a se manter em alta no cenário turístico dos próximos anos.

O distanciamento social foi recomendado para reduzir as chances de contágio, e as empresas, como medida de prevenção, em sua maioria, adotaram o *home office*, que conforme Taschetto e Froehlich (2019), possibilita execuções de trabalho distintas das normais, que proporciona mais autonomia e flexibilidade. No entanto, Muniz (2020) diz que reduzindo o risco de contágio com o *home office*, pode ocorrer o aumento do esgotamento mental e físico. E ainda há alguns trabalhadores que ficaram sem trabalhar, porque diversas cidades adotaram as recomendações da OMS e do Ministério da Saúde, para que as pessoas respeitassem o isolamento social e ficassem em quarentena nas suas casas.

O isolamento social é apropriado para separar as pessoas, fazendo com que indivíduos que são contaminados e não contaminados, sintomáticos e assintomáticos não entrem em contato uns com os outros, de forma que não propaguem o vírus (SANTOS; RODRIGUES, 2020). Dito isso, trabalhadores ficaram sem ir ao trabalho, ocasionando muito desemprego, fazendo com que o mercado de trabalho, em diversos setores, sofresse uma série de impactos e transformações. E este foi um

impacto muito considerável para toda a cadeia do turismo, seja com efeitos diretos, indiretos ou induzidos. Sendo assim, pode-se ver que é necessário acompanhar as mudanças e se adaptar a novos modelos de trabalho que surgem.

Os efeitos que a pandemia está causando refletem na sociedade, na economia, na saúde e bem-estar das pessoas. Sendo assim, é fundamental procurar novas maneiras de tomar decisões e realizar algo, fazendo com que os gestores e trabalhadores busquem modificações e adaptações de estratégias, além de novas qualificações para que atenda às exigências de novas formas de trabalho e os desafios no mercado de trabalho (LIZOTE; TESTON; MARTENDAL; TOBIAS; ASSI, 2020).

A pandemia de COVID-19 avançou rapidamente durante o primeiro ano e, com esse avanço, houve algumas ações para ter o isolamento social e, em parte do ano, houve o isolamento total (*lockdown*), que rendem consequências diretas no mundo do trabalho. Todos são afetados, os trabalhadores e as empresas, principalmente as micro e pequenas que, em território nacional, equivalem a 99% dos estabelecimentos e 52% dos trabalhos no setor privado de carteira assinada (SEBRAE, 2018).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) indica que a pandemia na América Latina acontece em um momento econômico e trabalhista definido por uma grande estagnação. E ainda adiciona os impactos que a pandemia tem no mercado de trabalho se mostra “por meio dos empregos e horas trabalhadas, degradação da qualidade dos empregos e diminuição da renda dos trabalhadores” (OIT, 2020, p. 1, tradução do autor).

A rápida evolução da pandemia e a crise econômica no país impactam todas as vidas, e, ao passar do tempo, a desvalorização da força de trabalho aumenta. Com isso, quem sofre as consequências e fica mais vulnerável a contrair o vírus são os mais pobres, além de sofrer com demissões sem qualquer forma de garantia, e isso faz com que haja a possibilidade de novas formas dos trabalhadores se reorganizarem no meio do trabalho (ANTUNES, 2020a; HARVEY, 2020; TRINDADE, 2020). Muitos podendo ir para o trabalho informal e saindo de sua ocupação principal.

Os modelos de gestão estão mudando e as crises sempre são desafiadoras, porque tudo se torna imprevisível. A crise vivenciada a partir da COVID-19 revela diversos desequilíbrios, ausências de recursos nas organizações e carências em muitos setores da sociedade (ENRIQSON, 2020).

Entende-se como uma organização com resiliência não só por saber se preparar para uma crise, mas por saber interpretar o contexto em sua volta para que os recursos sejam movidos para que se consiga uma resposta. A organização só consegue desenvolver capacidades de chegar ao nível mais alto de resiliência e construir repertórios, se souber interpretar bem o contexto em sua volta (ENRIQSON, 2020).

A partir desse cenário, se faz essencial procurar novos jeitos de se fazer as coisas. E os gestores precisam pensar em mudar e adaptar as estratégias, para que consiga encontrar novas formas de suprir as exigências e se adaptar diante das mudanças na forma de trabalho.

Assim, neste momento de incerteza, é fundamental que os gestores mantenham o comprometimento e o bem-estar dos profissionais, porque eles também vivem incertezas, se sentem inseguros, profissionalmente e pessoalmente, em meio a todos os acontecimentos atuais e futuros. Conforme Oliveira, Gomide Jr e Poli (2020), os indivíduos são ativos intangíveis que representam muito para as empresas, e geri-los transformou-se em um desafio para os gestores que procuram o bem-estar no trabalho.

Em meio a este cenário, o estudo pretende responder a seguinte questão: Qual o entendimento dos profissionais de turismo da cidade do Rio de Janeiro sobre os impactos da pandemia no exercício do seu trabalho?

1.1 Objetivos da pesquisa

A elaboração deste estudo foi construída a partir do objetivo geral e quatro objetivos específicos abordados a seguir:

1.1.1 Objetivo geral

Para resolver esta questão, o principal objetivo deste estudo é compreender o entendimento dos profissionais das empresas de Turismo da cidade do Rio de Janeiro sobre os impactos da pandemia da COVID-19 no seu trabalho.

1.1.2 Objetivos específicos

Para que se possa atingir o objetivo geral, faz-se necessário alcançar os seguintes objetivos específicos:

- (1) Identificar as transformações do profissional de Turismo diante da pandemia;
- (2) Compreender os desafios do trabalho no setor de Turismo durante a pandemia e as possibilidades e tendências na retomada do Turismo;
- (3) Entender a percepção dos trabalhadores sobre as novas abordagens de trabalho;

1.2 Delimitação da pesquisa

A pesquisa será delimitada no município do Rio de Janeiro com diferentes organizações de Turismo do segmento de agenciamento e meios de hospedagem. O objeto de estudo desta pesquisa são as organizações de Turismo do segmento de agenciamento e hospedagem que estão situadas na cidade do Rio de Janeiro, e durante a pandemia atuaram com seus trabalhadores parcialmente ou totalmente em *home office*.

Os trabalhadores das agências de turismo enfrentaram, desde o início da pandemia, diversas questões de seus clientes, como cancelamentos e adiamento de voos, além de repatriação de alguns clientes e outras orientações. Então, esses profissionais mantiveram uma demanda de trabalho, mesmo que menor. Por estes motivos, o recorte da pesquisa considerou os trabalhadores do segmento de agenciamento, sabendo da diversidade do setor que engloba as agências de viagens e turismo como um todo, consolidadoras e empresas de seguros viagem que contribuem com serviços especificamente para este setor.

Com relação aos meios de hospedagem, este segmento é parte fundamental no sistema turístico, sendo responsável pela permanência dos turistas no local, permitindo a expansão da atividade turística. E no período pandêmico foi um dos que mais sofreu, não tendo turistas para se hospedar em razão dos bloqueios de viagens internacionais e baixo fluxo de turistas. A hospedagem é um dos maiores segmentos dentro da economia turística, além de ser uma estrutura de apoio importante na escolha dos destinos pelos turistas. Esta importância é confirmada, uma vez que o turista, quando se encontra fora de sua residência habitual, tem o local de hospedagem para satisfazer suas necessidades básicas de acomodação, descanso,

higiene e alimentação. Por estes motivos, o recorte da pesquisa contemplou também o os trabalhadores do segmento de meios de hospedagem.

A escolha dos profissionais das empresas de Turismo da cidade do Rio de Janeiro se deu por algumas razões, dentre elas pode-se citar que, de acordo com o IBGE, em 2020 a cidade é a segunda mais populosa do Brasil, com cerca de 6.74 milhões de habitantes. Além de ser uma das cidades do Brasil mais visitadas por turistas, fazendo o Turismo ter um papel importante no desenvolvimento da cidade.

1.3 Relevância do Trabalho

A relevância do tema é composta pelo fato de contribuir para que os profissionais entendam os impactos no mercado onde atuam após um cenário completamente desfavorável, além de compreender possíveis tendências e como o mercado de trabalho atual se comporta diante de uma crise.

Este estudo poderá contribuir para ampliar a discussão teórica sobre o trabalho em organizações de Turismo, posto que o contexto que deu início ao trabalho é o momento único e crítico vivido em nível global, originado por uma doença nova, altamente contagiosa e que tem provocado fortes rupturas organizacionais. Este tema está em voga e o setor passou por um momento de tanta incerteza e de crise, que ocasiona impactos enormes, gerando maiores desempregos, salários menores, entre outros. Os desafios, além de sanitários, refletem na vida como um todo. Inclusive, com impactos nas empresas, ou seja, no modo de trabalho e nos trabalhadores, afetando o mercado de trabalho. Logo, se faz necessário compreender os impactos que a pandemia exerceu e continua exercendo no mercado de trabalho em Turismo.

1.4 Organização geral do trabalho

O trabalho inicia introduzindo o tema, contextualizando a pandemia da Covid-19 e seus efeitos no Brasil e no mundo; os objetivos desse estudo; delimitações e relevância do trabalho.

A fundamentação teórica para essa dissertação foi estruturada em cinco partes. Primeiramente há uma contextualização de epidemias e pandemias anteriores, tendo foco na COVID-19, com apresentação de dados oficiais que evidenciam os efeitos do período pandêmico; em seguida as consequências e mudanças no setor de Turismo;

Trabalho no Turismo; Mudanças no mundo do trabalho; retomada do Turismo e tendências que mostram a recuperação do setor.

Após apresentação do referencial teórico, foi descrita a metodologia escolhida, assim como serão analisados os dados advindos das entrevistas semiestruturadas. Nesta etapa, são expostas as categorias de análise, e após isso, os resultados analisados das entrevistas realizadas. Ao final, nas considerações finais, terão as conclusões e perspectivas para novos estudos.

2 REFERENCIAL

Neste referencial serão apresentados dados e impactos econômicos decorrentes da pandemia, informações sobre as implicações sanitárias e sociais da pandemia, mudanças no Turismo e no trabalho, desafios para os trabalhadores e retomada do turismo.

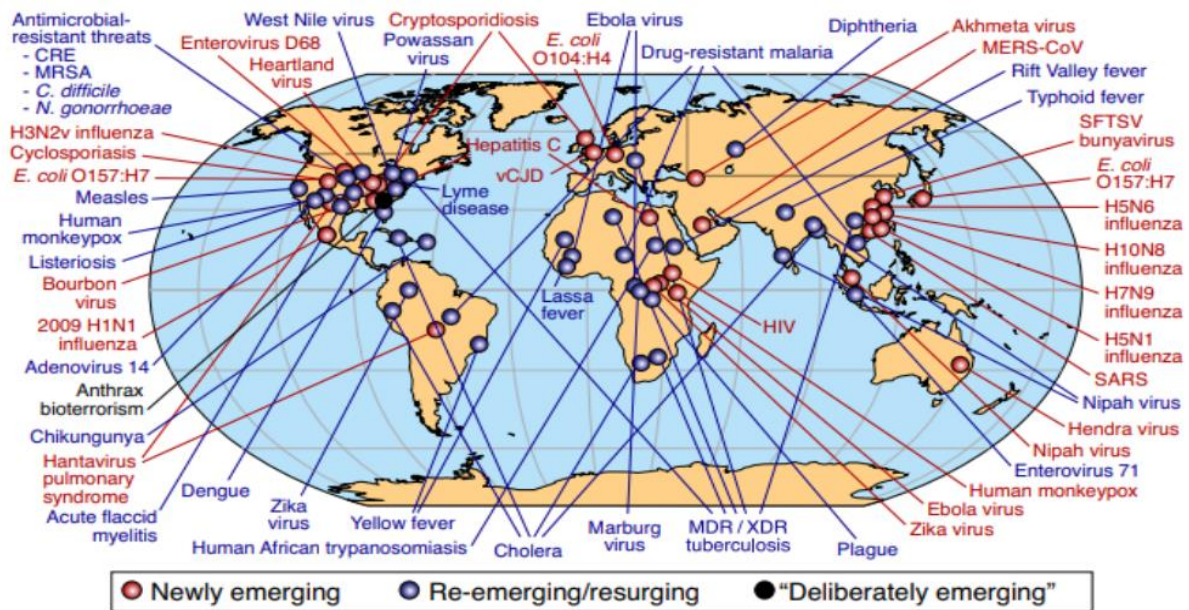
A primeira subseção trará uma contextualização da pandemia, em conjunto com dados desde o início do cenário pandêmico até os dias atuais.

2.1 Turismo e seus desafios: a pandemia de Covid-19

No período moderno, muitas epidemias foram vivenciadas no mundo. Algumas delas mais concentradas em alguns locais e outras mais espalhadas, sendo caracterizadas como pandemias.

Apenas entre os anos de 2011 e 2018, a OMS percebeu 1483 eventos epidêmicos e pandêmicos em 172 países (OMS, 2019), algumas delas bem conhecidas, como a SARS e MERS, além da H1N1, a H5N1, o Ebola, a Zika, a febre amarela, entre diversas outras, como pode ser visto na Figura 1 a seguir:

Figura 1 - Eventos epidêmicos e pandêmicos pelo mundo



Fonte: OMS (2019)

Em 2020, a pandemia da COVID-19 levou medo a todos do planeta, além de crises ao redor do mundo, seja ela sanitária, humanitária ou econômica, e testou o ser humano em diversos setores da sociedade. A pandemia explodiu em 2020, no entanto, tudo começou na China no final de 2019, por isso o nome da doença, e foi evoluindo rapidamente pelos países.

A Organização Mundial da Saúde (OMS), no dia 11 de março de 2020, divulgou que a doença é uma pandemia e, no Brasil, no dia 20 de março, o Ministério da Saúde declarou transmissão comunitária em todo o país, trazendo diversos desafios e incertezas para o país (BRASIL, 2020).

Se por um lado, nos dias atuais, tem-se a tecnologia e a ciência bem avançada possibilitando que haja boas condições de saúde, tratamentos e busca de uma cura mais rápida e eficaz, por outro lado, existe a globalização. E essa, em razão da mobilidade da população mundial, coloca todos em risco com a possibilidade de espalhar doenças com mais facilidade e viabilizar que mais pandemias desponte.

Ainda que seja um problema de saúde pública, afetando a saúde de milhões de cidadão pelo mundo, as epidemias e pandemias causam grandes impactos na economia dos países (OMS, 2019). Por exemplo, devido ao ebola, entre 2014 e 2016, países como a Guiné, Serra Leoa e Libéria estimaram perdas de cerca de 2,8 milhões de dólares. Houve uma queda de 50% das atividades turísticas em Serra Leoa entre

2013 e 2014, em razão do ebola. O restante da África Ocidental obteve, em 2014, uma diminuição de 7,7% no fluxo de turistas (OMS, 2019).

Nas Américas também já houve outras perdas, como no exemplo do surto de gripe H1N1, em 2009, que atingiu a imagem turística do México, e ocasionou a saída de turistas e o cancelamento de diversos voos para o país (FELIX; REINOSO; VERA, 2020).

Em 2019, o *Global Preparedness Monitoring Board* (GPMB) relatou que:

“o mundo não está preparado para um patógeno respiratório virulento e em movimento pandêmico rápido [...] Além dos níveis trágicos de mortalidade, uma pandemia causaria pânico, desestabilizaria a segurança nacional e impactaria seriamente a economia e o comércio” (OMS, 2019, p. 15, tradução nossa).

Com o aparecimento da COVID-19, todos os países e setores econômicos foram impactados, ainda que alguns tenham sido mais afetados que outros, em decorrência das restrições de viagens, fechamento de fronteiras e quarentena em alguns países. Em território nacional, os desafios e incertezas foram e são ainda maiores, em razão da desigualdade social, de problemas sanitários e o atual contexto político-econômico (WERNECK; CARVALHO, 2020).

O Turismo internacional foi altamente impactado, com números arrasadores para o setor. Os dados desde o início da pandemia estão descritos abaixo no Quadro 1.

Tabela 1 - Dados da pandemia no mundo

2019-2022	Total de casos	Total de óbitos
Mundo	668.7 milhões	6.73 milhões
Estados Unidos	101.7 milhões	1.11 milhão
Índia	44.6 milhões	530.7 mil
França	38.4 milhões	160.1 mil
Alemanha	37.6 milhões	164.7 mil
Brasil	36.7 milhões	696.2 mil

Fonte: OMS (2022).

O Brasil aparece em um ranking em que não se pode comemorar. Segundo a OMS (2022), o Brasil ocupa a quinta posição em países com mais casos confirmados de COVID-19 (36.7 milhões casos), ficando atrás apenas dos EUA, Índia, França e Alemanha. Além disso, vale destacar que mesmo ocupando a quinta posição em casos, o dado mais preocupante é que o Brasil ocupa a segunda colocação em total de óbitos confirmados (cerca de 696.2 mil óbitos), ficando atrás dos EUA, que confirma mais de 1 milhão de óbitos no período de 2019 até 2022.

Não foi somente a população e o turismo internacional que sofreu alto impacto, o doméstico também, abrangendo o turismo regional, e decaindo rapidamente em questão de dias. Gössling, Scott e Hall (2020) citam que os impactos econômicos que esta pandemia gerou para o Turismo não têm precedentes para o setor. Abaixo, no Quadro 2, tem-se os dados da pandemia no Brasil e dos municípios mais afetados do Rio de Janeiro.

Tabela 2 - Pandemia da Covid-19 no Brasil e nos municípios do Rio de Janeiro

2019-2022	Total de casos	Total de óbitos
Brasil	36.7 milhões	696 mil
Cidade do Rio de Janeiro	1.29 milhão	37.9 mil
São Gonçalo	108.9 mil	4.1 mil
Niterói	88.6 mil	3.02 mil
Petrópolis	77.3 mil	1.7 mil
Volta Redonda	73.3 mil	1.4 mil

Fonte: BRASIL (2022a, 2022c); SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE [SES/RJ] (2022).

Regionalmente, o Brasil foi bem afetado. Diversos estados do país tiveram milhões de casos registrados, sendo o Rio de Janeiro um deles. Mesmo o estado sendo o terceiro da sua região com mais casos confirmados e o quinto no país (2.72 milhões de casos), o estado do Rio de Janeiro é o segundo com mais mortes decorrente do vírus em território nacional (76.6 mil óbitos confirmados). Já a cidade

do Rio de Janeiro abrange grande parte dos números de todo o estado, confirmando um pouco menos da metade dos casos e de óbitos do estado.

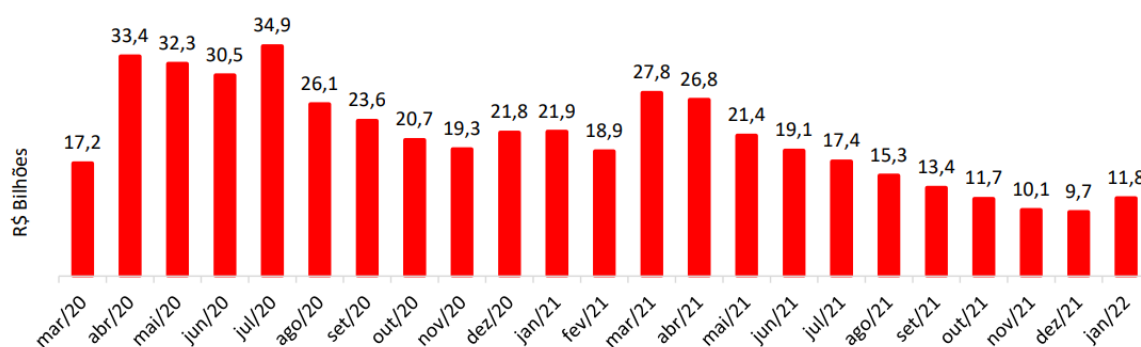
Esses números afetam bastante a economia do país e, conseqüentemente, a vida das pessoas. Na próxima subseção serão vistas algumas conseqüências e mudanças que este cenário impôs ao país e ao setor de Turismo.

2.2 Turismo no cenário pandêmico: conseqüências e mudanças

Este período pandêmico impactou negativamente a maioria dos setores da sociedade e, dentre eles, o de Turismo. De acordo com dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC, 2022), entre março de 2020 a janeiro de 2022 as atividades turísticas no país somam prejuízo de R\$ 485,1 bilhões. Os estados de São Paulo (R\$ 210,9 bilhões) e Rio de Janeiro (R\$ 61,7 bilhões) acumulam 56% da perda nacional.

No início da pandemia já foi possível notar o setor abalado, e com o passar dos meses, o declínio em números de turistas e de receitas e o conseqüente impacto econômico em diversos países foi claro e constante, gerando muitas perdas para o setor. Abaixo, na Figura 2, nota-se as perdas mensais no setor de Turismo nacional.

Figura 2 - Perdas mensais de faturamento no setor de Turismo brasileiro desde o início da pandemia de Covid-19



Fonte: CNC (2022).

Em dados mundiais pré-pandemia mais recentes, o Turismo movimentou cerca de 1,5 bilhão de turistas em 2019 (OMT, 2020). Com relação às finanças, em 2019, o Turismo participou diretamente do PIB mundial (10,3%) em aproximadamente US\$ 9,6 trilhões de dólares (WTTC, 2019).

O Turismo, historicamente, sempre representou uma posição destaque para a economia brasileira. No cenário pré-pandêmico, o setor alcançou uma contribuição econômica direta e indireta de R\$ 551,5 bilhões em 2019 ou 7,7% do PIB do país, resultando, naquele ano, em 7,4 milhões de empregos, sendo responsável por cerca de 7,9% do total nacional (TOMÉ, 2020).

No entanto, por mais que o Turismo tenha essa importância e representatividade econômica, também apresenta a característica de ser um setor sensível a crises, seja guerra, pandemia, entre outras. E, a partir da declaração de que a doença é uma pandemia mundial, foi declarado também que seria necessário estar em distanciamento social e, em certo momento, foi recomendado ficar em casa em quarentena, ou seja, em isolamento social. Sendo esse uma das grandes mudanças que a pandemia trouxe para a vida das pessoas, impactando diretamente as empresas e os trabalhadores.

Em se tratando da COVID-19, o Turismo é um dos setores que foi e está sendo mais afetado. Uma das causas para essa circunstância é em razão da atividade do setor depender da mobilidade e interação da população. No entanto, ainda que haja avanços em medidas de prevenção e combate da doença, o distanciamento social ainda é visto como melhor maneira de amenização da pandemia (GÖSSLING; SCOTT; HALL, 2020).

O distanciamento social é uma mudança grave e foi um momento preocupante e, a partir disso, diversos debates e estudos foram feitos para saber seu impacto, seja ele laboral, social e/ou econômico. Logo, avaliou-se possíveis alternativas para os ajustes e adaptação a esse momento de nova realidade laboral (LIZOTE; TESTON; RÉGIS; MONTEIRO, 2021).

O distanciamento social foi uma recomendação essencial para que o vírus não se proliferasse ainda mais, porém pôs uma dúvida de como seria a produção e o trabalho nesse contexto distante. Dessa forma, o trabalho remoto e/ou *home office*, que é uma forma de teletrabalho, veio além de uma possibilidade, mas como uma necessidade, sendo um caminho para diminuir o deslocamento de alguns trabalhadores de casa para o trabalho e vice-versa. E tudo indica que essa mudança é uma realidade que pode ter vindo para ficar (BRIDI, 2020a).

Como qualquer mudança, ainda mais mudanças drásticas como essa, há alguns problemas e dificuldades. E, nesse caso de adaptação rápida, não foi diferente. Visto que os trabalhadores precisariam de *notebooks* e/ou computadores, uma boa

conexão de internet e ter conhecimento para exercer suas tarefas de forma remota (BRIDI, 2020a).

Referindo-se à COVID-19, os impactos negativos foram sucessivos em grande parte dos setores, com consequências nos âmbitos culturais e sociais, originando novas opções de lazer e novas sistemáticas de trabalho em casa (CLEMENTE, et al, 2020a).

Dessa forma, foi visto que a pandemia gerou perdas para o setor de Turismo, trazendo consequências para toda a atividade turística. A seguir, a próxima subseção versará sobre as características do trabalho no Turismo.

2.3 Trabalho no Turismo

Há uma complexidade em determinar os contornos do trabalho no turismo, dado que algumas atividades de outros setores também estão envolvidos com a atividade turística (CAÑADA, 2017). Conforme Cruz (2018), as atividades e serviços que constituem a “economia das viagens e do turismo” abrangem atividades industriais, que envolve os transportes e construção civil, atividades comerciais e de serviços, e isso faz enxergar que “o capital produtivo no turismo se encontra, paradoxalmente, em grande parte, fora dele, em setores com os quais o turismo mantém relações mais ou menos diretas, mas certamente relações dialéticas de dependência e influência” (CRUZ, 2018, p. 11-12).

Em território nacional, existe um esforço de desenho dessas ocupações por intermédio do IPEA, em 2014, com as chamadas Atividades Características do Turismo (ACTs), que correspondem a maior parcela dos gastos dos turistas, como: alimentação; hospedagem; transportes terrestre, aéreo e aquaviário; cultura e lazer; e agências de turismo (COELHO; SAKOWSKI, 2014).

Santos (2018, p.120) evidencia que as atividades do turismo, se atentando também às ACTs citadas acima, “é marcada por uma acentuada informalidade, sazonalidade e rotatividade, [que culmina no] emprego de uma força de trabalho com uma baixa escolaridade, baixa qualificação, baixa remuneração”, ocasionando condições de trabalho mais precarizadas. Ainda existe grande rotatividade no setor, onde trabalhadores têm condições de trabalho passo a passo mais precarizadas em razão da pressão no trabalho, afetando a saúde física e mental. A situação ganha

mais intensidade na alta temporada, porque demanda uma flexibilização do tempo de trabalho (MARTONI; ALVES, 2019).

O mercado de trabalho do turismo apresenta como algumas de suas características as jornadas de trabalho longas e flexíveis, o acúmulo de funções e responsabilidades, além de um elevado número de trabalhadores informais. Vale ressaltar que a demanda no turismo varia de acordo com a economia, então, se a economia cresce, o setor turístico também se expande, e não ao contrário (SANTOS, 2018).

Dessa forma, as variações da demanda no turismo, resultado das baixas e altas temporadas e pelas oscilações econômicas, ocasionam na variação das necessidades de emprego. Logo, os empregadores têm tendência a procurar mão de obra flexível e adaptável às variações turísticas (CAÑADA, 2017). Devido à natureza sazonal e com requisito mínimo de qualificação, geralmente esses trabalhadores têm a remuneração inferior ao salário médio em outros setores.

Ainda conforme Cañada (2017), o capital turístico tem procurado diminuir os custos de trabalho por intermédio da redução salarial e flexibilização dos trabalhadores. Com relação a isso, Dal Rosso (2017), salienta que a flexibilidade no trabalho tende a retirar e diminuir direitos trabalhistas que aumentam o custo da mão de obra. E isso ocasiona, dentre outros aspectos, em: regime de meio período e contratações temporárias; terceirização; diminuição de custos com recrutamento e demissão. E há consequências a partir disso, que é a baixa qualidade dos empregos no turismo e a fragmentação da classe trabalhadora, que resulta no aumento de perda de direitos, além da intensificação da informalidade e precarização (CAÑADA, 2017).

No período de pandemia, a informalidade e precarização no turismo só cresceu, principalmente com a queda no número de empregos disponíveis em um setor tão afetado como este. Os desempregados, na pandemia, precisaram se reinventar, buscar novas formas de trabalho e novos modos de sobreviver.

A subseção seguinte abordará sobre a informalidade e precarização no Turismo.

2.3.1 Informalidade e precarização no Turismo

A informalidade é uma das particularidades existentes no turismo e continua sendo a principal demonstração de precariedade do trabalho no setor, sendo a

sazonalidade uma das principais razões (MARTONI, 2019; MELIANI; GOMES, 2010). E isso faz com que, para atender a alta demanda das altas temporadas, há mais contratações temporárias. E logo após o fim do fluxo mais movimentado de turistas, há demissões dos trabalhadores para não gerar mais custos.

O trabalho no turismo carrega consigo algumas características, como: longas e intensas jornadas de trabalho, desigualdade salarial e terceirização. No entanto, a informalidade é a característica que mais complexa e grave, porque não há vínculo empregatício, remuneração fixa, nem limitação das jornadas, há insegurança, dentre outras complexidades. Para Antunes (2018, p. 71) é um exemplo de “trabalho desprovido de direitos”

Ainda que a quantidade de trabalhadores informais no turismo tenha diminuído ao longo dos anos, a informalidade se mantém muito alta no turismo. No final de 2019, data de referência mais recente do Extrator de Dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2021), foram contabilizados 1.069.120 (48,8%) ocupações formais e 1.123.115 (51,2%) ocupações informais.

Antes da pandemia a quantidade de informalidade e desemprego já era alta. Com a paralização do setor, a consequência mais imediata foi sentida pelos trabalhadores com mais de 1 milhão de postos de trabalho perdidos auge da primeira onda de contaminação no país (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2021; IBGE, 2021). Aproximadamente 65% desse montante são trabalhadores autônomos, por conta própria; e cerca de 35% são trabalhadores formais que perderam seus empregos, tendo seus contratos de trabalho rescindidos. A Organização Mundial do Turismo avalia que toda a crise originada pela pandemia tenha feito com que 100 a 120 milhões de empregos do turismo ficassem em risco em todo o mundo (OMT, 2021).

Acerca da informalidade e sazonalidade do setor, Meliani e Gomes (2010) alegam que a informalidade no turismo atuaria como uma maneira de ‘compensar’ os momentos de baixa temporada, onde tem-se muitas perdas econômicas no setor. A sazonalidade, para os autores, promove dois mercados de trabalho no turismo: o primeiro é um mercado permanente, com trabalhadores que são contratados normalmente sem prazo determinado; o segundo é um mercado temporário, com contrato por prazo determinado, com trabalhadores sendo contratados temporariamente apenas em períodos de alta temporada (MELIANI; GOMES, 2010)

Antunes (2020b, p. 14), chama atenção para a tendência das relações de trabalho, principalmente as que baseiam na informalidade e terceirização, e

argumento que se essa tendência não for fortemente “confrontada, recusada e obstada”, esse *modus operandi* se consolidará, mundialmente, em diferentes setores econômicos. O autor prossegue dizendo que: “os intermitentes globais tendem a se ampliar ainda mais, uma vez que o processo tecnológico-organizacional-informacional eliminará de forma crescente uma quantidade incalculável da força de trabalho, a qual se tornará supérflua e sobrança” (ANTUNES, 2020b, p. 14).

Ao examinar a condição dos trabalhadores no período pandêmico, Antunes (2020b) destaca que a situação, antes mesmo da pandemia, era de grande precarização. E, com a chegada da pandemia com proporções mundiais, por mais que manifeste consequências globais do ponto de vista biológico, também tem um cunho discriminatório do ponto de vista social: seja nos efeitos sanitários ou econômicos, a classe trabalhadora é a principal atingida.

Santos (2020) salienta que as recomendações para o isolamento social e trabalho em casa é algo que abrange somente uma classe privilegiada, e acaba deixando de lado a realidade dos trabalhadores informais, precarizados e autônomos que obtêm rendimento trabalhando diariamente na rua.

Nesse cenário, os trabalhadores mais afetados foram do setor de turismo. As viagens pararam quase que totalmente, deixando as empresas do setor com rendimentos interrompidos e, com isso, um grande contingente de trabalhadores perderam seus empregos e ganhos.

O número de trabalhadores não regulamentados que tiveram a necessidade de buscar novas maneiras de ter rendimentos para sobreviver aumentou no período pandêmico. A informalidade faz com que as pessoas tenham que se reinventar para garantir seus rendimentos em um cenário que prejudicou, e ainda atrapalha, milhares de trabalhadores que ficaram desempregados e enfrentaram a pandemia com a dificuldade e incerteza da informalidade (ZOUAIN et al., 2021).

A seguir, a próxima subseção abordará acerca das mudanças no mundo do trabalho que impactam as atividades turísticas.

2.4 Turismo e as mudanças no mundo do trabalho

O Turismo é um dos setores econômicos mais importantes do mundo. O setor, em dados antes da pandemia, incluindo seus impactos diretos, indiretos e induzidos,

representavam 1 em cada 4 de todos os novos empregos criados no mundo, representando 10,3% de todos os empregos (333 milhões) (WTTC, 2019).

O mercado de trabalho do Turismo também é muito competitivo e crescente. No entanto, pelo o que tem se visto, a atual crise é a maior e mais difícil na história recente da sociedade e pode ser comparada ao século XX, quando enfrentou grandes guerras e a pandemia da gripe espanhola de 1918 (PANOSSO NETTO; OLIVEIRA; SEVERINI, 2020). Dessa forma, Guimarães et al. (2020, p. 6) destaca que o mercado de trabalho em Turismo sofreu grandes impactos e declara que:

(...)milhares de trabalhadores perderam seus empregos ou tiveram seus salários reduzidos, empreendimentos hoteleiros, de alimentação, agenciamento, eventos, transportes, entretenimento e suas cadeias produtivas fecharam temporariamente ou fecharam definitivamente.

Uma pesquisa do World Economic Forum (WEF, 2016) aponta mudanças nos modelos de negócios e ainda aponta que haverá forte impacto no mundo do trabalho no sentido de empregos nos anos seguintes no mundo. Esse estudo ainda apresenta que, em certos setores e países, muitas ocupações e especialidades que são buscadas atualmente, não existiam há dez anos atrás ou até menos.

Logo, considerando o mercado de trabalho em Turismo, Bezerra e Silva (2013, p. 32) apontam que:

O turismo enquanto atividade essencialmente humana passa por uma remodelagem que gradualmente incorpora as novas tecnologias ao setor, de maneira que as pessoas envolvidas no atendimento ao cliente precisam estar aptas a utilizarem as inovações tecnológicas que surgem na atividade. Além disso, percebe-se que embora o paradigma da inovação em serviços tenha se distanciado do paradigma anterior que tinha um foco nas inovações industriais, a tecnologia em si está presente como ferramenta de apoio em empresas de serviços.

Conforme a WEF (2016, p. 3, tradução do autor) “as habilidades sociais - como persuasão, inteligência emocional e ensino de outras pessoas - estarão em maior demanda nas indústrias do que habilidades técnicas restritas”. E no setor de turismo, a procura para se adaptar não é diferente, principalmente com novos modelos de negócios aparecendo e estando cada dia mais voltados para o ambiente digital, os profissionais em geral necessitarão compreender e se alinhar a esses modelos. Com a pandemia e a crise, essas mudanças aceleraram exponencialmente no mundo do trabalho.

A pandemia do novo coronavírus revelou mudanças significativas para o mundo do trabalho. Algumas delas já vêm se formando dentro do mercado, como por exemplo nas relações de trabalho, além de novas configurações no ambiente interno das empresas para que os funcionários tenham saúde e segurança, critérios de contratação e novas maneiras de aferir a produtividade dos indivíduos (CAVALLINI, 2020).

A ampla mudança originada pela Covid-19, mesmo que forçada por conta do distanciamento social, foi a implantação do *home office* por algumas empresas. Essa providência tomada tem antecipado práticas que algumas empresas já utilizavam aos poucos antes da pandemia como o próprio trabalho remoto, em alguns dias da semana, mas também o recrutamento e seleção de profissionais de modo inteiramente online. Algumas empresas, como o Twitter, que declarou no mês de maio de 2020, no auge da pandemia, que se seus trabalhadores preferirem, podem trabalhar remotamente para sempre. Com exceção dos funcionários que não podem exercer seu trabalho de casa, devido à natureza de alguns serviços (CAVALLINI, 2020).

Dito isso, essas práticas são tendências que têm se apresentado a muitos setores no mundo do trabalho. É fundamental que as empresas estejam atentas às mudanças que ocorrem no mundo do trabalho.

A propagação da internet e a constante revolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm influenciado gradativamente mais a modalidade do trabalho remoto, sendo uma tendência que tem se apresentado a muitos setores no mundo do trabalho.

O trabalho remoto ou teletrabalho se destacou por ser, em grande parte dos casos, a única modalidade de trabalho factível diante da obrigatoriedade de ter isolamento social. A modalidade ganhou tanto destaque que o termo *home office* é utilizado como sinônimo de teletrabalho, no entanto, são modalidades diferentes. Entende-se como teletrabalho como a prestação de serviços de qualquer local que tenha acesso à rede e/ou às TICs, que seja fora do espaço físico da empresa não seja na casa do funcionário (EBERT, 2019). Por outro lado, o *home office* é uma modalidade de trabalho à distância e é realizada no domicílio do funcionário, podendo acontecer a intercalação de atividades presenciais nas dependências do empregador (trabalho híbrido), com a utilização das TICs (RASFALKI; ANDRADE, 2015).

Abaixo, no Quadro 3 mostra algumas das vantagens e desvantagens do trabalho remoto.

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens do trabalho remoto

Vantagens destacadas	Desvantagens destacadas
Melhoria na produtividade;	Falta de contato pessoal com os colegas de trabalho;
Reuniões com mais foco;	Perda de concentração por causa da família e das tarefas do lar;
Mais tempo com a família;	Falta de infraestrutura (scanner, impressora e etc);
Mais tempo livre (sem o deslocamento para o trabalho);	Menos participação de algumas pessoas em reuniões (algumas não ligam a câmera e só ouvem); e
Redução de custos para a empresa (aluguel e etc) e para o funcionário (alimentação e transporte); e	Perda da noção do todo (presencialmente é mais fácil entender o que está acontecendo; e reforçar o alinhamento de objetivos é fundamental);
Alimentação melhor.	Sensação de trabalho onipresente, sem hora para acabar;
	É preciso ser mais ativo, mais empreendedor, caso contrário as coisas não andam.

Fonte: Miceli et al (2020). Adaptado pelo autor.

Dentre as vantagens destacadas, surge a diminuição ou eliminação dos deslocamentos. Este é um benefício valorizado nos médios e grandes centros urbanos, que estão sempre sujeitos a grandes congestionamentos. Outra vantagem valorizada é o fato de ter mais flexibilidade nos horários de trabalho, sendo bem requisitado na busca por uma vaga de emprego, por ter uma liberdade maior de horários.

Por mais que exista resistência e crítica por parte de alguns, o teletrabalho é muito bem visto e é uma tendência no mundo do trabalho. Seus apoiadores também dizem que é um modo de trabalho que melhora a gestão dos profissionais, há maior rapidez nas decisões, os dados são controlados de melhor forma, além da acessibilidade em qualquer hora e lugar. Além disso, também existe uma diminuição de custos para as organizações que adotam ambientes virtuais de trabalho, como o transporte, alimentação, entre outros (BRIDI, 2020a).

No entanto, de acordo com Ebert (2019, p. 166):

[...]deve a empresa que submete seu pessoal ao sistema de *home office* não apenas arcar com os custos dos equipamentos e dos insumos necessários ao desempenho do serviço, como também adquirir os materiais (p. ex: computadores, telefones, mobiliário, etc.) aptos a assegurar a integridade psicofísica dos trabalhadores (EBERT, 2019, p. 166)

Embora, por outro lado, há quem critique. Para Antunes (2020a) existe uma desigualdade na relação entre o capital e o trabalho, porque há mais contras do que prós para os trabalhadores.

Dentre as desvantagens do trabalho remoto supracitadas no Quadro 1, se destacam: (a) a difícil conciliação entre vida profissional e vida familiar, e nesse caso os desafios são ainda maiores, porque contém o componente humano, com ênfase para os pais com o cuidado com os filhos no período de isolamento social, mudanças de rotina e horários para dar suporte aos filhos; (b) a falta de infraestrutura para executar o trabalho em casa, que levou muitas dificuldades para as famílias, porque muitas tiveram que adaptar partes da residência para fazer um ambiente de trabalho para utilizar o computador e outras informáticas. Este improviso, muitas das vezes, foge da ideia de segurança e bem-estar para trabalhadores. Além disso, muitas das vezes tendo que dividir computadores entre pais e filhos; e (c) a perda de foco, que foi explicitada assim pela *MIT Technology Review*:

“No cenário comum dos escritórios das empresas, com uma divisão clara entre casa e trabalho, os trabalhadores estavam acostumados a ver suas casas como um espaço de descanso e lazer. Quando este mesmo ambiente passa a incluir também o trabalho, fica mais difícil fazer a separação e manter o foco durante o horário de expediente. No cenário da pandemia, considerando que muitos destes trabalhadores ainda têm que lidar com filhos em casa, fica mais difícil ainda achar essa concentração nas atividades de trabalho.” (Miceli, et al, 2020, p. 41).

Essa nova realidade pode ser um problema, no início, por conta da adaptação do profissional ao executar as funções e atividades profissionais dessa forma, e todo o ambiente muda, desde as relações interpessoais até os recursos, mecanismos e processos anteriores (VEIGA et al., 2021).

Foi visto nessa subseção que a pandemia fez acelerar algumas situações que já vinham acontecendo. E até obrigou, de certa forma, algumas empresas a experimentar diversos tipos de trabalho remoto. Foi visto também algumas mudanças que a pandemia originou, além das vantagens e desvantagens do trabalho remoto, que mostrou que a inserção do trabalho no ambiente domiciliar do indivíduo. Nesse

contexto, com um novo modo de trabalhar, dá maiores incertezas vivenciadas por alguns profissionais (VEIGA et al., 2021).

O trabalho remoto se estendeu depois do fim do isolamento social, sendo algo implementado de vez por algumas empresas. Com a vacinação, algumas empresas abandonaram o trabalho remoto, outras permaneceram com uma certa quantidade de funcionários neste tipo de trabalho, e outras empresas aderiram ao trabalho híbrido

Diante disso, a próxima subseção abordará sobre a retomada do Turismo, como a vacinação ajudou o setor e possíveis tendências do setor e transformação nos interesses do turista.

2.5 A retomada do Turismo e tendências

Diante de todos os acontecimentos desde o início da pandemia, a recuperação do setor era lenta desde meados de 2020. No entanto, o desempenho do turismo no Brasil, nos últimos meses, indica um avanço na recuperação e retomada do setor. A grande atribuição para bons resultados visando a recuperação e retomada total do setor é a vacinação contra a COVID-19, que motivou o retorno de grandes eventos presenciais, viagens corporativas, etc. Abaixo, no Quadro 4, pode-se verificar os dados sobre a vacinação.

Tabela 3 - Dados sobre a vacinação

2019-2022	Pessoas totalmente vacinadas*	% da população
Mundo	5.07 bilhões	65.2%
Brasil	175.3 milhões	83%
Cidade do Rio de Janeiro	6.08 milhões	92.9%

*pessoas com as duas doses ou dose única

Fonte: OMS (2022); BRASIL (2022a); SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE [SES/RJ] (2022).

A partir da vacinação, os obstáculos sanitários foram se tornando menos rígidos e mais flexíveis, fazendo com que os turistas voltassem a viajar seguindo os protocolos sanitários adequados e com que os hotéis reabrissem com capacidade limitada. E, com a esses retornos, volta também a demanda por trabalhadores de vários segmentos: hotelaria, agenciamento, guiamento, restaurantes, entre outros. E, com base nisto, a economia volta a aquecer e o setor volta a crescer.

Dados de desempenho envolvendo diversos segmentos do turismo brasileiro fortalecem as possibilidades de recuperação do setor diante da crise. Os dados são, *a priori*, animadores.

De acordo com uma pesquisa retratada pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de São Paulo (FecomercioSP), de fevereiro de 2022, com base nos dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o turismo brasileiro cresceu o faturamento cerca de 17,8% em fevereiro de 2022 (R\$ 13,2 bilhões) com relação ao mesmo mês de 2021. Embora o resultado ainda é quase R\$ 2,5 bilhões menor que o faturamento do mesmo mês do ano de 2020, que foi o último mês pré-pandemia. Esses crescimentos vieram de segmentos como hospedagem e alimentação, com avanços de 53,3% e 13,4%, respectivamente (BRASIL, 2022b)

Outro sinal de recuperação vem de uma pesquisa da Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas (ABRACORP) que, em 2022, ressaltou que a área obteve um faturamento total de R\$ 869 milhões no mês de março, número esse que é somente 2% inferior ao obtido no mesmo mês de 2019, antes da pandemia (R\$ 890 milhões) (BRASIL, 2022b).

O setor já vinha de resultados interessantes em 2021 quando havia conseguido receita de R\$ 4,3 bilhões, um aumento de 18% comparado com 2020. Segundo pesquisas da Abracorp, que analisam 11 segmentos do mercado do turismo, todos apresentaram aumentos no mês de março de 2022, e os serviços aéreos, os hotéis e locação de automóveis foram os destaques (BRASIL, 2022b).

Um estudo da Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV) aumenta o otimismo do setor para o ano de 2022. De acordo com o levantamento de abril, as viagens domésticas lideram a retomada do turismo no ano de 2022, e fechou 2021 com faturamento 37% superior ao do ano anterior (R\$ 19,2 bilhões). A pesquisa revela que, no primeiro trimestre do ano de 2022, os trajetos mais buscados foram São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Gramado, Fortaleza, Maceió, Porto de Galinhas e Salvador. (BRASIL, 2022b)

Então, embora o faturamento do setor ainda esteja abaixo do nível pré-pandemia, pode-se perceber que o faturamento do setor está crescendo nesta retomada.

Além desses pontos, a pandemia da Covid-19 também vem transformando perfil do público que viaja. A demanda turística cresceu por destinos que contém atrativos naturais, como montanhas, praias e rios, porque são lugares abertos e vistos

como mais seguros, além de serem considerados mais saudáveis por alguns desses locais demandar prática de exercício ao ar livre e sem aglomerações (PANTUFFI; PERUSSI, 2021; THIAGOR, 2020).

Ademais, com relação à recuperação do turismo nacional, o turista tem procurado viagens com motivação de lazer por ter ficado muito tempo em casa, busca por hospedagem mais econômica e realizar atividades com número de pessoas reduzido e ao ar livre (BARBOSA, 2020; PANTUFFI; PERUSSI, 2021).

Também foram encontradas tendências no estudo de ZOUAIN et al. (2021), onde os autores encontraram tendências do turismo pós-pandemia, as seguintes tendências foram encontradas: Ampliação do Turismo Doméstico; Aumento de roteiros turísticos virtuais; Interesse dos residentes pelos atrativos turísticos locais.

Com relação a ampliação do Turismo doméstico, essa tendência foi analisada e foi visto um crescimento considerável de brasileiros visitando outras cidades e estados nacionais, aquecendo a economia regional e nacional. Essa situação ocorreu em razão do bloqueio de viagens internacionais, sendo assim, as pessoas com condições de viajar aproveitaram essa lacuna para conhecer melhor seu país e adquirirem novas experiências (ZOUAIN et al., 2021).

Também se notou um aumento de roteiros turísticos virtuais. E essa novidade é uma tendência que tem a tecnologia como aliada para que as atividades, como visitas a monumentos históricos, nacionais e internacionais, sejam mais comuns e não sejam esquecidos. Embora não tenha a experiência completa do que é estar pessoalmente, ainda assim o turismo virtual, certamente, é uma experiência interessante para aqueles que desejam conhecer nos detalhes o local dos sonhos, mas que não podem (ZOUAIN et al., 2021).

Outra tendência observada é o interesse dos residentes pelos atrativos turísticos locais. Diante das rotinas estabelecidas na pandemia, crise econômica, trabalho remoto, entre outras razões, as pessoas buscam aproveitar o tempo disponível e os descontos que são utilizados para convidar turistas residentes para fugir dessa rotina e visitar pontos turísticos na própria cidade (ZOUAIN et al., 2021).

Diante disso, é possível notar que, se antes da pandemia as pessoas preferiam ficar em sua residência para descansar do trabalho e do cansaço do deslocamento, com a vinda da pandemia, acontece o oposto: as pessoas procuram atividades externas para poder sair da rotina doméstica e do trabalho remoto (ZOUAIN et al., 2021).

Essas tendências ajudaram as empresas locais e a economia a não esfriar totalmente. Pensando na retomada, o turismo local ganha cada vez mais força.

3 METODOLOGIA

O presente capítulo apresenta a caracterização e classificação da pesquisa, em seguida a coleta de dados, o instrumento de coleta e os sujeitos da pesquisa e, por fim, é apresentada a análise dos dados.

3.1 Classificação da pesquisa

Primeiramente, destaca-se que este estudo será de natureza qualitativa. É possível definir a pesquisa qualitativa como aquela que se constitui especialmente em análises qualitativas. A característica desse tipo de pesquisa é realizar a análise de dados sem o uso de instrumentos estatísticos (VIEIRA; ZOUAIN, 2004). Indica-se a abordagem qualitativa para projetos que desejam captar sentimentos, percepções, atitudes e toda informação de cunho subjetivo (VERGARA, 2005; GIL, 2008).

Sendo assim, os estudos qualitativos permitem que o pesquisador tenha um relacionamento maior e mais com o sujeito da pesquisa, e lidam com informações de caráter mais subjetivo e com mais riqueza de detalhes do que os métodos quantitativos (VIEIRA; ZOUAIN, 2004).

Tal pesquisa proporciona entender o que os sujeitos individualizados ou em grupos apontam como uma falha social e/ou humana. Na opinião de Takahashi (2013), a pesquisa qualitativa é multimétodo, porque o pesquisador que utiliza essa abordagem pretende entender algum fenômeno, explorando interpretativamente e achando os significados que os indivíduos relatam.

Como uma importante abordagem dentro das ciências sociais, Minayo (2002) argumenta que a pesquisa qualitativa foca em um grau de realidade que não se vincula à mensuração ou quantificação. Em suma, esta pesquisa se direciona para os significados, atitudes, motivos, entendimentos e valores. Dito isso, sendo este trabalho de natureza qualitativa, espera-se que seja possível averiguar os entendimentos de mundo e os valores da fala do sujeito entrevistado.

3.2 Coleta de dados

Para realização da pesquisa, será realizada a pesquisa de campo. Essa pesquisa é fundamental, porque possibilita interação entre o pesquisador e o que será estudado (MINAYO, 2002). De acordo com Minayo (2002), o campo é um recorte em que o objeto de estudo está localizado e, desse modo, delimitá-lo é essencial para iniciar a investigação.

Isto posto, os objetos de estudo desta pesquisa serão as organizações de Turismo do segmento de agenciamento e hospedagem que estão situadas na cidade do Rio de Janeiro, e que durante a pandemia atuaram com seus trabalhadores parcialmente ou totalmente em *home office*.

O instrumento que será utilizado, com intuito de obter dados para esta pesquisa, é a entrevista. Lakatos e Marconi (2003) certificam que a entrevista é a técnica mais apropriada para determinar a qualidade dos dados obtidos.

3.2.1 Entrevista semiestruturada

Este estudo aplicará a técnica da entrevista semiestruturada, que consegue fazer com que haja liberdade de expressão por parte do entrevistado, mas também permite que haja condução e foco por parte do entrevistador (GIL, 2010).

Corroborando com essa afirmação, Sampieri, Collado e Lucio (2013) adicionam que esse tipo de entrevista permite que o entrevistador administre a conversa tendo um roteiro como base antecipadamente preparado, e isso possibilita conduzir e reduzir o tempo da conversa sem perder o foco nem a flexibilidade do estudo. É importante atentar que, apesar de ter um roteiro pré-estabelecido, o entrevistador é livre para inserir questões ao longo da conversa.

Esse tipo de entrevista, conforme Roesch (2005), é adequada a partir do momento em que se torna necessário compreender os construtos que os indivíduos usam como base para seus entendimentos, opiniões e crenças para dar declarações sobre alguma questão específica. Para Vergara (2005), a técnica de entrevista precisa ser realizada com um forte interesse pelo indivíduo entrevistado, para que se possa compreender a experiência vivida por ele e seus significados.

Desta forma, para Minayo (2002) a entrevista é a forma com que os indivíduos melhores relatam o modo como vivenciaram algum fenômeno e, ainda, diferentes

entrevistados podem descrever diferentes perspectivas sobre o mesmo fenômeno. A técnica de entrevista será selecionada para execução nessa pesquisa em razão de possibilitar o pesquisador ter acesso às declarações, mas também às diversas informações não verbais, como os gestos, olhares, sinais, voz (VERGARA, 2005). Ter acesso a essas informações verbais e não verbais permitem compreender melhor os sentidos das falas e da visão do indivíduo.

Devido ao caráter flexível das entrevistas estruturadas, May (2004) alega que este tipo de entrevista possibilita que o participante responda as perguntas com mais propriedade e com suas palavras melhor do que quando as entrevistas são padronizadas. Dessa forma, de acordo com as categorias de análise elaboradas, além do roteiro de entrevista, situado no Apêndice A, foi possível compreender com mais profundidade os sentidos e a visão dos sujeitos.

Isto posto, para a realização da entrevista foram utilizados os seguintes procedimentos: a) contatos com participantes com intuito de apresentar a pesquisa e convidá-los para a entrevista; b) envio do termo de consentimento, que é apresentado no apêndice B deste trabalho; c) agendamento das entrevistas; d) realização de todas as entrevistas via *Google Meet* e registro das entrevistas devidamente autorizadas pelos participantes. Abaixo, no Quadro 2, os procedimentos detalhados da coleta de dados.

Quadro 2 - Procedimentos da coleta dos dados primários

PROCEDIMENTOS	DESCRIÇÃO
Busca dos interlocutores	Os entrevistados foram recrutados a partir das redes de relacionamento do autor e por indicação dos próprios entrevistados (<i>snowballing</i>), o uso da técnica Bola de Neve (VINUTO, 2014). E o corpus de dados foi considerado completo quando foi atingido o ponto de saturação, identificado quando nenhuma nova informação ou novo tema foi registrado (THIRY-CHERQUES, 2009).
Seleção dos respondentes	Critérios: a) ter atuado no setor de agenciamento e/ou hospedagem antes da pandemia; b) estar trabalhando em casa para uma dessas empresas durante a pandemia; c) localização das empresas na cidade do Rio de Janeiro.
Elaboração do roteiro de perguntas	Elaborado a partir da produção do referencial teórico. Roteiro localizado no Apêndice A deste trabalho.
Entrevistas virtuais	Uso de roteiro semiestruturado composto por questões abertas.

Fonte: Elaboração própria.

3.2.2 Sujeitos da pesquisa e critérios de seleção

Na fase de entrevistas semiestruturadas, uma parte importante que tem de ser escolhida anteriormente são os sujeitos a serem entrevistados. Portanto, os sujeitos da pesquisa serão os profissionais das organizações de Turismo do segmento de agenciamento e hospedagem que estão situadas na cidade do Rio de Janeiro, e que durante a pandemia atuaram parcialmente ou totalmente em *home office*. Os critérios de seleção utilizados foram: a) ter atuado no setor de agenciamento e/ou hospedagem antes da pandemia; b) estar trabalhando em casa para uma dessas empresas durante a pandemia; c) localização da empresa na cidade do Rio de Janeiro.

Ao todo, foram seis entrevistados que atuaram no período mais crítico da pandemia e atuam pós retomada no setor de agenciamento e/ou hospedagem, conforme apresentado no Quadro 3 a seguir.

Quadro 3 - Perfil dos sujeitos entrevistados

Entrevistados	Gênero	Formação	Idade	Cargo	Tempo de atuação no setor de Turismo
E1	Feminino	Formada em Turismo e MBA em Administração de empresas e Marketing	27 anos	Consultora de viagens júnior	9 anos
E2	Feminino	Graduanda em Turismo	23 anos	Assistente de reservas	4 anos
E3	Feminino	Graduanda em Turismo	36 anos	Gerente de revenue corporativo	13 anos
E4	Feminino	Graduanda em Turismo	22 anos	Assistente de pós vendas	3 anos
E5	Masculino	Formado em Marketing	36 anos	Presidente	9 anos
E6	Masculino	Formado em Turismo	25 anos	Assistente de reservas	5 anos

Fonte: Elaboração própria.

As entrevistas foram realizadas por intermédio da plataforma digital *Google Meet*, com duração média de quarenta minutos e foram gravadas com permissão dos participantes.

3.3 Análise dos dados

Nesta etapa, a técnica de análise que será adotada nesta pesquisa será a análise de conteúdo. E esta é definida por Bardin (1977, p. 42) como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição dos contextos das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Então, a análise de conteúdo engloba transcrições de entrevistas, documentos institucionais, entre outros. Efetua-se para fins exploratórios, categorias exaustivas e mutuamente exclusivas, e permite tratar grande quantidade de dados (VERGARA, 2005). Duas funções ganham destaque quando se aplica esta técnica: a) verificação de questões e/ou hipóteses, em que é possível achar respostas para as questões formuladas e também pode confirmar ou não pressupostos já estabelecidos; b) leitura do que está por trás dos conteúdos manifestos (GOMES, 2002).

Ainda conforme Gomes (2002), na decomposição e realização da análise é necessário realizar recorte das unidades de registro e de contexto. As unidades de registros representam elementos conseguidos por intermédio da decomposição do conjunto de mensagem. É possível usar a palavra como uma unidade, a frase e a oração também podem ser utilizadas como unidades de registro. Por outro lado, as unidades de contexto dispõem de uma referência mais ampla, em virtude da necessidade de precisão do contexto do qual a mensagem faz parte.

Em relação às etapas da análise de conteúdo, os autores utilizam diferentes termos para nomeá-las, no entanto, essas etapas são semelhantes (TRIVIÑOS, 1987). Apesar de haver diversidade na terminologia, este estudo se norteará a partir das etapas propostas por Bardin (1977), visto que contém as obras mais citadas nesse tipo de estudo na área de Administração.

A presente pesquisa fez uso da análise elaborada por Bardin (1977), que elaborou três etapas básicas que são compostas por: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A pré-análise consiste na sistematização das ideias iniciais, seleção do material e definição dos procedimentos e processos a serem seguidos. A segunda etapa, exploração dos materiais, baseia-se na implementação dos procedimentos e processos definidos

anteriormente. O tratamento de dados e interpretação consiste em captar os conteúdos e gerar inferências e resultados da investigação.

Para este estudo, a primeira etapa foi composta por transcrições das entrevistas, com finalidade de realizar a seleção das informações obtidas e planejamento das próximas fases. Na próxima etapa, os temas levantados no referencial teórico foram analisados, levando em conta os diálogos vistos na etapa de pré-análise. Na terceira e última etapa é onde foi realizado a categorização do conteúdo dos diálogos, de acordo com as categorias de análise, para que se realizasse inferências das informações coletadas.

3.3.1 Categorias de análise

Quadro 4 - Categorias de análise

Categorias	Subcategoria
Desafios do trabalho em Turismo durante a pandemia	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptação no trabalho home office • Experiência de trabalho durante a pandemia • Relação funcionário-empresa durante a pandemia
Profissional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos da pandemia na profissão • Desemprego e informalidade • Impactos do home office no profissional de Turismo
Tendências e retomada do Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Tendência e mudança no Turismo • Retomada do turista • Tendência e mudança no profissional de Turismo

Fonte: Elaboração própria.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

Este capítulo é designado para a apresentação da análise e resultados dos dados coletados nesta pesquisa. Sendo assim, da subseção 4.1 em diante são explanadas as análises realizadas de acordo com as três categorias de análise da

pesquisa, que são elas: desafios do trabalho em Turismo durante a pandemia, profissional de turismo e tendências e retomada do Turismo. Cabe ressaltar que nas próximas subseções serão expostas, em negrito, as subcategorias referentes a cada categoria, acompanhado com a análise. Os dados apresentados foram obtidos por intermédio das entrevistas semiestruturadas com trabalhadores de empresas do setor de agenciamento e hospedagem. De modo a ilustrar as análises, são reproduzidos trechos das entrevistas ao longo do texto com o propósito de que seja desenvolvido um diálogo entre teoria e dados.

4.1 Desafios do trabalho em Turismo durante a pandemia

Ao analisar a **adaptação no trabalho home office** foi possível perceber que há uma resistência em trabalhar home office devido a perda de contato com outras pessoas e pela troca com colegas de trabalho, fator que facilita o trabalho de acordo com entrevistados. Isto pode ser observado nos trechos a seguir:

Não voltaria a trabalhar 100% home office, porque eu preciso ter contato humano com outras pessoas da minha área. É importante sair de casa e ter o contato com outras pessoas que entendem você. (E1)

No meu caso, eu prefiro o presencial até mesmo para ter a troca com outros profissionais, conhecer pessoas. (E2)

No primeiro momento foi muito difícil não ter a troca com as pessoas e passar o dia em silêncio. Não ter a troca com os colegas de trabalho foi uma questão muito grande. (E3)

Sinto bastante falta do pessoal, me faz falta estar perto das pessoas do meu trabalho, até das brincadeiras, e facilita o trabalho às vezes por estar mais próximos. (E6)

Também foi observado que foi preciso se adaptar à utilização de *softwares* para comunicação. Os trechos a seguir apontam isso:

A gente teve que adaptar muitas coisas que a gente tinha no nosso dia a dia para falar um para o outro pro modelo do *Teams*. No início usamos o Zoom, o *Teams*, usamos de tudo. E não tínhamos o hábito de conversar por ali, era mais no boca a boca do dia a dia mesmo. Foi difícil essa adaptação de entender que precisava falar ali e ponto. Isso a gente conseguiu dominar. O que era tão difícil, hoje em dia não é mais. Hoje só trabalho falando pelo *Teams*, a empresa inteira. Já tem um padrão de comunicação e todo mundo se entende muito bem. (E1)

As dificuldades são controlar funcionário online, principalmente estagiário. É muito difícil utilizar um sistema de comunicação que seja diferente do *WhatsApp*, a gente tem usado o *Slack* e é uma mudança que funcionou absurdamente bem e deveria ter feito isso há muito tempo. (E5)

As reuniões online em excesso também são um fator de adaptação que pode ser verificado. Os trechos abaixo corroboram com tal afirmação:

Tinham reuniões sempre, coisa que também não acontecia – o que eu acho errado – porque deveria ter feedbacks e não rolava. E era tanta reunião que acabou não ficando legal. (E1)

No home office era tudo escrito ou reuniões eternas. Reuniões intermináveis que são fisicamente mais desgastantes do que a presencial. (E3)

Outra questão percebida foi a falta de espaço em casa e equipamentos laborais adequados para realizar o trabalho da melhor forma. Os entrevistados explicitam isso em suas falas:

Outro ponto negativo foi a questão da infraestrutura, a gente teve que ir lá buscar os equipamentos, que era uma cadeira. Eu tinha duas telas de trabalho e não trouxe nenhuma. Então esse processo foi muito chato e cansativo de ter que ir lá buscar o equipamento, trazer para casa, arrumar um espaço que não tinha para colocar. Porque não tinha espaço, precisou caber em algum canto para conseguir trabalhar. (E1)

Ter que preparar um cômodo imitando um escritório e achar um lugar tranquilo em casa não foi algo fácil. Eu não tenho um local em casa pra poder trabalhar da forma como eu gosto de trabalhar, com as mesmas condições e equipamentos que eu tenho no escritório. (E6)

Ter mais tempo livre é um fator positivo indicado pelos entrevistados, possibilitando aproveitar mais a família e usar esse tempo para realizar atividades da faculdade. Os diálogos a seguir apontam isso:

O ponto forte foi que no início quando eu ainda tinha meu horário certinho, eu tinha mais tempo e aproveitava com a minha família e consegui assistir aulas para terminar a faculdade. (E2)

(...) eu gostava bastante da minha rotina presencial porque é algo mais dinâmico. Mas eu não posso negar as vantagens que eu pude sentir e viver no home office, especialmente pra mim que cursava faculdade noturna e precisava me deslocar e o tempo ficava curto. E com o home office isso não acontecia e me facilitou nesse aspecto do tempo. (E4)

O Quadro 5 apresenta a síntese da adaptação no trabalho home office:

Quadro 5 - Síntese da subcategoria de análise adaptação no trabalho home office

Subcategoria	Síntese
Adaptação no trabalho home office	<ul style="list-style-type: none"> - Perda do contato físico - Utilização de <i>softwares</i> para comunicação - Excesso de reunião - Espaço físico e equipamentos laborais adequados - Mais tempo livre

Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar o quadro e as falas dos sujeitos, verifica-se pontos negativos referente a adaptação ao trabalhar na modalidade home office, como a falta de contato pessoal com os colegas de trabalho Miceli et al. (2020). Em contextos sociais, se existe uma boa relação com colegas de trabalho, a perda do contato físico provoca sentimentos ruins e estranhamento da rotina; contudo, quando há uma relação ruim, esse distanciamento não prejudica. Dessa forma, pode-se compreender que as relações sociais entre colegas de trabalho também interferem nas condições de trabalho (SILVA; SILVA; SANTOS, 2021). Observa-se também que os entrevistados indicam a necessidade de adaptar espaços de casa para o trabalho, o que ocasiona dificuldade devido ao ambiente não ser preparado para atividades laborais. Questões como espaço físico, silêncio e equipamentos adequados são vistos como essenciais para produtividade (SILVA; SILVA; SANTOS, 2021). Os pontos positivos remetem a ter mais tempo livre por conta da ausência de deslocamentos e aproveitam isso com a família e com a universidade. Verificou-se também que os participantes utilizam Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para a realização das atividades laborais, o que se configura teletrabalho (EBERT, 2019).

Ao examinar a **experiência de trabalho durante a pandemia** foi possível perceber algumas falas sobre prejuízos à saúde do trabalhador, como burnout, ansiedade e outras doenças. Há ainda uma outra fala no sentido de minimizar esses prejuízos dos funcionários, no entanto, há complicações também na saúde do entrevistado que alega tentar ajudar seus companheiros de trabalho, como é possível identificar nos trechos a seguir:

(...) eu percebi que muitas pessoas, inclusive eu, desenvolveram doenças tipo ansiedade ou entraram em burnout e outras síndromes por conta desse trabalho em casa durante a pandemia. (E2)

Fiquei muito mais estressada, tive crises, porque o corpo não se cansava na mesma proporção que a mente. Foi mentalmente muito desgastante, muito mais do que presencial, pelo estresse de não se ter vida. (E3)

Não foi legal, porque eu tipo um pico muito surreal de ansiedade e estresse por conta da sobrecarga, ao ponto de eu parar no UPA e ter que tomar 4 ou 5 injeções, porque meu corpo não estava reagindo mais. Estava com princípio de estafa. (E1)

(...) precisei tirar uns dias sem nenhum aviso, porque eu realmente estava entrando em burnout. E eu precisei respirar (...) procurei trabalhos em modalidade presencial inclusive (E4)

A parte psicológica também, apesar de não ter assistência psicológica para os funcionários, eu acabei desempenhando esse papel e conversar com todos eles, de entender qual era o contexto o qual eles se encontravam, com quem moravam, como era em casa, se iria passar algum tipo de dificuldade nos próximos meses. Então essa parte psicológica foi bem difícil, porque a gente conversa com funcionário, mas quem conversa com a gente? Acredito que eu fiquei um pouco mais de cabelos brancos por muito estresse. (E5)

Muitos dos problemas de saúde enfrentados pelos trabalhadores é decorrente da alta carga de trabalho, como mostram as falas dos entrevistados que relatam sensação de trabalho onipresente durante a pandemia devido à flexibilização do tempo de trabalho e a dificuldade de separação do tempo de trabalho e tempo de vida pessoal:

As coisas começam a passar alguns limites. Por exemplo, eu não tinha hora para encerrar, tinha dia que eu trabalhava até 22h. Eu ia dormir pensando nos problemas que tinha que resolver no dia seguinte. Eu ia para algum evento ou festa e levava o celular corporativo e se me ligassem, eu atendia. Eu não tinha um divisor entre a vida pessoal e a profissional, eu estava sempre na vida profissional e isso me afetou muito. (E2)

Fica muito mais fácil ser contatado fora do horário de trabalho, no meu caso o instrumento de trabalho é o celular e o computador. Por mais que tenha a rede social comercial e pessoal, mas está ali com você. Então é mais comum ser contatado fora do horário de trabalho. Outro ponto é a sobrecarga. Questão de atendimento, por exemplo. Quando está presencialmente, você não consegue fazer o atendimento de várias pessoas ao mesmo tempo. Já no remoto, ninguém está te vendo. Então tem um fluxo muito maior de cliente, tem que ser mais multitarefas. E acaba sendo um trabalho maior nesse sentido. (E4)

(...) fiquei mais perto do trabalho. Hoje eu sinto que eu trabalho infinitamente mais, por isso também. (E5)

Então foi um momento de muita demanda e muita agitação e necessitando de muita dedicação. Foi até um período que o trabalho ficou mais massivo e demandava mais horas de trabalho. Não tinha muito aquela separação do

tempo de lazer e tempo de trabalho. (...) e era muita demanda mesmo e desespero no período do *lockdown*. (E6)

Há também incerteza sobre remuneração diante da situação de empresas não pagarem o salário inteiro e ter que depender do governo para complementar a renda. Os trechos a seguir indicam essa incerteza:

(...) e tem o governo, porque a empresa não ia pagar o salário inteiro. A empresa iria pagar cerca de 30% e o governo ficou de dar o restante. Então todo mês era uma tensão de “e se o governo não pagar mais?” Então a empresa no começo dava uns cem reais, pagava os 30% a 50% do salário e o restante era o governo. (E1)

Tivemos redução salarial e migramos para o programa do governo em que eles pagavam parte do salário. Então teve um impacto financeiro importante. (E3)

Também foi possível perceber que houve dificuldade de conseguir clientes, principalmente no início da pandemia. Isso pode ser observado no seguinte trecho:

Não tinha cliente. Acontecia de às vezes alguém mandar mensagem, mas algo bem pouco. Foi mais trabalho de organização da empresa mesmo. O nosso site, por exemplo, os números de acesso despencam no período de começo da pandemia. (E5)

O Quadro 6 apresenta a síntese da experiência de trabalho durante a pandemia:

Quadro 6 - Síntese da subcategoria de análise experiência de trabalho durante a pandemia

Subcategoria	Síntese
<p>Experiência de trabalho durante a pandemia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento da carga de trabalho - Sensação de trabalho onipresente - Saúde do trabalhador - Dificuldade de conseguir clientes - Incerteza sobre remuneração

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com o quadro e os trechos exibidos, fica evidente a alta demanda de trabalho e a relação com prejuízos à saúde do trabalhador. As condições de trabalho cada vez mais precarizadas devido à pressão dos empregadores sobre os trabalhadores, atingindo a saúde física e mental de ambos (MARTONI; ALVES, 2019). E essa intensificação de trabalho foi ainda mais alta devido ao desemprego na pandemia, onde o trabalhador foi imposto a realizar funções além das que normalmente faria, chegando ao ponto de ver a separação entre o tempo de vida e o tempo de trabalho se tornar cada vez menor. Também foi percebido que diversos trabalhadores sentiram insegurança com relação ao recebimento do salário, onde muitas empresas procuraram reduzir custos de trabalho por meio de suspensão de contratos de trabalho e redução de salário, por exemplo, além da flexibilização dos trabalhadores resultando em intensificação do trabalho e os desafios de rápida adaptação à modalidade home office, assumindo partes do custo do trabalho e jornadas muito altas (CAÑADA, 2017; BRIDI, 2020b).

Sobre a **relação funcionário-empresa durante a pandemia** foi possível perceber que houve falta de assistência da empresa para com os funcionários. Isto é exposto nos trechos a seguir:

A empresa não tinha caixa o suficiente para disponibilizar notebooks, porque era uma equipe grande. Então eu entrei em desespero, porque teve um comunicado de que quem tivesse um computador ou notebook iria poder trabalhar e quem não tivesse não iria receber. Essa foi a história que rolou no começo. Entrei em desespero, e, sem poder, comprei um notebook. Aí eu comprei nesse desespero de que eu precisava trabalhar e precisava que a empresa visse que eu estava disponível para trabalhar. Foi difícil. (E1)

Uma coisa que também não foi positiva, mas eles julgaram necessário, foi retirado o auxílio alimentação/refeição. Então a gente passou a meio que pagar para trabalhar, uma vez que a gente estava utilizando luz, internet de casa sem auxílio da empresa. (E3)

Nota-se que houve preparo, mas também despreparo das empresas diante da crise, como mostram os diálogos abaixo:

Mas a empresa não tinha caixa e não estava com preparo o suficiente para manter a gente em uma crise. (E1)

A parte de RH ficou patinando à princípio em relação aos direitos. Também teve uma desorganização final, porque como teve essa ajuda do governo, o RH junto com a contabilidade cometeu uns erros e prejudicou, por exemplo, quando eu fui fazer o imposto de renda. (E3)

Hoje estamos com uma situação bem mais confortável e com números de 2019. Uma empresa mais enxuta, mais ágil, mais organizada, a gente aproveitou o período da pandemia para resetar e atualizar nossos sistemas, nosso site, plataforma de venda. Tudo foi feito por nós. A gente realmente se profissionalizou com a pandemia (E5)

Também há algumas falas com relação às medidas tomadas assim que souberam da pandemia. Os trechos abaixo mostram como foi o comportamento de algumas empresas:

A empresa contou com a sorte, porque surgiu uma oportunidade de trabalharmos para/com outra empresa. A gente era um terceirizado. Mas e se não surgisse? (E1)

E um dos quesitos que fez diferença também é que a gente tem um dos sócios que mora na Espanha e lá foi um dos primeiros países a pandemia pegar forte. Então o que acontecia lá, a gente já sabia que iria acontecer aqui uns meses depois. Então a gente conseguiu manobrar nesse sentido. (E5)

Uma outra questão percebida foi a comunicação com a empresa. Os diálogos abaixo explicam como se deu a comunicação com seus colegas de trabalho:

(...) a comunicação tinha muito ruído. Às vezes é um problema pequeno que vira grande por conta de a comunicação ser online. (E2)

No começo foi bem difícil, porque eu trabalhava no escritório antes e a informação era muito mais fluida, então um toquezinho ali na mesa já resolvia. (E3)

Com o passar do tempo foram se criando hábitos dentro da empresa que fizeram a comunicação ficar mais efetiva. Um deles é justamente, dividido por setor, ficar em chamada de vídeo. E ficava parte do setor junto, e se alguém tiver alguma dúvida liga o microfone e chamava alguém que sanava a dúvida na hora. E isso replica o que acontece no escritório, você vai ali na mesa do seu colega e pergunta. (E4)

O Quadro 7 apresenta a síntese da relação funcionário-empresa durante a pandemia:

Quadro 7 - Síntese da subcategoria de análise relação funcionário-empresa durante a pandemia

Subcategoria	Síntese
<p>Relação funcionário-empresa durante a pandemia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistência da empresa - Preparo da empresa diante da crise - Medidas tomadas assim que souberam da pandemia - Comunicação

Fonte: Elaboração própria.

Ao examinar os diálogos e o quadro acima, foi possível entender que houve pouca assistência das empresas, além de mostrar pouco preparo diante da crise e apenas um entrevistado relatando que buscou informações para se preparar e tomar as melhores decisões. Discussão essa levantada por Ebert (2019) quando relata que a empresa deve arcar com os custos de equipamentos, materiais e insumos adequados para os trabalhadores que estão trabalhando na modalidade home office. Além disso, diante do pouco preparo, destaca-se que no início da pandemia a comunicação não foi das melhores. O relatório “*A New Perspective on the Modern Workplace*”, realizado pela empresa de análises em TI *Freeform Dynamics* com apoio da Cisco, indicou que o período pandêmico, principalmente o início, foi um período interessante para que as empresas utilizassem novas soluções ou até instalações não usadas até então para auxílio na comunicação e na gestão do trabalho remoto, o que confirma a importância da comunicação para facilitar o trabalho (FREEFORM DYNAMICS, 2020).

4.2 Profissional de turismo

Ao verificar os **impactos da pandemia na profissão** foi possível inferir que, apesar de todas as mazelas da pandemia, o turismo como setor foi obrigado a se fortalecer e as empresas melhoraram seus processos e tecnologias. As falas abaixo evidenciam isso:

Um ponto foi o preparo de equipamentos. A tecnologia na área de turismo avançou muito, coisa que a gente era muito arcaico. Mexia muito com papel, tela fixa (monitor). Então essa questão de trabalho mudou muito. (E1)

O turismo foi meio que obrigado a mudar algumas coisas. Alguns sistemas antigos, melhorar a tecnologia para se comunicar também. Hoje está bem melhor com relação ao trabalho (E6)

Outro forte impacto da pandemia na profissão foi na questão da insegurança que os profissionais sentiram, por ser um setor sensível à crise. Abaixo os relatos dessa insegurança:

Identifico insegurança primeiramente, porque a gente percebeu que o turismo é um setor que independente o que aconteça, é o primeiro a ser impactado. Por qualquer coisa, não só pela pandemia. (E2)

E foi extremamente desafiador porque conforme a pandemia foi avançando, muitos hotéis, principalmente hotéis de lazer, alguns tiveram que ficar um bom tempo fechados. A demanda de trabalho também diminuiu em vários hotéis. E a cada hotel que fechava, criava mais incerteza e insegurança com relação ao emprego. (E3)

Também foi identificado um relato de que, durante a pandemia, as empresas passaram a olhar mais para números do que para pessoas, e isso também causa insegurança no profissional. A fala abaixo identifica isso:

Acho que com a pandemia, as empresas em um geral começaram a olhar mais para números do que para pessoas, o que é ruim. E a rotatividade vai crescendo e ninguém consegue parar nas empresas. E o setor de turismo foi um dos que mais foi impactado com tudo o que aconteceu. Muita gente desempregada, porque ninguém para em empresa que pensa assim. Então acho que tem que se olhar mais para as pessoas e não pensar só em lucrar. Então acho que a pandemia gerou essa urgência de gerar dinheiro. (E2)

A pandemia teve forte impacto negativo no turismo, mas também mostrou a importância dos profissionais de Turismo em um momento de crise e fechamento de fronteiras. Os trechos a seguir corroboram com tal afirmação:

A pandemia gerou um caos porque as pessoas estavam cancelando viagens, as companhias cancelando, as hospedagens cancelando. E foi aí que conseguimos mostrar nosso papel de agente de viagens, de turismólogos que conhecem e dominam todo o trabalho de resolver o caos. Então foi aí que viram a importância de ter um profissional de turismo apto e ciente do que está fazendo. (E1)

Então como profissional, ao mesmo tempo que eu sinto a insegurança, eu vejo como o turismo é importante no âmbito da sociedade e como é importante para as pessoas. (E2)

Para o trabalho no turismo em si, as pessoas entenderam ainda mais a importância de um agente de viagens e de um turismólogo (E6)

O Quadro 8 apresenta a síntese dos impactos da pandemia na profissão:

Quadro 8 - Síntese da subcategoria de análise Impactos da pandemia na profissão

Subcategoria	Síntese
Impactos da pandemia na profissão	<ul style="list-style-type: none"> - Avanço tecnológico - Importância do profissional de Turismo - Insegurança da profissão - Empresas visando apenas números

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com o quadro analisado e as falas dos sujeitos entrevistados, a pandemia acelerou algumas mudanças tecnológicas no setor do turismo, fazendo-o se atualizar como um todo. Além disso, a pandemia também mostra o valor do profissional de turismo de todas as áreas. Por outro lado, o período pandêmico escancarou a sensibilidade e fragilidade do Turismo com relatos sobre as inseguranças sentidas pelos trabalhadores diante de tantos problemas enfrentados, como fechamentos das fronteiras, parques e reservas fechadas para turismo, inúmeras empresas fechando, além das demissões em massa no setor. O turismo é um setor de destaque na economia e, por sua concepção e atividades, é um setor sensível às crises mundiais de ordem econômica, de segurança e/ou de saúde pública (REJOWSKI, 2002). E, com a pandemia, o sentimento de insegurança aumentou. Gerou insegurança profissional nos trabalhadores, tendo se manifestado mais fortemente em sua fase inicial, devido a situação de instabilidade econômica e social.

Ao analisar o **desemprego e informalidade** foi possível visualizar que muitas empresas fecharam devido à crise econômica, e, por outro lado, empresas que demitiram diversos funcionários para cortar os custos e contratar outros trabalhadores com salários menores. Por último, há uma fala de um entrevistado gestor que relata que, em empresas menores, com um esforço de todos foi possível não demitir em massa. É possível identificar esses pontos de vista nos trechos abaixo:

Vários amigos perderam emprego, principalmente pessoas que tinham muitos anos de trabalho e tinham um salário maior. Então a primeira coisa que fizeram foi cortar essas pessoas. A rescisão foi parcelada em várias vezes, e eles ganharam mandando essas pessoas embora e deixando as pessoas que recebiam menos e que automaticamente trabalhavam por todas as pessoas que foram mandadas embora. (E1)

Muitas empresas fecharam ou demitiram muitas pessoas para contratar outros funcionários com salários menores. (E2)

Bastante gente ficou desempregada. Principalmente amigos e amigas que trabalham em agências de viagens, que foi um setor extremamente impactado. Dentro dos hotéis mesmo, muita gente perdeu emprego. (...) os investidores e as empresas aproveitaram para demitir pessoas e depois fazer essa contratação com salários mais baixos. (E3)

Eu acho também que é muito do querer de quem está comandando a empresa. Quem quis segurar a onda, conseguiu, pelo menos em empresas menores. Quem pôde reduzir sua remuneração em um salário mínimo e entendeu quem ficaria 2 anos vivendo de um salário mínimo, conseguiu sobreviver. (E5)

Muitos dos trabalhadores que foram desligados durante a pandemia se evadiram do turismo. Alguns foram para trabalhos informais por necessidade, outros para outras atividades em que não se sentissem tão vulneráveis quanto no Turismo. As falas abaixo elucidam isso:

Percebi muitas pessoas, especialmente em hotelaria e agenciamento, que com a pandemia foram desligados e traumatizaram e saíram do turismo e foram trabalhar com outras atividades para não se sentir vulneráveis novamente. (E3)

Conheci pessoas que trabalhavam em empresa grande e que foram trabalhar em barraquinha de açaí para conseguir se manter. (E2)

Muitos alunos da minha turma que eram estagiários de algumas empresas grandes e no meio da pandemia acabaram perdendo a vaga e não foram chamados novamente quando as coisas melhoraram e passou a oportunidade. E muitos hoje não trabalham mais na área, estão em outros empregos por necessidade mesmo. (E4)

Por outro lado, há os trabalhadores que tentaram se recolocar no mercado dentro do turismo. Com muita dificuldade no início da pandemia, alguns trabalhadores não se recolocaram logo de início. Mas após o mercado de turismo voltar, houve recolocação. Os trechos abaixo apontam isso:

Muitas pessoas foram para o trabalho informal. Outras conseguiram se realocar em outras agências, mas teve uma dificuldade para conseguir entrar, porque no meio da pandemia mesmo não estava contratando. (E1)

Conheço muitas pessoas que ficaram desempregadas. Tenho um amigo que não conseguiu outro emprego durante a pandemia, mesmo tendo bastante experiência. (E2)

Muita gente se recolocou depois que melhorou o mercado. (E3)

Os que eu conheço, voltaram a trabalhar com o turismo. (E5)

O Quadro 9 apresenta a síntese do desemprego e informalidade no turismo neste período pandêmico:

Quadro 9 - Síntese da subcategoria de análise desemprego e informalidade

Subcategoria	Síntese
Desemprego e informalidade	<ul style="list-style-type: none"> - Evasão do turismo - Mortalidade de empresas - Corte de custos - Recolocação no mercado

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com o quadro acima e os diálogos supracitados, muitos trabalhadores ficaram desempregados durante o período da pandemia. E, a partir da dificuldade inicial de conseguir emprego no setor, muitos migraram para outras atividades por necessidade, sendo algumas delas informais. Para Cañada (2017), em tempos de variações de demanda no turismo, há oscilação nos empregos e os empregadores tendem a buscar trabalhadores temporários e trabalhadores com remuneração inferior ao salário médio a fim de cortar custos. Dessa forma, o turismo se torna um setor com baixa qualidade de empregos, com a classe trabalhadora fragmentada e com perda de direitos. E isso ocasiona na intensificação da informalidade. Com relação aos empregos, o agenciamento de viagens fechou o período 2020-2022 com saldo negativo de 12,5 mil empregos. O transporte aéreo perdeu 4,1 mil empregos e o alojamento 1 mil (SANTOS, 2023). Os números mostram o grande impacto que se teve nas empresas, causando uma onda de desemprego difícil de recuperar.

Em relação aos **impactos do home office no profissional de turismo** foi possível compreender que o profissional conseguiu, em alguns momentos, mais tempo para estudar e se capacitar. O entrevistado confirma, em seu trecho, a afirmação acima:

As pessoas começaram a estudar mais, fazer mais cursos justamente porque tudo foi para o online. Então o tempo que não se tinha para fazer isso surgiu no meio de tudo isso, porque a pessoa consegue se flexibilizar melhor. Então pessoas que estavam lá trabalhando conseguiam fazer faculdade, e antes não dava para fazer por conta da rotina e do tempo. (E1)

Também impactou na qualidade de vida para o profissional de turismo em razão da ausência dos deslocamentos, como pode ser visto nas falas abaixo:

Qualidade de vida, apesar de que eu não gostar de ficar 100% em casa porque a pessoa fica isolada do mundo (...). Mas quando você termina de trabalhar você quer dar uma respirada e aqui não acontecia porque eu ficava 100%, porém eu conseguia resolver tudo no meu horário de almoço. Se tem mais flexibilidade. E tem a questão de dormir um pouco mais, porque não gasta tempo no trânsito até o trabalho, então isso conta bastante. A maioria do estresse está voltado para o tempo gasto para chegar em algum lugar. (E1)

O turismo também tem pessoas mais velhas e para essas pessoas é interessante o home office. Porque o trabalho pode ser até mais produtivo, dependendo de como você lida e se adapta. Porque também não tem o estresse do deslocamento. (E2)

(...) o gerenciamento fica muito melhor. O tempo é importante nesse caso, dá para acordar um pouco mais tarde para entrar no trabalho e não perder tanto tempo no ônibus. O conforto de casa também é importante. Acredito que economiza um tempo de deslocamento e cansaço. (E4)

Outros entrevistados apontaram que também há impactos na humanização e na relação interpessoal. Os trechos a seguir expõem isso:

Eu acho que impacta na relação de humanização mesmo. Por mais que tenha vários projetos de humanização em empresas home office, eu acho que impacta bastante as relações, você não tem o cara a cara ne e nada substitui isso. E às vezes eu sinto falta de ver um fluxo. Eu vejo o turismo muito como ver uma movimentação, pessoas indo e vindo. (E4)

(...) então acredito que impacta na relação interpessoal, e mexe talvez na confiança, porque é muito mais fácil a gente tratar dos problemas através de uma tela. Já me questionei diversas vezes que se eu sair da modalidade home office, eu vou me adaptar à modalidade presencial novamente? Eu vou ter a confiança que eu tenho, a articulação que eu tenho à distância com os clientes? (E6)

O Quadro 10 apresenta a síntese dos impactos do home office no profissional de Turismo:

Quadro 10 - Síntese da subcategoria de análise impactos do home office no profissional de Turismo

Subcategoria	Síntese
Impactos do home office no profissional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo para estudar - Qualidade de vida - Ausência de deslocamento - Humanização e relação interpessoal

Fonte: Elaboração própria.

Nessa subcategoria, os entrevistados expressam sua visão sobre os impactos sobre o profissional de turismo como um todo e não apenas para experiências próprias. Dessa forma, é possível notar que enxergam impactos positivos do trabalho home office para o profissional de Turismo, no entanto, há contradições em suas próprias experiências que não condizem apenas com impactos positivos, e isso pode ser visto em outras subcategorias. Algumas falas alegaram que trabalhar de casa

melhora a qualidade de vida dos trabalhadores devido à ausência de deslocamento e do conforto da própria residência. Por outro lado, constata-se que a demanda aumentou para os trabalhadores em razão de remarcação de voos e repatriação de clientes. O fator casa aparece positivamente quando em comparação com a insegurança, tempo longo perdido e estresse dos meios de transportes utilizados até o trabalho ou com o distanciamento da família durante o trabalho presencial. Por outro lado, o trabalho leva para casa alguns sentimentos negativos, como estresse e outros problemas. Dessa forma, pode-se notar que a relação entre trabalhador, trabalho e ambiente impacta e reflete nas condições de trabalho. Algumas falas também relatam falta de autoconfiança em razão de não ter muitas relações com seus colegas de trabalho. E reproduzir a comunicação e relação entre os colegas de trabalho que se assemelhe ao escritório é uma das ações mais difíceis, no entanto recomendadas para que haja mais humanização no trabalho.

4.3 Tendências e retomada do Turismo

Quanto à **tendência e mudança no turismo** foi possível verificar que os modelos home office e híbrido são vistos como tendência, não só para o turismo, mas para diversos setores da economia. Os trechos abaixo confirmam isso:

O home office eu vejo que é uma tendência, não só no turismo, mas em várias outras áreas. E a gente vai ver que o home office vai crescer mais e mais, porque dá certo para as empresas. Reduz vários custos, até mesmo questão de benefícios para o funcionário. Acho que a tendência do mercado é o home office ou o híbrido. (E2)

O home office ainda é muito novo, se expandiu muito durante a pandemia. Muitas empresas continuaram usando pós retomada, porque tem muitas vantagens para a empresa também. (E4)

Acho que o híbrido seria a melhor opção justamente para ter um conforto. Para mim seria ideal ser segunda e sexta para acordar tranquilo na segunda e na sexta ter flexibilidade de acordar mais tranquilo. (E1)

Olhando para o futuro, eu acho que é interessante o híbrido para o profissional de turismo. (E6)

Outra tendência percebida é a priorização de protocolos de segurança em diversos locais, principalmente em hotéis. Isso é apresentado nos trechos a seguir:

Ter procedimentos e protocolos de segurança no seu hotel passou a ser mais atrativo muitas das vezes do que ter boas avaliações dos hóspedes. (E3)

Tem mais protocolos em tudo hoje em dia. (E2)

Muitos clientes priorizaram hotéis com protocolos de segurança, passou a ser algo mais relevante. E pensando na hospedagem até pagando mais caro por ter um lugar com mais segurança. (E6)

Há também uma tendência de mercado em colocar sua visão para o futuro. Isso é exposto na fala a seguir:

a tendência hoje é que as projeções são olhando mais para os meses à frente tentando captar clientes que comprem com antecedência e não tanto olhando para o histórico. Acho que é uma tendencia de mercado olhar mais para frente. (E3)

Além disso, também há o aumento dos preços a partir da retomada. Os diálogos abaixo confirmam isso:

Uma coisa muito gritante depois da abertura das fronteiras foi a inflação nos preços de passagens aéreas. É algo que até agora não voltou ao normal. Uma passagem de ida e volta que era R\$2500,00, hoje está R\$6000,00. Então foi um impacto bem grande no setor nessa retomada. (E4)

(...) e os preços também mudaram completamente. (E2)

O Quadro 11 apresenta a síntese das tendências e mudanças no Turismo:

Quadro 11 - Síntese da subcategoria de análise tendência e mudança no Turismo

Subcategoria	Síntese
Tendência e mudança no Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalhar home office e/ou híbrido - Mais protocolos de segurança - Visão do mercado para o futuro - Aumento dos preços

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com a análise das falas dos entrevistados e o quadro, ficou evidente a tendência de mercado apontando para o trabalho remoto cada vez mais se expandindo. O teletrabalho é uma forte tendência não só para o turismo, mas para o mercado de trabalho em diversas áreas, no entanto, há diversas críticas e resistências

por alguns. Os adeptos ao modelo relatam que esse modo de trabalho traz melhorias para a gestão dos trabalhadores, decisões mais ágeis, melhor controle de dados e acessibilidade facilitada. Para mais, há também a redução de custos para as empresas (BRIDI, 2020a). Além disso, protocolos de segurança sanitária se manterão como algo decisivo na tomada de decisão no turismo de maneira mais consciente.

Com relação à **retomada do turista** foi possível identificar que há necessidade de viajar e de lazer após um período longo dentro de casa sem poder aproveitar viagens. Nas falas abaixo os sujeitos comentam sobre isso:

(...) as pessoas têm essa necessidade de viajar. E como muita gente ficou dentro de casa, agora o pessoal quer viajar e sair de casa. Então também é um setor que as pessoas priorizam, priorizam viajar. (E2)

As pessoas hoje, pós retomada, valorizam mais o tempo delas de lazer. Viajar à lazer passou a ser algo essencial e não mais algo que faz se sobrar dinheiro. Passou a ser algo mais bem visto. (E3)

(...) a procura por passagens aéreas é bem maior. Eu acredito que tenha sido pela contenção, tanto tempo contido ali as pessoas dentro de casa. Então criou-se uma necessidade muito maior e uma valorização da viagem. (E4)

A pandemia fez com que as pessoas descobrissem mais a natureza e o quanto é bom viajar, visitar uma outra cidade. Eu acho que a pandemia acelerou esse futuro de uma certa forma (E5)

Alguns dos entrevistados também relataram que quando houve a retomada, um público com alto poder aquisitivo pôde usufruir do turismo. A seguir, os trechos expõem isso:

(...) e o turismo de lazer, quando passou a ser feito, foi feito por uma classe mais elitista com maior poder de compra, porque os acessos eram limitados. (E6)

O comportamento do consumidor mudou completamente e segue mudando. No primeiro momento os clientes não tinham possibilidades de fazer viagens internacionais. Então o público com mais poder de compra passou a comprar produtos nacionais, então a gente teve uma alta demanda especialmente de regiões como o nordeste e sul, que era de consumação mais de turistas nacionais com poder aquisitivo mais alto, e isso impactou diretamente nas tarifas. E havia uma defasagem por conta da pandemia, e os investidores queriam recuperar esse dinheiro. Então isso mudou muito do pré-pandemia, a gente não lidava com esse hóspede com maior poder aquisitivo, porque esse hóspede fazia mais viagens internacionais do que nacionais. (E3)

Outros entrevistados apontaram que o turismo doméstico foi visto como alternativa no momento em que as fronteiras estavam fechadas. Os diálogos a seguir afirmam essa informação:

O turismo doméstico foi e tem sido hoje visto muito como alternativa. Teve um estímulo grande para os destinos nacionais devido na época estar com as fronteiras fechadas. (E4)

Antes da pandemia a gente trabalhava com pacotes focados no público internacional. Quando veio a pandemia, a gente virou a chave para o nacional. E hoje nós aumentamos nosso portfólio de trabalho em função da crise. Se não fosse essa crise, nós não teríamos nos movimentado tão rápido. (E5)

A procura por privacidade também foi um fator importante percebido devido à insegurança e medo sentido desde o início da pandemia. Portanto, a privacidade passou a ter mais valor pós retomada e pode-se notar isso nos trechos abaixo:

Durante a pandemia e mais fortemente pós retomada, as empresas de hospedagem de casa por temporada passaram a ter uma fatia importante de mercado, porque as pessoas passaram a alugar casa de temporada para estar com a família em uma casa só para elas e ter menos chances de se contaminar. (E3)

Vejo que aumentou a demanda por *tours* privativos. (E5)

O Quadro 12 apresenta a síntese da retomada do turista:

Quadro 12 - Síntese da subcategoria de análise retomada do turista

Subcategoria	Síntese
Retomada do turista	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de lazer - Público com alto poder aquisitivo - Procura por privacidade - Turismo doméstico - Turismo de natureza

Fonte: Elaboração própria.

Segundo os diálogos apresentados pelos entrevistados e de acordo com o quadro analisado, a procura por viagens e atividades de lazer aumentaram na pandemia, seguem em alta e ainda em crescimento. Ademais, além dessas viagens à lazer por ter ficado muito tempo em casa, há também procura por hospedagens mais privativas para realizar atividades com número de pessoas reduzido e ao ar livre (BARBOSA, 2020; PANTUFFI; PERUSSI, 2021). Foi identificado também um aumento significativo do turismo doméstico, e isso ocorreu em razão do bloqueio no turismo

internacional. Dessa forma, o que se pode considerar é que antes a predileção era se manter em casa para descansar da rotina de trabalho e deslocamentos, já com a chegada da pandemia acontece uma mudança: pessoas procuram por atividades externas para relaxamento da rotina doméstica e do home office.

Ao analisar a **tendência e mudança no profissional de turismo** foi possível identificar que os profissionais tendem a buscar mais qualificação após a retomada do turismo. Além disso, os trechos a seguir evidenciam também a necessidade de ser mais qualificado após esse período:

Eu acho que as pessoas hoje tendem a se capacitar mais, porque como muitas empresas fecharam e o mercado está muito difícil. Hoje, quanto mais capacitado você está, mais chance de conseguir uma vaga. O mercado ficou muito mais concorrido. (E2)

Notei muita busca por especialização. E eu tenho visto bastante na parte de atendimento e eu entendo isso como forma de talvez aproveitar a especialização de atendimento em outras áreas, por conta da saturação e competitividade do mercado e dificuldade de conseguir emprego. (E4)

Por fim, os entrevistados também relataram que após esse período complexo vivido, o profissional de turismo é mais exigente e fortalecido. Os trechos, a seguir, evidenciam essa afirmação:

Sinto que pós pandemia o profissional mais jovem é menos resiliente, por mais que a pandemia tenha exigido muita resiliência, hoje é mais exigente e preza mais pela qualidade de vida. Por exemplo, se o trabalho for 100% presencial a pessoa já não quer. Não quer voltar ao sistema antigo. (E3)

Pós pandemia me sinto um profissional mais completo. A sensação é que agora pode acontecer qualquer coisa que a gente vai resolver e dar um jeito. A gente sai mais fortalecido, com o psicológico mais calejado. (E5)

O Quadro 13 apresenta a síntese das tendências e mudanças no profissional de Turismo:

Quadro 13 - Síntese da subcategoria de análise tendência e mudança no profissional de Turismo

Subcategoria	Síntese
<p>Tendência e mudança no profissional de Turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procura por qualificação profissional - Profissional mais exigente - Profissional mais fortalecido

Fonte: Elaboração própria.

Por intermédio do quadro analisado e das falas dos sujeitos, é possível inferir que cada vez mais se precisa de um trabalhador qualificado e é importante que o próprio sujeito se capacite. Parte dessa procura por qualificação é em razão de insegurança causada pela pandemia. E mesmo os trabalhadores mais qualificados tem se tornado mais exigentes e inseguros, e ao mesmo tempo se qualificam em outras áreas e acabam buscando por outras oportunidades em áreas distintas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando a proposição feita na introdução, de evidenciar o entendimento dos trabalhadores sobre os impactos da pandemia, este estudo procurou compreender o entendimento dos profissionais das empresas de Turismo da cidade do Rio de Janeiro sobre os impactos da pandemia da COVID-19 no seu trabalho.

Ao analisar o trabalho no turismo durante o período da pandemia foi possível perceber que, no geral, os sujeitos entrevistados notam pontos positivos do home office para os profissionais de turismo, apesar das falas contraditórias de suas experiências próprias mostrarem uma experiência contrária com relação ao modelo implementado massivamente desde o início da pandemia. No entanto, é enxergado por eles como um modelo a ser implementado cada vez mais no setor de turismo, principalmente pós retomada. Assim como o modelo híbrido, que se mostrou ser o modelo mais aceito e desejado.

O período pandêmico intensificou as condições precárias de trabalho e reforçou a exploração dos trabalhadores a partir de diferentes configurações de trabalho, como o home office, e com isso aparece também a transformação da residência em ambiente de trabalho, o aumento e flexibilização das jornadas de trabalho e a perda de alguns benefícios como o vale alimentação, por exemplo. Dessa forma, com esse cenário, trabalhar em casa aparece como uma contradição para os trabalhadores: por uma perspectiva retrata um caminho viável em relação às demissões em massa, que aconteceram no setor de hospedagem e agências, por exemplo; por outro lado, exatamente por ser propagado como única alternativa diante do desemprego, gerou uma lacuna para o desgaste ainda maior das condições de trabalho. A degradação foi ainda mais intensa no setor de agenciamento de viagens, tanto pela diminuição da demanda no início da pandemia, que culminou na queda extrema das comissões de venda, quanto pela flexibilização de trabalho, que elevou a carga de trabalho ao

decorrer da pandemia e pela flexibilização de direitos, que resultou em salários reduzidos, contratos suspensos e demissões.

Outro fator percebido foi a grande onda de desemprego, com fechamento de empresas e a dificuldade de encontrar emprego no turismo, principalmente no setor de agenciamento e alojamento. Após a retomada do turismo, os números do turismo melhoraram. As Atividades Características do Turismo (ACTs) finalizaram o ano de 2022 com saldo positivo de 180 mil empregos formais. Mais da metade desse aumento 65% (115 mil) foi em razão da empregabilidade nos serviços de alimentação. Houve também um crescimento relevante no ano de 2022 no setor de alojamento (25 mil), resultando em 14% do aumento total de empregos no ano. No entanto, o turismo não se recuperou totalmente dos empregos perdidos na pandemia. O setor que mais sofreu na pandemia, o de agenciamento de viagens, fechou o período 2020-2022 com saldo negativo de 12,5 mil empregos. O transporte aéreo perdeu 4,1 mil empregos e o alojamento 1 mil (SANTOS, 2023). Dessa forma, é possível perceber que o turismo segue em recuperação, apesar do ótimo avanço.

De acordo com os diálogos nas entrevistas, foi possível notar a sobrecarga de trabalho e em um local da casa improvisado para se trabalhar, a difícil separação da vida de trabalho e vida pessoal, perda de contato social, além de sentimentos ruins por não estar pessoalmente trabalhando e se comunicando com os seus colegas de trabalho como um ponto negativo do trabalho em casa. Um ponto que fica evidente diante das falas analisadas é que a alta demanda de trabalho com todos os fatores envolvidos de se trabalhar em casa tem relação com prejuízos à saúde do trabalhador. As condições de trabalho ficam cada vez mais precarizadas devido à pressão dos empregadores sobre os trabalhadores, atingindo a saúde física e mental de ambos (MARTONI; ALVES, 2019).

Nos achados deste estudo, foi possível encontrar algumas falas sobre prejuízos à saúde, como aparição de sintomas físicos e mentais, reações comportamentais, estresse e cansaço emocional. Por outro lado, os achados também mostram que os entrevistados também entendem as vantagens do home office, devido a economia de tempo que, antes, era atribuído ao deslocamento de casa ao trabalho. Alguns sujeitos, por exemplo, passaram a usar o tempo que era destinado a se locomover para o trabalho em atividades da faculdade ou exercícios físicos. Dessa forma, alguns dos participantes indicaram melhoria na qualidade de vida em razão de caminhadas diárias, maior assertividade nas aulas da faculdade e aperfeiçoamento pessoal.

Os achados de pesquisa também indicam sobre como as empresas podem ter uma reflexão e devem entender a rotina do trabalhador considerando suas demandas em casa com o trabalho. Alguns dos entrevistados se queixaram de que se sentiam pressionados por superiores da empresa. Houve trabalhadores que pensaram em sair do emprego, outros procuraram empregos na modalidade presencial diante do desgaste emocional do período. Dessa forma, houve muitos impactos na saúde do trabalhador, tanto físicos quanto emocionais, que vão de encontro com a situação pandêmica do isolamento. A ligação desses fatores provoca os sentimentos e sintomas relatados neste estudo.

No que se refere às tendências, percebe-se que uma das contribuições que se visualiza nesta pesquisa é de entender que os trabalhadores iniciaram a pandemia com uma visão sobre o trabalho em casa, porém houve uma mudança na maneira de perceber o trabalho home office. Tanto é que quando questionados sobre tendências no turismo pós retomada, grande parte dos entrevistados relatou sobre o trabalho home office e/ou híbrido como o futuro para o setor e somente o modelo híbrido como o ideal para si.

Como continuidade deste estudo, sugere-se estudos que abarquem questões sobre: formação profissional dos trabalhadores e remuneração salarial; gênero e raça; a mobilidade dos trabalhadores que residem diante do trabalho; as condições de trabalho em momentos de não pandemia. Além disso, diante do que foi visto nos diálogos, se torna importante também incluir questões sobre como trabalhar a gestão do tempo no home office. Ademais, sugere-se um recorte maior, a nível nacional, e que observe trabalhadores de outros serviços do setor do turismo.

Por fim, sinaliza-se o temor das atuais condições de trabalho citadas neste estudo se alongarem e expandirem para muito além do contexto pós-pandêmico. Dessa maneira, entende-se que o presente trabalho colabora para que trabalhadores, especialmente da classe do setor de agenciamento de viagens e hospedagem, compreendam com clareza sua condição laboral e alguns rumos para sua subversão.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018. 325p.
- ANTUNES, R. **Coronavírus**: o trabalho sob fogo cruzado. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2020a. E-book (51p.).
- ANTUNES, R. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. In: R. Antunes (org.). **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020b.
- BARBOSA, A. 5 tendências para o turismo mundial pós-pandemia. **Consumidor moderno**. 23 jul. 2020. Disponível em: <https://www.consumidormoderno.com.br/2020/07/23/5-tendencias%20para-o-turismo-mundial-pos-pandemia/>. Acesso em: 10 nov. 2021.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BEZERRA, E.D.; SILVA, D. E. P. Adoção de inovações em serviços turísticos: um estudo de múltiplos casos em bares e restaurantes da orla de Aracaju (SE, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 1, p.14-34, jan./abr. 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel de casos de doença pelo coronavírus 2019 (COVID-19) no Brasil** [Internet]. Brasília, 2022a. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 20 dez. 2022.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Desempenho do turismo nacional reforça perspectivas de recuperação**. [Internet]. Brasília, 2022b. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2022/04/desempenho-do-turismo-nacional-reforca-perspectivas-de-recuperacao>. Acesso em: 30 mai. 2022.
- BRASIL. Secretarias Estaduais de Saúde. **Painel interativo: Covid-19 casos e óbitos** [Internet]. Brasília, 2022c. Disponível em: https://infoms.saude.gov.br/extensions/covid-19_html/covid-19_html.html. Acesso em: 20 dez. 2022.
- BRASIL. Portaria nº 454, de 20 de março de 2020. [Declara, em todo o território nacional, o estado de transmissão comunitária do coronavírus (covid-19)]. **Diário Oficial da União**: seção: 1-extra, p.1, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-454-de-20-de-marco-de-2020-249091587>. Acesso em: 08 set. 2020.
- BRIDI, M. A. Teletrabalho em tempos de pandemia e condições objetivas que desafiam a classe trabalhadora. In: OLIVEIRA, D. A.; POCHMANN, M. (Orgs). **A Devastação do trabalho**: a classe do labor na crise da pandemia. Brasília: Editora Positiva, 2020a. p. 173-205.
- BRIDI, M. A. A pandemia Covid-19: crise e deterioração do mercado de trabalho no Brasil. **Estudos Avançados**, v. 34, n. 100, 2020b.

CAÑADA, E. Por qué se precariza el trabajo turístico? **Sin Permissó**, p. 1-8. 2017.

CAVALLINI, M. Pandemia adiantou mudanças no mundo do trabalho. **G1**. 19 jun. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2020/06/19/pandemia-adiantou-mudancas-no-mundo-do-trabalho-veja-as-10-principais-tendencias.ghtml>. Acesso em: 18 dez. 2020

CLEMENTE, A. C. F. et al. Políticas públicas frente aos impactos econômicos da Covid-19 no Turismo. **Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território**, v. 8, n. 14, p. 73-85, 2020.

COELHO, M.; SAKOWSKI, P. **Perfil da mão de obra do turismo no brasil nas atividades características do turismo e em ocupações**. Brasília: IPEA, 2014.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). **Com maior inflação em cinco anos, serviços abrem 2022 em queda**. 2022. Disponível em: <https://portal-bucket.azureedge.net/wp-content/2022/03/212289558557b11aa1ca6d6f54474a7a.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2022.

CRUZ, R. Desenvolvimento desigual e turismo no Brasil. **Confins**, n. 36, p. 1-15. 2018.

DAL ROSSO, S. **O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor**. Boitempo, 2017.

EBERT, P. O teletrabalho na reforma trabalhista: impactos na saúde dos trabalhadores e no meio ambiente do trabalho adequado. **Revista Dos Estudantes De Direito Da Universidade De Brasília**, n. 15, 163-172, 2019.

ENRIQSON, E. Os desafios de uma gestão frente à pandemia. **PUCRS**. Rio Grande do Sul, 3 nov. 2020. Disponível em: <https://www.pucrs.br/blog/os-desafios-de-uma-gestao-frente-a-pandemia/>. Acesso em: 8 dez. 2020.

FELIX, A; REINOSO, N. G.; VERA, R. Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic (COVID-19). **Rev. interam. ambient. tur., Talca**, v. 16, n. 1, p. 66-78, 2020.

FREEFORM DYNAMICS. **A new perspective on the modern workplace: Forward-looking lessons from real-life pandemic experiences (in association with Cisco)**. United Kingdom, 2020. (Executive Insight Report).

FREITAS, André Ricardo Ribas; NAPIMOGA, Marcelo; DONALISIO, Maria Rita. Análise da gravidade da pandemia de Covid-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, R. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2002. p. 67-79.

GOMES, A. M.; SILVA J. R. G. da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração *home-office*: estudo de caso na Shell Brasil. **Cad. EBAPE.BR [online]**. v.8, n. 1, p.71-91, 2010.

GÖSSLING, Stefan; SCOTT, Daniel; HALL, C. Michael. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 29, n. 1, p. 1-20, 2020.

GUIMARÃES, V. L. et al. Covid-19 pandemic and higher education in tourism in the state of Rio De Janeiro (Brazil): preliminary research notes. **Revista Rosa dos Ventos -Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul, v. 12, nº 3, p. 1–18, 2020.

HARVEY, D. **A política anticapitalista na época da COVID-19**, 2020. Disponível em: <http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/597468-a-politica-anticapitalista-na-epoca-da-covid-19-artigo-de-david-harvey>. Acesso em 28 nov.2020

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua**. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques>. Acesso em: 20 abr. 2022.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. **Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo – SIMT**. Brasília, 2021. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/extrator/arquivos/180228_tutorial_extrator_dados_turismo.pdf. Acesso em: 30 abr. 2022.

LIZOTE, S. A.; TESTON, S. F.; MARTENDAL, B. C.; TOBIAS, J. C.; ASSI, S. R. Bem-Estar Subjetivo e *Home Office* em Tempos de Pandemia. In: USP International Conference in Accounting, 20., 2020, São Paulo. **Anais**. São Paulo: USP, 2020.

LIZOTE, S. A.; TESTON, S. F.; RÉGIS, E. S. O.; MONTEIRO, W. L. S. Tempos de pandemia: bem-estar subjetivo e autonomia em *home office*. **Revista Gestão Organizacional**, v. 14, n. 1, p. 248-268, 2021.

LOHMANN, Guilherme. Globalização e os Impactos dos Ataques Terroristas de 11 de setembro de 2001: Implicações para o Sistema de Turismo. **Boletim de Estudos em Hotelaria e Turismo**, v. 2, n. 1, p. 11-20, 2004.

MARTONI, R. M. **Turismo & Capital**. Curitiba: Appris, 2019.

MARTONI, R.; ALVES, K. 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.

MAY, T. **Pesquisa Social: questões, métodos e processos**. 3. ed. Porto Alegre: 2004.

MELIANI, P. F.; GOMES, E. T. Contradições entre a importância do trabalhador e a precarização das relações de trabalho no turismo: notas primeiras de uma pesquisa de tese para doutoramento. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, n. 13/14, p. 117-126, 2010.

MICELI, A. L. et al. **Work Anywhere**, **MIT Technology Review**, ano 01, número 01, Special Edition Home Office, Dez 2020. Disponível em: https://mittechreview.com.br/wp-content/uploads/2021/01/mit_trbr_special_edition_home_office.pdf. Acesso em: 10 dez. 2021.

MINAYO, M. C. S. (org.) **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Secretaria do Trabalho. Microdados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED. 2021. Brasília. Disponível em: <http://pdet.mte.gov.br/novo-caged>. Acesso em: 20 mar. 2022.

MUNIZ, A. Home office na pandemia pode levar profissionais à exaustão. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 4 abr. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/sobretudo/carreiras/2020/04/home-office-na-pandemia-pode-levar-profissionais-a-exaustao.shtml>. Acesso em: 8 dez. 2020.

OLIVEIRA, A. F.; GOMIDE JR., S.; POLI, B. V. S. Antecedentes de bem-estar no trabalho: Confiança e políticas de gestão de pessoas. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 21, n. 1, p. 1-26, 2020.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL – ICAO. **Global COVID-19 Airport Status**. 2021. Disponível em: <https://www.icao.int/safety/Pages/COVID-19-Airport-Status.aspx>. Acesso em: 24 fev. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Panorama laboral em tempos de la COVID-19: impactos em el mercado de trabajo y los ingresos em América Latina y el Caribe. **Nota Técnica do Informe Regional Panorama Laboral**, 2020. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_749659.pdf. Acesso em: 08 dez. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE - OMS. Global Preparedness Monitoring Board. **A world at risk: Annual report on global preparedness for health emergencies**. 2019. Disponível em: <https://www.gpmb.org/annual-reports/annual-report-2019>. Acesso em: 21 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE - OMS. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília. 11 mar. 2020a. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812. Acesso em: 10 ago. 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE - OMS. **WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard**. 2022. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 07 nov. 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO - OMT. **World Tourism Barometer**. 2020. Volume 18. Issue 1. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.1>. Acesso em: 18 mai. 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO - OMT. **2020: Worst year in tourism history with 1 billion fewer international arrivals**. UNWTO News, 28 jan. 2021. Disponível em: <https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals>. Acesso em: 25 fev. 2022.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Brasil confirma primeiro caso de infecção pelo novo coronavírus**. Brasília. 26 fev. 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6113:brasil-confirma-primeiro-caso-de-infeccao-pelo-novo-coronavirus&Itemid=812. Acesso em: 20 nov. 2020.

PANOSSO NETTO, A.; OLIVEIRA, J. L. S.; SEVERINE, V. F. Do *overtourism* à estagnação. Reflexões sobre a pandemia do Coronavírus e o turismo. **Cenário: revista interdisciplinar em turismo e território**, v. 8, n. 4, p. 26 - 43, 2020.

PANTUFFI, C. M.; PERUSSI, R. F. Comportamento do consumidor e sustentabilidade no Turismo na Pandemia da Covid-19. In: PORTUGUEZ, A. P.; TRIGO, L. G. G. (Orgs). **Turismo e saúde global: pandemia, pandemônio e novos rumos para o setor no Brasil e no mundo**. Ituiutaba: Barlavento, 2021, p. 70-108.

RAFALSKI, J. C.; ANDRADE, A. L. *Home-office: aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa*. **Temas Psicol.** v. 23, n. 2, p. 431- 441, 2015.

REJOWSKI, Mirian et al. **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, v. 157, 2002.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5a ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, B. A cruel pedagogia do vírus. Boitempo, 2020.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Emprego no Turismo. Painel dinâmico de empregos formais nas Atividades Características do Turismo. NEAT – USP. 2023. Disponível em: <https://sites.usp.br/neat/emprego-no-turismo/>. Acesso em: 29 jan. 2023.

SANTOS, L. **Trabalho no Turismo: faces da precarização de um proletariado contemporâneo de serviços**. 2018. Dissertação. (Mestrado em Geografia). Programa de Pós-graduação em geografia humana, Universidade de São Paulo. São Paulo.

SANTOS, M. F.; RODRIGUES, J. F. S. COVID-19 e repercussões psicológicas durante a quarentena e o isolamento social: uma revisão integrativa. **Revista Nursing**, v. 23, n. 265, 4095-4100, 2020.

SEBRAE. **Pequenos negócios em número**. Institucional. 2018. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 15 dez. 2020.

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE (SES/RJ). **Painel de casos de doença pelo coronavírus (COVID-19) no Estado do Rio de Janeiro** [Internet]. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://painel.saude.rj.gov.br/monitoramento/covid19.html#>. Acesso em: 20 nov. 2022.

SILVA, H. G. N.; SANTOS, L. E. S.; OLIVEIRA, A. K. S. Efeitos da pandemia no novo Coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades. **Journal of Nursing and Health**, v. 10, n. 4, 2020.

SILVA, I. C. M.; SILVA, M. H.; SANTOS, M. L. 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.

TAKAHASHI, A. R. W. **Pesquisa Qualitativa em Administração: fundamentos, métodos e usos no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2013.

TASCHETTO, M.; FROEHLICH, C. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, 349-375, 2019.

THIAGOR, A. Prepare-se para as tendências: o turismo pós pandemia aponta para os destinos de natureza no Brasil. **Blog Venturas**. 23 abr. 2020. Disponível em: <https://blog.venturas.com.br/tendencias-pos-pandemia-no-turismo-apontam-para-turismo-de-natureza>. Acesso em: 12 dez. 2021.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: Estimativa empírica de dimensionamento. **Revista Brasileira de Pesquisa de Marketing**, v.3, p.20-27, 2009.

TOMÉ, Luciana Mota. **Setor de turismo: impactos da pandemia**. 2020.

TRINDADE, J. R. **O Covid-19 e o mundo do trabalho brasileiro: o que os dados pré-crise nos alertavam e para que cenário caminhamos**, 2020. Disponível em: <https://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Trabalho/O-COVID-19-e-o-mundo-do-trabalho-brasileiro-o-que-os-dados-pre-crise-nos-alertavam-e-para-que-cenario-caminhamos/56/47209>. Acesso em: 20 mai. 2022.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VEIGA, N. H. et al. Teoria da adaptação e saúde do trabalhador em *Home Office* na pandemia de COVID-19. **Rev baiana enferm.** v. 35, 2021.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa Qualitativa em Administração**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 44, n. 22, p. 203-220, 2014.

WERNECK, G. L.; CARVALHO, M. S. A pandemia de COVID-19 no Brasil: crônica de uma crise sanitária anunciada. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, 2020.

WORLD ECONOMIC FORUM - WEF. **The future of jobs**: employment, skills and workforce strategy for the Fourth Industrial Revolution. 2016. Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf. Acesso em: 17 nov. 2020.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL (WTTC). **Economic Impact Reports**. 2019. Disponível em: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>. Acesso em: 5 jan 2021.

ZOUAIN, D. M. et al. Mercado de trabalho em Turismo no Rio de Janeiro: análise dos impactos da pandemia da Covid-19 e principais tendências para o setor. In: Encontro Nacional de Cursos de Graduação em Administração, 32, 2021, Fortaleza. **Anais**. Fortaleza: ANGRAD, 2021. Disponível em: <https://www.doity.com.br/anais/32enangrad/trabalho/191168>. Acesso em: 19 mar. 2022.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

PARTE 1 – Introdução

1) Abertura da entrevista:

- Apresentação profissional
- Objetivos e importância da pesquisa
- Orientações sobre a responsabilidade e sigilo das informações
- Assinatura do termo de consentimento
- Orientações sobre procedimentos da entrevista
- Solicitação para gravação da entrevista

2) Caracterização do entrevistado:

- Formação:
- Idade:
- Tempo de atuação no setor de turismo:
- Cargo na empresa:
- Tempo de trabalho na atual empresa:
- Atualmente o seu trabalho é home office, híbrido ou presencial?

3) Descrição da organização

- Nome da empresa
- Área de atuação da empresa

PARTE 2 – Desenvolvimento

DESAFIOS DO TRABALHO EM TURISMO DURANTE A PANDEMIA

- Como foi o processo de adaptação no trabalho home office? Quais foram os pontos positivos e negativos?
- Relate em detalhes sua experiência de trabalho durante a pandemia.
- Como foi a relação com a empresa durante o período da pandemia?
- Houve volta total ou parcial dos trabalhadores para o presencial? Como isso foi organizado?

PROFISSIONAL DE TURISMO

- Você mudou de trabalho durante a pandemia? Como se deu essa mudança?
- Você procurou outro trabalho durante a pandemia? Por quê?
- Conhece algum profissional de turismo que ficou desempregado nesse período? Esse trabalhador foi para algum trabalho informal?
- Quais impactos você identificou na sua profissão?
- Como trabalhar em home office ou híbrido impacta o profissional de turismo?

TENDÊNCIAS E RETOMADA DO TURISMO

- Você identifica alguns tipos de tendências no seu setor/empresa? Comente sobre isso.
- Durante a pandemia o turista era mais doméstico ou internacional? Como foi essa proporção?
- Você identificou algum tipo de tendência/mudança de rota do público que viaja?
- Você identificou algum tipo de tendência/mudança no profissional de turismo?

PARTE 3 - Finalização

- Questões trazidas pelo entrevistado.
- Agradecimento.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, Renan Ribeiro da Silva, aluno do curso de Mestrado Acadêmico da Universidade do Grande Rio (UNIGRANRIO), estou desenvolvendo a pesquisa: Trabalho no Turismo: Entendimento dos trabalhadores sobre os impactos da Pandemia no seu trabalho, sob a orientação da professora Dra. Deborah Moraes Zouain. Convido-o (a), a participar desta pesquisa que tem como objetivo compreender o entendimento dos profissionais das empresas de Turismo da cidade do Rio de Janeiro sobre os impactos da pandemia da COVID-19 no seu trabalho. Sua participação será realizada por meio de entrevista. Tal procedimento será realizado pelo pesquisador, aplicado oral e individualmente e previamente agendado. A entrevista será gravada em áudio, e qualquer dado que possa lhe identificar não será usado na análise dos dados. A sua participação é voluntária, estando o pesquisador à disposição para qualquer esclarecimento, de modo que sua recusa em participar em qualquer momento da pesquisa, não trará qualquer penalidade ou prejuízo. Após ler este termo de Consentimento Livre Esclarecido, e aceitar participar da pesquisa, solicito a sua assinatura em duas vias, sendo que uma delas permanecerá em seu poder. Qualquer informação adicional acerca desta pesquisa poderá ser obtida junto ao pesquisador pelo e-mail: renanribeiro@unigranrio.br.



Renan Ribeiro da Silva

Matrícula: 202072100100003

Consentimento Pós-Informado:

Eu, _____, portador (a) do número de identidade _____, fui esclarecido (a) sobre a pesquisa: Trabalho no Turismo: Entendimento dos trabalhadores sobre os impactos da pandemia no seu trabalho.

Assinatura: _____.

E-mail: _____.

Data: ____/____/____.