



**DOSSIÊ TEMÁTICO**  
**SEMINÁRIO VIRTUAL PERSPECTIVAS CRÍTICAS SOBRE O TRABALHO NO TURISMO**

**TRABALHADORES DO TURISMO: DE QUEM ESTAMOS  
FALANDO?**

Aguinaldo Cesar Fratucci<sup>1</sup>  
Juliana Carneiro<sup>2</sup>

**Resumo:** A construção do conhecimento científico do turismo exige que adotemos posturas de cunho teórico-metodológicas não lineares e arrojadas, sobretudo ao se tratar de enfoques temáticos, empíricos e epistemológicos, ainda não aprofundados, como os trabalhadores do turismo. O Seminário Virtual Perspectivas Críticas sobre o Trabalho no Turismo despertou e sedimentou o diálogo entre turismo e trabalho, assunto tão caro para os estudos de Turismo. Nesse sentido, o presente ensaio, fomentado pela exposição e debates que ocorreram neste evento, explana acerca de inquietações, descobertas e conflitos que pesquisadores do Grupo de Pesquisa Turismo, Gestão e Territórios (UFF) se depararam ao longo das pesquisas recentes. De modo geral, percebemos três grandes conflitos/“descobertas”: o atual recorte das áreas de atuação dos trabalhadores do turismo não dão conta da complexidade intrínseca a ele; há contradições acerca da percepção do trabalhador em relação a sua atuação profissionais e seu trabalho; urge o debate acerca das novas e flexíveis relações de trabalho no turismo, incluindo o microempreendedor individual e a caracterização do empresário do setor; por fim, existe a necessidade de lançar luz sobre os deslocamentos pendulares diários dos trabalhadores do turismo e suas interseções com o fenômeno.

**Palavras-chave:** trabalho; turismo; perfil do trabalhador.

## 1. Introdução

A pergunta do título deste artigo vem nos provocando reflexões há alguns anos, mais ou menos desde 2015, quando decidimos avançar nossos estudos sobre os processos de territorialização dos agentes sociais produtores do turismo. Naquele momento, praticamente não encontramos na literatura acadêmica, nacional e internacional, trabalhos consistentes focados no grupo de agentes sociais produtores do fenômeno turístico composto pelos seus trabalhadores.

<sup>1</sup> Doutor e Mestre em Geografia PPGEO/UFF. Professor Associado FTH/UFF e Líder do Grupo de Pesquisa Turismo, Gestão e Territórios/UFF. E-mail: [acfratucci@id.uff.br](mailto:acfratucci@id.uff.br) / <https://orcid.org/0000-0003-4267-4399>

<sup>2</sup> Mestre em Turismo PPGTUR/UFF e Turismóloga FTH/UFF. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa Turismo, Gestão e Territórios/UFF. E-mail: [julianacarneiro@id.uff.br](mailto:julianacarneiro@id.uff.br) / <https://orcid.org/0000-0002-5986-1556>



De início, nosso interesse estava focado em compreender como se dava a participação dos trabalhadores na (re)produção dos espaços turistificados. Nosso objetivo central era entender como se concretizavam os movimentos pendulares diários - casa-trabalho-casa - dos trabalhadores, o que poderia nos dar informações sobre seus processos de des/re/territorialização (Haesbaert, 2004).

Entretanto, logo no início das pesquisas bibliográficas nos deparamos com algumas questões que se revelaram seminais: como identificar e categorizar os trabalhadores que constroem o produto/experiência turística, em um processo quase sempre síncrono com o seu consumo? Quais critérios adotar para delimitar nosso universo de pesquisa? Como ultrapassar essas questões metodológicas e epistemológicas que se impunham a equipe?

Nesse contexto, iniciamos o percurso dos estudos que ora apresentamos, ainda em processo de construção e de aprofundamento. O convite para participar da mesa redonda “Perfil do trabalhador no turismo no Brasil”, no Seminário Virtual Perspectivas Críticas sobre o Trabalho no Turismo, nos permitiu revisitar nossos estudos iniciais e a organizá-los de modo a ser possível publicizados, ainda que preliminarmente. Até então, quase nada das nossas pesquisas havia sido apresentado ou mesmo publicado. Após anos nos concentrando em leituras e pesquisas, chegara a hora de expor nossos resultados e nos expor também.

Este artigo está estruturado em quatro partes. Na primeira delas apresentamos alguns dos pressupostos teóricos que nos dão base para nossas trilhas de pesquisa e nos orientam durante todo o processo. Na segunda seção, relatamos as diversas pesquisas sobre os trabalhadores do turismo desenvolvidas no âmbito do grupo de pesquisa “Turismo, Gestão e Territórios”, entre 2015 e 2020. Em seguida, na terceira seção, expomos alguns dados da pesquisa que atualmente vimos trabalhando, com o objetivo de caracterizar o perfil do trabalhador do turismo no estado do Rio de Janeiro.

Por fim, à guisa de considerações finais, colocamos uma série de dúvidas/desafios que a primeira fase da pesquisa nos impôs de maneira bem contundente. São questionamentos que nos impelem às novas buscas e a novos desafios no sentido de buscar (re)conhecer quem é o trabalhador do turismo brasileiro.

## **2. Sobre o fenômeno turístico e seus agentes sociais produtores**

O fenômeno socioespacial do turismo contemporâneo pode ser compreendido a partir das ações de seus agentes sociais que produzem o seu território, a partir de processos territorializantes (Fratucci, 2014), pautados não só pelos fixos, mas também pelos fluxos e mobilidades de cada um deles. Esta proposição baseia-se no entendimento de que o território deve ser observado na multiplicidade de suas manifestações e dos poderes nele incorporados a partir da ação dos múltiplos sujeitos envolvidos (Haesbaert, 2004).

Sobre um mesmo recorte do espaço ocorrem diversos processos de territorialização de distintos agentes sociais que se superpõem e compõem o território do



turismo. Ele é assim, composto pelos territórios produzidos por cada um daqueles agentes sociais: territórios dos turistas, dos agentes do mercado, do poder público, dos trabalhadores da atividade (diretos e indiretos) e do território da população local dos destinos turísticos. Por esta perspectiva, assumimos a tese de que o espaço apropriado para o turismo é maior que o território do turista (Fratucci, 2014).

Os trabalhadores do turismo, foco deste artigo, têm merecido pouca, ainda que crescente, atenção da academia. Em uma primeira observação, quase sempre é o trabalhador quem faz a mediação entre a empresa prestadora de serviços e o turista. Inserem-se nesse amálgama relações que vão além da prestação do serviço, uma vez que o trabalhador do turismo é o representante da empresa e, muitas vezes, da cultura local (Meliani, 2011). Por outro lado, este grupo heterogêneo também age na produção do espaço apropriado para o turismo, fazendo parte do fenômeno do turismo, não somente como um agente que compõe essa atividade econômica.

Interessante ressaltar que a dimensão do trabalho permeia o turismo como um todo. Ouriques (2005), ao estudar os trabalhadores ambulantes, afirma que o único traço comum entre os trabalhadores do turismo e turistas é o que os fazem homens e mulheres modernos: o trabalho. Ao entender que o turista só consegue recursos suficientes para viajar e usufruir de serviços prestados a partir do trabalho e seu ganho financeiro, ambos estão ali por causa desta categoria universal, abstrata, que une a todos nós, fornecendo sentido único de ser e estar no espaço. Para Martoni (2019), o turismo como possível atividade de lazer nos limites do tempo livre deve ser compreendida a partir de uma análise que abarque o seu elemento fundamental, o trabalho. Afinal, para que uma localidade seja entendida como turística, é necessária a atuação e interação de sujeitos na operacionalização de uma estrutura-suporte, o que irá propiciar desdobramentos socioespaciais diversos.

Considerando que produto turístico é basicamente composto por serviços disponibilizados para os visitantes nos espaços dos destinos turísticos, das rotas de deslocamentos e dos centros emissores, podemos afirmar que a cadeia produtiva que sustenta a atividade econômica é extremamente complexa. Tais serviços oferecidos implicam na presença constante de trabalhadores que atuam de maneira sincrônica ao seu consumo pelos turistas, o que os coloca como sujeitos diretamente relacionados com a composição do produto turístico. Tal complexidade tem dificultado os avanços teóricos sobre seus agentes sociais produtores do turismo, em especial dos seus trabalhadores e das suas relações recursivas, complementares e antagônicas com os demais agentes sociais do fenômeno (Morin, 1999).

Apesar desse papel de destaque dos trabalhadores na construção dos produtos e dos destinos turísticos, interferindo significativamente tanto na sua qualidade como na competitividade, ainda não encontramos muitas pesquisas e publicações sobre o seu papel nesses processos (Fratucci & Moraes, 2017; Carneiro, Sant'Anna & Amaro, 2019). Até mesmo a definição de quem se enquadraria como trabalhador do turismo está por ser construída. Os trabalhadores não possuem ainda a devida atenção das políticas públicas



seja aquelas direcionadas ao mundo do trabalho, seja as direcionadas para o desenvolvimento do turismo no país.

Segundo Ladkin (2011), a ausência de dados sobre o número de empregos e sobre as ocupações do setor turístico, aliado a questões como o elevado custo de levantamento de dados empíricos e a interdisciplinaridade da temática, pode ser um dos fatores explicativos para esta ausência de pesquisas científicas sobre o trabalho do setor turístico.

### 3. Sobre as trilhas e caminhos percorridos

O primeiro projeto do grupo<sup>3</sup>, iniciado em 2014, intitulado “Os territórios-rede produzidos pelos trabalhadores do setor turístico brasileiro: desenvolvimento de modelo metodológico para estudo e mapeamento do território-rede produzido pelos trabalhadores do setor turístico brasileiro”, tinha como objetivo central desenvolver um modelo metodológico para a identificação e o mapeamento dos territórios-rede produzidos pelos trabalhadores do setor hoteleiro dos destinos turísticos brasileiros.

Para isso foi realizado uma pesquisa bibliográfica, durante o ano de 2016, com as palavras chaves: trabalhadores; empregados; hotelaria; movimentos pendulares; deslocamento diário; comportamento espacial; dinâmica espacial; território-rede; perfil do trabalhador, nos idiomas, português, inglês, espanhol e alemão. Como resultado, foram identificadas apenas 74 publicações, abrangendo o horizonte temporal de 1999 a 2015.

O segundo projeto de pesquisa se refere a Pesquisa aplicada Concepção de Referenciais Metodológicos para os Planos Territoriais, Programas e Projetos de Qualificação no Turismo Nacional, que tem como objetivo investigar instrumentos metodológicos que melhor processem o Plano Nacional de Qualificação em Turismo/MTur na base territorial – local e regional – capacitando técnicos e gestores do processo de planejamento territorial e garantindo os princípios e proposições expressos na política.

Este projeto é financiado pelo Ministério do Turismo com coordenação nacional do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília e coordenação regional (RJ/ES) do Grupo de Pesquisa Turismo, Gestão e Territórios (UFF). Estão sendo realizadas entrevistas e rodas de conversas com demandantes por ações de qualificação – empregados e desempregados no território da Rota Turística Estratégica Rio de Janeiro Imperial (Rio de Janeiro, Petrópolis, Teresópolis e Nova Friburgo, mais 14 municípios da região metropolitana do Rio de Janeiro), da Rota Turística Estratégica Costa do Sol (7 municípios que compõe a Rota - Rio das Ostras, Armação de Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Saquarema, Angra dos Reis e Paraty, mais 3 municípios incorporados) e da Rota Turística Estratégica Vitória e Montanhas Capixabas (Vitória, Guarapari, Vila Velha, Venda Nova do Imigrante e Domingos Martins). Apesar de não tratar dos processos de territorialização dos agentes sociais do turismo, uma vez que seu foco está na política de

<sup>3</sup> Projeto de Pesquisa CNPq 470753/2014-5 Chamada MCTI/CNPQ/MEC/CAPES Nº 22/2014 - Ciências Humanas, Sociais e Sociais Aplicadas



qualificação no turismo, indiretamente está contribuindo para as discussões teóricas e com dados empíricos indiretos (ainda indisponíveis).

Por fim, o terceiro projeto<sup>4</sup> inserido neste escopo dos estudos sobre turismo e seus trabalhadores, intitulado “Relações entre turismo, trabalho e territórios na contemporaneidade brasileira: caracterização do mercado de trabalho do setor turístico do estado do Rio de Janeiro”, tem como objetivo caracterizar, qualitativa e quantitativamente, o mercado de trabalho direto do setor turístico dos municípios fluminenses.

A partir da revisão bibliográfica sobre o tema na literatura nacional e internacional recente, nosso objetivo foi estabelecer um rol preliminar de variáveis para direcionar os estudos de acordo com os objetivos da pesquisa. Entretanto, encontramos alguns fatores impeditivos que impossibilitaram o estabelecimento de variáveis de análises que atendessem os critérios de rigor requeridos cientificamente.

Desde o início constatamos que não havia pesquisas expressivas no Brasil e no mundo sobre o trabalhador do turismo tendo o território como categoria de análise de seus deslocamentos. Trabalhos que se utilizavam da palavra território de maneira deliberada a partir do seu uso somente como substantivo foram descartados; o conceito de território que adotamos apoia-se no entendimento que a Geografia oferece, incluindo problematizações acerca das dimensões simbólicas e funcionais das apropriações espaciais demarcadas por relações de poder (Haesbaert, 2014).

Referente à caracterização do mercado de trabalho do setor, existem no Brasil esforços importantes que se dedicam a entender melhor como os empregos em turismo se caracterizam, como o extrator de dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), no Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo (SIMT) e a base de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). Porém, ambos fornecem apenas um panorama sobre o setor a partir de dados brutos sobre os trabalhos formais, excluindo os informais e parte dos trabalhadores que consideramos incluídos na produção do produto/experiência turística.

Nesse contexto desenvolvemos um estudo exploratório com objetivo de validar e testar as variáveis inicialmente propostas, a partir de formulários estruturados on-line aplicados a trabalhadores de todo o Brasil. Esta decisão se pautou a partir da atenção dos pesquisadores nos sinalizadores do campo que compõem a trama de trilhas de pesquisa, formada em um processo de construção metodológica. À medida que compreendíamos mais profundamente o fenômeno estudado (Baptista, 2014), percebemos a necessidade de dar um passo a mais no preenchimento das lacunas expostas pelo campo.

No total, foram obtidas 876 respostas, sendo 843 consideradas válidas, abrangendo 19 estados brasileiros. Foram excluídas respostas de trabalhadores residentes em outros países, trabalhadores não atuantes no setor e respostas duplicadas ou incompletas. Ainda que o número de respostas tenha sido expressivo, destacamos que os resultados não podem ser generalizados em relação ao universo pesquisado.

<sup>4</sup> Projeto de iniciação científica em andamento, com 5 bolsistas PIBIC/CNPQ e FAPERJ.



Atualmente, este projeto está em desenvolvimento nos municípios de Niterói e Angra dos Reis (RJ), direcionada apenas para trabalhadores do setor turístico.

Os resultados preliminares e discussões apresentados na próxima seção são, sobretudo, oriundos desta última pesquisa exploratória, ainda que os processos de amadurecimento e caminhar científico tenham sido construídos durante o processo de todos os projetos mencionados.

#### **4. Dialogando com o campo**

Sabemos que o turismo não é um setor homogêneo, nem restrito a uma atuação única profissional. É composto por áreas que tornam sua dinâmica complexa e, ao insistirmos na teorização de lentes para observar a prática, as interseções entre as áreas do setor se acentuam.

No processo de adequação da melhor estrutura e organização das variáveis da pesquisa proposta, surgiram questionamentos sobre como o trabalhador se percebe dentro do turismo. Quais áreas e atuação deles são turísticas? Conseguiríamos afirmar com precisão se eles efetivamente são trabalhadores do turismo e/ou de alguma área específica? Por isso, ao longo da construção do instrumento de pesquisa, percebemos a dificuldade em estabelecer as áreas do turismo em que todos os trabalhadores se sentissem contemplados, pensando também nas múltiplas funções e atuações de um indivíduo.

As classificações e delimitações já existentes indicadas anteriormente, acerca dos empregos e ocupações turísticas, ainda não contemplam esta complexidade, como é o caso das ACTs (Alojamento; Agências de Viagem; Transporte Terrestre; Transporte Aéreo; Transporte Aquaviário; Aluguel de Transportes; Alimentação e Cultura e Lazer) propostas pelo SIMT.

Por isso, optamos por propor as seguintes áreas do turismo para delimitar nossa pesquisa, considerando os possíveis campos de atuação profissional do trabalhador do setor: Agência de Viagens/Operadora, Associação/Sindicato/ONG/Terceiro setor, Atrativos Turísticos, Consultoria, Comércio ou Serviços turísticos, Educação e/ou Pesquisa, Eventos, Guiamento, Hospedagem, Órgão Público, Restaurantes ou outros serviços de alimentação e Transportes. Tais áreas foram validadas pelo retorno do campo da pesquisa exploratória e reforçaram a limitação da abrangência das ACTs.

Percebemos pelas respostas obtidas trabalhadores do turismo não óbvios que emergiram do campo como, por exemplo, os trabalhadores da educação e profissionais que atuam em órgãos públicos de turismo.

No primeiro caso, professores, pesquisadores, tutores/mediadores também estão exercendo sua profissão e seu trabalho no âmbito do turismo, uma vez que contribuem diretamente para a formação dos seus trabalhadores. A academia do turismo também deve repensar sobre seu trabalho, sua atuação, seu tempo de lazer e sobre uma possível consciência de classe. Será que os educadores e pesquisadores do turismo se conhecem? Mais que isso, nos percebemos como trabalhadores do turismo?



Os profissionais que trabalham no setor público se destacaram pela representatividade na amostra, ainda que não se identifiquem de maneira tão expressiva quanto aqueles outros das demais áreas mais diretamente relacionados com o atendimento dos turistas.

Os estudos sobre os trabalhadores do turismo não devem se limitar a consideração do turismo apenas como atividade econômica, uma vez que fazendo isso, estamos considerando basicamente os trabalhadores de serviços turísticos aparentes, diretamente oferecidos aos turistas. Se observarmos os trabalhadores sob a ótica do fenômeno, a lente se expande a todas as possíveis partes envolvidas, incluindo indivíduos que trabalham com o turismo, mas que não estão inseridos na atividade econômica em si. Esse exercício de análise está pautado em Santos (2008), ao orientar a descrição das funções dos elementos do espaço. Se considerássemos a população em sua totalidade, a análise não consideraria as múltiplas possibilidades de interação, sendo unilateral. Por outro lado, quanto mais sistemática for a classificação, tanto mais claras aparecerão as relações sociais e, assim, as chamadas relações espaciais.

É necessário considerar os contextos, entendendo que o valor da variável não é função dela própria, mas do seu papel no interior de um sistema maior, onde coexistem relações intensas, recursivas e complementares que contribuem para o acontecer do fenômeno turístico. Somente através da compreensão do movimento do sistema, do todo, que podemos corretamente valorizar cada parte e analisá-la, para, em seguida, reconhecer concretamente esse todo (Santos, 2008).

Definido a delimitação das áreas de trabalho que consideramos campo de atuação dos trabalhadores do turismo, avançamos no sentido de entender a atuação profissional em si. Para isso, indagamos: como os trabalhadores do turismo se consideram e se percebem na/em relação ao setor turístico? Como desvelar os olhares dos trabalhadores do turismo sobre sua inserção no setor e sua relação com o fenômeno do turismo? Para isso inserimos duas perguntas no questionário: a) “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você se considera um trabalhador do setor turístico?” e, com resposta aberta, b) “Como você percebe a relação do seu trabalho com o setor turístico?”.

Foi percebido que a maioria dos respondentes da pesquisa se consideram trabalhadores do turismo, apesar de aparentes contradições e evidências que apontam possíveis lacunas acerca do seu autoconhecimento e autoestima.

Cerca de 8% dos respondentes indicaram possuir baixa identificação com o setor. Se numa primeira leitura esse dado é, no mínimo curioso, quando cruzamos com as respostas subjetivas apresentadas pelos respondentes para a pergunta “Como você percebe a relação do seu trabalho com o setor turístico?” as contradições ficam bem evidentes. Como, o exemplo de um respondente, com nível superior de formação e que atua como guia de turismo, que indicou não se considerar muito como um trabalhador do turismo (nível 4 na escala de resposta) e que sua relação com o setor turístico “era esporádica, porém muito importante”. Não precisamos ir muito fundo para entender que o guia de turismo é um dos principais mediadores entre o produto/experiência turística e o turista.



Cabe destacar que o guiamento, apesar de estar vinculado direta e, claramente, ao setor, também não está incluído no recorte das ACTs e sua representação na amostra da pesquisa se fez relevante. Carecemos de pesquisas consistentes sobre essa categoria profissional, uma vez que suas relações de trabalho e vínculos empregatícios são flexíveis e, geralmente, marcados pela informalidade.

Já um respondente que trabalha em Agências/Operadoras, ainda que tenha assinalado nível 10 na escala de resposta, afirmou que a relação do seu trabalho com o setor do turismo é “quase nada, como agente de viagens nós emitimos turistas.”

A fraca consideração deste trabalhador em relação ao turismo se contrasta com sua alta identificação, possivelmente, desvela uma compreensão parcial da dimensão do fenômeno, fato que pode influenciar a auto valorização como profissional. No entendimento dele, somente trabalha com turismo quem recebe turistas no destino. No entanto, o emissor de turistas tem tanta importância quanto o receptor na produção dos territórios do turismo.

Somado a isso, a partir de uma análise de conteúdo mais aprofundada, evidencia-se que os trabalhadores percebem que o protagonista da sua relação com o trabalho são os próprios trabalhadores, as áreas e empresas que atuam, ou seja, eles se definem a partir da empresa onde trabalham, como nesta resposta: “Meu trabalho não contribui para o setor, sim para a minha empresa, não é uma função tão importante (...)”. Além disso, os turistas e suas experiências aparecem como centrais nesta relação entre o trabalho do indivíduo e o setor, expressa por este exemplo: “Meu trabalho atua diretamente no turismo atendendo estrangeiros”.

Na tabulação dos dados da pesquisa exploratória, logo de início, percebemos outra “descoberta” no retorno dos dados do campo que nos direcionou a uma nova reflexão sobre nosso recorte de pesquisa e a retomar nossa pergunta primeira: que são ou, quem pode ser considerado trabalhador do turismo? Um número considerável dos respondentes da pesquisa era de empresários e/ou empreendedores que, aliados os que se declararam microempresas individuais (MEI), nos colocaram a questão: eles se enquadram na categoria de trabalhadores? Sendo donos dos seus negócios, dos seus meios de produção, até que ponto poderiam ser classificados como tal? Novamente nos vimos obrigados a retomar as pesquisas bibliográficas em busca de teorias e conceitos que nos ajudassem a resolver tal problemática que o campo nos descortinara.

A pesquisa era direcionada exclusivamente para o trabalhador do turismo. Para tanto, sua primeira pergunta (filtro) deixava isso bem claro: “Você se considera ser um trabalhador do setor turístico brasileiro?” e tinha como opção de respostas apenas “sim” ou “não”. Em caso negativo o formulário eletrônico era automaticamente encerrado. Se o empresário, empreendedor ou MEI respondesse positivamente, a pesquisa continuava e ele seguia respondendo como se fosse um trabalhador, pois assim ele se percebia.

Os resultados do perfil sociodemográfico dos respondentes nos levaram a outro ponto de análise desafiador. A maioria (76,5%) dos respondentes declarou possuir nível de escolaridade superior (graduação e pós-graduação). Ao serem indagados sobre a sua renda média mensal, 67% dos respondentes declararam receber entre 1 e 6 salários



mínimos nacionais, o que os coloca dentro da média salarial brasileira para pessoas com nível superior: R\$4.925,00 (IBGE, 2019). Observamos aqui que os trabalhadores do turismo se equiparam a média nacional, porém ficam bem distantes da média salarial de outras profissões de nível superior. Isso confirma a percepção da prática de baixa remuneração no setor turístico brasileiro que, de modo geral, tende a explorar a mais-valia da sua mão de obra de maneira intensiva.

Outro dado que a pesquisa exploratória apresentou que merece destaque é o tempo médio de deslocamento diário entre a casa e o trabalho dos respondentes. Praticamente metade dos respondentes (51%) informaram necessitar de 30 minutos a 2 horas nos seus deslocamentos de ida (não considerando o retorno) para o trabalho, sendo 24%, entre 30 minutos e 1 hora; e mais de 1 hora, 36%. Esse tempo diário dedicado apenas aos movimentos pendulares de ir e vir, ocupam uma parte bastante considerável do tempo de vida do trabalhador, originando desgastes físicos e mentais que se acumulam com o passar dos anos, além de impedirem o exercício de outras atividades de lazer, descanso ou mesmo de estudo e qualificação. Haesbaert (2014) afirma que os trabalhadores, muitas vezes, exercem movimentos diários pendulares alienantes que são pouco territorializadores e possuem fraca expressão simbólica com o território, se caracterizando predominantemente pela lógica funcional, de ida e volta do trabalho para a residência. Por isso, o aprofundamento destes deslocamentos se faz necessário no sentido de analisar as condições e efeitos psicológicos e físicos que acompanham tais movimentos, pensando também nas dinâmicas do próprio espaço do turismo.

## **5. Desafios e incertezas na construção do perfil do trabalhador do turismo brasileiro**

O Turismo entendido como fenômeno socioespacial contemporâneo complexo, resultado da ação de diferentes agentes sociais, produz o espaço sincronicamente, no tempo e espaço, a partir das ações dos turistas/visitantes, empresários/trade turístico, poder público, trabalhadores (diretos e indiretos) e população residente nos destinos turísticos. Esses agentes sociais possuem lógicas de territorialização específicas que, quando somadas, produzem o espaço/território do turismo, portanto os trabalhadores são parte fundamentais na produção dos destinos turísticos.

No entanto, ainda não há clareza sobre quem é o trabalhador do turismo, como ele se percebe dentro desse setor complexo. Como caracterizá-lo diante de tantas incertezas com o cenário intenso de precarização e flexibilização do trabalho na contemporaneidade?

Diante destas questões, o campo nos retornou com diversos conflitos e “descobertas”. Em primeiro lugar, constatou-se que as ACTs propostas pelo sistema do IPEA para o país não dão conta de cobrir todo espectro de respostas recebidas. Ao ampliarmos a lente da atividade econômica para o fenômeno turístico, somos obrigados a considerar a ação de muitos outros trabalhadores além daqueles enquadrados como



ACTs. É o caso dos trabalhadores da educação que atuam diretamente na formação dos trabalhadores que iram sustentar a atividade econômica do turismo.

A segunda questão emergiu do fato de alguns empresários se declararem trabalhadores do setor turístico, assim como muitos MEI. Apesar de termos consciência que no contexto atual os microempreendedores devem ser considerados como trabalhadores, uma vez que a criação desse artifício legal pelos operadores do capital serve apenas para diminuir os custos de produção para o empresário e livrá-lo de uma série de obrigações trabalhistas, como o pagamento de horas extras, férias, décimo terceiro salário etc., ainda ficamos nos questionando sobre tal ponto. Muitos dos respondentes eram proprietários de empresas, portanto, donos dos meios de produção e geradores de empregos. Aqui há muito a refletir e pesquisar ainda.

Já o terceiro tópico demonstra que 8,08% dos respondentes não se consideram trabalhadores do setor turístico. A cadeia produtiva da atividade econômica e a complexidade do fenômeno turística tornam o seu sistema extremamente abrangente e diversificado. Parece-nos compreensível que alguns dos seus trabalhadores não tenham a percepção que o produto do seu trabalho irá contribuir para o produto/experiência que será consumida pelo turista quando este visita determinado destino turístico.

Por fim, percebemos que as mobilidades dos trabalhadores do turismo são pouco estudadas e, os resultados que a pesquisa nos trouxe indicam que, principalmente no âmbito das grandes concentrações urbanas, o tempo médio dedicado ao movimento pendular casa-trabalho-casa impedem ou dificultam outras atividades para o trabalhador. Se considerarmos que o tempo médio de trabalho diário de uma camareira de hotel é de oito horas e que ela dispense mais duas ou três horas nos seus deslocamentos casa-trabalho-casa, resta-lhe muito pouco tempo para se dedicar ao lazer, à família, e, até mesmo, aos estudos e à qualificação profissional. Tal situação se agrava se consideramos que, no caso das camareiras, há um predomínio de profissionais mulheres que, por questões históricas são obrigadas a assumir uma segunda jornada de trabalho quando chegam em suas casas. Como exigir que o trabalhador do turismo atenda bem o turista, preferencialmente com um sorriso, se ele não tem tempo para cuidar de si mesmo como todo ser humano tem direito?

Este artigo foi construído com a intenção de fornecer um panorama preliminar sobre questionamentos e resultados das pesquisas realizadas até agora, no âmbito do Grupo de Pesquisa Turismo, Gestão e Territórios. A apresentação dos dados e análises aprofundadas estão sendo desenvolvidas e serão publicadas em um futuro próximo, com o objetivo de compartilhá-los com a comunidade acadêmica, estimular o aprofundamento da temática e descoberta de novos horizontes e, sobretudo, contribuir para trabalhos mais justos, decentes e conscientes no turismo.

## Referências

- Baptista, M. L. C. (2014). Cartografia de Saberes na Pesquisa em Turismo: Proposições Metodológicas para uma Ciência em Mutação. *Revista Rosa dos Ventos*, 6(3), jul/set, 342-355.
- Carneiro, J., Sant'Anna, E. S., Amaro, L. (2019). Turismo e seus trabalhadores na contemporaneidade: uma pesquisa bibliográfica. In *III Seminário Nacional de Turismo e Cultura*, Rio de Janeiro.
- Fratucci, A. C. & Moraes, C. C. A. (2017). O trabalhador do turismo e a academia: relações ainda distantes. In *Anais do IX Semintur*. Universidade de Caxias do Sul, 1-10.
- Fratucci, A. C. (2014). A dimensão espacial das políticas públicas de turismo no Brasil. In Pimentel, T. D., Emmendoerfer, M. L., & Tomazzoni, E. L. (Orgs.). *Gestão pública do turismo no Brasil: teorias, metodologias e aplicações*. Educs.
- Fratucci, A. C. (2014) Turismo e território: relações e complexidades. *Caderno Virtual de Turismo*. (Edição Especial: Hospitalidade e políticas públicas em turismo). 14(1), pp. 87-96.
- Fratucci, A. C. (2008). *A dimensão espacial nas políticas públicas brasileiras de turismo: as possibilidades das redes regionais de turismo*. [Tese de Doutorado, PPGEU/UFF].
- Haesbaert, R. (2004). *O Mito da desterritorialização: do "fim dos territórios" à multiterritorialidade*. Bertrand Brasil.
- Haesbaert, R. (2014). *Viver no limite: território e multi/transterritorialidade em tempos de insegurança e contenção*. Bertrand.
- Ladkin, A. (2011). Exploring tourism labor. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155.
- Martoni, R. M. (2019). *Turismo e Capital*. Appris Editora.
- Meliani, P. F. (2011). *Crítica à estética da mercadoria no turismo: dilemas da precarização do trabalho na produção do espaço de Itacaré, litoral sul da Bahia*. [Tese de Doutorado, PPGEU/UFPE]. Repositório Digital da UFPE. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/6014>
- Morin, E. (1999). *O Método 3: o conhecimento do conhecimento*. Editora Sulina.
- Ouriques, H. R. (2005). Turistas e trabalhadores de verão no litoral brasileiro. *Caderno Virtual de Turismo*, (5)3, 45-48.
- Santos, M. (2008). *Espaço e Método*. Editora da Universidade de São Paulo, 5ª ed.

## TOURISM WORKERS: WHO ARE WE TALKING ABOUT?

### Abstract

The construction of tourism scientific knowledge requires that we adopt non-linear and bold theoretical-methodological postures, especially when dealing with thematic, empirical and epistemological approaches, that are not yet deepened, as tourism workers. The Webinar Critical Perspectives on Work in Tourism has awakened and sedimented the dialogue between tourism



and work, a subject that is so important to Tourism studies. In this sense, the present essay, fomented by the exhibition and debates that took place in this event, explains about the worries, discoveries and conflicts that researchers from the Tourism, Management and Territories Research Group (UFF) have faced throughout recent researches. In general, we have noticed three great conflicts/discoveries: the current cut-off of the areas of action of tourism workers do not give an account of the intrinsic complexity of it; there are contradictions about the perception of the worker in relation to his professional activity and his work; there is an urgent debate about the new and flexible working relations in tourism, including the individual micro-entrepreneur and the characterization of the entrepreneur in the sector; finally, there is the need to shed light on the daily commuting of tourism workers and their intersections with the phenomenon.

**Keywords:** work; tourism; worker profile.