

## Chamada Especial: Turismo e Covid-19

### Condições de trabalho em casa durante a pandemia: uma análise do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agências de turismo

Working conditions at home during the pandemic: an analysis of collective subject discourse of workers in the travel agency sector

Condiciones de trabajo en el hogar durante la pandemia: un análisis del discurso del sujeto colectivo de los trabajadores del sector de agencias de viaje

Ivan Conceição Martins da Silva<sup>1</sup>; Marina Hastenreiter Silva<sup>2</sup>; Mayra Laborda Santos<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pesquisador vinculado (pela CAPES) ao Grupo de pesquisa "Turismo: Gestão e Territórios (TGTur)" da Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil.

<sup>2</sup> Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

<sup>3</sup> Núcleo de Estudos Interdisciplinares em Cultura Amazônica (Neicam), Manaus, AM, Brasil.

---

#### Palavras-chave:

Trabalhadores;  
Home office;  
Covid-19;  
Turismo;  
Complexidade.

#### Resumo

A pandemia da Covid-19 agravou as condições precárias de trabalho, já em curso, e acentuou a exploração dos trabalhadores a partir de novas configurações do labor, como o *home office*, a transformação do lar em ambiente de trabalho, a intensificação e flexibilização das jornadas e a perda de direitos sociais. Assim, a presente pesquisa teve como objetivo analisar as condições de trabalho em casa durante a pandemia da Covid-19 a partir do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agenciamento de viagens. Para tanto, o percurso teórico-metodológico foi norteado pelo método da complexidade, contemplando pesquisa bibliográfica, entrevistas virtuais para coleta de dados e aplicação do Discurso do Sujeito Coletivo e da Análise de Discurso. Como resultados, observou-se percepções contraditórias e complementares dos trabalhadores quanto às suas condições de trabalho durante a pandemia, destacando-se: redução salarial significativa; desproteção à saúde do trabalhador; e migração ao modelo de trabalho em casa sem garantia dos recursos adequados. Dessa forma, torna-se evidente a precarização das condições de trabalho e o esfacelamento dos direitos sociais trabalhistas.

#### Keywords:

Workers;  
Home office;  
Covid-19;  
Tourism;

#### Abstract

The Covid-19 pandemic accentuated labor precariousness and exploitation of workers through new work configurations, such as the home office model, the transformation of home into a working environment, the intensification and flexibility of working journeys and the loss of social rights. Thus, this research aimed to analyze working conditions at home

Complexity.

during the Covid-19 pandemic based on the collective subject discourse of workers in the travel agency sector. Therefore, the theoretical-methodological path was guided by the method of complexity, including bibliographic research, data collection by virtual interviews and application of Collective Subject Discourse and Discourse Analysis. As a result, workers had contradictory and complementary perceptions of their working conditions during the pandemic, with emphasis on: significant wage reduction; lack of protection for workers' health; and work at home without guarantee of adequate resources. Therefore, it becomes evident the precariousness of working conditions and the shattering of social labor rights.

**Palabras clave:**

Trabajadores;  
Home office;  
Covid-19;  
Turismo;  
Complejidad.

Revisado por pares.

Recebido em: 31/07/2020.

Aprovado em: 04/12/2020.

Editor:

Glauber Eduardo de Oliveira Santos.



**Resumen**

La pandemia de Covid-19 acentuó la precariedad laboral y la explotación de los trabajadores a través de nuevas configuraciones de trabajo, como el modelo de home office, la transformación del hogar en un entorno laboral, la intensificación y flexibilidad de las jornadas de trabajo y la pérdida de los derechos sociales. Por lo tanto, esta investigación tuvo como objetivo analizar las condiciones de trabajo en el hogar durante la pandemia de Covid-19 sobre la base del discurso del sujeto colectivo de los trabajadores del sector de agencias de viajes. Así, el camino teórico-metodológico fue guiado por el método de la complejidad, incluyendo investigación bibliográfica, entrevistas virtuales para recopilación de datos y aplicación del Discurso del Sujeto Colectivo y de la Análisis del Discurso. Como resultado, los trabajadores tenían percepciones contradictorias y complementarias de sus condiciones de trabajo durante la pandemia, con énfasis en: reducción significativa de salarios; falta de protección para la salud de los trabajadores; y trabajar en casa sin garantía de recursos adecuados. Por lo tanto, se hace evidente la precariedad de las condiciones de trabajo y la destrucción de los derechos laborales sociales.

**Como citar:** Silva, I. C. M.; Silva, M. H.; Santos, M. L. (2021). 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, São Paulo*, 15 (1), 2200. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2200>

## 1 INTRODUÇÃO

Em 2020, a pandemia da Covid-19 causou impactos em todo o mundo e, no âmbito do trabalho, expôs e potencializou contradições e precariedades impostas à classe trabalhadora. Conforme Antunes (2009), o trabalho no setor de serviços e o trabalho em domicílio são duas tendências do mundo do trabalho que podem representar essas formas de precarização.

Ao analisar a situação da classe trabalhadora durante a pandemia, Antunes (2020) aponta uma dupla ameaça. Por um lado, a situação dos trabalhadores já era, antes mesmo da pandemia, de extrema e crescente precarização, baseada em processos como: opressão e exploração desigual de mulheres, negros, imigrantes, povos tradicionais e grupos LGBTQIA+; crescimento da informalidade, da precarização e do desemprego estrutural; e utilização do avanço tecnológico como forma de escravidão digital. Por outro, a pandemia que se instaurou com proporções globais, embora apresente consequências universais na perspectiva biológica, teve um caráter discriminatório na perspectiva social: tanto os impactos sanitários quanto econômicos atingem principalmente a classe trabalhadora.

Boaventura de Sousa Santos (2020) ressalta que as recomendações para autoisolamento e trabalho em casa contemplam apenas uma classe média privilegiada, ignorando a realidade dos trabalhadores informais, precarizados e autônomos que obtêm rendimento no trabalho diário na rua.

Ainda de acordo com Antunes (2020), a pandemia da Covid-19 aponta três características do futuro do trabalho: a) a exploração da força de trabalho como dependência fundamental do capitalismo; b) a expansão do trabalho *uberizado*, no qual as empresas exploram os trabalhadores, sem vinculação legal, através de plataformas digitais; c) o crescimento do trabalho digital – teletrabalho, *home office* e trabalho em EAD.

Nesse cenário, um dos setores mais afetados foi o turismo. A paralisação quase total das viagens interrompeu os rendimentos das empresas do setor e, conforme as tendências de precarização e vulnerabilização do trabalho, contingentes expressivos de trabalhadores do turismo sofreram com perda de direitos e demissões. Cabe destacar que, já em dezembro de 2018 - último ano com dados disponibilizados pelo Instituto de Pesquisas Aplicadas (IPEA), cerca de 52% das ocupações no Turismo eram informais (IPEA, 2018). Portanto, os efeitos da pandemia vêm exacerbar, de forma catastrófica, um panorama de

esmagamento de direitos e condições do trabalho, com proporção de mais de um emprego informal para cada formal.

Visando a sobrevivência dos negócios, muitas empresas têm optado por migrar uma parcela de suas atividades do ambiente físico para o virtual (vendas, rotinas administrativas e suporte operacional) (Mayer & Coelho, 2020). Dando continuidade, de maneira acentuada, a um movimento iniciado há algumas décadas, sobretudo no setor de agenciamento de viagens: a adoção do *home office*.

Dentre as circunstâncias que influenciaram esse panorama, destaca-se o constante desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, que provocaram a adoção do atendimento remoto aos clientes e a execução de grande parte das atividades laborais por meio de ferramentas e recursos tecnológicos (Santos, 2018). No entanto, com a pandemia, os trabalhadores que não estavam em regime *home office*, mas já exerciam as atividades remotas no espaço físico do empregador, se depararam com a obrigatoriedade de realizá-las em seus domicílios em função do isolamento social.

Diante disso, o trabalho no turismo, especialmente dos trabalhadores do setor de agenciamento, encontra-se ameaçado por três processos: precarização crescente das condições de trabalho; migração para o modelo de trabalho em casa sem garantia dos recursos adequados; e impactos da pandemia nos direitos trabalhistas.

Assim, a presente pesquisa teve como objetivo analisar as condições de trabalho em casa durante a pandemia da Covid-19 a partir do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agenciamento de viagens. Para tanto, a pesquisa possui uma perspectiva multimetodológica (Flick, 2009), com metodologia de natureza e abordagem qualitativas, com caráter exploratório e fundamentação epistemológica no paradigma da complexidade (Morin, 2006).

O percurso teórico-metodológico empreendido teve quatro etapas: 1) construção do referencial teórico sobre classe trabalhadora, trabalho em casa e trabalho no turismo a partir de uma pesquisa bibliográfica; 2) realização de entrevistas virtuais com trabalhadores do setor de agenciamento de viagens, em junho de 2020, a fim de levantar as percepções sobre suas condições de trabalho em casa durante a pandemia; 3) utilização do Discurso do Sujeito Coletivo para sistematizar os dados coletados e sintetizar as opiniões individuais em um pensamento coletivo; 4) aplicação da Análise de Discurso para desvelar os posicionamentos ideológicos desses trabalhadores em relação às suas condições de trabalho, contrastando seu discurso à sua situação trabalhista concreta.

O recorte espacial do estudo foi a cidade do Rio de Janeiro, que integra os principais destinos de turismo internacional do Brasil. O setor de serviços da cidade, no qual o turismo está inserido, representou a segunda maior arrecadação do país em 2017, com valor adicionado bruto de mais de 263 milhões de reais, representando 5,7% do PIB de serviços do país (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE, 2019).

Referente ao número de ocupações formais das empresas com Atividades Características do Turismo (ACTs), as agências de turismo do Rio de Janeiro, em dezembro de 2018, possuíam 6.841 ocupações formais, o que representa 2,8% das ocupações formais das ACTs na economia do estado (IPEA, 2018). Essas características evidenciam a relevância desse setor para economia das ACTs e do estado. Além disso, os trabalhadores das agências de turismo tiveram de lidar, desde o princípio da pandemia, com as questões de seus clientes, mantendo, portanto, uma demanda de trabalho, ainda que mínima, incluindo cancelamento e adiamento de voos, repatriação de alguns clientes e outras orientações. Por estes motivos, o recorte da pesquisa contemplou os trabalhadores do setor de agenciamento de viagens, entendendo que a complexidade desse setor inclui agências de viagens e turismo, consolidadoras e empresas de seguros viagem que fornecem serviços especificamente para este setor.

O cenário retromencionado endossa, portanto, as justificativas do presente artigo, que tenciona suprir uma lacuna de pesquisa evidenciada pela busca realizada nas bases “Publicações em Turismo” e “Dissertações e Teses da CAPES” em junho de 2020, uma vez que são incipientes os estudos aprofundados sobre condições de trabalho no turismo. Mesmo os estudos encontrados na busca, por meio dos operadores booleanos “trabalho” AND “turismo”; “trabalhadores” AND “turismo”; “trabalho” AND “agências”; “trabalhadores” AND “agências”, tratavam, em sua maioria, o tema de maneira secundária, sem aprofundar

os meandros das condições de trabalho e utilizando os autores seminais da Sociologia do Trabalho de maneira superficial.

O movimento de precarização extrema do trabalho no mundo contemporâneo coloca em questão o quanto a migração compulsória de trabalhadores assalariados para o regime de trabalho em casa é efetivamente benéfica à classe trabalhadora. Com a presente pesquisa pretendeu-se desvelar contradições nos discursos reproduzidos pelos trabalhadores e, dessa forma, evidenciar os impactos causados pela pandemia da Covid-19 nas condições de trabalho no setor turístico. Espera-se, com o estudo, explicar a realidade para além de sua dimensão de aparência e, de alguma forma, contribuir com os urgentes movimentos de enfrentamento às dinâmicas produtivas e reprodutivas do capital.

## 2 CONDIÇÕES DE TRABALHO E PRECARIIDADE NO MUNDO CONTEMPORÂNEO

Segundo Saviani (1994), o advento da sociedade moderna e o modo de produção capitalista modificaram as classes e a organização do trabalho. Com isso, trabalho e propriedade perdem um sentido familiar/comunitário e a classe trabalhadora se torna 'livre' para vender sua força de trabalho ao passo que não dispõe mais dos meios de existência (Saviani, 1994). Além disso, com o desenvolvimento do capitalismo e suas transformações, novas formas de trabalho vão surgindo e a classe trabalhadora passa a possuir uma heterogeneidade. Dessa forma, de acordo com Antunes (2009, p. 103), a “noção ampliada de classe trabalhadora inclui, então, todos aqueles e aquelas que vendem sua força de trabalho em troca de salário” – o que engloba os trabalhadores dos setores rural, industrial e de serviços, bem como os trabalhadores precarizados, informais e desempregados.

Mattos (2019), ao analisar a situação da classe trabalhadora no mundo, aponta vários processos de precarização do trabalho decorrentes do sistema capitalista, como: desemprego estrutural; informalidade de metade dos trabalhadores do mundo; queda nos salários e na representação sindical; utilização de jovens, mulheres, negros e migrantes para aumentar a superpopulação relativa, reduzindo salários e colocando tais grupos em trabalho com condições de trabalho precárias; escravidão ou trabalho análogo à escravidão; submissão de crianças ao trabalho infantil; não reconhecimento de direitos para trabalhadores rurais e domésticos. Portanto, nota-se um processo pelo qual os mais diversos grupos e suas realidades são exploradas ao extremo, na busca de fortalecer o capital sobre a classe trabalhadora. E nesse processo inclui-se também a apropriação das formas de trabalho em casa pelo Capital.

### 2.1 Aspectos do Trabalho em Casa

A disseminação da *internet* e a ininterrupta revolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm influenciado cada vez mais a modalidade do teletrabalho. Consequentemente, algumas empresas têm adotado a fim de reduzir custos como aluguel de espaço físico, tempo de deslocamento, energia elétrica, despesas com pagamento de transporte e alimentação dos trabalhadores, limpeza e manutenção e outros custos (Basso & Junior, 2018; Ebert, 2019).

Diante desse contexto, a Reforma trabalhista Lei nº 13.467/2017, por meio dos Artigos 75A ao 75E da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), normatizou a implantação do teletrabalho. No entanto, há questionamentos sobre as diretrizes da referida lei quanto às condições do ambiente de trabalho e direitos trabalhistas dos funcionários (Dacheri & Feuser, 2019; Basso & Junior, 2018).

Devido à pandemia da Covid-19, o teletrabalho ganhou força por ser, em muitos casos, a única modalidade de trabalho viável frente à obrigatoriedade do isolamento social. Não raro, o termo *home office* é usado como sinônimo de teletrabalho, tornando-se importante entender a diferença entre eles. Considera-se teletrabalho quando se pode efetuar-lo a partir de qualquer lugar que tenha acesso à rede e/ou às TICs, e não necessariamente na residência do funcionário (Brasil, 2017; Ebert, 2019). Já o trabalho em regime *home office* se dá no domicílio do funcionário, podendo haver a intercalação de atividades presenciais no espaço físico da empresa e o uso, ou não, de TICs (Brasil, 2017; Rasfalki & Andrade, 2015). Ademais, conforme 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).

A situação inédita da pandemia da Covid-19 ocasionou a penetração do trabalho na esfera domiciliar do indivíduo, sem planejamento e sem o arranjo ambiente de trabalho adequado para os funcionários.

## 2.2 Trabalho no Turismo

A partir da década de 1960, o turismo passa a ser impulsionado no Sul Global sobre a premissa de que os países periféricos possuem atrativos naturais e belezas cênicas capazes de atrair uma demanda internacional de viajantes, além do mote principal de geração de emprego e renda para uma grande massa de desempregados (Meliani, 2011). O discurso hegemônico do Capital tem propalado o turismo como panaceia das mazelas sociais e destacado a alta empregabilidade do setor como um dos principais benefícios da implementação dessa ‘atividade’ nas regiões periféricas (Gomes, Silva & Silva, 2010).

No entanto, embora o desenvolvimento do turismo nas periferias do capitalismo tenha resultado em “ilhas de prosperidade”, a condição periférica não foi superada. Ouriques (2012) adverte que, para maioria dos habitantes dos países periféricos, incluindo os trabalhadores do turismo, a possibilidade de desenvolvimento pelo turismo não passa de uma ilusão, pois os progressos do setor não chegam para eles. O que ocorre, na verdade, é uma substituição de antigas atividades econômicas por novas atividades ligadas direta ou indiretamente ao turismo.

Em conformidade com Cañada (2017), destaca-se que há uma dificuldade em delimitar os contornos do trabalho no turismo, uma vez que atividades de outros setores não exclusivas à prestação de serviços turísticos estão envolvidas. Para Cruz (2018), as atividades econômicas que compõem a “economia das viagens e do turismo” abarcam atividades industriais (transportes e construção civil), comerciais e de serviços, “o que implica reconhecer que o capital produtivo no turismo encontra-se, 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).

No Brasil, há uma tentativa de delineamento dessas ocupações por parte do IPEA (2014), as chamadas Atividades Características do Turismo (ACTs), que representam a maior parte dos gastos dos turistas, a saber: alojamento; alimentação; transporte aéreo; transporte terrestre; transporte aquaviário; agências de turismo; aluguel de transporte; e cultura e lazer (Coelho & Sakowski, 2014).

Santos (2018, p.120) destaca que a natureza da atividade econômica do turismo, considerando as supracitadas ACTs, “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” resultando em condições precárias de trabalho.

Segundo Martoni e Alves (2019), os trabalhadores de ACTs e Guias de Turismo (embora os guias de turismo estejam incluídos de forma pulverizada nas ACTs, os autores consideram essa ocupação de forma separada das demais elencadas pelo SIMT/IPEA) possuem inúmeras similaridades nas condições de trabalho, entre elas a intensidade de realização de horas extras, poucos intervalos no horário de trabalho, ameaças constantes de desemprego, baixa remuneração, ausência de capacitação, rotinas que exigem padrões de comportamento e que geram desconforto no posto de trabalho.

Os autores destacam, ainda, que há uma constante rotatividade de trabalhadores, que possuem condições de trabalho cada vez mais precarizadas em função da pressão exercida por seus empregadores, afetando suas saúdes física e mental. A exploração se dá, ainda, com mais intensidade na alta temporada, que exige uma flexibilização do tempo de trabalho (Martoni & Alves, 2019).

A flexibilização, para Dal Rosso (2017), é um processo de alcance mundial, de “desconstrução do trabalho pela retirada de direitos e conquistas dos trabalhadores” (Dal Rosso, 2017, p. 266), perpetrado pelo Capital Global. A flexibilização do tempo de trabalho, do contrato, do salário, dos lugares de trabalho, culmina na “retirada de direitos, abertura de novas fronteiras de acumulação e [...] conversão de tempos de não trabalho em tempos de trabalho” (Dal Rosso, 2017, p. 266).

As grandes cadeias de meios de hospedagem (com ênfase em *resorts* e cruzeiros marítimos), as agências de turismo com ‘plantões 24h’, entre outros, figuram como exemplos para pensar a flexibilização do trabalho no turismo. Na ‘tradição patronal’ dessas empresas, cargos de melhor remuneração (mas não só eles), como o de gerente, por exemplo, exigem dedicação exclusiva dos trabalhadores, que devem estar disponíveis ‘full

*time'* para a empresa, ignorando finais de semana, feriados, adicional noturno, folgas semanais. Assim, o patronato se apropria, também, do tempo livre dos trabalhadores, porque, nas condições retromencionadas, qualquer tempo vira tempo de trabalho (Dal Rosso, *passim*, 2017).

Dessa forma, depreende-se que o mercado de trabalho do turismo possui como algumas de suas características as extensas e flexíveis jornadas de trabalho, a acumulação de funções e responsabilidades em um mesmo trabalhador, sem, no entanto, que este receba remuneração para isso, e um alto número de trabalhadores informais. É importante destacar que a demanda turística oscila conforme a economia, ou seja, se a economia cresce, o turismo também cresce e não vice-versa (Santos, 2018).

Assim, as oscilações da demanda turística, ocasionadas tanto pelas baixas e altas temporadas quanto pelas flutuações econômicas, resultam na variação das necessidades de emprego. Portanto, os empregadores tendem a buscar mão de obra flexível e que se adapte aos fluxos turísticos (Cañada, 2017). Por conta do caráter temporal e com exigência mínima de qualificação, a remuneração salarial desses trabalhadores tende a ser inferior à média salarial de outros setores da economia.

Ainda segundo Cañada (2017), o Capital turístico tem buscado reduzir seus custos laborais por meio da redução de salários, intensificação do tempo de trabalho e flexibilização dos trabalhadores. Pois, segundo Dal Rosso (2017), a flexibilidade laboral tende a retirar direitos trabalhistas que encarecem a mão de obra. O que resulta, dentre outros fatores, em: contratação temporária e em regime de meio período, em detrimento do emprego permanente; redução de custos com recrutamento e demissão; terceirização. A consequência disso não é só a qualidade inferior dos empregos no turismo, mas também a fragmentação da classe trabalhadora, que dificulta a ação sindical e culmina na intensificação da perda de direitos, da informalidade e precarização (Cañada, 2017).

A informalidade, segundo Meliani e Gomes (2010) e Meliani (2011), é uma das características no setor do turismo, tendo como um dos principais motivos a sazonalidade. Em razão disso, os trabalhadores são contratados temporariamente para atender à demanda da alta temporada. Tão logo finde o fluxo intenso de turistas, os trabalhadores são dispensados para não gerar custos aos empregadores.

As agências de turismo, segundo Coelho e Sakowski (2014), compõem o Núcleo de Atividades Características do Turismo, junto com os alojamentos e o transporte aéreo. A grande diferença dessas ACTs para as outras é o fato de seu atendimento ser voltado majoritariamente aos turistas em vez de residentes. Contudo, segundo Santos (2018), é importante destacar que embora as empresas que compõem o 'Núcleo Duro' das ACTs possuam maior atendimento de turistas, geram poucos postos de trabalho no setor. De acordo com dados do IPEA (2018), o Núcleo Duro correspondia a apenas 23% das ocupações do Turismo em 2018. No que concerne exclusivamente às agências de turismo, Santos destaca que sofreram forte contração da mão de obra na última década, em razão do avanço das TICs e das *Online Travel Agencies* (OTAs).

A intensificação do uso das TICs, tanto nas agências de viagens e turismo quanto no setor de turismo como um todo, prolongou as horas trabalhadas e transformou o tempo de não trabalho em tempo de trabalho, uma vez que, a partir das inovações tecnológicas, é possível trabalhar de casa ou qualquer outro lugar, desde que se tenha os recursos e as ferramentas necessárias. Neste sentido, Harvey (2011) e Dal Rosso (2017) apresentam similitudes em suas reflexões, pois compreendem que as tecnologias são essenciais para a manutenção do *status quo* do capital, aceleram o processo de produção dos proletários e reduzem a necessidade de contratação de mais força de trabalho, pois, em um mesmo período, o trabalhador produz muito mais do que produzia outrora, sem o incremento das tecnologias. Por meio do uso das TICs ocorre redução do tempo de trabalho necessário para reprodução do trabalhador, ao passo que o tempo de trabalho excedente aumenta.

As TICs, segundo Meliani (2011), possibilitam elevadas taxas de produtividade nas agências de turismo, devido ao grande número de vendas e clientes atendidos em um curto espaço de tempo por um pequeno número de trabalhadores. As agências empregam diretores, gerentes, agentes, operadores, recepcionistas, que atendem os clientes nas lojas, escritórios ou de qualquer outro lugar por meio das TICs e *internet*.

Dessa forma, o incremento da tecnologia possibilita a extração da mais-valia relativa, (Paulo & Braz, 2006), que culmina no aumento da produtividade, reduzindo o tempo de trabalho necessário para a reprodução

social do trabalhador e aumentando o tempo utilizado para produzir lucro, ou seja, mais-valia. Além disso, ocorre a extração de mais-valia absoluta, com extensão e intensificação das jornadas de trabalho (Ouriques, 2005).

De acordo com dados do IPEA, a remuneração salarial média dos trabalhadores de agência de turismo no Brasil era de R\$ 2.706,67 em 2018 (IPEA, 2018). Já o piso salarial, em 2020, é de R\$ 1.407,81 para o grupo 3 (Auxiliares de Operações, Auxiliares Administrativos, Auxiliares de Departamento de Reservas, Atendentes de Vendas Nacionais e Emissores de Passagens Rodoviárias), R\$ 1.607,73 para o grupo 4 (Vendas Internacionais, Assistentes de Operações, Assistentes de Eventos, Promotores e Operadores de Câmbio), R\$ 1.802,42 para o grupo 5 (Chefes de Operações, Supervisores e Tesoureiros) e R\$ 2.118,52 para o grupo 6 (Gerentes) (SINDETUR-RJ, 2019). Todos esses valores são superiores ao salário mínimo vigente em 2020 (R\$ 1.045,00), entretanto, segundo o Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2020), o salário mínimo ideal para que o trabalhador brasileiro possa sustentar uma família de até quatro pessoas deveria ter sido, em setembro de 2020 (último mês informado), R\$ 4.892,75 (superior ao dobro de todos os pisos e ao quádruplo do salário mínimo vigente).

Apesar de as agências de turismo estarem entre os serviços mais bem remunerados das ACTs, ficando atrás somente do setor de transportes, esses dados e as discussões apresentadas nesta seção expõem a condição de precarização do proletariado no turismo.

Durante a pandemia de Covid-19, o Governo Federal, por meio da Lei nº 13.982 de 02 de abril de 2020, adotou medidas emergenciais de subsídio para empresas e trabalhadores. No âmbito dos trabalhadores sem vínculo empregatício, microempreendedores individuais (MEI), contribuintes individuais do INSS e informais (empregado, autônomo ou desempregado), promoveu um programa de auxílio emergencial disponibilizando renda mínima de R\$ 600,00 ou R\$ 1.200,00 (Lei 13.982, 2020). Já no âmbito de empresas e trabalhadores formais, instituiu, por meio da Medida Provisória nº 936 de 1º de abril de 2020, o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda que teve dentre as principais medidas o pagamento de Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda, que previa em seu escopo redução proporcional de jornada de trabalho e de salários; e suspensão temporária do contrato de trabalho (SINDETUR, 2020). Ou seja, se considerarmos um salário que já era, antes da pandemia, abaixo do piso salarial da categoria e do salário mínimo necessário para reprodução do trabalhador, constatamos um cenário de condições extremas de precarização, em que trabalhadores têm de fazer cortes bruscos em seus orçamentos.

### 3 PERCURSO TEÓRICO-METODOLÓGICO

O presente estudo, de natureza qualitativa e caráter exploratório, possui uma perspectiva multimetodológica (Flick, 2009), com o uso de pesquisa bibliográfica e de campo.

Utiliza-se como método científico o paradigma da complexidade, baseado em seus três princípios: 1) dialógico - compreensão de um objeto de análise a partir de duas lógicas ao mesmo tempo contraditórias e complementares; 2) recursivo - produção mútua entre dois objetos/fenômenos, sendo cada um tanto produto quanto produtor do outro e; 3) hologramático - existência, na composição de objetos/fenômenos, do todo dentro de cada parte da mesma forma que cada parte existe dentro do todo (Morin, 2006).

O percurso teórico-metodológico da pesquisa foi dividido em quatro etapas.

A primeira etapa da pesquisa consistiu em uma busca, para seleção dos estudos que compõem o referencial teórico acerca dos temas “Trabalho no Turismo”, “Trabalhadores do Turismo” e “Condições de Trabalho no Turismo”, na principal base de dados do Turismo no Brasil (Publicações em Turismo) e no banco de Teses e Dissertações da CAPES, em junho de 2020. Entretanto, notou-se uma escassa produção que evidenciou não só as lacunas desse tema de pesquisa, como também a necessidade de aprofundamento teórico nas obras dos autores seminais da Sociologia do Trabalho.

A coleta de dados primários, referente à segunda etapa da pesquisa, se deu por meio de entrevistas virtuais realizadas em junho de 2020. Os interlocutores da pesquisa foram trabalhadores de agências de viagens e turismo, consolidadoras e empresas de seguro viagem da cidade do Rio de Janeiro. Os procedimentos adotados nessa etapa da pesquisa constam no Quadro 1.

**Quadro 1** - Procedimentos da coleta dos dados primários

PROCEDIMENTOS	DESCRIÇÃO
Busca dos interlocutores	Uso da técnica Bola de Neve (Vinuto, 2014).
Seleção dos respondentes	Critérios: a) mínimo de três anos de atuação dos respondentes em empresas do setor de agenciamento de viagens; 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	Baseada nas premissas do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) para a coleta e sistematização de dados.
Entrevistas virtuais	Uso de roteiro semiestruturado composto por questões abertas

Fonte: Elaboração própria.

Por meio das entrevistas, buscou-se apreender a percepção dos interlocutores sobre as principais mudanças nas suas condições de trabalho durante a pandemia da Covid-19, principalmente nos aspectos: ambiente, jornada e rotina de trabalho; recursos e ferramentas necessárias para trabalhar em casa; direitos trabalhistas e remuneração salarial. Destaca-se que tanto a elaboração dos roteiros de entrevistas quanto a sistematização de dados oriundos das entrevistas foram norteadas pelo uso do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Dessa forma, o DSC integrou a segunda e a terceira etapas da pesquisa.

Segundo Lefèvre (2017), o DSC é um conjunto articulado de técnicas utilizado em pesquisas qualitativas que possibilita a identificação e o agrupamento de opiniões ou pensamentos individuais com sentidos semelhantes presentes em um dado tempo e espaço, e que são vivenciadas por determinado grupo, categoria profissional, sociedade ou cultura. No Quadro 2 são apresentadas as etapas do processamento dos DSC.

**Quadro 2** - Procedimentos do processamento dos Discursos do Sujeito Coletivo

PROCEDIMENTOS	DESCRIÇÃO
Obtenção dos depoimentos	Realização e transcrição das entrevistas
Redução do discurso, por meio das Expressões-Chaves	Seleção dos conteúdos verbais significativos
Busca do sentido, por meio das Ideias Centrais (IC) e das Ancoragens (AC)	As ICs são os sentidos presentes nos depoimentos de cada resposta e nos conjuntos de respostas de indivíduos diferentes que apresentam sentido semelhante ou complementar. As ACs são fórmulas sintéticas que descrevem as ideologias, os valores, as crenças, presentes no material verbal das respostas individuais ou das agrupadas, entendidas como marcas linguísticas de generalidade. Todos os depoimentos têm IC, contudo alguns apoiam-se em AC
Processo de categorização	Realizado de modo indutivo, a partir da síntese de elementos semelhantes presentes nas ICs e ACs dos respectivos depoimentos
Elaboração do DSC	Reunião das Expressões-Chaves cujas ICs e/ou ACs foram agrupadas em uma categoria

Fonte: Adaptado de Lefèvre (2017) e M. H. Silva (2019).

Assim, o resultado da aplicação do DSC é a formulação de textos que expressam discursos em comum para a coletividade de sujeitos individuais pesquisados, possibilitando a observação destes como um sujeito coletivo. Para Lefèvre (2017), o DSC deve ser redigido na primeira pessoa do singular pois assim é possível formular discursos baseados na “expressão direta do pensamento coletivo: o que eu (coletivo) penso e não o que ele (o pesquisador na terceira pessoa) pensa que eu sou” (Lefèvre, 2017, p. 36).

O DSC exprime as percepções de uma coletividade. Porém, a partir de uma perspectiva dialógica (Morin, 2006), entende-se, nesta pesquisa, que as percepções dos trabalhadores sobre suas condições de trabalho representam também uma constatação de sua realidade concreta. O DSC dos trabalhadores do setor de agenciamento de viagens apresenta as condições desse grupo, mas, ainda enquanto discurso, essa apresentação é atravessada por ideologias pelas quais os sujeitos compreendem e agem sobre a realidade.



Por este motivo, na quarta etapa da pesquisa, foi realizada uma Análise de Discurso (AD) visando desvelar as formas pelas quais funcionam os discursos e ideologias no DSC elaborado. Desta forma, os procedimentos da AD empreendidos neste modelo foram os seguintes (Quadro 3):

**Quadro 3** - Procedimentos da Análise do Discurso

PROCEDIMENTOS	DESCRIÇÃO
Seleção do <i>corpus</i> de análise	Utilização do DSC elaborado na terceira etapa.
Definição do dispositivo teórico de análise	Composição pelo próprio referencial teórico construído para a presente pesquisa, disposto na Seção 2.
Busca, no texto, dos sentidos elencados no dispositivo teórico	São destacadas as sequências discursivas (trechos do texto atravessados pelo discurso).
Inferência das marcas formais nas sequências destacadas	Marcas formais são os trechos dotados de sentidos pelo discurso dentro dos textos propriamente ditos. Foram inferidas pela observação da organização textual e possíveis padrões nela.
Inferência das propriedades discursivas nestas marcas	Propriedades discursivas são os sentidos, dotados às marcas, que organizam o discurso. Foram inferidas pela observação de sentidos em comum entre as marcas formais.
Apreensão das Formações Discursivas (FD)	A FD corresponde ao discurso em movimento, a partir da compreensão de que o discurso não possui limites bem definidos (nem de começo e fim, nem de distinção de outros discursos). A partir do princípio da dialógica, foram buscadas as formações discursivas contraditórias e complementares sobre condições de trabalho.
Apreensão das Formações Ideológicas (FI) que regem as formações discursivas identificadas	A FI é a ideologia, também em movimento, que rege o discurso. A remissão dos discursos às ideologias foi feita a partir dos princípios recursivo e hologramático.
Análise dos discursos	Confrontação do funcionamento dos discursos contrários, pela ótica dos princípios da complexidade

Fonte: Adaptado de Orlandi (2003) e I. C. M Silva (2019).

A discussão dos resultados do DSC e da AD terá como base o referencial teórico, sob a perspectiva da complexidade.

#### 4 O DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO DOS TRABALHADORES DO SETOR DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS

Foram entrevistados, ao total, vinte (20) trabalhadores do setor de agenciamento da cidade do Rio de Janeiro, sendo treze (13) homens e sete (7) mulheres, com idades entre 26 e 64 anos. Referente ao local de residência dos entrevistados: um mora em Niterói; um, em São Gonçalo; três, na região da Baixada Fluminense; e quinze no município do Rio de Janeiro.

Quanto à formação profissional dos entrevistados: quatro possuem ensino médio completo; um possui curso técnico em Turismo; cinco possuem ensino superior incompleto; nove possuem ensino superior completo, sendo cinco formados em Turismo; e um possui pós-graduação *lato sensu*.

Em relação à atuação no setor: onze interlocutores trabalham em agências de viagens e turismo; seis, em consolidadoras; e três, em empresas de seguro viagem. No total, foram entrevistados trabalhadores de 12 empresas diferentes.

Referente aos cargos, são de gerente comercial, executivo de contas e atendente internacional. Quanto à denominação da modalidade do trabalho em casa durante a obrigatoriedade de isolamento social, apenas um dos respondentes utiliza o termo teletrabalho, enquanto os demais utilizam *home office*. Apenas cinco destes trabalhadores afirmaram já ter trabalhado anteriormente em *home office*.

Embora o tempo na atual empresa varie de seis meses a um ano, o tempo de trabalho no turismo é bem maior, compreendendo períodos entre nove e 48 anos.

Levando em consideração o ambiente de casa, que influencia diretamente no ambiente de trabalho durante a pandemia, os trabalhadores, em média, dividem a casa com mais duas pessoas. Destaca-se um trabalhador que divide a casa com oito pessoas. Sete trabalhadores moram com seus filhos, sendo que cinco possuem filhos crianças.

Dessa forma, para pensar as condições de trabalho desses trabalhadores, a elaboração do DSC foi orientada por cinco aspectos: jornada de trabalho; ambiente de trabalho; recursos e ferramentas; direitos trabalhistas e remuneração salarial. Entende-se, em uma perspectiva recursiva e hologramática (Morin, 2006), que esses aspectos são componentes no interior das condições de trabalho da mesma forma que as condições de trabalho são componentes no interior deles. Assim, os aspectos serviram de parâmetro de seleção e agrupamento de categorias para apresentação do DSC. Importante destacar que as categorias apresentadas ao longo da sessão não são todas as categorias inferidas do DSC: os quadros apresentam as categorias e os exemplos de sequência discursivas mais representativos para cada aspecto analisado.

Quanto à jornada de trabalho (Quadro 4), observa-se que sua extensão exaustiva já era uma questão controversa mesmo antes da pandemia.

**Quadro 4** - DSCs sobre jornada de trabalho

CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Redução da jornada	A jornada de trabalho não continua a mesma, diminuiu. A empresa aderiu esse plano do governo para preservar os trabalhos, então a gente trabalha num horário reduzido.
Sem redução de jornada	A minha jornada de trabalho não mudou. O horário que a gente fica à disposição é o mesmo.
Sem direito à desconexão	Então, eu sou muito solicitado mesmo depois do horário de trabalho pra funções internas do escritório. Já no escritório, quando acabava o expediente, eu fechava o escritório e ia embora.

Fonte: Elaboração própria.

Os DSC apontam três situações. Em uma a jornada é reduzida, em aderência às medidas de redução emergencial sancionadas pelo governo federal. Em outra, a jornada permanece a mesma de antes da pandemia, excluindo-se o tempo do deslocamento. E, ainda, uma situação na qual há aderência à redução de jornada legalmente, mas apenas como forma de reduzir os salários e benefícios dos trabalhadores, pois a jornada efetivamente não sofre redução.

Aparece nos discursos, então, um fator de precarização do trabalho presente tanto durante quanto antes da pandemia: a dissolução de uma jornada de trabalho fixa em um trabalho flexível durante todo o dia e toda a semana. A separação entre o tempo de vida e o tempo de trabalho torna-se cada vez menor, mas não por vontade do trabalhador, e sim por uma imposição (expressa ou simbólica) das empresas. Nessa circunstância o tempo de trabalho invade e suprime o tempo de vida, propiciando condições precárias de trabalho, como exaustão, frustração e insatisfação.

Já no aspecto de ambiente de trabalho (Quadro 5) destacam-se as condições físicas, sociais e relacionais com o espaço.

**Quadro 5** - DSCs sobre ambiente de trabalho

CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Perda de contato físico	Sinto falta do pessoal, me faz falta estar perto das pessoas do meu trabalho, até mesmo a brincadeira. Sinto muita falta! Principalmente pra quem trabalha com venda presencial, esse trato pessoal é muito importante, o frente a frente, de você resolver vendas na hora, de você resolver problemas na hora.
O ambiente de trabalho 'tóxico' na empresa	O nosso ambiente de trabalho é um pouquinho tóxico, então acho que ninguém está com saudade do local.
Perda das referências dos limites espaciais temporais do teletrabalhador	Além disso, quando você está no escritório, você tem estresse por conta do trabalho no trabalho. Já em casa o estresse do trabalho acaba te estressando em casa, uma coisa que não é de casa. Então, você acaba trazendo o problema do trabalho pra casa.

Fonte: Elaboração própria.

Nas condições físicas, observa-se que os sujeitos apontam a necessidade de adaptar parte da própria casa para o trabalho, o que acarreta certa dificuldade. Questões como espaço físico, silêncio e mobiliário adequado despontam como fundamentais para concentração e produtividade. Nas condições sociais, percebe-se que: quando há uma boa relação com colegas de trabalho, o distanciamento causa sentimentos de tristeza e estranhamento da rotina; porém, quando a relação é ruim, o distanciamento é valorizado. Nesse

sentido, é possível inferir que as relações entre colegas de trabalho também constituem as condições de trabalho. E as condições relacionais têm a ver com os sentidos que os sujeitos conferem aos espaços relacionados ao trabalho. A casa aparece positivamente quando comparada com a insegurança dos meios de transportes utilizados para chegar no trabalho ou com o distanciamento entre trabalhador e família durante o trabalho nas empresas. Por outro lado, o trabalho passa a carregar a casa de sentidos negativos, como estresse e problemas. Assim, a relação entre trabalhador, trabalho e ambiente também impacta nas condições de trabalho.

No aspecto dos recursos e ferramentas necessários para o trabalho (Quadro 6) foram pontuados: *internet*, computador, celular, sistemas de reservas, programas de reunião *online* e impressoras.

**Quadro 6** - DSCs sobre recursos e ferramentas necessários para o trabalho em casa

CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Uso de ferramentas e recursos tecnológicos	Uma boa internet! Em termos de ferramenta o que a gente usa basicamente é computador e celular. E dentro desses dois esses programas: <i>whatsapp</i> , <i>e-mail</i> , <i>zoom</i> , <i>google meeting</i> e essas coisas. Também, o sistema da empresa, os sistemas de reservas. O celular é uma ferramenta importante.
Empresa forneceu equipamentos e ferramentas	No dia que eles mandaram a gente pra casa nós trouxemos o computador. Tivemos que adaptar as máquinas pra poder usar os sistemas em casa
Empresa forneceu apenas parte dos equipamentos e ferramentas	A única coisa que é da empresa, é o notebook

Fonte: Elaboração própria.

O DSC aponta que algumas empresas se responsabilizam por fornecer os equipamentos e programas, outras apenas parte dos equipamentos e ainda algumas não oferecem nada. Entretanto, quase todas as empresas não oferecem qualquer auxílio com relação a *internet*. Para além disso, poucos sujeitos associam os recursos necessários com espaço adequado, silêncio e mobiliário. Essas questões, como visto, aparecem associadas ao ambiente de trabalho, mas não são recuperadas quando os sujeitos tratam dos recursos. Isso significa: primeiro, que esses sujeitos não percebem a importância direta desses recursos para suas condições de trabalho; e segundo, que as empresas não se responsabilizam em nada sobre tais questões.

Percebe-se que as empresas não assumem responsabilidade por recursos relacionados ao ambiente de trabalho em regimes de trabalho em casa, como *internet*, espaço adequado e mobiliário. Isso aponta uma severa exploração dos trabalhadores, na medida em que eles, tendo que exercer as mesmas funções, necessitam dos mesmos recursos, mas sem a oferta pela empresa, assumem os custos de desgaste da própria casa e dos próprios recursos para o trabalho da empresa.

Quanto aos direitos trabalhistas (Quadro 7), observam-se percepções distintas sobre as mesmas condições. Parte dos sujeitos entende que não houve impacto nos direitos trabalhistas. Porém, considerando-se os resultados anteriores, como jornadas de trabalho exaustivas, ambiente inadequado e ausência de oferta pela empresa de todos os recursos necessários, é contraditória a percepção de inexistência de alterações em direitos. Um outro discurso percebe as mudanças nos direitos como “*adaptação*”. Nesse caso, a percepção parece apontar o entendimento de direitos como algo moldável, circunstancial – à medida que o contexto social mude, os direitos podem ser transformados sem representar perdas aos trabalhadores. E para os sujeitos que percebem perdas de direitos, os discursos apontam essa redução de forma bastante crítica. Apontam como a alteração nos direitos impacta severamente a vida dos trabalhadores e como as empresas se utilizam da vulnerabilidade deles para impor esse novo sistema.

**Quadro 7** - DSCs sobre direitos trabalhistas

CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Redução nos direitos trabalhistas	Afetou porque ficou tudo reduzido pela metade, benefício, ticket refeição. Então, todos os direitos trabalhistas foram reduzidos pela metade. Eu só recebo o salário. Eles não depositam o meu FGTS, não depositam o vale refeição total, só proporcional. Mas aí o governo não cobre vale-refeição, então me prejudica porque eu não deixo de estar trabalhando, eu não como 30%.
Adaptação dos direitos	Eu não me sinto perdendo nenhum direito trabalhista, eu sinto que os meus direitos foram adaptados

Fonte: Elaboração própria.

Destaca-se também que a maioria dos sujeitos associou direitos trabalhistas diretamente ou exclusivamente à salário. E além do salário, foram abordados apenas questões financeiras. Questões sobre jornada, condições e saúde do trabalho não foram associadas a direitos trabalhistas.

No aspecto da remuneração salarial (Quadro 8), os discursos apontaram quedas entre 35% e 80% do total de rendimentos mensais.

**Quadro 08** - DSCs sobre remuneração salarial

CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Perda salarial de 35%	Só que sem as comissões minha renda caiu uns 35%.
Perda salarial de 50%	Nós que ficamos, tivemos redução salarial de 50%, foi uma diferença muito grande. Aqui em casa cortamos tudo que podíamos cortar pra sobreviver com 50% do salário.
Perda salarial de 75%	Todo mundo que trabalha com comissionamento foi bastante afetado. A gente teve uma perda aí de vendas na ordem de 75% do total.

**Fonte:** Elaboração própria.

Destaca-se nos discursos vários mecanismos de precarização do trabalho via remuneração salarial. O mais presente é o sistema de comissões, pelo qual os trabalhadores não recebem direitos ou não têm assegurada a manutenção de parte significativa do rendimento mensal. Benefícios também não são assegurados, como triênios, pró-labore e auxílios financeiros para alimentação. Destaca-se ainda que alguns sujeitos apontaram a existência de uma remuneração fixa informal, paralela à remuneração da carteira de trabalho. Nesse sistema, as empresas institucionalmente pagam parte dos salários ilegalmente – gerando vulnerabilidade dos trabalhadores pelo recolhimento de benefícios e pela não garantia de manutenção desse valor.

Como pode ser observado, o conjunto de categorias não apresenta necessariamente um discurso único e coeso. Dentro da unidade do Sujeito Coletivo, existe uma multiplicidade de percepções e posicionamentos dos sujeitos individuais - e tanto a coesão quanto a contradição formam, dialogicamente, esse DSC.

## 5 DISCURSOS, IDEOLOGIAS E CONDIÇÕES DE TRABALHO: RELAÇÕES COMPLEXAS

Com base no referencial teórico, buscou-se nos DSCs os sentidos relacionados às representações da classe trabalhadora e do capital. O Quadro 9 contém as categorias agrupadas com sentidos atrelados à classe trabalhadora.

**Quadro 9** - Sequências discursivas atreladas à classe trabalhadora

ASPECTO	CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Jornada	Extraoficialmente, a redução não existe	<b>Mas extraoficialmente a gente tem que estar sempre disponível.</b> Não existe uma “parada de almoço”. Se alguém te chamar uma hora da tarde, você vai largar o prato se tiver comendo e vai atender, não importa.
Ambiente	Falta de espaço e equipamentos laborais adequados	Ter que preparar um cômodo como se fosse um escritório e encontrar um lugar tranquilo não foi uma coisa muito fácil. Eu realmente não tenho espaço físico em casa pra poder trabalhar da forma como eu gosto de trabalhar, com as mesmas condições que eu tenho no escritório. <b>Então, tive que adaptar o espaço físico da minha casa, que não é direcionado a isso.</b>
Direitos	Grande perda de direitos trabalhistas	Na verdade, <b>você perde totalmente os direitos.</b> Uma perda absurda! É o que eles falam e se você quiser continuar trabalhando tem que dar amém e aceitar

**Fonte:** Elaboração própria.

As marcas formais dessas passagens apontam um funcionamento discursivo baseado na crítica a determinadas condições de trabalho. Trechos como “não adianta te encher de coisa”, “contanto, que você respeite o seu horário”, “que não é direcionado a isso” e “uma perda absurda!” demonstram essa insatisfação com as condições impostas pelas empresas e, ainda que de forma ponderada, uma não conformidade com tais práticas.

Assim, infere-se que essa Formação Discursiva (FD) representa a crítica das condições de trabalho. Os sentidos que permeiam essa FD são: crítica à falta de limites para a jornada de trabalho; valorização das relações humanas com colegas de trabalho e família; crítica à abstenção da empresa na garantia de recursos e direitos; e desvalorização de atividades abstratas. Ao remeter essa FD às posições de classe, encontra-se uma Formação Ideológica (FI) alinhada à classe trabalhadora.

Já o Quadro 10 contém as categorias agrupadas com sentidos atrelados ao Capital.

**Quadro 10** - Sequências discursivas atreladas ao Capital

ASPECTO	CATEGORIA	SEQUÊNCIAS DISCURSIVAS
Jornada	Jornada excessiva como normalidade	<b>Se você me ligar domingo, eu vou atender o telefone do mesmo jeito.</b> Se eu estivesse trabalhando em casa hoje sem pandemia, seria igual estar num escritório.
Ambiente	Bem-estar em casa	Eu amo a minha casa, eu me sinto bem aqui! <b>Eu montei o meu espaço pra isso</b> , só pra trabalho.
Recursos	Empresa não forneceu equipamentos	<b>O computador é pessoal, o telefone é pessoal. O whatsapp é o meu número privado</b>
Direitos	Não foi afetado	Em princípio nada, por enquanto a parte trabalhista nossa não foi afetada porque <b>a empresa está fazendo o possível para que a gente consiga manter os direitos certos.</b> Eu estou recebendo normal, direitinho, tudo certo. Não posso reclamar.
Remuneração	Conformismo	Não houve diferença. <b>Se a gente não vende, tem uma redução no orçamento final</b>

Fonte: Elaboração própria.

A negação de mudanças e o uso de linguagem neutra são marcas formais que indicam um funcionamento discursivo baseado na normalização de determinadas práticas. Percebe-se um tom acrítico em trechos como “o computador é pessoal, o telefone é pessoal”, “a parte trabalhista nossa não foi afetada” e “não houve diferença”.

Infere-se que essa FD remete à normalização da precarização de condições de trabalho. Os sentidos que essa FD confere ao texto são de: responsabilização do trabalhador pelas tarefas, recursos e remuneração; isenção da empresa na responsabilidade por direitos; normalização da extensão extenuante da jornada de trabalho; e valorização da produtividade. Tais sentidos remetem a uma FI que representa os interesses do capital.

Observam-se algumas relações complexas na interação entre essas FI. Nesse sentido, a contraposição entre os discursos e as condições reais dos trabalhadores entrevistados revela algumas contradições e complementaridades.

Primeiro, observou-se que todos os participantes utilizam TIC para a realização das atividades laborais, o que se configura teletrabalho (Ebert, 2019). A adoção do teletrabalho é uma estratégia das empresas para redução dos custos tanto com cortes na manutenção dos espaços físicos quanto no pagamento de alimentação e transporte dos trabalhadores. Tal redução de custos é, inclusive, apontada por vários entrevistados como motivo para permanência desse sistema no pós-pandemia.

Porém, 18 trabalhadores denominaram seu regime de trabalho em casa como *home office*. Com base nas definições dos autores Ebert (2019) e Rasfalki e Andrade (2015), não se pode denominar tal regime laboral como *home office* porque nenhuma das empresas forneceu todos os materiais necessários e adequados para o trabalho em casa. Percebe-se um uso estratégico da categoria *home office* pelo Capital para designar o trabalho em casa como uma espécie de fetichização, evidenciando ainda mais as condições alienantes dos trabalhadores.

Quanto à rotina de atividades laborais, alguns discursos apontaram que o trabalho em casa melhorou a qualidade de vida dos trabalhadores em razão da ausência de deslocamento e do conforto da própria residência. Por outro lado, observa-se que o início da pandemia acarretou em muitas demandas para os trabalhadores, como remarcação de voos e repatriação de clientes. Considerando que existe uma exploração concentrada dos trabalhadores do turismo em função do caráter sazonal da atividade turística (Meliani e Gomes, 2010), questiona-se se a manutenção desses trabalhadores pelas empresas representou uma segurança institucional ou apenas uma conveniência para as empresas.

Também está presente na maior parte dos discursos a contradição entre jornada de trabalho extensa e flexível. Em conformidade com as observações de Dal Rosso (2017) e de Martoni e Alves (2019), o patronato demanda dedicação exclusiva dos trabalhadores, se apropriando de horários de não-trabalho, como finais de semana, feriados e férias sem pagamento de hora extra ou mesmo reconhecimento legal desse trabalho. Apesar da aparência de diluição do volume de trabalho, existe uma sobrecarga dos trabalhadores ao expandir a jornada por todo o dia e toda a semana. Isso também resulta em redução de custos para os empregadores, que se abstêm de novas contratações graças à exploração dos empregados.

Outro dado relevante foi a presença de discursos apontando certo conformismo e indiferença quanto à redução salarial. O papel dos empregadores na pressão sobre os trabalhadores (Martoni & Alves, 2019) deve ser mencionado, pois alguns deles relatam o adoecimento mentalmente, próprio e de colegas, pelo fato de não conseguirem realizar suas vendas – sobretudo os que dependem da comissão. Percebe-se, com isso, que a interiorização da FD de normalização da precarização das condições de trabalho pode produzir, em um movimento dialógico, tanto coesão no plano discursivo quanto prejuízos à saúde no plano material dos trabalhadores.

Considerando essa última contradição, a situação de três trabalhadores, cuja empresa paga um salário único, sem comissão, mas acima do piso salarial, pode representar um ponto positivo para a classe trabalhadora - especialmente considerando a defasagem entre o piso salarial da categoria e o salário mínimo ideal apontado pelo DIEESE (2020). Comparativamente, esses trabalhadores possuem mais garantias em relação a direitos trabalhistas financeiros, recolhidos sobre todo seu rendimento, e estão menos vulneráveis à pressão do sistema de comissões.

Nesse sentido, é importante destacar a alienação dos trabalhadores em relação aos seus direitos trabalhistas, que eram vinculados apenas a ganhos salariais ou direitos financeiros. Isso evidencia um pouco da fragmentação e despolitização da classe trabalhadora. Mesmo antes da pandemia, grande parte dos trabalhadores do setor de agenciamento de viagens não tinha pleno direito às questões como férias e FGTS por receberem as comissões e adicionais de maneira informal. O cenário da pandemia possibilitou, em certa medida, a chancela legal para algumas dessas práticas de retirada de direitos. Por isso, o cenário pós Covid-19 tende a ser de maior precariedade também nesse setor porque os períodos de crise impulsionam novas relações de trabalho e processos de desregulamentação do trabalho acentuando a precarização e flexibilização do direito do trabalho (Antunes, 2020; Mayer & Coelho, 2020).

Por fim, cabe destacar a contradição entre rotatividade e tempo de empresa. A produção científica destaca alta rotatividade como característica do setor do turismo, especialmente ao tratar de empregos informais (Canãda, 2017). Em relação aos entrevistados nesta pesquisa: por um lado, o tempo de trabalho no turismo, em geral, é bastante expressivo; por outro, o tempo de trabalho nas suas atuais empresas é variado e mesmo pessoas com décadas de trabalho no turismo aparecem há poucos anos ou meses nas empresas atuais. Isso aponta que, ainda que tenham experienciado a rotatividade do setor, o tempo de trabalho em geral pode influenciar nos discursos um sentido maior de pertencimento com a empresa, seja por uma identificação ao longo do tempo ou por um anseio pela facilidade de aposentadoria.

Assim, percebe-se que as FI alinhadas ao Capital e à classe trabalhadora atuam em uma dinâmica complexa de contradição e complementação. Destaca-se que a FD da crítica às condições de trabalho não aborda questões sobre recursos, remuneração e saúde. Por mais que os trabalhadores percebam prejuízos nesses aspectos, os discursos não atribuem essas condições precárias a algum responsável. A precariedade é observada como um fato dado, inquestionável ou incontornável. Por outro lado, a FD da normalização da precarização não aborda questões de atividades laborais. O exercício do trabalho, em si, não tem sido percebido de forma acrítica. Pode-se inferir que esse sujeito coletivo reflete mais a prática cotidiana do que condições mais estruturais do trabalho. Ainda assim, no geral, a ausência da FI dos trabalhadores em diversos aspectos demonstra que existe uma predominância da FI do capital nos discursos dos trabalhadores do setor de agenciamento de viagens.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia da Covid-19 agravou as condições precárias de trabalho, já em curso, e acentuou a exploração dos trabalhadores a partir de novas configurações, como o *home office*, a transformação do lar em ambiente de trabalho, a intensificação e flexibilização das jornadas e a perda de benefícios como o vale alimentação. Nesse cenário, o trabalho em casa desponta como uma contradição para a classe trabalhadora: por um lado, representa uma alternativa favorável em relação às demissões massivas, ocorridas no setor de hospedagem, por exemplo; por outro, justamente por ser promovido como única alternativa frente ao desemprego, abriu espaço para o aprofundamento da degradação das condições de trabalho.

No caso do setor de agenciamento de viagens, a precarização foi ainda mais intensa, tanto pela redução da demanda, que resultou em queda drástica das comissões de venda e intensificou a pressão sobre os

trabalhadores, quanto pela flexibilização de direitos, que culminou em redução de salários, suspensão de contratos, demissões.

Assim, o objetivo deste trabalho foi analisar as condições de trabalho em casa durante a pandemia da Covid-19 a partir do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agenciamento. Nesse sentido, observou-se que há uma alienação da classe trabalhadora acerca de seus direitos trabalhistas e às suas condições de trabalho reais. Além disso, parte dos trabalhadores é cooptada pelo discurso do Capital, sendo em grande medida influenciada pelo longo tempo de empresa e pelo léxico empresarial sedutor do patronato, que, conforme Antunes (2020) vende formas prometeicas de trabalho para mimetizar o real sentido das novas morfologias do labor. O resultado: uma classe trabalhadora fragmentada, com resistência às organizações sindicais, escravidão digital intensificada, esfacelamento do tempo de não trabalho e desmanche da legislação social protetora do trabalho (seja em relação à jornada, à remuneração salarial ou às condições de trabalho)

Como principal limitação da pesquisa, aponta-se a influência do recorte temporal nos resultados, em função do momento de incerteza e transformações muito velozes da realidade trazidos pela pandemia da Covid-19. Em junho de 2020, o estado do Rio de Janeiro estava sob quarentena oficial há cerca de três meses e já havia uma sinalização de retorno das atividades presenciais para as empresas de setor de agenciamento. Isso implicou em dois fatores na percepção dos trabalhadores entrevistados: 1) alívio sobre a pressão constante da possibilidade de demissão, já que para retornar as atividades as empresas necessitariam dos trabalhadores; 2) perspectiva de recuperação próxima das rotinas, atividades e laços produzidos pelo exercício do trabalho. Dessa forma, existe a possibilidade das percepções dos entrevistados apresentarem um caráter mais otimista e menos crítico da própria situação do que durante o início da quarentena, com a paralisação de vendas, foco das atividades em resolução de problemas e a demissão massiva de trabalhadores.

Além disso, também figuram como limitações da pesquisa: a dispersão dos interlocutores, quando as entrevistas eram realizadas pelo celular, em vez do computador; e a tensão em falar sobre direitos trabalhistas, com receio de prejudicar (ou denunciar) os seus empregadores e, possivelmente, sofrer alguma retaliação.

Reitera-se as relevantes contribuições trazidas por esse estudo, sobretudo no que concerne ao ineditismo da triangulação metodológica pensada especificamente para este artigo: Análise do Discurso, Complexidade e Discurso do Sujeito Coletivo. Ademais, as informações obtidas por meio das entrevistas revelam percepções dos trabalhadores sobre um cenário ainda em curso e que carece de produção científica para mapear o contexto coetâneo da classe trabalhadora do turismo.

Sugere-se, como continuidade deste estudo, pesquisas que comportem questionamentos sobre: a relação do grau de formação profissional dos trabalhadores com a baixa remuneração salarial; os aspectos de gênero e raça, como o trabalho de reprodução social para as mulheres com duplas jornadas; a mobilidade dos trabalhadores que moram distante dos locais de trabalho; as jornadas extensas e flexíveis e as condições precarizadas em situação de não pandemia. Além disso, um recorte maior, que contemple trabalhadores de outras empresas/serviços do setor do turismo, como meios de hospedagem e guiamento, e por um tempo mais prolongado, para que as contradições sejam demarcadas e possibilitem ainda mais reflexões. Ademais, acredita-se que entrevistas presenciais e observação de culturas organizacionais das empresas possam, talvez, fornecer outros panoramas e suscitar caminhos de elucubração não evidenciados por este estudo.

Por fim, pontua-se o receio das atuais condições de trabalho se estenderem para o contexto pós-pandêmico. Quando o Capital experimenta possibilidades de intensificar a exploração da força de trabalho e a extração do mais-valor, dificilmente aceita retroceder e abrir mão das benesses econômicas adquiridas. Desta forma, acredita-se que a presente pesquisa contribui para que a classe trabalhadora, destacadamente os trabalhadores do setor de agenciamento de viagens, apropriando-se do conhecimento científico, compreenda com clareza sua realidade material e alguns caminhos para sua subversão.

## REFERÊNCIAS

- Antunes, R. (2009). *Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (2a ed.). Boitempo.
- Antunes, R. (2020). *Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado*. Boitempo.
- Basso, D., & Barreto, I., Jr. (2018). O teletrabalho e a supressão de seus direitos na reforma trabalhista. *Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho*, 4 (1), 59-76. <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9857/2018.v4i1.4301>
- Cañada, E. (2017). Por qué se precariza el trabajo turístico? *Sin Permiso*, 1-8. Recuperado de: <https://www.sinpermiso.info/textos/por-que-se-precariza-el-trabajo-turistico>
- Coelho, M., & Sakowski, P. (2014). *Perfil da mão de obra do turismo no Brasil nas atividades características do turismo e em ocupações*. Brasília: IPEA.
- Cruz, R. (2018). Desenvolvimento desigual e turismo no Brasil, *Confins [En ligne]*, 36 (1), 1-15. <https://doi.org/10.4000/confins.13707>
- Dacheri, E., & Feuser, M. (2019). O teletrabalho e as principais críticas diante da reforma trabalhista. *Anais do Congresso Nacional do Conpedi*, Porto Alegre, RS, Brasil, 27. Recuperado de: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/34q12098/a210870r/o7sch5pg1nkbrY91.pdf>
- Dal Rosso, S. (2017). O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor. Boitempo.
- Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Econômicos -DIEESE. (2020). *Pesquisa nacional da Cesta Básica de Alimentos/Salário mínimo nominal e necessário*. Recuperado de: <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>.
- Ebert, P. (2019). 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*, (15), 163-172. Recuperado de: <https://periodicos.unb.br/index.php/redunb/article/view/22387>
- Flick, U. (2009). *Introdução à Pesquisa Qualitativa* (3a ed.). Artmed.
- Gomes, R., Silva, V., & Silva, A. (2002). Estado, Turismo e Mercado de Trabalho, *Scripta Nova - Revista Eletrônica de Geografía y Ciencias Sociales*, 7 (119), Recuperado de: <http://www.ub.edu/geo-crit/sn/sn119129.htm>.
- Harvey, D. (2011). *O enigma do Capital e as crises do Capitalismo* (J. Peschanski. Trad.). Boitempo.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2019). *Produto Interno Bruto dos Municípios/ 2017*. Recuperado de: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101688\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101688_informativo.pdf)
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. (2018). *Extrator de dados: Dimensão da ocupação nas ACTs*. Recuperado de: <http://extrator.ipea.gov.br/#cancel>
- Lefevre, F. (2017). *Discurso do sujeito coletivo: Nossos modos de pensar, nosso eu coletivo*. Andreoli.
- Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Recuperado de: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm)
- Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Recuperado de: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/L13982.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13982.htm)
- Mattos, M. (2019). *A classe trabalhadora: de Marx ao nosso tempo*. Boitempo.
- Martoni, R., & Alves, K. (2019). As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioproductivas. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(1), 211-223. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i1p211>.



- Mayer, V., & Coelho, M. Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens. *Revista Eletrônica Gestão & Sociedade*, 14(39), 3698-3706. Recuperado de: <https://ges.emnuvens.com.br/gestaoesociedade/article/view/3306/1471>  
<https://doi.org/10.21171/ges.v14i39.3306>
- Medida Provisória nº 936 de 1º de abril de 2020. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus ( covid-19 ), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Recuperado de: <https://www.conjur.com.br/dl/mp-9362020.pdf>
- Meliani, P. (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). Programa de pós-graduação em Geografia da UFPE, Recife, PE, Brasil. Recuperado de: [https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/6014/1/arquivo1466\\_1.pdf](https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/6014/1/arquivo1466_1.pdf)
- Meliani, P., & Gomes, E. (2010). 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*, 1(13), 117-126. Recuperado de: <http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/1217/1113>
- Morin, E. (2006). *Introdução ao pensamento complexo* (E. Lisboa, Trad.). Sulina.
- Orlandi, E. (2003). *A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso* (4a ed.). Pontes.
- Ouriques, R. (2005). *A produção do turismo: Fetichismo e dependência*. Alínea.
- Ouriques, R. (2012). O turismo internacional na economia-mundo capitalista: elementos para uma crítica. *Acta Scientiarum. Human and Social Sciences*, 34 (2), 147-157. <https://doi.org/10.4025/actasci-humansoc.v34i2.17005>
- Paulo, J., Netto., & Braz, M. (2006). O modo de produção capitalista: a exploração do trabalho. In: Paulo, J., Netto, & Braz, M. *Economia Política: uma introdução crítica* (pp.95-123). Cortez.
- Rafalski, J., & De Andrade, A. (2015). Home-Office: Aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. *Temas em Psicologia*, 23(2), 431-441. <https://doi.org/10.9788/TP2015.2-14>
- Santos, L. (2018). *Trabalho no Turismo: faces da precarização de um proletariado contemporâneo de serviços* (Dissertação de mestrado). Programa de Pós-graduação em geografia humana/ USP. São Paulo, SP, Brasil. Recuperado de: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-16042019-171911/pt-br.php>
- Santos, B. (2020). *A cruel pedagogia do vírus*. Boitempo.
- Saviani, D. (1994). O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: Ferretti, C. J., Zibas, D. M., Madeira, F. R., & Franco, M. L. P. B (org.). *Novas tecnologias, trabalho e educação: Um debate multidisciplinar*. Vozes.
- Silva, I. [Ivan]. (2019). *A dimensão política da qualificação profissional na política pública nacional de qualificação profissional em turismo* (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil. Recuperado de: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/12602>
- Silva, M. [Marina]. (2019). *Turistificação nos bairros da Gamboa e da Saúde: o discurso do sujeito coletivo dos moradores* (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil. Recuperado de: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/11927>
- Sindicato das Empresas de turismo no Estado do Rio de Janeiro - SINDETUR-RJ. (2019). *Convenção Coletiva do Trabalho 2019/2020*. Recuperado de: <https://www.sindetur-rj.com.br/convencao.php>
- Sindicato das Empresas de turismo no Estado do Rio de Janeiro - SINDETUR-RJ. (2020). *Termo Aditivo Emergencial CCT 2019-2020 - MP 936*. Recuperado de: <http://sindetur-rj.com.br/PDF/termo-aditivo-mp-936.pdf>
- Vinuto, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, 44 (22), 203-220. <https://doi.org/10.20396/tematicas.v22i44.10977>.

---

## **Informações dos autores**

### **Ivan Conceição Martins da Silva.**

Mestre em Turismo pela Universidade Federal Fluminense (UFF) e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Membro do Grupo de Pesquisa Turismo, gestão e territórios (UFF) e do Núcleo de Pesquisas em Políticas Públicas de Turismo, da Universidade de Brasília (UnB). Áreas de interesse: políticas públicas; qualificação profissional; educação em turismo; turismo e trabalho; metodologia científica; e epistemologia do turismo. Contribuições: Concepção da pesquisa. Revisão da literatura. Análise de dados. Discussão.

E-mail: [ivanmartins@id.uff.br](mailto:ivanmartins@id.uff.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3353-3463>

### **Marina Hastenreiter Silva**

Mestre em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Turismo da Universidade Federal Fluminense (PPGTUR-UFF). Especialista em Turismo, Meio Ambiente e Negócios pela Universidade Estácio de Sá (UNESA). Graduada em Turismo pelo Centro Universitário da Cidade (UniverCidade). Integrante do Grupo de Pesquisa Turismo, Trabalho e Território (UFF) e do Grupo de Pesquisa de Estudos Sociais em Hospitalidade e Lazer (UFRRJ). Principais interesses de pesquisa: turistificação, turismo e território, turismo urbano e condições dos trabalhadores do setor do turismo. Contribuições: Concepção da pesquisa. Revisão da literatura. Coleta de dados.

E-mail: [marinahs@id.uff.br](mailto:marinahs@id.uff.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2024-7265>

### **Mayra Laborda Santos.**

Mestra em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Turismo da Universidade Federal Fluminense (PPGTUR-UFF). Integrante do Núcleo de Estudos Interdisciplinares em Cultura Amazônica (Neicam) e do Grupo de Pesquisa Turismo em Tempos de Pandemia. Principais interesses de pesquisa: turismo na Amazônia; turismo em Unidades de Conservação; condições de trabalho no turismo.

Contribuições: Concepção da pesquisa. Revisão da literatura. Discussão.

E-mail: [mayra\\_laborda@id.uff.br](mailto:mayra_laborda@id.uff.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0286-8378>