

## **As vivências do trabalho durante a pandemia de COVID-19: a satisfação e percepção dos trabalhadores de turismo da cidade do Rio de Janeiro**

### **Work experiences during the COVID-19 pandemic: the satisfaction and perception of tourism workers in the city of Rio de Janeiro**

**VICTOR GEOVÚ ESPOSITO<sup>1</sup> & AGUINALDO CÉSAR FRATUCCI<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro / Brasil

Contacting author: [victorgeovu@id.uff.br](mailto:victorgeovu@id.uff.br)

**Palavras-chave** | Turismo, Trabalhador, Percepção, COVID-19, Satisfação

**Objetivos** | Neste estudo buscou-se entender as potenciais influências da pandemia de COVID-19 na percepção dos trabalhadores do turismo em relação às suas condições de trabalho na cidade do Rio de Janeiro. A pesquisa teve como objetivo analisar o impacto da pandemia na percepção desses profissionais sobre as suas atuais condições de trabalho e o nível de satisfação associado a essas circunstâncias.

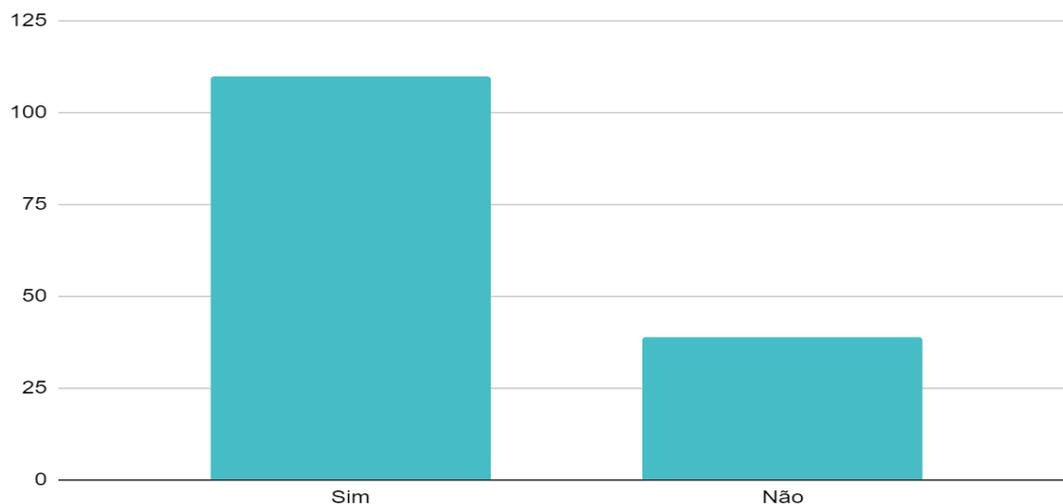
**Metodologia** | Esta pesquisa adota uma abordagem exploratória, visando ampliar a compreensão dos impactos da pandemia de COVID-19 nos trabalhadores do setor turístico do município do Rio de Janeiro. Para tanto, foi elaborado e aplicado um questionário tanto de forma online quanto presencial, com base nos estudos do grupo de pesquisa “Turismo, Gestão e Territórios” e no formulário elaborado para uma pesquisa exploratória realizada em 2019 pelos pesquisadores, incluindo os autores, visando reunir informações sobre o trabalhador de turismo do Brasil (Fratucci & Carneiro, 2020).

Destaca-se que o número total de respostas à pesquisa foi de 200, com 149 consideradas válidas, influenciado pelas medidas restritivas decorrentes da pandemia de COVID-19 e sendo invalidadas as respostas provenientes de trabalhadores que não se consideravam pertencentes à esfera do trabalho no fenômeno do turismo.

O período de execução da pesquisa abrangeu de outubro de 2021 a março de 2022, com a aplicação de formulários tanto online quanto presencialmente. Para a pesquisa remota, o sistema de cadastro do Ministério do Turismo (CADASTUR) foi utilizado, abrangendo pessoas físicas e jurídicas atuantes no setor de turismo. Adicionalmente, a pesquisa foi divulgada em grupos de redes sociais, como o Facebook, buscando alcançar trabalhadores informais na área.

**Principais Resultados e Contributos** | Partindo-se do pressuposto do estudo dos impactos da pandemia, com foco na satisfação do trabalhador, inicia-se a análise com as perguntas voltadas para

essa relação. Com esse intuito, os trabalhadores foram questionados se o nível de satisfação sofreu impactos por conta da pandemia de COVID-19. A partir da análise realizada são perceptíveis os impactos da pandemia para os trabalhadores do turismo do município, em um contexto em que cerca de 110 (74%) dos respondentes afirmaram ter sofrido alterações em seu trabalho durante o cenário pandêmico (cf. Tabela 1).



**Figura 1 - Impactos da pandemia na satisfação dos trabalhadores do turismo**

Fonte: Elaboração própria (2022)

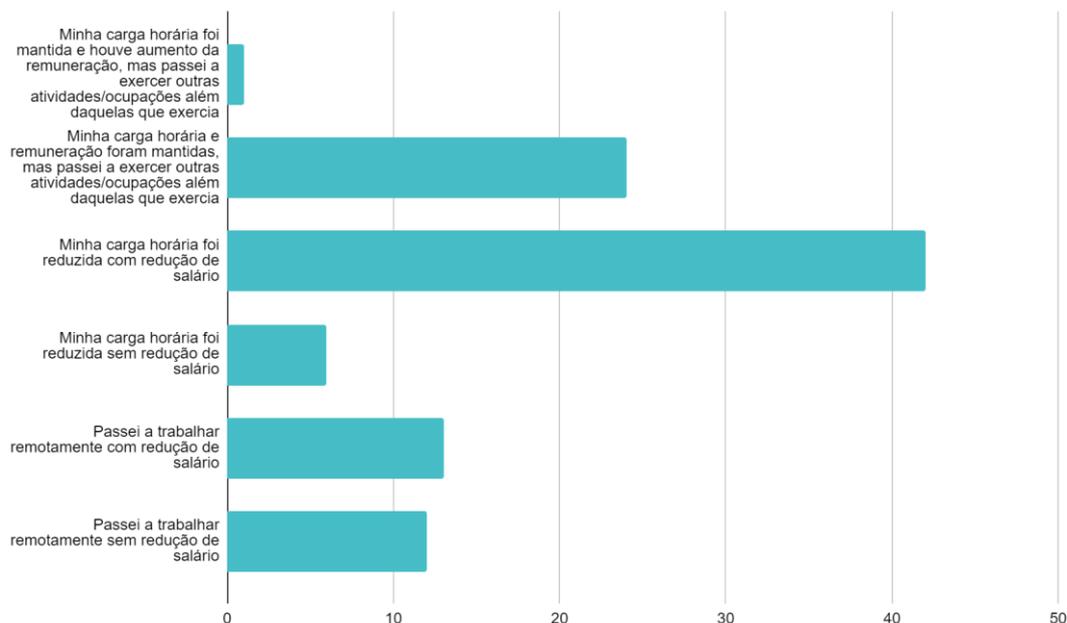
Esse resultado corrobora com o pressuposto inicial da pesquisa de que, de fato, a pandemia de COVID-19 impactou os trabalhadores do turismo do município do Rio de Janeiro. Entre os motivos foram relatados o aumento da carga horária de trabalho, a redução de salário, o isolamento social, a mudança para o *home-office*, o aumento no número de funções exercidas, o desemprego, a perda de clientes, o aumento do cansaço e ansiedade relacionada ao trabalho e o aumento do valor da matéria prima - nos casos de feirantes e no setor de Alimentos e Bebidas, por exemplo. Ainda, diversos trabalhadores relataram a ausência de turistas e a paralisação do setor decorrente do cenário pandêmico.

Para Robbins (2009), a satisfação, a partir do nível organizacional, possui relação direta com o trabalho exercido, em um cenário em que se observa que trabalhadores com maior nível de satisfação tendem a ser mais eficazes. Ainda, de acordo com Incacutipa e Gamarra (2013), é possível inferir que um profissional manifestaria comportamentos positivos em sua função ao alcançar um nível elevado de satisfação, sendo a satisfação profissional interpretada como o sentimento obtido ao equilibrar uma ou mais necessidades, resultado das diversas interações entre o indivíduo, os prestadores de serviço e o ambiente que os envolve.

A análise da satisfação dos trabalhadores surge da percepção individual da realidade vivenciada durante as experiências de trabalho, sendo, para Robbins (2009), a maneira pela qual as pessoas traduzem suas impressões sensoriais com o intuito de atribuir significado ao seu entorno, embora possa existir uma diferença entre o que é efetivamente percebido e a realidade. A percepção exerce influência no comportamento das pessoas a partir de uma perspectiva da realidade percebida, não da realidade em si, sendo importante, nos estudos que envolvem o trabalhador do turismo, a compreensão acerca das condições de trabalho existentes e de como o trabalhador as percebe. Algumas das características pessoais mais significativas que podem modificá-la incluem atitudes, motivações, interesses, experiências passadas e expectativas.

Em seguida, para aqueles que estavam desempregados no momento de participação na pesquisa, foi questionado se a perda do emprego foi causada por conta da pandemia de COVID-19. A partir dos resultados foi possível identificar que 61,9% dos respondentes tornaram-se desempregados como consequência do cenário pandêmico, enquanto 38,1% apontou a presença de outros motivos para o desligamento da organização.

Para os que afirmaram perceber mudanças causadas pela pandemia de COVID-19 - 98 respondentes (cerca de 66%) - foram direcionadas perguntas referentes às alterações presentes no cenário pandêmico. Inicialmente, os questionados foram indagados sobre a forma em que as condições de trabalho vivenciadas foram afetadas (Figura 2):



**Figura 2 - Alterações nas condições de trabalho**

Fonte: Elaboração Própria (2022)

A partir da análise da Figura 2 é possível observar que a maioria dos respondentes presenciou a redução de sua carga horária, acompanhada da redução do salário/remuneração (cerca de 43%), embora aproximadamente 24% dos questionados tenham mantido ambas as condições, apesar de exercerem outras atividades/ocupações além das que exerciam antes da pandemia de COVID-19. Ainda, percebe-se que o trabalho remoto - introduzido para muitos como consequência da pandemia - afetou diretamente o trabalhador do turismo do município do Rio de Janeiro, em um cenário demarcado, no geral, pelo aumento da carga horária exercida - disfarçada como horário flexível - e pelo uso de equipamentos e/ou internet próprios do trabalhador, muitas vezes sem reembolso por parte das empresas. Ainda, o cenário identificado pela pesquisa corrobora com as ideias expostas por Silva et al. (2021) e Moreira & Esposito (2021), em que abordam a introdução do home-office pela pandemia aliada às condições como o aumento de jornadas de trabalho, ambientes inapropriados e falta de recursos providenciados pelas organizações e indispensáveis para o trabalho remoto.

**Limitações** | Devido ao aumento de casos de infectados pelo vírus da COVID-19 em 2022, a pesquisa presencial foi conduzida de maneira restrita, com aplicações pontuais no município do Rio de Janeiro, conforme orientações das autoridades municipais para o trabalho de campo. Por mais que a pesquisa online complementasse os dados, sua limitação foi evidente ao não conseguir abranger os trabalhadores informais do setor e ao não obter um volume significativo de respostas até o final de março de 2022.

**Conclusões** | A pesquisa evidenciou o impacto da pandemia nas rotinas e experiências dos trabalhadores do turismo no município do Rio de Janeiro, assim como em sua percepção das condições de trabalho na nova realidade pandêmica. A maioria dos respondentes notou alterações durante esse período, incluindo aumento da carga horária, redução salarial, isolamento de colegas, introdução do *home-office*, acréscimo de condições como cansaço e ansiedade e ampliação das responsabilidades no trabalho, sem o acompanhamento de aumento da remuneração.

As mudanças ocasionadas pela pandemia têm impacto nas vivências dos trabalhadores, influenciando sua satisfação e percepção do trabalho, frequentemente associadas a condições precárias e falta de reconhecimento. Recomenda-se a continuidade de pesquisas para entender essas alterações e a percepção dos trabalhadores durante a retomada das atividades de turismo e lazer, monitorando se o retorno efetivo do turismo será acompanhado pelo retorno dos direitos dos trabalhadores.

## Referências

Fratucci, A.C., & Carneiro, J. (2020). Trabalhadores do turismo: de quem estamos falando? *Turismo: Estudos & Práticas*, 9(1).

- Inacutipá, Y. M. C., & Gamarra, J. M. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1).
- Moreira, K. O., & Esposito, V. H. G. (2021). A pandemia da COVID-19 em Niterói-RJ sob a ótica dos trabalhadores do turismo no município. *XVIII Seminário Anptur*.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamento organizacional*. Pearson.
- Silva, I. C. M. da, 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*, 15(1), 2200. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2200>