

Escassez de mão de obra qualificada no mercado de trabalho de turismo face à pandemia de COVID-19.

Elianna Rafael Dornelas

Universidade Federal de Pernambuco

Resumo:

Diante do cenário de demissões e incertezas gerado pela crise de Covid-19, profissionais de turismo precisaram ir em busca de uma forma de subsistência enquanto as atividades turísticas estiveram suspensas, no auge da pandemia do coronavírus. A partir da retomada, contratantes sentiram dificuldade em recontratar profissionais do campo de turismo, fazendo com que o não retorno de parte dos trabalhadores para os postos de trabalho do mercado de turismo marcasse o processo de retomada do turismo no Brasil. Diante dessa problemática, o presente estudo buscou identificar os principais motivos que levaram profissionais de turismo a não retornar aos postos de trabalho que ocupavam antes da pandemia. O resultado obtido por meio de uma survey online com 25 respondentes, predominantemente de gênero feminino, com idade entre 20 e 60 anos, de nível superior completo, apontam as más condições de trabalho oferecidas e as altas exigências do mercado como principais motivos de abandono da profissão.

Palavras-chave: Mão de obra; Mercado; Turismo; Covid.

Abstract:

Key-words:

Introdução

O turismo tem grande potencial gerador de renda e emprego. Até o final de 2019, o setor respondia por 1 em cada 4 de todos os novos empregos criados em nível global, representando 10,3% de todos os postos de trabalho no mundo (WTTC, 2022). No entanto, o turismo, mais do que qualquer setor da economia, é extremamente sensível a

qualquer alteração situacional que comprometa a segurança, a estabilidade climática, estabilidade política ou a saúde pública, como no caso do surto de Covid-19 (Beni, 2020).

Diante da pandemia causada pelo novo coronavírus, adequações precisaram ser feitas no funcionamento da sociedade, desde as simples relações e trocas entre pessoas até as atividades econômicas mundiais sofreram mudanças radicais. No campo do turismo não foi diferente e apesar das expectativas para o turismo serem as melhores possíveis, considerando o aumento nos dados referentes às atividades no mundo inteiro, a Covid-19 mudou o rumo das projeções para a atividade e o futuro de muitos profissionais do campo do turismo (Vieira, 2022).

A crise sanitária instaurada a partir da proliferação do coronavírus produziu números expressivos de infectados e de óbitos ao redor do mundo e diante da inexistência de vacinas e de tratamento comprovadamente eficaz contra a doença, o distanciamento social foi apontado como a mais importante intervenção para controle da crise (Teixeira et. al, 2020). O *lockdown* afetou imediatamente as economias, o que inclui os sistemas de turismo, desta forma, viagens nacionais e internacionais precisaram ser cessadas, bem como visitas diurnas e noturnas a espaços não-essenciais, como cafeterias e eventos esportivos (Gössling, Scott & Hall, 2020).

A partir do cenário de incerteza e insegurança causado pela pandemia de Covid19, assistiu-se à diminuição do fluxo de turistas nos destinos e a suspensão das atividades turísticas como um todo, fenômeno que culminou na demissão em massa de profissionais de turismo a partir de março de 2020 (Cavalcanti & Casemiro, 2020).

Segundo Rodrigues (2020), o período pandêmico do coronavírus causou a maior crise que o setor aéreo internacional já enfrentou. No Brasil, os aeroportos fecharam e no mês de abril de 2020 houve redução do tráfego aéreo em aproximadamente 90% com a intenção de controlar o vírus (Senna & Souza, 2021). As companhias aéreas cancelaram voos nacionais e internacionais e as poucas rotas internacionais mantidas serviam principalmente para trazer de volta os brasileiros que ficaram do lado de fora do país quando foi decretado *lockdown* (Vidigal, 2020).

Na hotelaria brasileira, de janeiro a outubro de 2020 a ocupação dos hotéis apresentou baixa de 50,8% em relação ao mesmo período do ano de 2019 (Cavaretti, 2020). De acordo com o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - FOHB (Portal Eventos, 2020), 65% dos hotéis associados em todo o Brasil fecharam as portas por conta da Covid-19. Em Pernambuco, hotéis e pousadas empregavam vinte e uma mil pessoas

no estado, (Grubertt, 2020) das quais cerca de 4 mil foram demitidas segundo a Associação Brasileira de Hotéis de Pernambuco - ABIH (2020).

Conforme o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, agências de viagens e operadoras turísticas somavam 63,7 mil empregos formais no Brasil em janeiro de 2020. Durante a crise, esse número chegou a recuar para a faixa de 40 mil empregos (Diário do Comércio, 2022). A CVC, até então principal operadora de turismo da América Latina, sofreu uma queda de 75% no primeiro trimestre do primeiro ano da pandemia (Regis, 2020).

Com a baixa nas vendas de viagens, a alta de cancelamento de voos e a baixa ocupação dos hotéis, os destinos começaram a ficar vazios e com isso, o turismo perdeu 62 milhões de postos de trabalhos, deixando 271 milhões de pessoas desempregadas no mundo inteiro (WTTC, 2022).

Com a flexibilização dos protocolos sanitários e o retorno gradual das atividades turísticas, verificou-se o não retorno dos profissionais para os postos de trabalho antes ocupados e a migração para outras áreas de atuação, levando as empresas turísticas a lidarem com a dificuldade de recontratar os profissionais, fazendo com que estudiosos sugerissem que o mercado estaria passando pelo que chamaram de escassez de mão de obra qualificada (Aldrigui apud Okada, 2022).

Considerando o alto número de demissões no setor, no decorrer do pico pandêmico, muitas pessoas ficaram sem a principal e, muitas vezes, a única fonte de renda (Grubertt, 2020). Isso fez com que procurassem outras formas de subsistência enquanto aguardavam a retomada da atividade. Muito embora houvesse expectativa de retorno aos postos de trabalho, nem todos os profissionais que foram desligados no pico da crise retornaram à atividade antes exercida. (Vieceli, 2022).

Com o processo de retomada gradual do turismo, os empreendimentos do *trade* turístico iniciaram contratações e voltaram a recrutar a mão de obra qualificada existente a retornar a seus lugares. No entanto, empresas se viram com dificuldade de encontrar profissionais que quisessem dispor de seu trabalho aceitando as condições oferecidas pelo mercado, gerando um problema, uma vez que para determinadas funções é necessário certo nível de especialização e uma parte dos trabalhadores já experientes resolveu não retornar ao mercado de trabalho do turismo (Brito, 2022)

Partindo da constatação de vagas de emprego disponíveis no mercado do turismo no contexto pandêmico, propõe-se neste artigo analisar os motivos que levaram

profissionais da área de turismo demitidos face à pandemia da Covid-19 a não voltarem a ocupar o posto antes ocupado e a migrar de área profissional.

Mercado de trabalho e empregabilidade no turismo

A sociedade moderna e o modo de produção capitalista modificaram as classes e a organização do trabalho (Saviani, 1994). O surgimento, a disseminação da internet e a revolução da tecnologia têm influenciado a forma de trabalhar em todas as comunidades ao redor do mundo. Desde 2020, a pandemia do coronavírus causou impactos em todo o planeta e nos ambientes de trabalho expôs e potencializou as precariedades impostas à classe trabalhadora (Silva et. al, 2021).

No Brasil, em 2013, estimava-se a existência de 200 mil turismólogos formados no país. Destes profissionais, apenas 58,4% atuavam no campo do turismo (ABBTUR, 2013), implicando para o entendimento de que, muito embora o mercado de trabalho para estes profissionais seja amplo, com oportunidades em diversas áreas, como hotelaria, eventos, transportes, agenciamento de viagens, alimentos e bebidas e outras áreas (Mota, 2007), quase metade dos profissionais que se formam em turismo não trabalham com a atividade. Os dados precedem a pandemia, o que significa que as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de turismo não são, de todo, uma novidade.

O mercado de trabalho para esses profissionais tem problemas que preexistem à crise gerada pelo Sars-Cov-2. Desde antes do surto de Covid-19 já se observava a

existência de um contraste entre a demanda do mercado e a formação oferecida pelos cursos de ensino superior em turismo (Lima & Silva, 2007). Grande parte dos bacharéis em turismo se encontram em postos de trabalho de nível operacional (Silva, Holanda & Leal, 2018), principalmente ligados a vendas (De Paula et. al, 2017), que não necessariamente exigem a formação específica em turismo. É possível perceber na fala de egressos dos cursos superiores em turismo certa decepção com a área de formação escolhida, devido a percepção de que o mercado pouco valoriza a formação acadêmica e não tem a formação como uma exigência (Lima, Santos & Isayama, 2020).

Para além da desvalorização de profissionais com formação superior específica em turismo e da competição dos bacharéis com profissionais de outras áreas ou profissionais sem formação superior (Vieira et. al, 2022), outras adversidades assolam a

profissão do turismólogo e as condições de trabalho dos ocupados no campo do turismo, de modo geral. A informalidade muitas vezes se mostra característica do mercado para profissionais de turismo, como um reflexo da sazonalidade (Soares, 2005), que produz, muitas vezes dois mercados: o para contratados e o mercado para profissionais temporários, no qual trabalhadores são contratados durante a alta temporada do destino em questão (Meliani & Gomes, 2010).

No que se refere às responsabilidades atribuídas a estes trabalhadores, às qualificações necessárias e a remuneração ofertada, é possível considerar um desequilíbrio discrepante, frente ao que o mercado cobra e ao que é ofertado (De Paula et al, 2017). A baixa remuneração é a realidade de 67% dos ocupados formais em turismo. Profissionais afirmam receber entre um e dois salários-mínimos (Coelho & Sakowski 2014), o que é um salário considerado baixo especialmente se ponderar o grau de formação e a carga horária extensa de profissionais de turismo (Silva, Holanda & Leal, 2018), os quais pelo menos 89% dos ocupados formais de turismo trabalham mais de quarenta horas por semana (Coelho & Sakowski, 2014).

Trabalhadores das Atividades Características de Turismo (ACTs), que contempla profissionais de bares e restaurantes, transportes rodoviários, atividades recreativas e culturais, hotéis e pousadas, entre outros (IBGE, 2007) e que não necessariamente tem formação superior específica em turismo, também se encontram na classe de rendimento mensal que compreende a entre um e dois salários-mínimos, tanto para homens, quanto para mulheres (Guimarães & Silva, 2015) e a depender do porte da empresa onde trabalham, comumente exercem mais de uma função dentro da empresa. Embora o funcionário seja contratado para determinado cargo, pode desempenhar funções específicas de outros cargos que não seja para qual foi contratado (Cavalcante & Costa, 2011).

Ademais, o setor de turismo ainda é marcado pela alta rotatividade (Arbache, 2001), muitas vezes chamado de *turnover*, o fenômeno se refere a entradas e saídas de colaboradores de uma organização (Jonos e Machado, 2015). Conforme Chiavenato (2010), para operar de forma eficaz, o sistema das empresas precisa existir um equilíbrio entre entradas e saídas e segundo Coelho & Sakowski (2014), 43% dos ocupados formais do turismo no Brasil estão há menos de 12 meses no emprego, o que pode ser considerado um reflexo do desequilíbrio entre entradas e saídas no campo do turismo.

A pandemia de Covid-19 destacou ainda mais as principais dificuldades que já eram percebidas nas ocupações existentes no mercado de trabalho de turismo, pois mudou a forma da sociedade enxergar a vida e as relações de trabalho (Hickok, 2021). Durante o auge da crise, quando o *lockdown* era a realidade de grande parte da população, diversos setores da economia, com as mais variadas funções fizeram uma ligeira transição do trabalho antes presencial, para o trabalho remoto (Bridi, et. al, 2020).

O teletrabalho foi uma modalidade de trabalho que ganhou força por ter sido, durante esse período pandêmico, a mais viável frente à obrigatoriedade do isolamento social (Silva, et. al, 2021). Alguns empreendimentos turísticos aderiram de prontidão o trabalho feito de casa, o chamado *home office*, como foi o caso da CVC, que diante do distanciamento social e das previsões para os meses seguintes ao início da pandemia, teve de colocar os funcionários para trabalhar de casa (Granato, 2022). Dentre as principais vantagens observadas pelos trabalhadores em trabalho remoto, se destacou a flexibilidade de horário, conforto, autonomia e qualidade de vida. Muitos profissionais não viram desvantagens em trabalhar de casa (Gatti, et. al, 2018), o que vem a colaborar para mudanças no perfil de vagas de trabalho procuradas pelos profissionais do período de pós pandemia, uma vez que a maior parte das atividades relacionadas a turismo não podem ser feitas de casa.

Muitos motivos são apontados como determinantes no processo de transição de carreira de profissionais que optam por não trabalhar mais com turismo. Os empregos no turismo, de modo geral, exploram a baixa escolaridade de parte dos empregados do setor, exigindo pouca qualificação e oferecendo baixa remuneração (Santos, 2018) e é possível que essas questões tenham se acentuado ainda mais no período pós pandemia do coronavírus, cenário no qual profissionais sofreram novos riscos de precarização do trabalho, como redução de salários, perda de ganhos extras, perda de benefícios e desligamentos (Vieira et. al, 2022), além de possivelmente terem redefinido suas prioridades no campo do trabalho.

Metodologia

A investigação assume um caráter descritivo, na medida em que identifica e analisa os motivos que levaram profissionais da área de turismo demitidos face à pandemia da Covid-19 a migrar de área profissional. Sua operacionalização ocorreu em

três etapas tendo sido empregados nelas a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa de campo como procedimentos metodológicos.

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros e artigos científicos publicados em periódicos da área do turismo no Brasil, como suporte primordial para a base teórica e desenvolvimento das argumentações elaboradas. Como abordam Lima e Miotto (2007), o uso desse método está ligado às produções científicas, onde os conceitos e teorias são debatidos.

Em seguida, foi realizada uma pesquisa documental utilizando como fontes jornais, revistas mercadológicas e redes sociais permitindo formar um corpus de reportagens que evidenciaram a problemática apresentada na introdução.

Posteriormente, realizou-se uma pesquisa de campo de abordagem quantitativa utilizando como estratégia de pesquisa o survey online. O instrumento de coleta de dados foi o formulário online construído na plataforma Google Forms, contendo sete perguntas fechadas e duas abertas, além de quatro questões para traçar o perfil sociodemográfico do respondente. O questionário foi disponibilizado, no período de 01 a 30 de abril de 2023, em grupos no Facebook, LinkedIn e Whatsapp, tais como DHT UFPE, Vida de turismólogos, Hospedagem, hotelaria e turismo – Pernambuco.

Obteve-se um total de 67 questionários preenchidos dos quais apenas 25 foram válidos posto que os demais foram respondidos por pessoas fora do público da pesquisa: profissionais de turismo que tenham sido demitidos devido à COVID-19 e que após a retomada da atividade turística não tenham voltado a ocupar o posto de trabalho do qual foram desligados. Perguntas filtro foram utilizadas para garantir que apenas respondentes com esse perfil fizessem parte do estudo. A amostra se caracteriza como não probabilística por conveniência e/ou por acessibilidade, utilizando a estratégia de bola de neve onde cada respondente é convidado a compartilhar o instrumento com potenciais respondentes. Os dados coletados foram analisados por meio da análise estatística descritiva e os resultados apresentados em gráficos e tabelas.

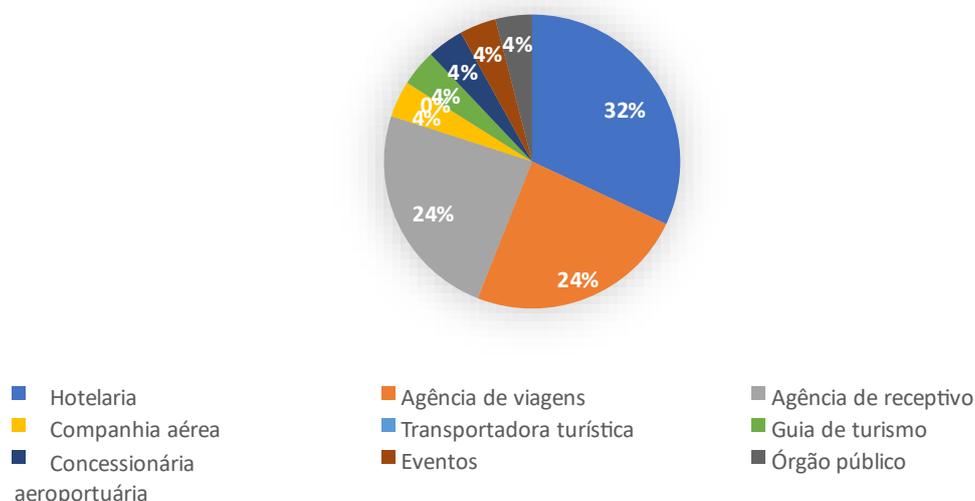
Análise e discussão dos resultados

Com a finalidade de conhecer o perfil sociodemográfico dos profissionais respondentes, foi questionado o gênero, a idade, o nível de escolaridade e o estado civil dos trabalhadores que participaram do experimento. Mais da metade dos profissionais que participaram do levantamento se identificam como de gênero feminino (56% / 14), em maioria solteiros (72% / 18), na faixa entre vinte e sessenta anos de idade, dos quais 60%

(15) informaram ter ensino superior completo, 36% (9) ensino superior incompleto e 4% (1) apenas o ensino médio.

Os dados apresentados dizem respeito à amostra de 25 (vinte e cinco) profissionais de turismo demitidos devido à COVID-19 e que após a retomada da atividade turística não voltaram a ocupar o posto de trabalho do qual foram desligados. Profissionais que atuavam em diversos segmentos sofreram demissão no período de pandemia. O setor que mais teve respondentes demitidos foi o de agências de turismo que totalizou 48% (12) sendo metade das demissões em agências de turismo emissivo e a outra metade em turismo receptivo, seguido da hotelaria, com 32% dos profissionais (8). Os demais respondentes informaram que estavam ocupados no setor público, no segmento de eventos e nas companhias aéreas, vide gráfico 1.

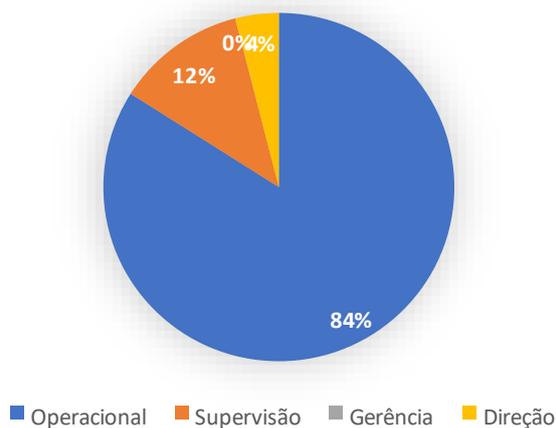
Gráfico 1 – Segmento do turismo do qual foi demitido(a)



Fonte: *Survey online*

O percentual de profissionais desligados de suas atividades em agências de turismo emissivo chama atenção, pois é de conhecimento que grande parte das atividades relacionada a turismo não possibilitem que o trabalho seja feito de casa, como foi possível e ocorreu em outros setores econômicos, em razão do estabelecimento dos protocolos de prevenção a covid-19, que tinham como principal determinação o distanciamento social. O dado sugere que, muito embora algumas agencias de viagens tenham aderido ao teletrabalho, conforme Granato (2022), parte dos empregos dos agentes de turismo emissivo não foram salvos.

Gráfico 2 – Nível do cargo do qual foi demitido

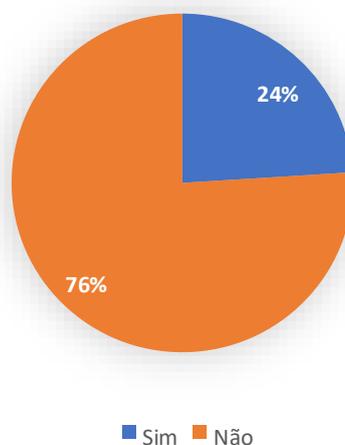


Fonte: *Survey online*

Sobre o nível hierárquico do cargo ocupado, 84% (21) dos profissionais respondentes informaram se encontrar em cargos de nível operacional no momento de seu desligamento, 12% (3) dos profissionais estavam em nível de supervisão e apenas 4% (1) em cargos de direção quando foram demitidos durante a pandemia (gráfico 2). O resultado corrobora com o estudo de Silva, Holanda & Leal (2018), que afirmam que grande dos profissionais se encontram em nível operacional, efeito que se reflete também nos profissionais respondentes, conforme gráfico acima.

Do total de profissionais respondentes, apenas 24% (6) conseguiram se empregar em outras áreas que não a de turismo durante o pico pandêmico do coronavírus (gráfico 3).

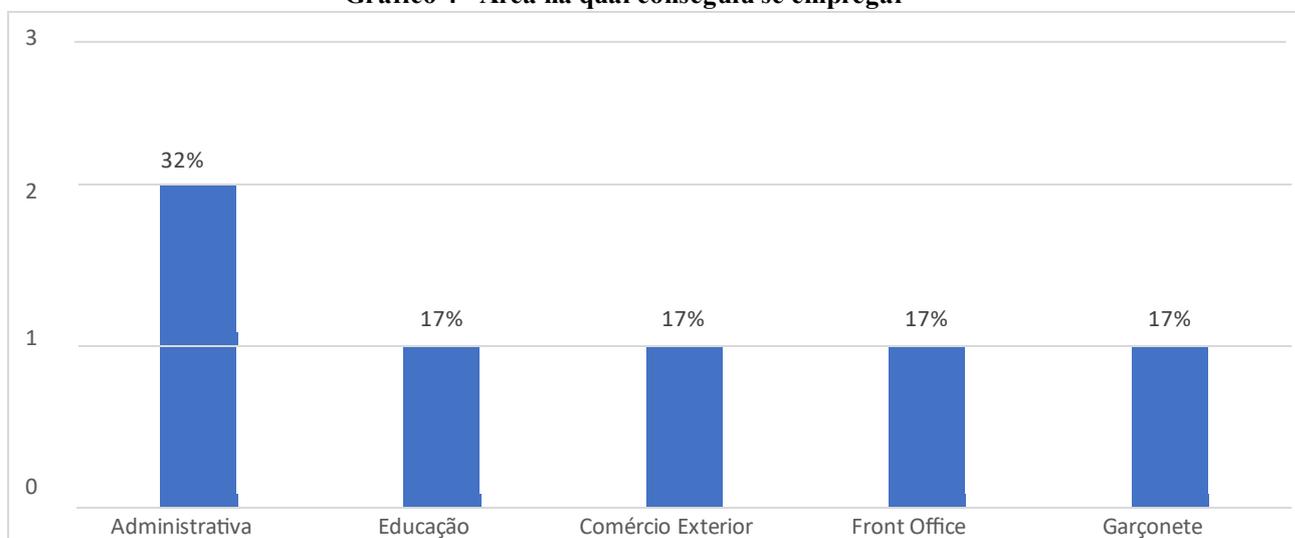
Gráfico 3 – Emprego em outra área



Fonte: *Survey online*

Os respondentes que conseguiram se empregar em outra área, que não a de turismo, informaram que se voltaram para o mercado da educação e para cargos administrativos, bem como outros respondentes informaram que continuaram a trabalhar com serviços não necessariamente ligados a turismo (gráfico 4).

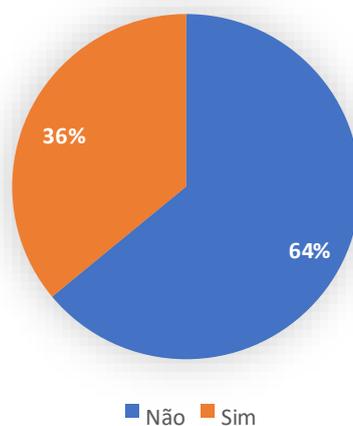
Gráfico 4– Área na qual conseguiu se empregar



Fonte: *Survey online*

Tanto para profissionais que se empregaram em outras áreas durante o pico da crise, quanto para os que não se empregaram foi perguntado se, após serem demitidos em função da pandemia, voltaram a trabalhar na empresa da qual foram demitidos. Apenas 36% dos respondentes (9) informaram que foram convidados a retornar a empresa que trabalhavam antes de serem desligados (gráfico 5).

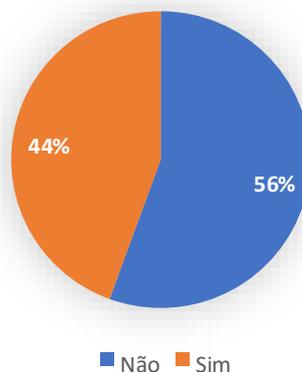
Gráfico 5 – Convite para retomar as atividades na empresa da qual foram desligados(as)



Fonte: *Survey online*

Destes 36% (9), pouco mais da metade não aceitou o convite para voltar a trabalhar na empresa na qual trabalhavam antes de serem desligados em função da pandemia de Covid-19, conforme apresentado no gráfico 6.

Gráfico 6 – Retorno à empresa da qual foram demitidos(as)

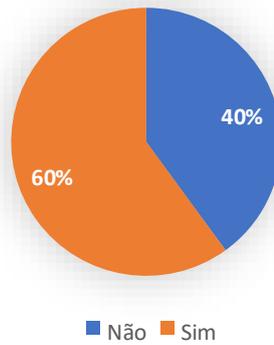


Fonte: *Survey online*

Dentre os profissionais que foram convidados a retomar as atividades na empresa que trabalhavam, 44% (4) informaram que retornaram a empresa, mas não necessariamente no posto de trabalho que ocupavam antes da pandemia. Os principais motivos que levaram os profissionais que optaram por não retornar à empresa a qual trabalhavam estão: 1) Condições extenuantes de trabalho; 2) Remuneração não condizente com a jornada de trabalho; 3) Considerarem que, após a retomada, benefícios, salários e comissões foram reduzidos, mas as metas a serem batidas continuam altas. Uma outra parte dos respondentes não retornou ao posto que ocupavam por considerarem que estavam em um emprego melhor ou galgando novas oportunidades.

Aos profissionais que não aceitaram retornar ao posto de trabalho antes ocupado, foi questionado se voltaram a trabalhar com turismo, mesmo que em outra empresa ou em outro segmento e, conforme gráfico 7 abaixo, 40% (10) não voltaram a trabalhar com turismo.

Gráfico 7 – Profissionais que voltaram a trabalhar com turismo, mesmo em outra empresa ou segmento



Fonte: *Survey online*

Dentre as razões que motivaram os respondentes a não voltar a trabalhar com turismo estão: 1) Condições de trabalho que exigem muito dos profissionais; 2) Trabalho nos finais de semana e feriados; 3) Considerando as duas razões acima, pouco retorno ao trabalhador. Segundo um respondente, o arranjo da maneira que é “acaba não compensando”. Aumento da carga horária, redução salarial e de benefícios após a retomada da pandemia também foram razões apontadas como dos motivos para não ter retornado às atividades profissionais relacionadas a turismo. Os resultados corroboram com os estudos de Silva, Holanda & Leal, (2018), De Paula et. al, (2017) e Coelho & Sakowski (2014) que caracterizam o mercado de trabalho de turismo como sendo de carga horária extensa, baixa remuneração, onde é possível perceber certa disparidade entre o que o mercado busca de seus profissionais e o que o mercado oferece a estes profissionais.

Um respondente pontuou que a pandemia só reforçou uma vontade que já existia de migrar para outra área, pois ainda durante a graduação (para aqueles que são graduados em cursos específicos de turismo) é possível perceber que o mercado de trabalho para profissionais de turismo gira em torno do nível operacional, além de oferecer pouco reconhecimento do trabalho do turismólogo e baixa qualidade de vida, uma vez que o profissional perde muito tempo de vida por trabalhar nos finais de semanas e feriados e essas perdas não se refletem na remuneração.

Embora não tenha sido sinalizado pelos respondentes, é possível que a exposição e potencialização da precariedade no mercado de trabalho, como coloca Silva (2021), tenha mudado as prioridades dos trabalhadores em relação ao que procuram no ambiente de trabalho, especialmente aqueles que puderam experienciar ou observar a experiência de outros profissionais com o *home office*, por exemplo, modalidade na qual muitos dos profissionais que experienciaram não viram desvantagens (Gatti, et. al, 2018).

Conclusões

O mercado de trabalho do campo de turismo reserva a seus profissionais diversos desafios. O estudo buscou entender as razões pelas quais os profissionais de turismo estão migrando para outras áreas, para que a partir da compreensão desses motivos, a academia possa dialogar com os empreendimentos turísticos, a fim de contribuir para o entendimento de como as razões podem refletir negativamente na cadeia turística, evitar que profissionais sem orientação técnica comprometam a qualidade do serviço ofertado, tanto pelos empreendimentos, quanto pelo destino e para que menos profissionais migrem de área. Para que juntos a academia e os empreendimentos possam trabalhar em alternativas que ajudem a sanar os problemas relacionados ao mercado de trabalho no campo do turismo, que por sua vez, não sofre com problema de escassez de mão de obra qualificada e sim com os reflexos das condições oferecidas para profissionais que desenvolvem trabalho qualificado.

Os resultados do estudo apontam insatisfação por parte dos profissionais de turismo com as condições de trabalho ofertadas no campo do turismo, que tem como características marcantes escalas extensas de trabalho, baixo reconhecimento, trabalho em finais de semanas e feriados, poucas oportunidades em níveis não operacionais e baixos salários, destacando uma disparidade entre o que é exigido dos profissionais e o que é ofertado em retorno pelos contratantes.

Os contratantes devem se atentar também para as mudanças no perfil dos profissionais no cenário pós pandemia, especialmente dos que compõem a geração Z, que segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) já representa 31% da população mundial (CATHO, 2021), e que priorizam possibilidade de crescimento, salário atrativo e reconhecimento na hora de escolher onde trabalhar (Lima, et. al, 2022), características que não são exatamente o que os profissionais de turismo encontram ao adentrar no mercado de trabalho.

Salienta-se que os resultados apresentados não podem ser generalizados, uma vez que o estudo tem como principal limitação a pequena amostra do tipo não probabilística, portanto, os resultados referem-se apenas aos profissionais respondentes da pesquisa.

Partindo da intenção de levantar uma discussão em torno dos problemas que precedem a fuga dos profissionais do mercado de trabalho na área de turismo, acredita-se que este seja um estímulo para que novas produções acadêmicas surjam a fim de

desenvolver estratégias para manter o interesse, tanto dos profissionais que estão no mercado, quanto das novas gerações que estão por vir, bem como levar essa discussão ao mercado de trabalho, dialogando e cobrando melhores condições de trabalho, tanto diante dos contratantes quanto em forma de elaboração de leis que regulamentem essas mudanças no mercado. Tornando o campo e o mercado do turismo cada vez mais inclusivo, assertivo e justo.

Referências

Arbache, J. S. (2001). O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil. Brasília, DF: UnB.

Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo. (2013). ABBTUR luta pelo turismólogo no código brasileiro de ocupações – CBO. Rio de Janeiro, RJ: ABBTUR. Recuperado de <https://bit.ly/2Y829Rh>

Beni, M.C. (2020). Tourism and Covid-19: some reflections. **Revista Rosa Dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, p. 1-23.

Bridi, M. A.; Bohler, F. R.; Zanoni, A. P.; Braunert, M. B.; Bernardo, K. A. S.; Maia, F. L.; Freiberger, Z.; Bezerra, G. U. (2020). O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. Paraná.

Brito, J. (2022). Temos vagas: escassez de mão de obra coloca em risco avanço do setor de turismo em risco. Portal Brasileiro do Turismo. Disponível em: <https://www.mercadodeeventos.com.br/noticias/empregos/temos-vagas-escassez-de-maode-obra-coloca-avanco-do-setor-de-turismo-em-perigo/> Acesso em: 27 de abril de 2023.

Cavalcante, S. A. dos S.; Costa, J. H. (2011). A canoa furada: condições e relações de trabalho no setor de hospedagem em Canoa Quebrada (CE). **Caderno Virtual de Turismo**, vol 1. p. 83-103

Cavalcanti, G.; Casemiro, L. (2020). Com mais de 90% de cancelamentos, turismo prevê fechamento de hotéis e demissão em massa. O globo. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/com-mais-de-90-de-cancelamentos-turismo-preve-fechamento-de-hoteis-demissao-em-massa-24313311> Acesso em: 27 de abril de 2023.

Cavaretti, D. (2020) Hotelaria vê a ocupação subir, mas ainda longe do patamar pré-pandemia. Smartus. São Paulo. Disponível em: <https://smartus.com.br/hotelaria-taxa-de-ocupacao-pandemia/> Acesso em: 18 de set. de 2022.

Catho (2022). Geração Z no mercado de trabalho: como atrair e reter esses talentos? Brasil. Disponível em: <https://paraempresas.catho.com.br/geracao-z-no-mercado-detrabalho/> Acesso em: 07 de maio de 2023.

Chiavenato, I. (2010) *Gestão de Pessoas*. 3Ed. Elsevier. Rio de Janeiro.

Coelho, M. H. P.; & Sakowski, P. A. M. (2014). *Perfil da mão de obra do turismo no Brasil nas atividades características do turismo e em ocupações*. Brasília, DF: Ipea.

Recuperado de <https://bit.ly/2K0Efx4>

Diário do Comércio. (2022). *Setor de turismo no País sofre com a escassez de mão de obra*. Diário do Comércio. Belo Horizonte. Disponível em: <https://diariodocomercio.com.br/turismo/setor-de-turismo-no-pais-sofre-com-aescassez-de-m-ao-de-obra/> Acesso em: 19 de set. de 2022.

Forum de Operadores Hoteleiros do Brasil – FOHB. (2020). *Pesquisa FOHB: situação da hotelaria é dramática*. Portal Eventos. Disponível em: <https://www.portaleventos.com.br/news/Pesquisa-FOHB:-situacao-da-hotelaria-dramatica> Acesso em: 19 de set. de 2022.

Fonseca, V. M.; Scagliante, B. R.; Oliveira, J. S. Lennan, M. L. F. M. (2019). *Rotatividade: estudo bibliométrico das publicações nacionais de 1979 a 2017*. R. Linceu On-line, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 60-85, jan./jun. 2019. Disponível em: https://liceu.fecap.br/LICEU_ON-LINE/article/view/1805. Acesso em: 29 de março de 2023

Gatti, D. P; Terra, G. de S.; Portugal, N. dos S.; Gomes, W. G.; Portugal Junior, P. dos S.; Silva, S. W. (2018). *Home Office: vantagens, desvantagens e desafios para empresas e funcionários*. Revista de Administração do UNIFATEA – RAF. Minas Gerais.

Gössling, S.; Scott, D.; Hall, C. Michael. (2020). *Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19*. **Journal of sustainable tourism**, v. 29, n. 1, p. 1-20.

Granato, L. (2022). *CVC abre 350 vagas com home office e foco em ajudar o cliente*. Exame. Disponível em: <https://exame.com/carreira/cvc-vagas-home-office-foco-nocliente/>

Grubertt, B. (2020). *Pandemia de coronavírus afeta rede hoteleira, diminui ocupação e ocasiona demissões em PE*. G1. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/paranagu%C3%A1/noticia/2020/04/04/pandemia-de-coronavirusafeta-rede-hoteleira-diminui-ocupacao-e-ocasiona-demissoes-em-paranagu%C3%A1.ghtml> Acesso em: 17 de set. de 2022.

Guimarães, C. R. F. F.; Silva, J. R.; (2015). *Diferenças de salários, por gênero, no setor de turismo do Brasil*. Revista Turismo & Desenvolvimento, nº 23 p. 143-154

Hickok, H. (2021). *Como a pandemia pode redefinir nossa relação com a produtividade no trabalho*. BBC News. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/vert-cap55618052>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2007). Economia do Turismo: Análise das atividades características do Turismo. RJ - Rio de Janeiro.

Jonos, D. C.; Machado, O. A. (2015). Rotatividade de pessoal: Estudo em uma empresa de terceirização de serviços. Brasil.

Lima e Santos, C. A. N.; Isayama, H. F. (2020). Formação e atuação profissional: egressos do curso de Lazer e Turismo – USP. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, São Paulo. <https://doi.org/10.5585/podium.v9i3.14684>.

Lima, T. C. S.; Miotto, R. C. T. (2007). Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Revista Katálysis*, v. 10, p. 37-45.

Meliani, P. F.; Gomes, E. T. A; (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 e Desenvolvimento*, nº 13/14 p.117-126

Mota, K. M. (2007). **Formação Superior em Turismo na Unifor/CE: Proposta, realidade e reflexo**. 2007. Dissertação (Mestrado em Turismo). Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Turismo, Caxias do Sul, Brasil.

Muñoz-Bullón, F. (2009). The gap between male and female pay in Spanish tourism industry. *Tourism Management*, 30, 638 -649.

Okada, H. (2022) Crise de mão-de-obra é tema no IV Fórum Nacional da Hotelaria. *Revista Hotéis*. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/crise-da-mao-de-obra-tema-no-iv-forum-nacional-da-hotelaria/> Acesso em: 27 de abril de 2023.

Ramos, C. L.; Noshi, N. M.; Quilimarte, A. (2022). **Rotatividade**: um estudo de caso sobre as causas que levam a mudança de emprego. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos). Faculdade de Tecnologia de São Carlos – FATEC. Disponível em:

Regis, I. (2020). Ações da CVC voltam a cair após confirmação de erros no balanço. *Mercado e Eventos*. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/agencias-e-operadoras/acoes-da-cvc-voltam-a-cair-apos-confirmacao-de-erros-no-balanco/> Acesso em: 26 de março de 2023.

Rodrigues, L. A. (2020). Transporte Aéreo de Passageiros e o Avanço da Covid-19 no Brasil. *Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde Hygeia*, 1, 193-201.

Saconi, A. (2020). Voos cancelados pela Covid-19: veja a situação de aéreas que voam no Brasil. UOL. São Paulo. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/todos-abordo/2020/03/27/voos-cancelados-pela-covid-19-veja-a-situacao-de-aereas-que-voam-no-brasil.htm>. Acesso em 15 de set. de 2022.

- Santos, L. E. de F. (2018). Trabalho no turismo: Faces da precarização de um proletariado contemporâneo de serviços. Programa de Pós-graduação em Geografia Humana/USP. São Paulo, SP, Brasil.
- Saviani, D. (1994). O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: Novas tecnologias, trabalho e educação. Local: Petrópolis, RJ: Vozes.
- Senna, V.; Souza, A. M. (2021). Consequências da pandemia de covid-19 para a aviação civil no Brasil. *Exacta*. DOI: <https://doi.org/10.5585/exactaep.2021.19744>.
- 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.
- Silva, L. A.; Holanda, L. A.; Leal, S. R. (2018). Inserção dos Turismólogos Brasileiros no Mercado de Trabalho. *Revista Turismo em Análise*.
- Soares, L. A. S. (2005). Turismo e trabalho informal: um binômio inevitável? *Revista Ibero Americana de Estratégia*, Vol. 4, pp. 89-98. São Paulo.
- Teixeira, C. F. de S.; Soares, C. M.; Souza, E. A.; Lisboa, E. S.; Pinto, I. C. de M.; Andrade, L. R.; Espiridão, M. A.; (2020). The health of healthcare professionals coping with the Covid-19 pandemic. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 25, p. 3465-3474, 2020.
- Vieceli, L. (2022). Turismo tem escassez de mão de obra especializada após reabertura. **Folha de São Paulo**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/08/turismo-tem-escassez-de-mao-deobra-especializada-apos-reabertura.shtml> Acesso em: 27 de set. de 2022.
- Vidigal, L. (2020). Tráfego aéreo no Brasil e no mundo despenca coma pandemia de Covid-19; veja o que mudou e perspectivas. G1. Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2020/04/10/trafego-aereo-no-brasil-e-no-mundodespenc-a-com-pandemia-de-covid-19-veja-o-que-mudou-e-perspectivas.ghtml> Acesso em 17 de set. de 2022.
- Vieira, C. S.; Moraes, E. A.; Arcuri, A. G.; Martins Rosa, A. B. (2020). Formei, e agora? Refletindo com os egressos do curso de Turismo da UFJF sobre o mercado de trabalho na cidade de Juiz de Fora/MG em tempos de pandemia. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo*.
- Vieira, R. (2022). Falta de mão de obra especializada afeta setores de Turismo. *Panrotas*. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/gente/movimentacao/2022/07/falta-demao-de-obra-especializada-afeta-setores-do-turismo_190502.html/ Acesso em 27 de abril de 2023.
- World Travel & Tourism Council. (2022). *Travel & Tourism Economic Impact 2022 Global Trends*. Local: WTTC.