

PERSPECTIVAS DO TRABALHO TURÍSTICO PÓS-COVID-19

Ernest Cañada

Coordenador da Alba Sud

Analisar o trabalho no turismo hoje, quando o mundo vive uma época de incertezas por causa da pandemia de Covid-19, tornou-se uma tarefa urgente. E mais: numa perspectiva de emancipação, essa análise constitui uma necessidade inescapável. Por muitos anos, a criação de empregos ligada direta ou indiretamente ao turismo foi usada por seus lobbies como argumento principal para legitimar a demanda de todo tipo de investimentos ou recursos públicos para o setor. Independentemente da qualidade dos postos de trabalho criados, sua simples enunciação servia para silenciar qualquer questionamento. Chegou-se até a sustentar que os empregos temporários e de jornada móvel, longe de serem um indicador de precariedade, significavam uma oportunidade para que as mulheres pudessem inserir-se no mercado de trabalho sem negligenciar suas responsabilidades nas tarefas de cuidado e do lar (UNWTO, 2014, p. 16). Assim, desigualdades sociais estruturais eram naturalizadas sob o mito do papel crucial do turismo na geração de emprego.

Na realidade, o grosso do trabalho no setor de turismo caracterizou-se historicamente por sua precariedade. Isso obedece a razões derivadas da natureza do seu funcionamento: forte oscilação na demanda, que leva as empresas a buscarem formas de flexibilizar sua mão de obra; uma relativa fixação no território, que provoca concentração de atrativos para além do próprio negócio, fazendo com que os empregadores tendam a reduzir os custos trabalhistas no local onde se desenvolve a atividade, mais que deslocar-se em busca de salários mais baixos; e, finalmente, baixos custos de formação, que acirram a competição entre trabalhadores por empregos de baixos salários. Mas também tem a ver com as transformações ocorridas no setor, especialmente a partir da crise global de 2008, com um crescente peso do capital financeiro nos negócios turísticos, a consolidação do capitalismo de plataformas e a ampliação das mudanças tecnológicas que facilitaram a modificação das formas de organização do trabalho. E, acima de tudo, com a construção histórica de correlações de força favoráveis ao capital diante do trabalho (CAÑADA, 2019).

Atualmente, a paralisação da atividade turística internacional pôs em questão o modelo de turistificação global desenvolvido nas últimas décadas (CAÑADA; MURRAY, 2019) e, com ele, sua legitimação por meio do

emprego. E isso porque, em situações de crise, que podem ser causadas por diversos fatores, não há alternativa econômica para esses territórios, já muito dependentes de uma única atividade. A diferença entre os territórios turistificados e os territórios com turismo se aguçava neste momento, já que, nos primeiros, a crise do emprego turístico tem efeitos estruturais que extrapolam o aspecto sociotrabalhistas, enquanto, nos segundos, os danos, embora possam ser graves, têm caráter mais setorial (BORRÁS, 2020).

TRABALHO TURÍSTICO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Ao longo deste ano de 2020, a maioria dos governos, em todo o mundo, adotou medidas para promover o distanciamento social, a fim de evitar a propagação da Covid-19, estas afetam duas dimensões fundamentais do turismo: a mobilidade e a interação humana. Conseqüentemente, com a interrupção da atividade, o emprego turístico foi devastado com muita rapidez. Isso evidenciou a vulnerabilidade do setor e de seus postos de trabalho. Episódios como os que foram vividos pelos tripulantes de cruzeiros, que durante meses não puderam voltar a seus locais de origem e permaneceram confinados nos navios, numa situação de extremo risco sanitário, mostram o extremo mais dramático dessa situação (TEBERGA, 2020). Mas a perda de empregos foi generalizada nos vários ramos da atividade turística: serviços de alojamento, alimentação, entretenimento, atrações turísticas, gestão de viagens e informação, transporte. A atual crise, em contraste com o discurso apologético da indústria, mostrou a face menos amável do emprego turístico: a de um recurso descartável, dispensado sem a menor contemplação quando se considera necessário.

A precariedade estrutural sobre a qual se alicerçou o crescimento do turismo aumenta as dificuldades dos trabalhadores e trabalhadoras em situações graves como a atual. Os baixos salários e a propagação de formas de emprego atípicas (contratos temporários, de jornada móvel, terceirizados, entre outros) deixam pouca margem para a poupança. Assim, a necessidade de ganhar a vida praticamente a cada dia leva muitas pessoas a arriscarem a própria saúde para responder às suas necessidades. No caso do trabalho informal, a problemática é ainda mais grave. Quanto maior a precariedade dos trabalhadores do turismo, maior sua vulnerabilidade, e isso acentua seu risco — e o do conjunto da sociedade — em face de previsíveis novas situações de crise sanitária.

Nos casos em que o governo habilitou mecanismos de assistência social para os trabalhadores e trabalhadoras do turismo, de forma mais ou menos efetiva conforme o país, o acesso a essa proteção variou em função da posição que a pessoa ocupava anteriormente na hierarquia da empresa.

Como o setor se estruturou com base no trabalho majoritariamente precário, quem estava em piores condições de emprego, com contrato de jornada móvel, temporário, terceirizado ou autônomo, teve mais dificuldade em usufruir do auxílio público de assistência social. Na medida em que essa precariedade se assentava numa estrutura de desigualdade com viés de gênero, o dano foi mais grave entre as mulheres. Por outro lado, a debilidade dos sindicatos, cuja presença se concentra basicamente no setor hoteleiro e das agências de viagem, deixando muitos outros campos de atividade praticamente sem organização coletiva, limita a capacidade defensiva dessas categorias, piorando suas condições numa situação como a atual.

PERSPECTIVAS SOMBRIAS

Como se tudo isso não bastasse, começa a se vislumbrar, no curto e médio prazo, um futuro pouco promissor para o emprego no turismo. Se a pandemia ainda levar muito tempo para ser controlada, com acesso universal às vacinas, o emprego turístico poderá sofrer transformações que deteriorarão ainda mais sua qualidade. O que nos leva a supor isso? Quais as possíveis transformações no mundo pós-pandemia que terão impacto direto nas formas de organização do trabalho turístico?

- **Acirramento dos processos de empobrecimento e exclusão social de setores de trabalho tradicionalmente ligados ao turismo.** O agravamento da crise econômica, com a consequente perda da capacidade de geração maciça de emprego em outros setores, e uma maior pressão sobre os serviços públicos de assistência social, além de problemas sociais urgentes, como a habitação, podem resultar na aceleração de dinâmicas de empobrecimento e exclusão. No contexto das cidades turísticas, especialmente aquelas que se construíram sob lógicas fordistas, com alta dependência de um único tipo de atividade, essa situação pode tornar-se particularmente grave. Não se descarta a possibilidade de assistirmos a um ciclo parecido ao que ocorreu com a desindustrialização de cidades emblemáticas como Detroit ou Flint, nos Estados Unidos, em função da queda da produção automobilística.
- **Maior competição pelo emprego.** O agravamento da crise, com o consequente aumento do desemprego e do empobrecimento, pode aumentar a competição entre trabalhadores e trabalhadoras para conseguir um posto de trabalho, levando os postulantes a aceitar com maior docilidade as imposições empresariais no sentido de reduzir ainda mais as despesas trabalhistas. A pandemia e a crise econômica que ela acarreta estariam então disciplinando as relações segundo o esquema conhecido como “doutrina do choque”, popularizada pela jornalista canadense Naomi Klein (2010).

- **Aumento da pressão para reduzir os custos trabalhistas num mercado turístico em baixa.** A recuperação da atividade turística, mesmo com uma vacinação generalizada capaz de facilitar a mobilidade internacional e, por outro lado, com a promoção do turismo de proximidade, dificilmente alcançará, no curto e médio prazo, o volume anterior à grande crise de 2020. Consequentemente, num mercado turístico menor e altamente competitivo, uma das opções para as empresas tentarem sobreviver num contexto geral adverso será aumentar a pressão para reduzir os custos trabalhistas. Por outro lado, as perspectivas de recuperação serão comprometidas pelo temor de outras crises de diferente natureza, especialmente a ambiental, que pairam sobre a atividade turística. Tudo isso deveria impor certo princípio de precaução, já que não parece razoável continuar acreditando que o turismo possa crescer de modo ilimitado. Seja como for, um mercado turístico em declínio poderá acentuar as dinâmicas de concorrência entre empresas e seu recurso à redução dos custos trabalhistas.
- **Destruição do tecido produtivo pequeno e médio com certa autonomia.** A prolongação da crise pode resultar numa transformação do tecido produtivo do turismo. Em função de sua duração, as micro e pequenas empresas têm muito mais dificuldade em sobreviver e se capitalizar para superar a situação. Isso resulta numa tendência de maior concentração do emprego turístico em grandes estruturas empresariais e, sobretudo, em toda a cadeia de subcontratações altamente dependentes das corporações estrategicamente mais poderosas.
- **Transformação da estrutura empresarial.** A crise, e especialmente seu impacto no setor hoteleiro, parece estar dando lugar a um novo ciclo de transformações na estrutura do negócio, com o aprofundamento da separação entre propriedade, administração e marca; maior concentração empresarial; e, finalmente, maior presença do capital financeiro, especialmente através de fundos de investimento. A anterior crise financeira global de 2008 já havia dado um forte impulso a esse triplo movimento, que agora parece se acelerar com força renovada. Essas mudanças conferiram ao capital financeiro uma posição estratégica, com capacidade de controle minucioso sobre o funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros, por meio de avaliação de resultados de curtíssimo prazo, sem compromisso especial com as empresas nem com suas atividades e o lugar onde se desenvolvem. As consequências em termos de emprego são conhecidas: maior pressão pela redução de custos trabalhistas, conversão da força de trabalho em custo variável, endurecimento das relações trabalhistas.

- **Maior posicionamento das economias de plataformas.** Apesar da crise, nem todas as empresas estão vivendo a situação do mesmo modo. De fato, algumas corporações ligadas às economias de plataformas, como as de compra, coleta e transporte de pedidos de curta distância através de entregadores sem um claro vínculo de trabalho com essas empresas, aumentaram seu posicionamento em muitas cidades. De fato, os serviços de gastronomia dependem cada vez mais desse tipo de serviço, a tal ponto que assistimos a uma perda de espaço do trabalho de garçons e garçonetes e à crescente presença de *riders*, em condições de maior desregulamentação e precariedade. Algumas dessas empresas não só ganharam mais peso na economia turística, mas suas estruturas são suficientemente ligeiras para negligenciar completamente parte de sua cadeia de valor, como ocorre com as grandes plataformas de corretagem de alojamento turístico, como a Airbnb, tanto dos imóveis que não são de sua propriedade como de partes da cadeia consideradas não essenciais (CAÑADA, 2020).
- **Aceleração dos processos de digitalização e robotização.** A atividade turística exige, em grande medida, a atenção e o trato pessoal. No entanto, a crise atual parece estar acelerando os processos de digitalização e robotização, que também pode gerar mudanças fundamentais nas formas de organização do trabalho. Assim, por exemplo, o trabalho de recepção pode ser realizado, em suas tarefas mais mecânicas, por dispositivos tecnológicos, o que pode provocar uma redução do pessoal e o redirecionamento do que restar para serviços de informação e acompanhamento. A tarefa de *check in* em alojamentos turísticos vem sendo rapidamente substituída por sistemas digitais de abertura e acesso às unidades. Contudo, nem todas as tarefas são tão fáceis de substituir, ou porque não é rentável fazê-lo, dado o custo dos sistemas, num contexto de dependência de terras raras, ou porque as despesas trabalhistas já são significativamente baixas, por causa das formas de contratação, como é o caso dos serviços de limpeza terceirizados. Entretanto, as mudanças tecnológicas, e sobretudo organizacionais, podem ter grande relevância até nesse tipo de tarefas, permitindo aumentar o controle das tarefas a tal ponto que, de fato, resulta na robotização do trabalho humano (CAÑADA, 2018).
- **Teletrabalho, com pouca incidência, ainda que incerto.** Uma das grandes mudanças na organização do trabalho ocorridas em numerosas atividades, em função das restrições sanitárias, foi a adoção do teletrabalho como estratégia de distanciamento social. No turismo, dada a importância da presença física e da interação

direta com o cliente, o teletrabalho parece não ter se expandido numa proporção comparável à que se verificou em outros setores. Ainda assim, nos casos em que ocorreu, especialmente em grandes empresas, sobretudo no departamento comercial, de reservas e administração de hotéis ou na gestão de contas de empresas em grandes agências de viagens, o teletrabalho parece repetir os mesmos problemas constatados em outras áreas: escassa regulamentação —apesar de algumas mudanças significativas, como a nova lei espanhola de trabalho a distância, de 23 de setembro de 2020 —; meios de produção exigidos das próprias pessoas empregadas; insuficiente controle efetivo dos horários; maiores obstáculos para a organização coletiva; dificuldades de negociação; e, finalmente, maior frequência entre as mulheres, que correm o risco de que o teletrabalho se transforme numa nova “volta ao lar” (ALABAO, 2020). Contudo, em outras atividades que poderiam ter-se organizado a distância, como os serviços de informação ao cliente, já amplamente terceirizados através de *call centers*, não parece ter havido um traslado generalizado dos funcionários a suas residências, dado o temor dos empregadores de perderem o controle sobre esses processos de trabalho.

- Em suma, tudo parece indicar que as perspectivas do trabalho turístico, no médio prazo, são um cenário sombrio de maior precariedade. Se for mesmo esse o horizonte, resta apenas preparar-se, fortalecer a organização coletiva em defesa do emprego digno e exigir políticas públicas de proteção social e de transição socioecológica que ajudem a construir cenários trabalhistas menos vulneráveis.

Por tudo isso, é também imprescindível aprofundar nosso saber sobre o funcionamento do trabalho no turismo, para podermos propor transformações sociais que assumam o emprego digno como elemento central de qualquer agenda. Sem dúvida, este dossiê pode ajudar nesse sentido. Nele podem-se encontrar diversas abordagens que nos ajudam a entender melhor o trabalho nesse campo de atividade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALABAO, N. Teletreball: ¿més conciliació o més explotació per a les dones?. *Ara*, Barcelona, 13 nov. 2020. Disponível em: https://www.ara.cat/opinio/nuria-alabao-teletreball-conciliacio-explotacio_0_2562343931.html. Acesso em: 18 nov. 2020.

BORRÀS, R. Efectos de la COVID-19 en el trabajo turístico. Comunicação no seminário Turismo, trabajo y precariedad en la perspectiva post-COVID. *Alba Sud.*, 13 nov. 2020. Disponível em: <http://www.albasud.org/noticia/es/1277/seminario-virtual-quot-turismo-trabajo-y-precariedad-en-la-perspectiva-post-covid-quot>. Acesso em: 18 nov. 2020.

CAÑADA, E. ¿Qué efectos pueden tener los cambios tecnológicos sobre el trabajo de las camareras de piso?. *Alba Sud*, 03 set. 2018. Disponível em: <http://www.albasud.org/blog/es/1057/qu-efectos-pueden-tener-los-cambios-tecnologicos-sobre-el-trabajo-de-las-camareras-de-piso>. Acesso em: 18 nov. 2020.

_____. Precarización laboral en la cadena de valor de las viviendas de uso turístico. In: PONS, G. X. et al. (org.). *Sostenibilidad turística: Overtourism vs undertourism*. Palma: Societat d'Història Natural de les Balears, 2020, pp. 333-46.

CAÑADA, E. Trabajo turístico y precariedad. In: E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial. 2019

CAÑADA, E; MURRAY, I. Introducción. Perspectivas críticas en turismo. In: CAÑADA, E; MURRAY, I. (org.). *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo*. Barcelona: Icaria, 2019, pp. 7-34.

KLEIN, N. *La doctrina del shock: El auge del capitalismo del desastre*. Barcelona: Paidós, 2010.

TEBERGA, A. Una tripulación atrapada en los cruceros. *Alba Sud*, 18 ago. 2020. Disponível em: <http://www.albasud.org/blog/es/1245/una-tripulacion-atrapada-en-los-cruceros>. Acesso em: 18 nov. 2020.

UNWTO – *World Tourism Organization. Measuring Employment in the Tourism Industries: Guide with Best Practices*. Madri: UNWTO / ILO, 2014.