

**A (DES)EMPREGABILIDADE NA HOTELARIA EM TEMPOS DE PANDEMIA: Os impactos da covid-19 na vida dos trabalhadores do setor hoteleiro.**

**LIDIANA DE CASTRO LIMA BANDEIRA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

**JEFFERSON OLIVEIRA DA SILVA LACERDA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

A (DES)EMPREGABILIDADE NA HOTELARIA EM TEMPOS DE PANDEMIA: Os impactos da covid-19 na vida dos trabalhadores do setor hoteleiro.

## **INTRODUÇÃO**

Em dezembro de 2019, foi constatado pela primeira vez a presença do novo Coronavírus em seres humanos, na cidade de Wuhan, China. Em pouco tempo, o que era uma endemia, ganhou grandes proporções e em março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que estava em curso uma pandemia denominada COVID-19. Atualmente (julho de 2021) de acordo com os dados da OMS, o mundo obteve uma marca de 188.925.223 casos confirmados e 4.066.561 mortes. No Brasil, conforme o Ministério da Saúde (2021), até o momento chegou-se ao número de 19.342.448 casos confirmados e 541.266 óbitos.

A periculosidade da doença que também está relacionada ao seu alto poder de contágio, pressionou os órgãos governamentais a instaurarem medidas de restrição de circulação (*lockdown*), bem como padrões de distanciamento social e protocolos de segurança (Gössling, et al., 2020). De acordo com Costa (2020) as medidas de bloqueio total ou parcial, realizadas por vários países como uma forma de retardar a disseminação da doença, afetaram cerca de 2,7 bilhões de trabalhadores, representando cerca de 81% da força de trabalho mundial.

O setor turístico, por sua vez, foi um dos primeiros a sofrer interrupções em suas atividades, levando a categoria a ter quedas significativas no seu faturamento, e, por consequência no seu quadro de funcionários. Entretanto, a Organização Mundial da Saúde (OMS), junto ao *World Travel & Tourism Council* (WTTC) lançaram protocolos de segurança direcionados as instituições, de forma que conseguissem gerir os seus serviços em tempos de pandemia.

Considerando esta nova conjuntura, buscou-se compreender quais foram os impactos da COVID-19 no setor hoteleiro do Brasil, a fim de refletir sobre a empregabilidade dos trabalhadores, assim como, as novas relações de trabalho.

## **PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO**

Com a pandemia da COVID-19, além da interrupção das atividades turísticas, que ocasionou quedas no faturamento dos hotéis, bem como na empregabilidade dos trabalhadores, o setor hoteleiro recebeu protocolos de segurança específicos, tais como: limpeza profunda e

lavagem das mãos pelos funcionários, hóspedes e convidados; desinfecção dos cartões e chaves dos quartos e incentivo ao pagamento eletrônico; desinfetantes para as mãos a base de álcool em todos os andares, entre outros.

De acordo com Gomes (2021) as novas medidas e os protocolos de segurança transformaram o mundo laboral, assim como trouxeram profundas mudanças no mercado de trabalho, nos modelos de negócio, na organização e gestão do trabalho. Nesta perspectiva, esta pesquisa tem como objetivo geral demonstrar os impactos da COVID-19 na vida dos trabalhadores do setor hoteleiro do Brasil e como objetivos específicos: identificar os índices de (des)empregabilidade e compreender as mudanças que foram impostas a estes profissionais durante a pandemia.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **O TURISMO, A HOTELARIA E A COVID-19: DA PERSPECTIVA DE CRESCIMENTO AO DECLÍNIO**

Dentro da indústria turística, os empreendimentos hoteleiros formam um componente de grande relevância, passando a ser analisado como um segmento do turismo, atuando como um instrumento de viabilização da atividade turística, uma vez que um dos critérios para que o turista escolha um destino é a disponibilidade de meios de hospedagem com a estrutura necessária para acomodá-los.

De acordo com Oliveira e Spena (2020) a chegada de grandes redes hoteleiras internacionais, vem modificando a realidade do mercado de trabalho brasileiro, pois, com a vinda de investidores estrangeiros e a facilidade de acesso às informações por meio da internet, foi inserido no Brasil novos produtos e serviços. O resultado destes investimentos é uma ampla concorrência no setor, tendo em vista a diversidade de opções e dados disponíveis aos clientes.

Atualmente, a hotelaria é considerada um dos setores econômicos mais relevantes para o Brasil devido à movimentação financeira que este causa na economia, sendo responsável por um número expressivo de empregos e renda por todo o país. De acordo com levantamento realizado pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB) o ano de 2019 trouxe um aumento significativo nos números de diária média, ocupação e receita, obtendo o melhor desempenho dos últimos anos. Neste período o crescimento da diária média o setor chegou a

7,2%, liderando o processo de recuperação de desempenho do setor. Além disso, a taxa de ocupação também registrou um crescimento de 3,3%.

As projeções para o ano de 2020 eram bastante positivas. O Panorama da Hotelaria Brasileira (2019), apontava para o ano de 2020 como um ambiente de recuperação econômica, com o incentivo de novos investimentos no setor. A previsão era de uma aceleração no ritmo do crescimento do Produto Interno Bruto - PIB, a queda da taxa de juros e o controle da inflação. A principal meta para o ano de 2020 era o reajuste das tarifas corporativas e o crescimento das taxas de ocupação dos hotéis.

Entretanto, com a chegada da COVID-19 e sua rápida disseminação, as atividades turísticas foram no primeiro momento interrompidas, e em seguida, retomada por meio de exigentes protocolos de segurança, influenciando diretamente em todos os segmentos do setor, inclusive o hoteleiro. Nesta perspectiva, Beni (2020) aponta que mais do que qualquer outro setor da economia, a atividade turística apresenta características de extrema sensibilidade e instabilidade a toda e qualquer alteração situacional, sendo extremamente afetada por oscilações externas, como flutuações das taxas de câmbio, alterações sazonais da demanda, riscos meteorológicos ou geológicos, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo, além de riscos epidêmicos e pandêmicos.

Desta forma é possível compreender como o período da pandemia e de isolamento social causou estragos sistêmicos nas relações interpessoais, na saúde pública, na economia em abrangência global, bem como o setor turístico e conseqüentemente o hoteleiro.

Ramalho (2020) afirma que a hotelaria possui certas particularidades que o diferenciam de outros setores de atividade, que são desafios para os gestores dos recursos humanos hoteleiros, como por exemplo: a sazonalidade; a gestão dos horários contínuos de trabalho com a conciliação da vida profissional e familiar; as competências específicas dos trabalhadores; o gênero e idade dos trabalhadores; a contratação de trabalhadores estrangeiros; baixos salários; escassez de mão de obra qualificada, a rotatividade dos trabalhadores; a imagem negativa do trabalho no setor e as práticas da gestão de recursos humanos no setor.

Todavia, com o início da pandemia da COVID-19, além de todas estas particularidades apresentadas, os hotéis tiveram que lidar com um inimigo invisível, que modificou completamente as relações sociais, bem como o estilo de vida das pessoas ao redor do mundo. Desta forma, na próxima sessão iremos apresentar os principais impactos da COVID-19 na empregabilidade do setor hoteleiro.

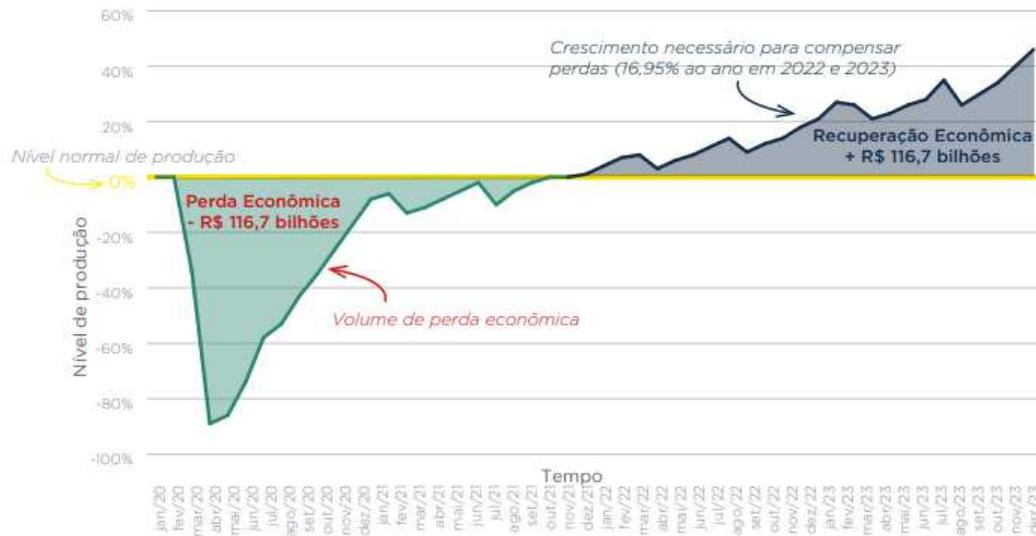
## IMPACTOS DA PANDEMIA DA COVID-19 NO SETOR HOTELEIRO: A QUESTÃO DA (DES)EMPREGABILIDADE

Como visto anteriormente, o turismo assim como o setor hoteleiro, até o início da atual pandemia da COVID-19, eram consideradas categorias econômicas em crescimento, importantes para o desenvolvimento econômico dos países, proporcionando emprego, renda e desenvolvimento regional. Todavia, como aponta Kuperman (2021), à medida que o novo coronavírus se espalhava, os governos implementavam medidas para evitar a contaminação, como por exemplo, o isolamento social, proibição de eventos, fechamento de comércios e de fronteiras, além de protocolos rigorosos de segurança.

Estas restrições positivas de controle da pandemia têm como objetivo evitar a sobrecarga dos sistemas de saúde dos respectivos países, além de poupar a vida de inúmeros cidadãos. Análogo a estas medidas, as empresas e diversos setores da indústria em escala global sentiam os impactos negativos da pandemia, com efeitos econômicos, psicológicos e sociais avassaladores.

Em um estudo divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV (2020) aponta que o turismo foi diretamente afetado pela crise econômica e social, provocada pela possibilidade do contágio por COVID-19. De acordo com a investigação, primeiro ocorreu o efeito direto, com a suspensão das viagens e o fechamento das fronteiras entre os países, ao qual tornou a atividade turística inviável, tendo em vista que não havia a possibilidade das pessoas se deslocarem para outras localidades para atividades de consumo. Em segundo lugar, a cadeia ligada ao setor turístico também foi afetada, pois, mesmo os residentes das localidades não poderiam frequentar as áreas de lazer, visto que as atividades turísticas, são por sua natureza, locais de aglomeração, o que aumenta o risco de contaminação e rápida disseminação da doença.

**Gráfico 1:** Cenário de Impacto Econômico da COVID-19 nas atividades Característica do Turismo. Volumes de perda econômica e recuperação do setor (2020-2023)



Fonte: FGV, 2021.

A investigação aponta que para recuperar essa perda econômica, será necessário que o setor turístico e toda a sua cadeia produtiva cresça em média 16,95% ao ano no biênio 2022-2023. Porém esse crescimento não será tarefa fácil, uma vez que, ainda se sabe quais os impactos que a pandemia provocará a longo prazo, desde a economia global, até os hábitos dos consumidores pós-isolamento social.

Corroborando com o estudo Zenker et al. (2021) afirma que uma das medidas que mais afetou o turismo foi a paralisação da mobilidade e das viagens em escala global. Nesta perspectiva Suau-Sanchez et al (2020) aponta que em março de 2020 as viagens aéreas começaram a cair drasticamente em todo mundo, fazendo com que o transporte aéreo parasse durante alguns meses, acentuando a queda nas viagens domésticas e internacionais

Desta forma, infere-se que o primeiro impacto sentido pelo setor hoteleiro foi causado pelas medidas de isolamento social, afetando diretamente o turismo e a sua cadeia produtiva, tendo em vista que estas são atividades de caráter econômico.

Além dos aspectos econômicos e toda a preocupação com os danos físicos que a COVID-19 é capaz de causar, é necessário abordar os impactos psicológicos causados pela pandemia do ponto de vista dos turistas e dos trabalhadores do setor.

Segundo Gomes (2021) apesar das restrições adotadas para conter a disseminação do vírus (SARS-CoV-2), milhões de pacientes infectados que desenvolveram a doença da forma mais grave não resistiram, causando mortes em todo o mundo. Este cenário de perdas irreparáveis gerou um sentimento de vulnerabilidade, tanto para os turistas, quanto para os

trabalhadores do setor, uma vez que o funcionário do ramo do turismo e da hospitalidade lidam diretamente com o cliente, estando na “linha de frente” do setor de serviços.

Ratificando este pensamento, Zenker *et al.*, (2021) afirma que, por ser uma doença de natureza contagiosa, o Sars-CoV-2, criou insegurança e medo nas pessoas, contribuindo para a redução das viagens, devido ao receio da infecção. Desta forma, é pertinente lembrar que realizar atividades turísticas, assim como, trabalhar no setor do turismo em meio a pandemia não é uma atividade simples, inclusive do ponto de vista psicológico, visto que, a ameaça constante da contaminação e o grande número de óbitos gera um sentimento de medo de apreensão.

Além de lidar com o receio constante do contágio, o trabalhador do setor hoteleiro teve que lidar com o medo da (des)empregabilidade, uma vez que, como visto anteriormente, a COVID-19 afetou economicamente o setor turístico, aumentando o número de demissões.

Neste sentido Taberga (2021) refere-se que o trabalho no setor de serviços, mais especificamente no setor turístico já era, antes mesmo da pandemia, marcado pela precariedade. Apesar do apelo por parte do mercado, das organizações internacionais, do setor público e das instituições de ensino em relação à empregabilidade, uma grande parcela dos empregos gerados pelo turismo é de baixa qualidade.

Antunes (2020), por sua vez, mostra que a pandemia ocasionou para além de infecções e mortes. Na perspectiva do autor, a COVID-19 escancarou a “desproteção completa e cabal da classe trabalhadora”. Além das perdas de direitos trabalhistas dos últimos anos: PEC do teto de gastos públicos (2016), reforma trabalhista (2017), terceirização irrestrita (2017) e a reforma da previdência (2019), a pandemia afetou a seguridade social destes trabalhadores, ocasionando inúmeras demissões e o aumento da carga de trabalho.

Neste entendimento, Corbari e Grimm (2020, p.11) afirmam que:

A pandemia resultou em uma demissão generalizada de trabalhadores do turismo, muitas vezes com pouca ou nenhuma proteção financeira e social, especialmente aos trabalhadores nos setores informais do Sul Global, onde os direitos trabalhistas podem ser limitados ou inexistentes. Diante da precariedade do trabalho no turismo, instiga-se a pensar sobre como e se os postos de trabalho perdidos serão reativados após a crise.

À vista disso, as organizações tiveram que se adaptar à nova realidade, reduzindo seus custos de mão-de-obra, adaptando jornada de trabalho, além de recorrer as medidas de auxílio do Governo Federal. Entretanto, este novo contexto econômico, social e de saúde pública, pode trazer impactos significativos para os trabalhadores, tanto para os que perderam os seus empregos, quanto os que conseguiram garantir os seus postos de serviço em meio a pandemia.

Nesta perspectiva, sem seguida, analisou-se o questionário aplicado com os trabalhadores do setor hoteleiro brasileiro, em busca de compreender os impactos da pandemia na (des)empregabilidade, bem como as novas configurações e relações de trabalho.

## **METODOLOGIA**

Esta é uma pesquisa exploratória de caráter descritivo com abordagem qualitativa. Utilizando-se de questionário estruturado como instrumento para a coleta de dados, junto aos profissionais do ramo hoteleiro do Brasil, utilizando-se de amostragem em bola de neve, que segundo Vinuto (2014, p. 203) “é um tipo de amostragem em forma de amostra não probabilística que utiliza cadeias de referência, [...] para estudar determinados grupos difíceis de serem acessados”.

O questionário foi elaborado utilizando a ferramenta (*Google Forms*) com questões objetivas e abertas, fundamentadas no referencial teórico e disponibilizado, online, aos sujeitos da pesquisa conforme método bola de neve anteriormente mencionado. Foram elaboradas 28 perguntas que versaram sobre a empregabilidade na hotelaria em tempos de pandemia e os impactos na vida dos trabalhadores. Desse modo, as questões foram direcionadas aos colaboradores do setor hoteleiro do Brasil, sendo divulgado em diferentes redes sociais (*Facebook, Instagram e Whatsapp*), e-mail e telefone. Foram obtidas 213 respostas de todos os 27 estados brasileiros.

Para compreender o impacto da pandemia na vida dos trabalhadores do setor hoteleiro, o questionário em suas questões fechadas, levantou: Gênero, Faixa Etária, Estado residente, Escolaridade, o tempo que trabalha ou trabalhou na área, em que condições de empregabilidade ficou o entrevistado com a chegada da pandemia, as questões de composição da renda familiar, faixa salarial, carga horária dedicada, mudança de área e/ou setor de trabalho. Na parte aberta do questionário foi destinado um espaço para que os respondentes descrevessem em poucas palavras o que significou a pandemia da COVID-19. Dos 213 trabalhadores, 166 fizeram comentários sobre os seus impactos. Estas respostas foram examinadas a partir da análise de *Word Cloud* (nuvem de palavras), que de acordo com Salviati (2017) mostra um conjunto de palavras agrupadas, organizadas e estruturadas em forma de nuvem. A nuvem de palavras nos possibilitou uma projeção visual dos aspectos mais relevantes do depoimento dos trabalhadores. Para esta finalidade, foi utilizado como suporte de análise o *software* Iramuteq.

Trata-se de um software livre, desenvolvido sob a lógica do *open source*, licenciado por *General Public License - GNU GPL (v2)*. Ele ancora-se no ambiente estatístico do software R (uma linguagem de programação multi-paradigma, dinâmica, voltada à manipulação, análise e visualização de dados) e na linguagem *python* (uma linguagem de programação de alto nível). O software viabiliza diferentes tipos de análise de dados textuais, desde os mais simples, como a lexicografia básica, até análises multivariadas (Camargo e Justo, 2013).

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Na primeira sessão do questionário, foi perguntado se o respondente trabalha ou já trabalhou no setor hoteleiro, a fim de assegurar que apenas os profissionais da área participassem da pesquisa. Na segunda sessão, buscou-se tipificar os trabalhadores da hotelaria no Brasil, caracterizando a amostra dos participantes da pesquisa. Para tanto, foi solicitado informações sobre: o gênero; a faixa etária; e em qual Estado reside; o grau de escolaridade; qual a graduação cursou; há quanto tempo trabalha ou trabalhou na área; quais as mudanças ocorreram no trabalho após a pandemia da COVID-19 e qual o atual regime de trabalho.

De acordo com a amostra desta investigação, dos 213 trabalhadores, 61,2% se identificam como do sexo feminino, 37,6% se identificam como do sexo masculino e 1,2 % preferiu não identificar a sua identidade de gênero. Em relação a faixa etária dos colaboradores, 9,4% tinham a faixa etária entre de 18 a 24 anos; 34,1% entre 25 a 32 anos; 29,4% entre 33 a 40 anos; 19,4% entre de 41 a 49 anos e 7,6% possuem acima de 50 anos.

Conforme aponta Ramalho (2020), o setor hoteleiro é generalizadamente caracterizado por ter um elevado número de trabalhadores do sexo feminino, além de possuir uma alta percentagem de colaboradores jovens. Nesta perspectiva, o resultado corrobora com este entendimento quando se observa que a maioria dos respondentes são do sexo feminino (61,2%) e possuem entre 25 e 32 anos (34,1%).

Considerando todo o Brasil na atuação dos trabalhadores do setor hoteleiro Estado de São Paulo, se destacou com o maior número de respondentes, totalizando 22,4%; o Estado da Paraíba veio em segundo lugar com 21,2% e em terceiro o Estado de Pernambuco com 11,2%, representando respectivamente, a região Sudeste e Nordeste. Os outros 50% ficaram subdivididos entre os demais Estados, obtendo-se representatividade dos trabalhadores de todas as regiões do Brasil.

Quanto à escolaridade, em relação a educação básica, 18,8% possuíam o ensino médio completo e 2,4% o ensino médio incompleto. A maior parcela dos respondentes, representada por 35,3 % possuíam ensino superior completo e 20% o ensino superior incompleto. No que se diz respeito a pós graduação, 12,9% possuíam especialização completa e 6,5% especialização incompleta. 1,8% possuíam mestrado incompleto e 0,6% o mestrado completo. Em relação ao doutorado, 0,6 possuía o doutorado incompleto e 0,6% o doutorado completo.

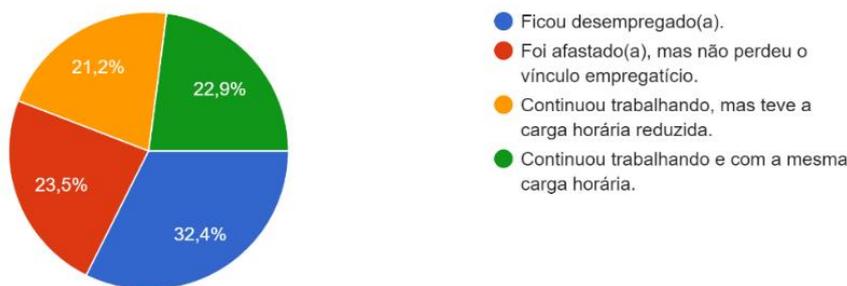
Um dos principais problemas apresentados por Garcia (1996); Blayney e Blotnicky (2010); De Paula e Herédia (2019), é a predominância, em larga escala, de mão-de-obra com baixa qualificação no setor turístico. Entretanto, os dados da pesquisa revelam um avanço na qualificação dos trabalhadores, tendo em vista que a maioria dos respondentes possuem o ensino superior completo ou incompleto.

No que tange há quanto tempo os colaboradores do setor trabalham ou trabalhavam na área: 32,4% trabalhavam/trabalham há mais de 10 anos; 22,9% de 7 à 10 anos; 20,6% de 1 à 3 anos; 17,6% de 4 à 6 anos; e, 6,5% há menos de 1 ano.

Para delinear o grau de (des)empregabilidade no setor hoteleiro brasileiro, foi feito o seguinte questionamento: com a chegada da COVID-19, você?

**Gráfico 1:** Sobre a (des)empregabilidade.

Com a chegada da Pandemia (Covid 19) você?  
170 respostas



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2021).

A partir deste gráfico podemos identificar que a maior parcela dos trabalhadores (32,4%) perdeu a seu trabalho, seguido dos que foram afastados, mas não perderam o vínculo empregatício (23,5%). Em seguida, encontra-se os trabalhadores que continuaram trabalhando com a mesma carga horária (22,9%). E por último os colaboradores que continuaram trabalhando, mas tiveram a carga horária reduzida (21,2%).

Para um melhor entendimento dos índices de (des)empregabilidade, a pergunta seguinte foi: Atualmente você? 63,3% voltou a trabalhar na mesma empresa e na mesma função; 14,7% continuou desempregado; 9,4% voltou a trabalhar, mas não está no setor hoteleiro; 8,2% voltou a trabalhar em outra empresa, mas ainda está no setor hoteleiro; e, 4,1% voltou a trabalhar na mesma empresa, mas em outro setor.

Nesta perspectiva, estes resultados corroboram com o entendimento de que a pandemia da COVID-19 trouxe impactos significativos do ponto de vista econômico para o setor turístico e hoteleiro, acentuando os índices de (des)empregabilidade, visto que 32,4% dos respondentes perderam os empregos no primeiro momento da pandemia (fechamento total das fronteiras, bares, restaurantes, pontos turísticos e meios de hospedagem), ou tiveram as suas relações de trabalho modificadas. Tais mudanças podem ser exemplificadas pelas alterações da carga horária, mudanças de empresa ou de setor.

Para os que perderam os seus empregos e continuaram desempregados, as suas fontes de renda foram: 36% fizeram a solicitação do auxílio emergencial do Governo Federal; 24% ficaram dependentes de terceiros (pais, tios, marido, esposa, irmãos); 20% possuíam algum tipo de reserva financeira; 12% desenvolveram outras atividades (trabalho em prefeituras, seguro desemprego); e, 8% empreenderam em outra área.

Com a perda do trabalho, a maioria dos respondentes (36%) solicitaram o benefício do governo federal por meio do auxílio emergencial, que foi instituído pela Lei nº 14.020/2020 que apresenta como medida: pagamento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda, redução proporcional de jornada de trabalho e de salário e suspensão temporária do contrato de trabalho. Esta medida visa beneficiar os trabalhadores, bem como as empresas que o solicitam, entretanto, a quantia disponibilizada para os trabalhadores (R\$ 600,00) é abaixo do valor do salário recebido pela categoria, o que coloca estes colaboradores em uma situação econômica delicada.

Aos que continuaram empregados: 41,1% continuou com a mesma carga horária e o mesmo salário; 33,7% teve a redução da carga horária e salarial; 11% continuou com a mesma carga horária, mas teve redução salarial; 8% aumentou a carga horária e teve redução salarial; e, 6,1% aumentou a carga horária e aumentou o salário. Desta forma entende-se que maioria dos colaboradores (58,8%) tiveram algum impacto referente a sua carga horária e/ou salarial durante a pandemia da COVID-19.

Em relação a faixa salarial da categoria antes da pandemia: 9,8 recebia até 1 salário mínimo; 36,8% recebia de 1 à 2 salários mínimos; 24,5% de 2 à 3 salários mínimos; 12,3% de

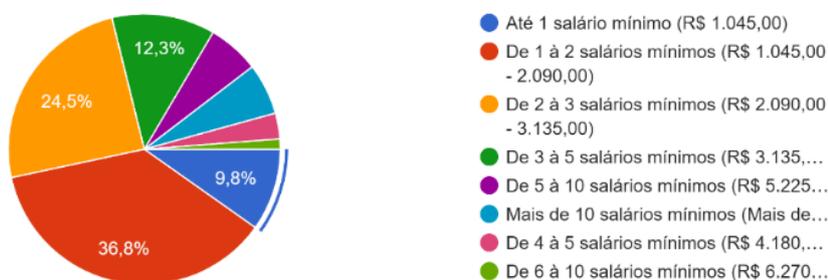
3 à 5 salários mínimos; 3,1% de 4 à 5 salários mínimos; 6,1% 5 à 10 salários mínimos; 1,2% de 6 à 10 salários mínimos; e, 6,1% mais de 10 salários mínimos.

Em continuidade a questão salarial, foi questionado qual seria a atual faixa salarial dos trabalhadores (durante a pandemia da COVID-19): 16,6 recebem até 1 salário mínimo; 39,9% ganham de 1 à 2 salários mínimos; 25,8% de 2 à 3 salários mínimos; 6,7% de 3 à 5 salários mínimos; 1,2 de 4 à 5 salários mínimos; 6,1% de 5 à 10 salários mínimos; 1,2% de 6 à 10 salários mínimos; e, 2,5 mais de 10 salários mínimos.

**Gráfico 2:** Sobre faixa salarial antes da pandemia

Antes da pandemia qual era a sua faixa salarial?

163 respostas



**Fonte:** Dados da pesquisa elaborado pelos autores, 2021.

**Gráfico 3:** Sobre a faixa salarial depois da pandemia.

E agora, qual é a sua faixa salarial?

163 respostas



**Fonte:** Dados da pesquisa elaborado pelos autores, 2021.

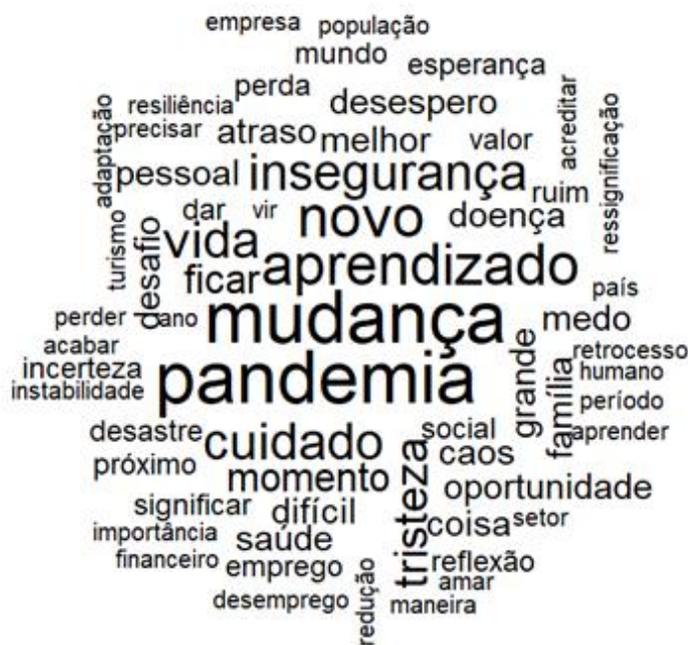
Diante destes dados, é possível afirmar que os trabalhadores que permaneceram empregados mantiveram a sua faixa salarial de antes da pandemia, tendo como exemplo a expressiva quantidade de empregados que recebiam de 1 à 2 salários mínimos antes da

pandemia 36,8%, para 39,9% depois da pandemia, o que torna os gráficos do antes e depois, similares.

Em frente aos dados apresentados, a pandemia da COVID-19 configura-se como um momento delicado para o setor hoteleiro brasileiro, tendo em vista o índice de demissões dos trabalhadores do setor (32,4%), as modificações nas relações de trabalho, como redução ou aumento da jornada, mudança nos setores de serviço.

Para compreendermos os impactos da pandemia na vida dos trabalhadores do setor hoteleiro no Brasil, sob sua própria ótica, foi destinado um espaço no questionário para que os estes descrevessem em poucas palavras o que significou a pandemia da COVID-19. Como suporte para a análise utilizou-se do *software* Iramuteq para formar uma nuvem de palavras. O gráfico digital gerado a seguir nos indicou o grau de frequência dos termos contidos nos depoimentos dos trabalhadores.

**Figura 1:** Nuvem de Palavras.



**Fonte:** Dados da pesquisa elaborado pelos autores, 2021.

A nuvem de palavras expressou visualmente o significado da pandemia para os hoteleiros, onde se destacam as formas: “insegurança”, “tristeza”, “dificil”, “desastre”, “doença”, “ruim”, “medo”, “desespero”, “reflexão”, “financeiro”, “emprego”, “adaptação”, “caos”, “atraso”, “perda”, “empresa”, “retrocesso”, entre outras. A partir das palavras em

destaque, constata-se que em sua grande maioria, os impactos sentidos pelos trabalhadores foram negativos, tanto do ponto de vista econômico, social e psicológico.

Alguns comentários foram selecionados a fim de ilustrar alguns termos evidenciados na Nuvem de Palavras. Os nomes dos respondentes são fictícios de forma a preservar a sua identidade. O número da questão compreende ao número exato da resposta que foi recebida pelo *Google Forms*. É importante destacar que os comentários não sofreram qualquer correção ortográfica por parte dos autores.

O primeiro comentário elucida um impacto que pode ser considerado positivo na visão da trabalhadora, pois de acordo com a mesma:

Foi o meu melhor ano! Com a pandemia, comecei a trabalhar remotamente, o que foi positivo pra mim (Joana, Q. 23).

Esta fala torna-se um ponto fora da curva, tendo em vista, que a maioria dos respondentes abordaram os impactos negativos da pandemia.

Os aspectos psicológicos discutidos anteriormente como as incertezas, o medo e a insegurança foram trazidos no depoimento de um dos trabalhadores:

Momento de frustração, medo e sentimento de importância (João, Q. 125).

Para um dos respondentes o momento é de dificuldade do ponto de vista profissional, uma vez que a pandemia trouxe:

Muitas dificuldades para recolocação no mercado de trabalho dentro do segmento ao qual dediquei toda minha carreira (Mateus, Q.113)

No que se refere a questão da empregabilidade:

Instabilidade, desemprego, incerteza quanto ao futuro (Sérgio, Q. 9).  
Muitos amigos, referência, ficaram sem seus empregos (Bianca, Q. 37).  
Redução de empregos em todo o país, especialmente na rede hoteleira (Marta, Q. 57).  
Uma tristeza, muitas famílias perderam emprego, além dos seus entes queridos, tendo que se readaptar ao seu novo normal (Talita, Q. 98).  
Mortes e desemprego (Flávio, Q. 106).

No tocante ao ambiente de trabalho, estas colaboradoras descrevem que a pandemia significou:

Impacto de mudanças no ambiente de trabalho e no pessoal. Assim, tomando os cuidados corretos (Bárbara, Q. 130).  
Sobrecarga de tarefas e redução salarial, estamos todos sobrecarregados, estafados (Cecília, Q. 35)

Identificou-se de modo geral, que o depoimento dos trabalhadores ilustra os impactos negativos da pandemia da COVID-19, abordando no questionário temas delicados, como a questão do desemprego, da realocação no mercado de trabalho, das dificuldades financeiras, as novas relações e a sobrecarga de trabalho, tendo em vista o alto número de demissões.

Isto posto, compreende-se que os principais impactos sentidos pelos hoteleiros do Brasil foram os econômicos e psicológicos, posto que, muitos trabalhadores perderam seus empregos e os que permaneceram no mercado de trabalho precisaram lidar com as novas modalidades de trabalho e a insegurança da contaminação do vírus, cenário este que trouxe incertezas para os que atuam na área.

## **CONCLUSÃO / CONTRIBUIÇÃO**

A presente pesquisa é resultado de um estudo referente a (des)empregabilidade no setor hoteleiro brasileiro em tempos de pandemia e quais os impactos da COVID-19 na vida dos trabalhadores.

No referencial teórico foi possível compreender o cenário do setor turístico/hoteleiro antes e depois do início da pandemia, bem como as questões referentes a (des)empregabilidade. A partir disto, foi possível compreender os impactos da crise – sanitária, social e econômica -, em abrangência global e como esta interferiu diretamente na vida dos trabalhadores do setor do turismo e da hotelaria no momento em que vivenciam a pandemia (o objeto de estudo em ação).

Observou-se que além dos desafios intrínsecos ao setor hoteleiro como a sazonalidade, a escassez de mão-de-obra qualificada, a longa jornada de trabalho, entre outros, os hotéis tiveram que lidar com um novo inimigo invisível, que modificou as relações dentro e fora do ambiente de trabalho. Além disso, as empresas tiveram que se adaptar à nova realidade econômica, reduzindo custos e, respectivamente a mão-de-obra, impactando diretamente na empregabilidade do setor.

Com base na análise dos dados, a percepção geral desta pesquisa é que o desemprego assolou o setor da hotelaria, sendo os trabalhadores diretamente impactados por esta nova

realidade econômica, pois, o setor do turismo e da hospitalidade foi o primeiro a ser encerrado e o último a retornar com as suas atividades.

É pertinente destacar que este estudo traz uma amostragem dos trabalhadores do setor hoteleiro do Brasil, entretanto não representa a sua totalidade, o que não compromete a representatividade da pesquisa, que obteve alcance de trabalhadores de todos os estados do país.

Isto posto, esta pesquisa atingiu o seu objetivo de demonstrar os impactos da pandemia da COVID-19 na vida dos trabalhadores do setor hoteleiro do Brasil, além de identificar os índices de (des)empregabilidade e compreender as mudanças impostas a estes profissionais durante a pandemia.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, R. *Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado*. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BENI, Mario Carlos. Turismo e Covid-19: Algumas Reflexões/Tourism and COVID-19: Some Reflections. **Rosa dos Ventos-Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, 2020.

BLAYNEY, Candace; BLOTNICKY, Karen. Leadership in the hotel industry: Evidence from Canada. **International Journal of Management and Marketing Research**, v. 3, n. 3, p. 53-66, 2010.

CAMARGO, Brigido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013.

COSTA, Simone da Silva. Pandemia e desemprego no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 969-978, 2020.

CORBARI, Sandra Dalila; GRIMM, Isabel Jurema. A pandemia de covid-19 e os impactos no setor do turismo em Curitiba (PR): uma análise preliminar. **Ateliê do Turismo**, v. 4, n. 2, p. 1-26, 2020.

DA CRUZ, Rita de Cássia Ariza. O evento da Covid-19 e seus impactos sobre o setor turismo: em busca de uma análise multi e trans-escalar. **Revista acadêmica observatório de inovação do turismo**, v. 14, n. 4, p. 1-15, 2020.

DE PAULA, Angela Teberga; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti. Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 7, n. 1, p. 141-162, 2019.

FOHB, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil. **Hotelaria em Números - Brasil 2019**. <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Hotelaria-em-n%C3%BAmeros-2019.pdf>, 2020.

FGV, *Projetos. Impacto Econômico do Covid 19 – Propostas para o Turismo Brasileiro*. [https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.covid19\\_impactoeconomico\\_v09\\_compressed\\_1.pdf](https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.covid19_impactoeconomico_v09_compressed_1.pdf), 2020.

GARCIA, Manuel Enriquez. Absorção de mão-de-obra, escolaridade e salários na hotelaria brasileira. **Revista Turismo em Análise**, v. 7, n. 1, p. 26-35, 1996.

GOMES, Bárbara Silva et al. **O impacto do novo Coronavírus (Covid-19) na hotelaria através da perspectiva dos colaboradores**. 2021. Dissertação de Mestrado.

GÖSSLING, S., SCOTT, D., & HALL, C. M. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of Sustainable Tourism**, 2020

Impacto. **In Dicionário Porto Editora**. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/impacto>, 2020.

KUPERMAN, Izabella. **Comunicação gerencial em resposta à crise: o caso da pandemia do coronavírus em uma rede hoteleira**. 2021. Tese de Doutorado.

OMT - Organização Mundial de Turismo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

OLIVEIRA, Giovanna Bonelli; SPENA, Rossana. **Serviços em hotelaria**. Editora Senac São Paulo, 2020.

Panorama da Hotelaria Brasileira. **Perspectiva de desempenho e nova oferta**. 13º Ed. [https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/86266/1569005902Panorama\\_da\\_Hotelaria\\_Brasileira\\_2019\\_2\\_semestre.pdf](https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/86266/1569005902Panorama_da_Hotelaria_Brasileira_2019_2_semestre.pdf), 2021.

RAMALHO, Ana Filipa Couto. **Gestão de Recursos Humanos do Setor Hoteleiro: Estudo de caso na cidade do Porto**. 2020. Dissertação de Mestrado.

SALVIATI, M. E. **Manual do Aplicativo Iramuteq**. Planaltina, DF: Embrapa Cerrados, 2017.

SUAU-SANCHEZ, Pere; VOLTES-DORTA, Augusto; CUGUERÓ-ESCOFET, Natàlia. An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?. **Journal of Transport Geography**, v. 86, p. 102749, 2020.

TEBERGA, Angela. Trabalhadores sem destino: uma análise preliminar dos impactos da pandemia à classe trabalhadora do turismo. **Revista do centro de pesquisa e formação**. Edição especial turismo e relações de trabalho: panoramas e desafios, 2021.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014.

ZENKER, Sebastian; BRAUN, Erik; GYIMÓTHY, Szilvia. Too afraid to Travel? Development of a pandemic (COVID-19) anxiety travel scale (PATS). **Tourism Management**, v. 84, p. 104286, 2021.