

DOI: 10.46943/V.CINTEDI.2024.04.015

# **DIVISÃO SEXUAL DO TRABALHO NO TURISMO: VIVÊNCIAS, EXPERIÊNCIAS E ROTINAS DE TRABALHO NO AGENCIAMENTO DE VIAGEM**

*Thiago Eduardo Freitas Bicalho<sup>1</sup>  
Raquel Quirino<sup>2</sup>*

## **RESUMO**

Este artigo teve como objetivo problematizar as desigualdades nas carreiras de homens e mulheres, evidenciando os aspectos das vivências, experiências e rotinas de trabalho no agenciamento de viagens. Optou-se por uma abordagem qualitativa nesta pesquisa científica, categorizada como exploratória e crítica. Dividida em dois momentos, primeiramente realizou-se uma revisão da literatura sobre as temáticas analisadas, incluindo a pesquisa documental para se aproximar do locus de pesquisa e a pesquisa teórica, que foi triangulada para avançar nas análises da educação tecnológica como campo do saber. Em seguida, adotou-se a realização da pesquisa empírica sob uma perspectiva etnossociológica. Para a coleta de dados, utilizou-se, na primeira etapa, um questionário online e, na segunda etapa, uma entrevista semiestruturada. Os resultados apresentam uma revisão da literatura com as teorias da Divisão Sexual do Trabalho de base materialista, de gênese francófona, associada às teorias de carreira, as discussões da educação tecnológica e do mundo do trabalho no turismo. Na sequência, apresenta-se uma análise comparativa entre homens e mulheres, destacando a materialização do exercício profissional, vivências, experiências e rotinas de trabalho no turismo. Constata-se que, quanto às desigualdades no exercício profissional, percebe-se que, no dia a dia da atuação profissional, muitos são os desafios enfrentados pelas

1 Mestre em Educação Tecnológica no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET/MG, contato@thiagobicalho.com.br;

2 Pós doutora em Educação, Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, quirinoraquel@hotmail.com;

mulheres, como o tratamento junto aos passageiros, as relações estabelecidas com os motoristas (uma classe majoritariamente masculina), o cuidado com os filhos e até a transposição de práticas do trabalho doméstico para o universo empresarial. Esses desafios são enfrentados através da colaboração entre os profissionais, das redes de apoio existentes em torno das mulheres e da descontinuidade da atuação junto a empresas exploradoras.

**Palavras-chave:** Educação tecnológica, Turismo, Divisão sexual do trabalho, Carreira, Profissionais de turismo e hospitalidade.

## INTRODUÇÃO

A relação entre o turismo, o trabalho e sua divisão entre os sexos é manifestada nas trajetórias de vida e na relação com a educação profissional e tecnológica. Várias pesquisas (Lima, 2007; Barreto, 2010; Soares, 2012; Carvalho, 2013; Meira, 2013; Nicolau, 2015; Correa, 2018; Johann, 2018; Santos, 2018; Silva, 2021) já analisaram essas temáticas. Compreender as vivências, experiências e rotinas de trabalho no agenciamento de viagens auxilia na compreensão das carreiras de homens e mulheres no turismo.

Com a abertura dos mercados brasileiros na década de 1990, o turismo no Brasil cresceu rapidamente, impulsionado por transformações na infraestrutura de comunicação, informação e no desenvolvimento e popularização dos transportes (Oliveira, F. 2010). Essas mudanças facilitaram o deslocamento de pessoas entre territórios, fomentando trocas econômicas nas cidades turísticas, também conhecidas como destinos turísticos. Meios acadêmicos, políticos e midiáticos destacaram prontamente a importância econômica do setor na geração de emprego e renda (Oliveira, F. 2010). Assim, os destinos turísticos acompanharam o crescimento do setor e, no Brasil, “a atividade turística se desenvolve como uma das principais empregadoras do setor de serviços” (ALVES, K. 2018, p. 17).

Paralelamente ao crescimento do setor, percebe-se que a empregabilidade e geração de renda no turismo são diretamente afetadas por eventos mundiais e locais que impactam o turismo como fenômeno. Por exemplo, durante a realização desta pesquisa, o contexto mundial passou por inúmeras transformações, como a pandemia de Covid-19 em 2020, a corrida pela vacinação em todo o mundo, a realização das Olimpíadas de Verão com público restrito em 2021, episódios de violência e o início de uma guerra na Ásia em 2022 entre a Ucrânia e a Rússia.

As limitações de deslocamento impostas pela pandemia de Covid-19 tiveram um efeito direto no turismo. Cañada e Murray (2021) afirmam que houve uma queda generalizada de empregos em vários segmentos da atividade turística, principalmente devido ao isolamento e ao impedimento de deslocamento. Em 2019, o turismo representava 10,4% do PIB mundial e 7,7% do PIB brasileiro. Com a pandemia em 2020, houve uma queda de 32,6%, resultando em uma perda de 61,6 milhões de empregos no Brasil (Brasil, 2021a; WTTC, 2021). Abellan, Izcarra e Salvador (2021) apontam que a pandemia levou a um aumento nas contratações

temporárias e de trabalhadores autônomos no setor de turismo, evidenciando a vulnerabilidade e as desigualdades de gênero.

A queda no setor de turismo desvelou a fragilidade dos vínculos empregatícios e a importância da venda da força de trabalho de homens e mulheres atuantes neste setor para sua manutenção. Analisando o trabalho pela perspectiva do trabalhador<sup>3</sup>, verifica-se que é o trabalho produtivo – aquele que proporciona ganhos financeiros – associado ao trabalho reprodutivo, que garante a manutenção da vida e gera “valor de uso e não valor de troca” (ANTUNES, 2009, p. 102), possibilitando o lucro dos empresários.

No mercado de trabalho, não existe uma única classificação e delimitação das ocupações e profissões ligadas ao setor de turismo. As atividades que contemplam a maior parte dos gastos dos turistas são agrupadas sob a terminologia Atividades Características do Turismo - ACT. O Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo – SIMT considera oito grupos de ACT: Alojamento; Agências de Viagem; Transporte Terrestre; Transporte Aéreo; Transporte Aquaviário; Aluguel de Transportes; Alimentação e Cultura e Lazer. Dentre esses, as atividades de alojamento, agências de viagens e transporte aéreo compõem o chamado Núcleo das ACTs ou Núcleo do turismo (IPEA, 2015).

Pesquisas sobre o trabalho no setor de turismo em âmbito nacional (IPEA, 2015) não podem ser comparadas diretamente com as realizadas em âmbito estadual (OTMG, 2019) devido a diferenças metodológicas. Todavia, ambas apontam que trabalhadores com ensino médio completo representam a maior parcela de empregados no setor e que, “quanto maior o nível de instrução do trabalhador, maior será o salário recebido” (OTMG, 2019, p. 5).

Um olhar sexuado sobre o trabalho mostra que há mais mulheres trabalhando no setor de turismo do que a média de outros setores econômicos do Brasil. No “núcleo do turismo, a maioria dos trabalhadores formais são mulheres (55%)” (IPEA, 2015, p. 16). A participação feminina na força de trabalho do turismo cresce em ritmo acelerado em todas as regiões (IPEA, 2015). No entanto, essa maior presença feminina não acompanha uma valorização social e econômica do trabalho. A remuneração média dos homens é 43% superior à das mulheres (IPEA, 2015). Entre junho de 2018 e junho de 2019, houve um aumento nominal

3 Ao longo da pesquisa será discutida a ideia de trabalhador/a para além do operário/trabalhador/a assalariado/a, buscando assim, apresentar contextos e formas de organização do trabalho na contemporaneidade como: novo proletariado de serviços, trabalhador/a autônomo, terceirizado, trabalho intermitente, trabalho digital e outros (Antunes, 2018; Antunes, 2020).

de 4,9% na média salarial dos homens - R\$1.405,93 - contra um aumento de 3,8% na média salarial das mulheres - R\$1.192,77 (OTMG, 2019, p. 6). Mesmo com esses dados, “não se pode afirmar que a remuneração da mulher é menor que a dos homens ao exercerem a mesma função. Para isso, deve-se comparar a remuneração na função específica” (IPEA, 2015, p. 21).

A questão central consiste em problematizar as desigualdades nas carreiras de homens e mulheres, evidenciando os aspectos das vivências, experiências e rotinas de trabalho no agenciamento de viagens. Como apontado por Mooney (2016), o status de igualdade entre homens e mulheres não existe em nenhum lugar do mundo. Mesmo com os progressos para diminuir essa desigualdade, há diferenças entre ser profissional homem e ser profissional mulher (Bonelli, 2010). Este estudo é importante porque o setor de turismo carece de estudos que demonstrem “as relações profissionais em áreas vinculadas ao turismo e à vulnerabilidade destas às tradições sexistas” (Silveira; Medaglia, 2016, p. 111). A análise comparativa ao longo do artigo demonstrou em que medida as desigualdades nas carreiras de homens e mulheres são evidenciadas pelas relações no trabalho.

Espera-se que, ao fim da leitura desta investigação, seja possível problematizar as desigualdades nas carreiras de homens e mulheres, evidenciando os aspectos das vivências, experiências e rotinas de trabalho no agenciamento de viagens.

## **METODOLOGIA**

Esta investigação foi desenvolvida segundo uma abordagem qualitativa, dado que sua expectativa está no “aprofundamento da compreensão de um grupo social” (Quirino, 2017, p. 3), visando compreender e problematizar as relações sociais e a inserção dos sujeitos de um determinado grupo no mundo do trabalho. Quanto aos objetivos, esta pesquisa tem caráter exploratório e crítico, proporcionando “maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito” (Gil, 2002, p. 41) e contribuindo para a compreensão das carreiras e a problematização das desigualdades entre homens e mulheres no setor de turismo por meio de um olhar crítico do trabalho.

Inicialmente, foi formulada a problemática de pesquisa e realizada uma revisão da literatura, incluindo pesquisa teórica e documental, para compreender o desenvolvimento do assunto em livros e periódicos, bem como teorias e

abordagens sobre as concepções de mundo do trabalho e a divisão social do trabalho entre os sexos. A construção do arcabouço teórico-conceitual seguiu a compilação das teorias e diálogo entre os autores expoentes das temáticas em materiais obtidos (Gil, 2008).

A pesquisa empírica está situada no campo das ciências da educação e do trabalho, concentrando-se na educação tecnológica e nos processos formativos dos trabalhadores. Seguindo os preceitos de Bertaux (2005), a abordagem desta pesquisa dialoga com a perspectiva etnossociológica, combinando “uma técnica de observação empírica, o relato de vida, [...] importada (da etnografia) para ser usadas na pesquisa sociológica” (Costa; Santos, 2020, p. 325) para descobrir como funciona uma fração da sociedade através de suas práticas sociais. Considerando a existência de mundos sociais organizados por princípios de coerência e regras específicas em torno de uma atividade (Bertaux, 2010), o agenciamento de viagens foi considerado um microcosmo que compõe o mundo social do turismo.

As carreiras dos trabalhadores, expressas pelos relatos de vida dos entrevistados, foram o caminho para a compreensão deste mundo social específico, sua lógica de funcionamento e as experiências vividas. A delimitação do microcosmo precede da categorização das Atividades Características do Turismo (ACT), especificando o olhar para o núcleo de ACTs que reúne alojamento, agência de viagens e transporte aéreo (IPEA, 2015). Internamente ao núcleo de ACT, a pesquisa identificou os sujeitos atuantes nos serviços de agenciamento de viagens, expandindo a compreensão para incluir ferramentas de agenciamento, montagem e operação de viagem, programas, roteiros e serviços de viagem (Rejowski, 2018).

A amostra foi selecionada seguindo a lógica de variedade das posições, diferencialidade e exigência de variação (Bertaux, 2010). Esta investigação utilizou a variedade das posições de forma distinta de acordo com a função de gestão, administrativa e operacional; a diferencialidade foi definida com base no sexo biológico - masculino e feminino -; e, por fim, a exigência de variação foi atendida ao analisar trabalhadores de empresas distintas.

O acesso à amostra para a coleta de dados foi feito por exaustão mediante resposta ao questionário inicial disponibilizado online entre os dias 31 de agosto e 5 de novembro de 2021, divulgado em redes sociais, e-mails de grupos de pesquisa e entidades ligadas ao setor de turismo. A amostra, sem pretensão de ser representativa, foi constituída de acordo com a acessibilidade

e disponibilidade dos profissionais em participar da pesquisa. Foi definido apenas uma pergunta filtro que determinava os seguintes sujeitos de pesquisa:

- Guias de Turismo, profissionais reconhecidos e regulamentados pela Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, sendo egresso do curso técnico em guia de turismo, obrigatório para o exercício da profissão, e com registro ativo no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos no Ministério do Turismo (Cadastur);
- Agentes de Viagem, profissionais atuantes em agenciamento de viagens e associados às ocupações de operador de turismo, tecnólogo em gestão de turismo e agente de viagem (Brasil, 2016; Brasil, 2021b). Seu itinerário formativo pode incluir o Curso Técnico em Agenciamento de Viagens, o Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo ou Bacharelado em Turismo;
- Gestores em empresas de agenciamento de viagens, profissionais não delimitados por uma profissão, ocupação ou formação específica, que estejam em atuação, ou já tenham atuado, em cargos de supervisão, gerência ou direção de empresas relacionadas ao agenciamento de viagens.

A coleta de dados ocorreu em duas etapas utilizando dois instrumentos distintos: um questionário online e uma entrevista semiestruturada online, considerando as limitações impostas pela pandemia da COVID-19. A primeira etapa, realizada de forma não presencial, consistiu na divulgação eletrônica do questionário em grupos de profissionais atuantes no agenciamento de viagem, páginas relacionadas ao turismo e contatos dos prestadores de serviço disponíveis publicamente no Cadastur. A resposta ao questionário foi livre e aberta a todo território brasileiro, contribuindo para a criação de um entendimento inicial mais amplo.

A segunda etapa envolveu relatos de vida dos sujeitos que assinalaram a possibilidade de participação. Foram realizadas entrevistas narrativas (Bertaux, 2010) com dois guias de turismo, dois agentes de viagens e dois gestores de empresas de agenciamento de viagem, distribuídos de forma igualitária entre os sexos (três mulheres e três homens), sem considerar especificações de faixa etária, cor/raça, classe social, orientação sexual ou outros dados pessoais. Os participantes receberam um e-mail convite para agendamento da entrevista,

realizada por videoconferência. Durante a videochamada, a coleta de áudio foi autorizada pelos entrevistados e gravada em gravador externo.

Bertaux (2010) destaca a importância da diacronia na coleta e análise das narrativas, para obter uma estrutura diacrônica dos percursos de vida, sistematizada à luz dos estudos de carreira (Ribeiro, 2009). Os relatos de vida foram transcritos integralmente pouco após a coleta, com a análise começando cedo e se desenvolvendo paralelamente à coleta de testemunhos, permitindo adaptações nos roteiros das próximas entrevistas.

A problematização das desigualdades nas carreiras de homens e mulheres, evidenciadas nas relações de trabalho no agenciamento de viagem, foi enriquecida com excertos dos relatos de vida e fundamentada em aspectos teóricos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os processos formativos podem dizer muito sobre os/as trabalhadores/as inseridos no mercado. Aqui, problematizamos as carreiras de homens e mulheres no setor de agenciamento de viagens para evidenciar as relações no trabalho.

Os resultados aqui apresentados representam a consolidação da segunda etapa da pesquisa empírica que foi conduzida com um grupo reduzido de participantes.

Inicialmente, foram previstas entrevistas com seis profissionais: dois gestores de agências de viagens, dois agentes de viagens e dois guias de turismo. No entanto, devido ao número significativo de respondentes com dupla atividade, a amostra final incluiu três proprietários/gestores de agências de viagens, dois agentes de viagens e dois guias de turismo, com representação de ambos os sexos em cada categoria.

As entrevistas realizadas foram sistematizadas, transcritas uma a uma e posteriormente analisadas individualmente enquanto seu percurso de carreira a fim de problematizar as desigualdades nas relações de trabalho. Além disso, através das narrativas e da compreensão da carreira dos/as trabalhadores/as foi possível compreender as relações de trabalho e os enfrentamentos utilizados por cada um dos sujeitos.

Seguindo os preceitos da pesquisa etnossociológica, que busca apresentar um mundo social, esta pesquisa cruza as informações dos entrevistados para analisar nos momentos de transição das carreiras. As narrativas de vida são organizadas em relação entre narrativas masculinas e femininas, traçando

um caminho de compreensão do agenciamento de viagens, ressaltando que a inclusão “de extratos excertos de narrativas de vida, isto é, de suas passagens mais significativas, parece-me essencial” (Bertaux, 2010, p. 146).

Para preservar a identidade dos entrevistados os seus nomes serão substituídos por pseudônimos e conheceremos a trajetória de Susana e Lúvia que são duas proprietárias de empresas de agenciamento de viagem; Fabiana e Alexandre que são dois agentes de viagem; Joana que é uma profissional guia de turismo e o Rodrigo que é proprietário de uma empresa de agenciamento de viagens e guia de turismo que responderá pelos dois papéis profissionais. Além disso, devido ao caráter regionalizado do turismo, optou-se por renomear algumas localidades, empresas e instituições.

A organização dos dados dispostos a seguir perpassa pela materialização da experiência profissional por considerar as rotinas, o dia a dia do profissional com seus desafios e precariedades incluindo, ainda, alguns relatos do período pandêmico.

A materialização do exercício profissional corresponde às relações no trabalho, aquelas que são realizadas entre os homens e as mulheres no ambiente de trabalho. No aspecto da prática cotidiana, estão envolvidas as atividades diárias, questões discriminatórias, dificuldades enfrentadas no trabalho, desvalorização social, questões hierárquicas, precariedades e, no contexto desta investigação, relatos de atuação durante o período pandêmico. Por fim, a satisfação que se tem em realizar uma atividade profissional também emerge do exercício cotidiano do trabalho.

Nos moldes toyotistas de organização do trabalho, muito relacionado ao ambiente fabril, Pinto (2007) aponta uma forma de controle patronal chamada “gestão pelos olhos” onde a gerência poderia acompanhar facilmente os setores e os postos de trabalho que precisavam de ajustes, com os avanços da tecnologia da informação nos tempos atuais, o controle fica ao passo de uma mensagem enviada através de um aplicativo de conversas instantâneas.

Neste contexto informatizado, vamos refletir sobre o **dia a dia dos profissionais** e suas atribuições rotineiras no exercício do suas funções.

Do ponto de vista operacional, os guias de turismo são responsáveis por executar os serviços planejados e comercializados pelas agências de viagens, garantindo suporte ao passageiro e a disponibilidade de todos os serviços. Rodrigo afirma que sua rotina nas semanas de preparação para receber um grupo de turistas inclui a confirmação do “roteiro, se tiver seguro viagem,

restaurante, alimentação, transporte eu faço contato para poder ajustar tudo [além de separar] a minha rotina, minha bolsa ou a minha mala, microfone, a plaquinha de recepção” (Rodrigo, guia de turismo e proprietário de uma agência de viagem). Joana relata uma percepção comum entre alguns contratantes que não reconhecem a responsabilidade dos guias de turismo. Ela afirma: “a gente ouve muito: olha lá... só passeia, ganha para poder viajar [riso irônico] mas acho que a responsabilidade da gente como guia está muito além disso, muito além do que simplesmente passear” (Joana, guia de turismo).

Estes preconceitos sobre a atuação do profissional guia de turismo emerge do senso comum e, infelizmente, são recorrentes até mesmo entre alguns proprietários de agências de viagens. Rodrigo, que além de guia de turismo é proprietário de uma agência de viagem, aponta algumas atribuições importantes: “seguir o roteiro conforme planejado com o contratante [...] trabalhar com toda a segurança, produtividade e sustentabilidade possível para ter a satisfação e agradar os clientes em todos os sentidos” (Rodrigo, guia de turismo e proprietário de uma agência de viagem).

Na perspectiva gerencial, os proprietários de agências de viagem têm uma agenda repleta de reuniões com parceiros e fornecedores, buscam atualizar os serviços, apresentar novos roteiros ao mercado para garantir qualidade, além de realizar orçamentos, cotações e efetivar vendas, o que é prática comum. Ao relatar o dia a dia de trabalho, Susana destaca a importância dos proprietários de agência de viagens atuarem de forma transparente com os clientes, um posicionamento que a mantém no mercado há muitos anos. Ela compartilha uma narrativa para ilustrar essa prática:

“eu lembro como se fosse hoje o cliente sentou e falou queria um pacote da operadora X aí eu falei: ‘olha essa operadora eu não vou te vender’. Ele falou assim comigo: ‘a agência da esquina vende, ou melhor a do lado aqui vende’. Do meu lado tinha uma agência e eu falei: ‘eu vou ter que te perder enquanto cliente nesse momento mas você pode comprar lá pois essa operadora realmente eu não vendo’. Ele disse: ‘você não vende porque?’ respondi que ‘eu não vendo porque tem algumas coisas que ela promete e não cumpre e eu que vou ser a intermediadora e eu sou corresponsável por tudo isso’. Ai o cliente foi lá e comprou o pacote, deu tudo errado, e o segundo pacote ele comprou na minha mão e nunca mais largou” (Susana, proprietária de uma agência de viagem)

O que foi feito por Susana corresponde a cultivar o relacionamento e ser responsável quanto aos fornecedores e ao produto que ela comercializa, visto que na situação deste pacote especificamente ela não realizava a operação<sup>4</sup>, apenas comercializava. A outra proprietária de uma agência de viagens Lívia afirma que o relacionamento entre a captação e a prospecção de novos clientes é uma função recorrente e importante na sua atuação.

Lívia ao relacionar as suas atividades na empresa afirma que por “não ter capital para poder pagar uma agência de marketing digital para trabalhar as redes sociais e trabalhar o *google* para colocar o ranqueamento” (Lívia, proprietária de uma agência de viagem) assumiu esta atribuição o que levou ela a iniciar o estudo de marketing digital em uma faculdade. Além da gestão das redes sociais, a proprietária aponta que realiza reuniões, responde aos clientes via e-mail e *Whatsapp*<sup>5</sup> e que tem um foco juntamente com o sócio em atender empresas. Essas dificuldades apresentadas pelas mulheres nos cargos de gestão são agravadas, visto que existe uma sub-representação das mulheres nestes cargos em relação aos homens.

No âmbito administrativo não percebemos muitas diferenças no que foi relatado pela Lívia em se tratando da atuação do agente de viagens, isso se deve pelo fato da empresa da Lívia não possuir este profissional o que leva a uma sobrecarga de trabalho para os sócios. Alexandre, por exemplo, que atua apenas no âmbito administrativo como agente de viagem, afirma que sua atuação é muito voltada à prestação de atendimento ao cliente na loja física, por e-mail e por *WhatsApp*. Segundo Alexandre “o atendimento físico é raro mas tem aqueles que gostam de sentar, conversar e bater um papo mas a maioria das vezes [o atendimento] é pelo *WhatsApp* mesmo” (Alexandre, agente de viagem).

O atendimento realizado pelos agentes de viagens normalmente é direcionado a uma espécie de consultoria de destinos, onde o profissional descreve para o potencial turista o que ele pode conhecer, o que ele pode fazer no destino e as possibilidades de passeio. Na empresa que Alexandre atua tinha uma prática de apenas vender as viagens operadas pela própria agência e, com

4 Como apresentado no lócus de pesquisa, o campo do agenciamento de viagem é muito amplo e possui as agências que apenas comercializam pacotes de viagens das agências de viagens e turismo, denominadas operadoras, que realizam a contratação dos serviços e assumem a responsabilidade por conduzir e orientar o turista.

5 Aplicativo de mensagens instantâneas que possui uma versão comercial para as empresas denominada *WhatsApp Business*.

a chegada dele, foi sugerido ao proprietário a abertura da oferta de viagens de forma personalizada para atender pessoas que desejava viajar para um destino diferente ou fora das datas disponibilizadas o que foi acatado e levou o Alexandre a realizar o atendimento, a definição do financeiro e a jornada do cliente do início ao fim. Este relato de Alexandre mostra a abertura de algumas empresas ao novo e contribui para o nosso entendimento sobre o agenciamento.

Fabiana é uma trabalhadora atuante no agenciamento de viagem que aponta um desestímulo à atuação como agente de viagens por não ter o treinamento que precisava para cumprir as tarefas e, mesmo assim, realizava atendimento via telefone, e-mail e participava de evento de turismo representando as agências. A falta de uma orientação foi um fator desestimulante para a Fabiana que leva a necessidade de refletir sobre as **dificuldades enfrentadas pelos/as trabalhadores/as** no exercício do trabalho.

Fabiana realiza um relato forte que mostra a dificuldade que um profissional pode enfrentar ao assumir uma atividade quando diz “não tive o treinamento específico, me ensinaram as coisas tipo assim você se vira” (Fabiana, agente de viagem) e isto a desestimulou a continuar na atividade. Alexandre já se mostra preocupado em continuar sendo útil para seus clientes porque segundo ele

“essa pandemia ao meu ver ela acelerou muita coisa que era o meu medo, ela acabou acelerado a tecnologia que em parte é bom, tanto para o cliente quanto para gente né, mas aquela insegurança das pessoas dominarem a tecnologia e ter segurança de fazer a própria compra do pacote turístico pela internet né e acabar colocando o agente de viagens de lado [...] é a nossa maior insegurança” (Alexandre, agente de viagem)

O risco da automatização do trabalho do agente de viagem é iminente e uma real dificuldade do profissional que precisa oferecer segurança, apresentar diferenciais e buscar uma alternativa possível, como já dito por Rodrigues (2020, p. 110) “os agentes de viagens desde há algum tempo, com a entrada das vendas online, se posicionam mais como consultores de viagens [...]. Parece-me que no futuro breve, tudo se vai passar online”.

Alexandre afirma ainda que, além de competir com a tecnologia, os fornecedores apresentam-se como um desafio, pois a presença digital amplia o poder de negociação dos *players* digitais, inibindo boas condições de valores e disponibilidades para os operadores e agências de pequeno porte. Rodrigo afirma que suas dificuldades como proprietário de agência de viagens estão vinculadas a compreensão dos parceiros comerciais, fornecedores de hospedagem

e alimentação, quanto a importância da parceria e a compreensão de parte dos negócios em ficar barganhando o menor preço dentre os fornecedores.

Lívia como proprietária de uma agência de viagens reforça a dificuldade que possui com os fornecedores no aspecto de sentir uma escassez de guias de turismo que possuem um conhecimento maior sobre determinado tema ou que estejam preparados para atender alguns nichos de mercado. Rodrigo contrapõe parcialmente a Lívia em sua argumentação, relatando que, em sua experiência como guia de turismo, “tem contratante que quer que qualidade de mais, quer que o Guia faça muito serviço, muitas coisas ao mesmo tempo ou durante ao longo do serviço contratado, e não aceita pagar um valor que seja minimamente justo” (Rodrigo, guia de turismo e proprietário de uma agência de viagem).

A fala do Rodrigo quanto ao reconhecimento da atuação do guia de turismo por parte dos proprietários de agências de viagens demonstra outra condição precária aos profissionais operacionais que assumem uma sobrecarga de trabalho em busca do valor acordado pelo serviço *freelancer*, muitas vezes caracterizado pela “pejotização” que burla o direito dos/as trabalhadores/as (ANTUNES, 2018). Rodrigo continua sua argumentação dizendo que

“Eu já ouvi essa questão do: ‘se eu aumentar o valor que eu vou te pagar [Rodrigo] eu vou perder cliente por que a minha clientela não vai aceitar a pagar o valor que eu vou ter que cobrar se eu for pagar o valor que você está pedindo” (Rodrigo, guia de turismo e proprietário de uma agência de viagem)

Pela experiência de Rodrigo também no agenciamento de viagem ele sabe que, em um ônibus de aproximadamente 40 pessoas, o valor justo por seu trabalho corresponde ao valor de aproximadamente um passageiro. A questão econômica relaciona com a exploração realizada pelas empresas que atinge os homens e as mulheres pela condição de trabalhadores, todavia a Joana ao apontar as suas dificuldades já foca na relação com os turistas afirmando que “as vezes a gente lida com os passageiros que são bem complicados” (Joana, guia de turismo) e soma no caso das mulheres a uma opressão por sua condição feminina.

A opressão sofrida por mulheres trabalhadoras é percebida nas **relações entre as pessoas no trabalho**, motivo das reflexões a partir deste ponto da investigação.

A dupla atividade de Rodrigo como guia de turismo e proprietário de agência de viagens permite, mais uma vez, ter um olhar relacional pois ele afirma que como guia de turismo já foi “dispensado ou parado de ser chamado por causa dessa mistura de fatores [...] não ser muito conformado com o conformismo, [...] algumas empresas não estar aberta ao novo, não estar aberta a mudar as coisas, de trabalhar novidades e tal” (Rodrigo, guia de turismo e proprietário de uma agência de viagem).

A resistência de alguns ao novo e ao tradicional é presente em algumas empresas de agenciamento de viagens e está ligado normalmente aos gestores que encontram-se à frente do negócio. Em relação às empresas que prestam serviço, Joana apresenta uma boa relação com elas e demonstra uma certa autonomia para conduzir os seus trabalhos junto aos turistas sem intervenções impostas pelas empresas.

Um destaque importante na atuação do guia de turismo é a sua relação com um parceiro fundamental de trabalho, o motorista. Joana descreve que “se a gente não tiver uma comunicação boa com os motoristas, a gente acaba não tendo como fazer um bom trabalho porque se tudo está desalinhado alguma coisa, em algum momento, dá errado” (Joana, guia de turismo). Uma viagem em que não há harmonia entre o guia e o motorista pode ser impactada e sentida pelos turistas, o que torna-se mais difícil para as profissionais guia de turismo do sexo feminino, que tem que lidar com uma categoria profissional majoritariamente masculina. Todavia, Joana encerra sua fala informando da existência de uma rede de apoio entre os profissionais guia de turismo que a auxilia em casos de dúvidas, necessidades urgentes e com indicações de serviços.

O agente de viagem Alexandre afirma uma boa relação com o proprietário da agência onde atua e Lívia com o seu sócio, ao passo que, a Susana afirma que era sócia de seu esposo e “depois que a gente se separou, separou sociedade, separou casamento, separou tudo” (Susana, proprietária de uma agência de viagem). A experiência de Susana aponta para o caráter familiar dos negócios e as dificuldades da vida cotidiana que impactam o negócio.

Abrindo um breve espaço para a visão dos proprietários de empresas de agenciamento de viagens foi questionado a eles quanto às dificuldades enfrentadas com os trabalhadores e os questionamentos foram direcionados a **formação para o trabalho**.

Susana realiza um relato dizendo que costumava brincar com seus funcionários dizendo

“[que] com 30 dias você pega o serviço, com um ano você aprende o que a agência de viagem mexe, pois é com mundo de coisas né, mexe com seguro, com navio, com rodoviário nacional e internacional é muita coisa mesmo” (Susana, proprietária de uma agência de viagem)

A fala de Susana relata uma realidade de preparação do profissional, formado ou não, para a atuação no mercado de trabalho seguindo os preceitos da empresa. Rodrigo afirma que além de preparar os profissionais para a forma que a empresa deseja trabalhar, busca por profissionais abertos a interatividade, a melhorias e a aceitação a adaptação seguindo sua argumentação dizendo que sente como má condição de trabalho a “falta de abertura, essa falta de aceitar trabalhar em conjunto [...] de ouvir, aceitar ouvir, trabalhar né crítica construtiva” (Rodrigo, guia de turismo e proprietário de uma agência de viagem).

As **más condições de trabalho** são percebidas de forma diferente nas carreiras dos homens e das mulheres, como também no âmbito de trabalho administrativo ou operacional. No caso do âmbito gerencial não se fez presente nos relatos dos entrevistados, o que demonstra que os proprietários e gestores de agências de viagens não sofrem com a exploração do trabalho da mesma forma que os profissionais administrativos e operacionais.

No âmbito operacional, enquanto os homens não relataram precariedades, a guia de turismo Joana relatou que existe uma disputa muito grande entre os trabalhadores no mercado de trabalho afirmando que grande parte dos profissionais “não tem uma boa vontade em ajudar e alguns até mesmo procuram te atrapalhar a trabalhar [...] existe muita conversa paralela sobre os colegas” (Joana, guia de turismo).

No âmbito administrativo, a Fabiana relatou uma vivência na empresa de agenciamento de viagem que se assemelha a um desvio de função e acúmulo de atividades associadas ao trabalho doméstico sendo atribuído às mulheres.

Fabiana trabalhava em uma agência de viagens com outra profissional que, devido a ter mais tempo de casa, era socialmente considerada uma gerente, embora não fosse remunerada ou reconhecida monetariamente dessa forma. Os turnos de trabalho entre as funcionárias eram opostos porém se encontravam no dia de faxina. Fabiana afirma que

“eu não tive muita relação [com o proprietário da agência], eu tive mais com ela [outra funcionária] do que com ele porque como eu trabalhava de manhã e ela trabalhava de tarde, o único dia que ela chegava mais cedo era o dia de fazer faxina. Ela limpava o banheiro e limpava a sala e eu limpava os armários

e as mesas [...] e assim quando por exemplo eu tinha uma dúvida parecia que ela estava me fazendo um favor sabe, ela é daquele tipo de pessoa que ‘ah eu não vou ensinar muito porque vai que ela fica melhor do que eu’ essa era a impressão que eu tinha e eu me sentia muito reprimida sabe [... quanto a precariedade] tinha essa coisa da Faxina porque eu acho que a gente não foi contratada para isso, a gente não ganhava para isso, eu tinha isso como uma escravidão e toda vez que eu tinha que limpar esse armário era uma lamúria porque eu morria de medo porque tinha [vários suvenires de miniaturas] e o medo que eu tinha de quebrar aquilo e também porque eu não tinha experiência com faxina” (Fabiana, agente de viagem)

O relato de Fabiana expõe uma situação precária enfrentada pelas mulheres, não só na contemporaneidade, mas desde o século XX, quando a necessidade de maximizar receitas tornou “comum exigir dos trabalhadores, para além da execução de tarefas rotineiras, a responsabilidade pela manutenção dos equipamentos com que trabalham, a limpeza do local de trabalho” (Pinto, 2007, p. 77-78).

Uma precariedade vivenciada pelos profissionais no decorrer da realização desta pesquisa foi a adaptação da atuação ao longo da pandemia de Covid-19 aparecendo no relato de Alexandre que para suas tarefas como agente de viagem se sentia muito distraído no trabalho home office e assim que foi possível regressou ao escritório, já a Joana teve sua atuação drasticamente atingida e afirmou que a rotina de trabalho estava lenta se comparado com o período anterior a pandemia onde “chegava a ficar um mês inteiro... 50 dias, sem ir direito em casa né. E aí passado esse período agora mais crítico da pandemia eu tenho ficado uma semana em casa e uma semana trabalhando” (Joana, guia de turismo).

Os trabalhadores e trabalhadoras que atuam no turismo manifestam algumas **satisfações no trabalho do turismo** ao serem questionados sobre as experiências marcantes que tiveram ao longo da carreira.

Alexandre teve sua satisfação como agente de viagem quando contribuiu para a reforma do escritório que mesmo parecendo algo concreto simbolizou uma mudança de mentalidade de todos na empresa. Fabiana que atua também no âmbito administrativo teve como experiência marcante a participação em um *famtour* representando a agência pois conseguiu conhecer uma pousada de luxo, realizar a refeição em um restaurante renomado e fazer networking com outras pessoas do mercado.

Rodrigo e Joana, dois profissionais guia de turismo, recordam de viagens a trabalho que marcaram positivamente a trajetória profissional e Joana finaliza referindo sobre a riqueza das experiências dos guias de turismo e afirma que “cada um de nós podemos escrever um livro né, com tanta história que a gente tem dá pelo menos uma trilogia” (Joana, guia de turismo).

Com todo o exposto até o presente momento foi possível problematizar as vivências, experiências e rotinas de trabalho dos homens e das mulheres, destacando situações complexas de exploração que afetam os dois sexos e outras situações de opressão que afetam diferencialmente as mulheres trabalhadoras.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objeto da pesquisa levanta algumas questões que, ao realizar esta pesquisa com uma abordagem qualitativa, sem ater diretamente a amostra e ao universo da pesquisa, foi possível conduzir uma pesquisa exploratória de análise crítico-dialética onde a empiria dos relatos dos trabalhadores homens encontraram com a empiria das trabalhadoras mulheres e, se unindo com a teoria, nos apontou caminhos para responder o questionamento central. Cabe aqui demarcar uma dificuldade da análise da categoria raça devido à falta da identificação dos sujeitos para uma abordagem completa da consubstancialidade.

Na centralidade das questões estava o desejo de problematizar as desigualdades nas carreiras de homens e mulheres evidenciando os aspectos das vivências, experiências e rotinas de trabalho no agenciamento de viagens.

Para isso aprofunda a problematização das desigualdades nas carreiras ao evidenciar como ocorre a materialização do exercício profissional sendo tratado de forma transversal as relações de trabalhos e os enfrentamentos à precarização do setor de trabalho do turismo, às desigualdade de gênero, ao sexismo e aos preconceitos.

Foram constatadas várias perspectivas de desigualdade no exercício profissional. No dia a dia da atuação profissional muitos são os desafios enfrentados pelas mulheres como o tratamento juntos aos passageiros, as relações estabelecidas com os motoristas que são uma classe majoritariamente masculina, o cuidado com os filhos e até a transposição de práticas do trabalho doméstico para o universo empresarial sendo enfrentados através da colaboração entre os profissionais, das redes de apoio existentes em torno das mulheres e da descontinuidade da atuação junto a empresas exploradoras.

Não se trata portanto de findar o assunto e afirmar que a dinâmica da divisão sexual do trabalho ocorre de uma única maneira no setor de turismo, pelo contrário, esta investigação acrescenta uma perspectiva de discussão e um olhar sobre as práticas sociais dos/as trabalhadores/as do turismo. Entretanto, com o decorrer da investigação conseguimos afirmar que o trabalho no agenciamento de viagens é sexista pelo fato das mulheres sofrerem discriminações baseadas no seu sexo biológico.

Um fator de grande contribuição nesta pesquisa é a utilização de narrativas de vida em uma abordagem distinta da biográfica ou da que representa a trajetória dos sujeitos, nesta pesquisa as narrativas foram somadas para criar um corpus que não seguiu as respostas cronologicamente mas apresentaram respostas à uma categoria que auxilia na compreensão do percurso de carreira dos trabalhadores sob um olhar psicossocial por parte das carreiras e etnosociológico por parte da metodologia.

## REFERÊNCIAS

ABELLAN, Núria; IZCARA, Carla; SALVADOR, Marta. Una mirada feminista a los impactos de la crisis de la COVID-19 y el turismo. In: CAÑADA, Ernest; MURRAY, Ivan (ed.). **#TourismPostCOVID19**. Turistificación confinada. Colección Turismos. nº 7. Barcelona: Alba Sud, 2021. p. 171-180

ALVES, Kerley dos Santos. **Trabalhar no turismo**: entre afetos e (im)potências de agir. Revista Ateliê do Turismo, Campo Grande, v. 1, n. 2. p. 16-30, jul-dez, 2018.

ANTUNES, Ricardo Luiz Coltro. **Adeus ao trabalho?**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho 13ª ed. São Paulo: Cortez, 2008.

ANTUNES, Ricardo Luiz Coltro. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo Luiz Coltro. (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

BARRETO, Rosália Elizabete. **Efetividade social na política de educação profissional de nível tecnológico**: o caso do Instituto Federal de Educação, Ciência

e Tecnologia – IFCE. 2010. 124 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza/CE, 2010.

BERTAUX, Daniel. La perspectiva etnosociológica. In D. Bertaux. **Los relatos de vida**: perspectiva etnosociológica. Barcelona: Edicions Bellaterra, 2005. p. 15-34.

BERTAUX, Daniel. **Narrativas de vida**: a pesquisa e seus métodos. Natal: EDUFRN; São Paulo: Paulus, 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia**. 3ª ed. Brasília: Ministério da Educação, 2016. 194 p.

BRASIL. Ministério da Economia. KPMG. **Guia de Retomada Econômica do Turismo** - Resumo executivo. Brasília: Ministério da Economia, 2021a.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Catálogo nacional de cursos técnicos**. 4ª ed. Brasília: Ministério da Educação, 2021b. 194 p.

CAÑADA, Ernest; MURRAY, Ivan. Turistification confinada. In: CAÑADA, Ernest; MURRAY, Ivan (ed.). **#TourismPostCOVID19**. Turistificaci3n confinada. Colecci3n Turismos. n.º 7. Barcelona: Alba Sud, 2021. p. 14-81

CARVALHO, Ártemis Barreto de. **Webquest no facebook**: uma experi3ncia no curso t3cnico em guia de turismo do IFS usando uma rede social como ambiente de ensino-aprendizagem online. 2013. 223 f. Disserta3o (Mestrado em Educa3o) - Universidade Federal do Sergipe, Programa de Pós-Gradua3o em Educa3o, S3o Crist3v3o-SE, 2013.

CORREA, Jonilson Costa. **Educa3o, turismo e hotelaria**: percep3es dos egressos do curso de hotelaria da universidade federal do maranh3o sobre sua forma3o e o mercado de trabalho. 2018. 191 f. Tese (Doutorado em Educa3o)

— Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

COSTA, Luciano Rodrigues. SANTOS, Yumi Garcia dos. O “relato de vida” como método das ciências sociais - Entrevista com Daniel Bertaux. **Tempo Social**, v. 32, nº 1, p. 319-346, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. **Relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo, com base nos dados da RAIS e da PNAD 2013, para o Brasil e regiões**. Brasília: Ministério do Turismo; IPEA, 2015.

JOHANN, Morgana Dias. **A formação dos guias de turismo do campus Florianópolis**-Continentes do Instituto Federal de Santa Catarina: uma análise com enfoque educacional ciência-tecnologia-sociedade (CTS). 2018. 244 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Educação Científica e Tecnológica, Florianópolis, 2018.

LIMA, Elidiani Domingues Bassan. **Formação de guias de turismo nacional e internacional**: uma proposta de curso a distância. 2007. 120f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação de EAD) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação de EAD, Brasília, 2007.

MEIRA, Celso Maciel de. **Curso técnico em turismo**: aproximações e distanciamentos dos documentos oficiais a partir de um estudo de caso. 2013. 91 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

MOONEY, Linda A. **Problemas sociais**: uma análise sociológica da atualidade São Paulo: Cengage Learning, 2016. 670 p.

NICOLAU, Tamara Silva. **Construção do conhecimento do turismo**: competências necessárias para o exercício da profissão do turismólogo. 2015. 109 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)—Universidade de Brasília, 2015.

OBSERVATÓRIO DO TURISMO DE MINAS GERAIS. **Boletim do emprego no turismo**, ano 4, ed. 41, junho 2019. Disponível em: <https://seturmg.wixsite.com/observatorio-turismo/boletim-do-emprego-no-turismo> Acesso em: 07 set. 2019.

OLIVEIRA, Fernando Meloni de. Trabalho em turismo e suas diferenças regionais no Brasil. In: MORETTO, Amilton; KREIN, José Dari; POCHMANN, Marcio; MACAMBIRA, Júnior (orgs.). **Economia, Desenvolvimento Regional e Mercado de Trabalho no Brasil**. Fortaleza: Instituto de Desenvolvimento do Trabalho; Banco do Nordeste do Brasil; Centro de Estudos Sindicais e de Economia do Trabalho, 2010. p. 177-219.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século XX**: taylorismo, fordismo e toyotismo. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

QUIRINO, Raquel. **O processo de elaboração da pesquisa acadêmico-científica**. Belo Horizonte: CEFET-MG; FORQUAP, 2017. 34p. Apostila.

REJOWSKI, Mirian. **Tesouro brasileiro de turismo**. São Paulo: ECA-USP, 2018. 257 p.

RIBEIRO, Marcelo Afonso. A trajetória da carreira como construção teórico-prática e a proposta dialética da carreira psicossocial. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, nº 2, p. 203-216, 2009.

SANTOS, Cristiane Sousa de Araújo dos. **Qualidade de vida no trabalho**: o caso de trabalhadores(as) do turismo na hotelaria de Caldas Novas-GO. 2018. 131 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) — Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

SILVA, Marina Chaves. **Conceitos de Educação Profissional e Tecnológica nas dissertações do Mestrado Educação Tecnológica do CEFET-MG**. Dissertação (Mestrado em Educação Tecnológica) - Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais. Belo Horizonte, p. 146. 2021.

SILVEIRA, C. E.; MEDAGLIA, J. Relações entre gênero e mercado de trabalho de turismólogos em Minas Gerais. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 109-125, abr. 2016.

SOARES, Maria Lúcia da Silva. **O mercado profissional do turismo e os egressos do Curso Técnico em Eventos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará - IFPA/Campus Belém**. 2012. 163 f., il. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. **Brazil Annual Research: Key Highlights**. 2021. Disponível em: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact/moduleId/704/itemId/77/controller/DownloadRequest/action/QuickDownload> Acesso em: 28 mai. 2024