

Karina Cristina Dos Santos Pio Dos Reis

**O mercado turístico brasileiro e os impactos do avanço tecnológico nas
relações de trabalho**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como requisito para
obtenção de título de bacharel em
turismo pela Escola de
Comunicação e Artes da
Universidade de São Paulo.

Professor Dr. Orientador: [Reinaldo
Miranda de Sá Teles](#)

Resumo

Atualmente a tecnologia faz parte de muitos aspectos da vida, desde trabalho até lazer e conhecimento. No turismo, as inovações podem ser cada vez mais percebidas. É possível observar em diversos trabalhos sobre turismo como o uso da tecnologia pode melhorar processos, experiências e até mesmo como pode ser um novo produto. Também é importante, diante desse movimento de tecnologização do turismo, observar mais atentamente a forma como o mercado turístico brasileiro está utilizando a tecnologia. Pois este mercado tem apresentado cada vez mais contradições no mundo do trabalho, isso provoca a reflexão de como a tecnologia se entrelaça com o turismo, visto que, ao mesmo tempo que agrega fluidez e modernização, gera indagações relacionadas às mudanças na esfera das relações do trabalho. Para isso foi preciso considerar como a tecnologia chegou ao Brasil e quais foram seus mecanismos de governança que estabeleceram aspectos estruturais que podemos observar ainda hoje, entender a amplitude do mercado turístico - inclusive em negócios de transporte e alimentação - e observar como a tecnologia tem se inserido e feito parte dos negócios e serviços deste mercado impactando os trabalhadores.

Palavras chave: Turismo, Tecnologia, Trabalho, Gerenciamento algorítmico.

Resumen

Actualmente, la tecnología forma parte de muchos aspectos de la vida, desde el trabajo hasta el ocio y el conocimiento. En el turismo, las innovaciones se notan cada vez más. Es posible observar en varios trabajos sobre turismo cómo el uso de la tecnología puede mejorar procesos, experiencias e incluso cómo puede ser un nuevo producto. También es importante, dado este movimiento de tecnificación del turismo, observar más de cerca cómo el mercado turístico brasileño está utilizando la tecnología. Como este mercado ha presentado cada vez más contradicciones en el mundo del trabajo, esto provoca una reflexión sobre cómo se entrelaza la tecnología con el turismo, ya que, al mismo tiempo que agrega fluidez y modernización, genera interrogantes relacionados con cambios en el ámbito de la economía. Relaciones en el Trabajo. Para eso, fue necesario considerar cómo llegó la tecnología a Brasil y cuáles fueron sus mecanismos de gobernanza que establecieron aspectos estructurales que aún hoy podemos observar, entender la amplitud del mercado turístico -incluido en los negocios de transporte y alimentos- y observar cómo la tecnología se ha desarrollado insertado y hecho parte de los negocios y servicios de este mercado, impactando a los trabajadores.

Palabras clave: Turismo, Tecnología, Trabajo, Gestión Algorítmica.

Sumário

| | |
|--|-----------|
| Introdução | 3 |
| Desenvolvimento | 3 |
| Revolução tecnológica ou informacional | 5 |
| Turismo e tecnologia | 7 |
| Plataformização e Gerenciamento algorítmico | 9 |
| Tecnologia, turismo e trabalhadores | 11 |
| Tecnologia, turismo e território | 14 |
| Conclusão | 17 |
| Referências bibliográficas | 18 |

Introdução

A presente pesquisa é exploratória e a questão formulada para o tema proposto é a seguinte: De que forma a tecnologia tem sido utilizada e abordada no mercado turístico e quais os conflitos disso nas relações de trabalho do setor? Os métodos de pesquisa utilizados foram levantamento bibliográfico a partir das palavras chave isoladas e combinadas: Turismo, Tecnologia, Trabalho, Gerenciamento algorítmico. Assim foi possível fazer uma observação histórica capaz de fundamentar a questão formulada.

Foi delimitado uma definição de mercado turístico, atividade turística formal e informal e também foi elaborada uma revisão do que tem sido a revolução tecnológica e informacional em paralelo às relações de trabalho formais e informais do mercado turístico.

Essas delimitações e revisões foram feitas para desfetichizar a ideia de a tecnologia ser neutra, livre e acessível, para relacionar a discussão dos impactos que a tecnologia gerou ao mercado turístico e trabalhadores, e também, gerar embasamento para que caminhos que rompam com a regressão de direitos dos trabalhadores possam ser projetados.

Desenvolvimento

O setor turístico é permeado pela intersecção de vários segmentos de serviços, produtos, órgãos governamentais, não governamentais de nível estadual, nacional e internacional além de todos os destinos.

Na figura 1 desenvolveu-se uma estrutura de mercado turístico brasileiro por áreas de trabalho, que resume de forma simplificada o mercado turístico. Neste trabalho, sempre que falarmos do mercado turístico estaremos considerando-o com a amplitude do esquema abaixo, pensando não somente nas empresas dos segmentos do mercado turístico aqui caracterizado, mas também nas pessoas trabalhando pelas empresas de cada segmento ou de forma autônoma.

Figura 1 - mercado turístico brasileiro.



Para entender os postos de trabalho dos trabalhadores que fazem parte do mercado turístico utilizaremos as definições geradas pelo Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor Turismo - SIMT, que é um projeto desenvolvido pelo IPEA em parceria com o Ministério do Turismo - MTur e a Companhia de Planejamento do Distrito Federal – Codeplan/DF, que tem como objetivo oferecer para o governo e a sociedade informações que subsidiem a formulação e avaliação das políticas públicas de turismo e orientem os dirigentes do setor, trabalhadores, pesquisadores e instituições de fomento ao desenvolvimento.¹

Essas informações possibilitam avaliar a importância socioeconômica do turismo no conjunto da economia, acompanhar a geração de postos de trabalho formais e informais além de mostrar o perfil da mão de obra, contribuindo com diagnósticos sobre o desempenho das chamadas Atividades Características do Turismo (ACTs), um conjunto de atividades no qual se concentra a maior parte dos gastos dos turistas. As (ACTs) são 8: alojamento; alimentação; transporte aéreo; transporte terrestre; transporte aquaviário; agências de viagem; aluguel de transporte; e cultura e lazer.

¹ Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/extrator/simt.html>

Revolução tecnológica ou informacional

Devido a revolução tecnológica e o posterior surgimento das tecnologias da informação, todos os segmentos descritos na figura 1 sofreram impactos estruturais que afetam os trabalhadores do turismo no Brasil e no mundo. Muito já foi falado sobre o impacto da tecnologia nos negócios turísticos observando atentamente o crescimento do setor ou novas possibilidades que a tecnologia poderia trazer para o consumidor, mas pouco foi discutido sobre como a tecnologia não só trouxe inovações e facilidade, mas também alteração da lógica de trabalho para o trabalhador do setor turístico.

Aceitando ou não a teoria marxista, no que se refere à influência recíproca entre base e superestrutura e seus efeitos, qualquer pessoa que se dedique à reflexão em termos das ciências sociais perceberá nitidamente as transformações tecnológicas que vivenciamos. Assim, as alterações na produção e nos serviços devem necessariamente produzir mudanças também nas relações sociais, que podem ser percebidas desde a oferta de pequenos objetos de uso pessoal até as sofisticadas invenções da robótica. Considerando que os impactos das novas tecnologias estão visíveis, perguntas inevitáveis surgem nesse contexto: A serviço de quem está essa tecnologia? Atendendo a que interesses? A qual modelo de sociedade? Essa é uma discussão que exige uma reflexão ampla e profunda que extrapola os limites e o espaço deste estudo, mas que não poderíamos deixar de levantar em nome do compromisso crítico para análise da sociedade. Entendemos que não é possível deixar de evidenciar que as políticas neoliberais se apropriam da onda de avanços tecnológicos para explicar, por exemplo, a “troca” do trabalhador pela máquina, responsabilizando-o pelo não domínio das habilidades necessárias para manejo desses instrumentos; bem como utilizam a globalização, a revolução tecnológica e outros termos (que se transformaram em jargão no discurso de muitos) para justificar o alto custo pago pela sociedade, que inclui o desemprego e o acirramento das desigualdades.²

Para o desenvolvimento da proposta se faz necessário descortinar parcialmente algumas perguntas colocadas na citação acima observando alguns aspectos sobre o surgimento da tecnologia no Brasil.

² Carvalho Louzada, Isabel Cristina; Elias Nilcéa, Rodrigu Impactos e possibilidades das tecnologias no contexto socioeducacional Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, núm. 11, junio, 2001 Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, Brasil.

Em meados da década de 50 o Plano de Metas do governo de Juscelino Kubitschek (de 1956 a 1961) revelou a necessidade de um sistema nacional de telecomunicações que facilitasse e agilizasse a difusão de informações. No início do governo de Jânio Quadros (janeiro a agosto de 1961), foi criado o Conselho Nacional de Telecomunicações (CONTEL) e, em seguida, no governo de João Goulart (setembro de 1961 a março de 1964), foi aprovado e regulamentado o Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT), inspirado nos estudos conduzidos pelo Estado Maior das Forças Armadas (EMFA) (DIAS, 2004, p. 36)

Em 1964, os militares tomaram o poder e se empenharam para que o Brasil dispusesse de uma infraestrutura moderna de telecomunicações. Até então o setor de telecomunicações era dominado por empresas privadas, sendo extremamente fragmentado e de baixa qualidade. O modelo brasileiro estava afinado com o panorama internacional da época, que tratava as telecomunicações como um monopólio. “No Brasil, os principais discursos de suporte à implantação das redes de comunicação de dados relacionavam-se à competitividade da indústria nacional e às finalidades de ordem estratégico-militar. (CARVALHO, 2006 p.54)

Muitos desdobramentos em relação a protocolos de informação, acesso e comercialização ocorreram de forma bem centralizada até o final da década de noventa, já em meio à implantação da Internet comercial no País quando o cenário começou a mudar a partir da regulamentação do final do ano de 1988, e as empresas operadoras do sistema Telebrás puderam oferecer alguns serviços e passaram a poder competir com a Embratel.

Temos a seguinte colocação por Dantas³ “A informática não é neutra, isto é, traz em si a cultura de quem a originou”, a qual é válida, diante da velocidade de inovações tecnológicas e a não ser um processo particularmente continuado por idealizadores, relacionar que a informática carrega não somente a noção de quem a originou, mas de quem a implantou, quem faz a manutenção, e quem pode utilizá-la definindo os objetivos das futuras inovações dentro da sociedade capitalista.

³ DANTAS, Vera, 1988, *Guerrilha Tecnológica: a verdadeira história da política nacional de informática*. Rio de Janeiro, LTC.

Ainda sobre aspectos históricos do surgimento e implantação da tecnologia no Brasil é importante frisar que, assim como a garantia dos direitos humanos, a industrialização, e de outros aspectos marcadores do desenvolvimento de um país, o desenvolvimento tecnológico também foi tardio.

O Brasil apresentou desvantagem em relação a cerca de mais de 30 outros países quando a questão é desenvolvimento tecnológico. Por volta de 1986, já havia mais de cinquenta redes acadêmicas enquanto a comunidade científica nacional ainda estava totalmente desintegrada. (QUARTERMAN, 1989) ⁴

Turismo e tecnologia

Atualmente a tecnologia e o turismo estão sendo discutidos em fóruns nacionais⁵ e internacionais⁶ desde 2019 prevendo regularidade anual e propondo discussões segmentadas por: Tecnologia em Turismo e Experiência Turística; Destinos inteligentes; Marketing Digital aplicado ao Turismo e Viagens; Tecnologias Móveis aplicadas ao Turismo Sustentável; Investigação na área do turismo para o fornecimento de soluções inovadoras para problemas sociais; Turismo, bem-estar e hospitalidade; Tecnologias da informação no turismo; Transformação digital dos negócios turísticos; Viagens para saúde e bem-estar; Tecnologias de Informação em Ecoturismo e Agroturismo; Tecnologias de Informação em Turismo Alimentar; Tecnologias da informação na educação e turismo educacional; eTurismo e Turismo 2.0; Big data e gestão de viagens e turismo; Robótica no turismo; Turismo Negro; e Turismo militar.

Isso acontece porque as discussões sobre turismo e tecnologia estão sendo protagonizadas e fomentadas pelo setor privado ou por organizações que objetivam

⁴ QUARTERMAN, John, 1989, The Matrix: computer networks and conferencing systems worldwide. Bedford, MA, Digital Press.

⁵ Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu <<https://festivaldascataratas.com/governanca-inovacao-e-tecnologia-em-turismo-sera-tema-do-14o-forum-de-turismo/>> Fórum de Investimentos Turtech, promovido por uma startup internacional do setor de Turismo. Representando a Pasta, a secretária nacional de Atração de Investimentos, Parcerias e Concessões.

⁶ ICOTTS Conferência Internacional de Turismo, Tecnologias e Sistemas. É um evento para profissionais do setor, em busca de soluções de tecnologia, onde acadêmicos, especialistas em TI e gestores de empresas se encontram para discutir novas ideias que os ajudem a maximizar o potencial de negócios de turismo por meio da tecnologia.

apoiar e orientar o setor privado a se desenvolver, isso pode ser observado pela movimentação dos setores privados e públicos.

Enquanto empresas estão presentes em e fazem parte de diversos eventos, discussões, seminários com assuntos sempre projetando o futuro e as inovações, o ministério responsável pela tecnologia no país ainda estrutura frentes e comissões para começar a discussão e defesa dos interesses do Brasil nesse setor.

A discussão e avanço do tema mesmo cunhada por setores privados é importante, porque parcerias entre público e privado podem ser elaboradas com benefícios para ambos os lados, entretanto alguns aspectos mais sensíveis aos trabalhadores do mercado turístico estão sempre fora de fóruns como esses, invisibilizando e tornando desinteressante uma perspectiva social e do mundo do trabalho sobre o tema, mantendo a discussão do tema turismo e tecnologia totalmente voltada para o interesse de quem possui os meios de produção do mercado turístico e consumidores

Diferente da revolução industrial, hoje não tem-se como naquela época, um grande movimento que debatia as relações sociais e de trabalho, fruto do processo de industrialização. Silveira traz em seu artigo: O mercado de dados e o seu intelecto geral; que “ Para compreender as mudanças do capital , ainda no fim do século XX, Manuel Castells cunhou a expressão

“sociedade em rede” para aprofundar sua análise do capitalismo informacional, ou seja, um capitalismo que teria superado sua fase industrial. Nele, os produtos de maior valor seriam baseados em tecnologias da informação, assim o setor mais dinâmico não seria mais o industrial. O mundo industrial não eliminou a agricultura, mas a industrializou, da mesma forma que o mundo informacional não eliminará a indústria, mas vai torná-la dependente das tecnologias informacionais. Castells denominou “revolução informacional” as transformações do fim do século XX.

Depois desse reconhecimento de uma nova revolução do capitalismo no final do século XX, pouco tempo depois, na segunda década do século XXI foi identificada uma nova modalidade de organização da produção.

Silveiras também traz que

Shoshana Zuboff apresentou um novo tipo de capitalismo baseado nas tecnologias de vigilância e comando por grandes corporações. Nick Srnicek mostrou como o sistema econômico em busca de crescimento e lucratividade para superar a lentidão dos

setores produtivos, teria se voltado para a coleta e tratamento de dados e se estabeleceu como um capitalismo de plataforma.⁷

Relacionar esses pontos e entender a quantidade de pessoas brasileiras trabalhadoras envolvidas no setor turístico, torna importante ampliar essa discussão, (atualmente mais restrita a inovações de mercado e produtos voltadas ao consumidor,) para uma investigação social da perspectiva do trabalhador e dos negócios locais, buscando observar como o mercado turístico brasileiro tem sido cada vez mais permeado por plataformas que vendem produtos e serviços.

Outra ação que seria importante para romper com a dominação e controle de tempo propostos pelas plataformas, seria a formação profissional da área de turismo propor e promover debates mais aprofundados no campo das ciências humanas e sociais, sobre trabalho e tecnologia.

Plataformização e Gerenciamento algorítmico

Das revoluções tecnológicas e de produção pelas quais passamos até os tempos atuais se revelaram alguns mecanismos que têm sido denominados como plataformização e gerenciamento algorítmico, esses mecanismos são presentes e crescentes dentro do mercado turístico, por isso é importante ter tais termos claros para uma discussão da questão colocada inicialmente.

Tanto as plataformas quanto o gerenciamento algorítmico funcionam com base em dados pessoais, que como indicado por Meglena Kuneva após o fórum econômico mundial em 2010, são o novo petróleo da internet e a nova moeda do mundo digital. Silveira comenta que “Assim , o neoliberalismo arregimentou as tecnologias digitais para construir um gigantesco mercado de dados com a crença de que a corporação conseguirá superar ou anular a competição pela predição.”⁸

Esse mercado de dados seria composto com a ajuda das plataformas, cuja definição trazida por Silveira é muito elucidativa.

“plataformas são mediadoras ou criadoras de mercados. Colocam-se entre oferta e a demanda de um produto ou serviço que

⁷ Silveira, Sergio Amadeu. O mercado de dados e o intelecto geral. Margem esquerda, revista da Bointempo edição 36 1º semestre de 2021. São Paulo.

⁸ Silveira, Sergio Amadeu. O mercado de dados e o intelecto geral. Margem esquerda, revista da Bointempo edição 36 1º semestre de 2021. São Paulo. pag. 36.

não necessariamente possuem. Extraem o máximo possível das interações que viabilizam e dos agentes que interagem entre si a partir de seus dispositivos. Sua posição estratégica se dá pela obtenção de dados de todos os envolvidos em um segmento de mercado. essa dataficação é acentuada e vigorosa que tenta converter tudo em dados foi denominada colonialismo de dados”⁹

Amanda et al colabora com a conceituação de plataformas digitais trazendo que “Essas plataformas digitais são compostas por dimensões computacionais, arquitetônicas, figurativas e políticas. Mais do que intermediários que veiculam conteúdo e possibilitam serviços , por traz das interfaces visíveis elas são executadas por protocolos codificados, com interesses e valores embutidos, que direcionam o tráfego social de acordo com seus modelos de negócios.”¹⁰

A plataformização pode ser entendida pelo momento atual, em que basicamente tudo que consumimos ou precisamos acessar está disponível através de plataformas.

Os algoritmos são pensados, desenhados e desenvolvidos para alcançar objetivos e metas específicos de maneira automática e satisfatória. São utilizados para diversas finalidades, na nossa discussão é importante considerar que são utilizados principalmente para transformar a ação de usuários em dados, que são sistematizados e armazenados e também são utilizados para realizar o gerenciamento de plataformas, determinando a forma como elas vão funcionar, o que vão ler, o que vão armazenar o que vai ser relacionado entre outros aspectos necessários para o controle do que está sendo viabilizado pela plataforma.

Diversos produtos e serviços podem ser viabilizados e oferecidos por plataformas, interessa para nossa discussão os exemplos relacionados a transporte e alimentação que são grandes grupos de serviços e produtos que fazem parte da atividade turística.

Plataformas gerenciadas por algoritmos que são muito utilizadas e fazem parte desses grupos, são a Uber e Ifood. Sem deixar de citar Airbnb que tem se

⁹ Silveira, Sergio Amadeu. O mercado de dados e o intelecto geral. Margem esquerda, revista da Bointempo edição 36 1º semestre de 2021. São Paulo. pag. 36.

¹⁰ Jurno, Amanda Chevtchouk. Plataformas, algoritmos e moldagem de interesses. Margem esquerda, revista da Bointempo edição 36 1º semestre de 2021. São Paulo. pag. 48.

tornado cada vez mais uma escolha para os turistas quando se trata de hospedagem.

Tecnologia, turismo e trabalhadores

O turismo é grande responsável por postos de emprego no país, considerando os trabalhos formais e informais de acordo com dados de 2013 a atividade turística era responsável por 2,2% dos postos de trabalho em relação à economia nacional, isso significava na época 1,938 milhões de ocupações.

Quando observamos a representação dos postos formais e informais, tínhamos que os empregos formais do turismo representavam 2,5% do total de empregos formais da economia e os informais, 1,9%.

Tabela 1: Ocupação nas ACTs em relação ao total da ocupação na economia (dez. 2013)

| | Total | | | Formal | | | Informal | | |
|-----------|------------------|-------------------|--------------|----------------|-------------------|--------------|----------------|-------------------|--------------|
| | ACTs | Economia | % | ACTs | Economia | % | ACTs | Economia | % |
| N | 114.725 | 6.618.762 | 1,70% | 38.340 | 1.760.577 | 2,20% | 76.385 | 4.858.185 | 1,60% |
| NE | 450.839 | 22.551.909 | 2,00% | 163.288 | 6.265.962 | 2,60% | 287.551 | 16.285.947 | 1,80% |
| SE | 995.373 | 39.070.138 | 2,50% | 567.497 | 20.858.602 | 2,70% | 427.876 | 18.211.536 | 2,30% |
| S | 250.053 | 14.397.484 | 1,70% | 147.247 | 7.093.986 | 2,10% | 102.806 | 7.303.498 | 1,40% |
| CO | 127.965 | 6.608.738 | 1,90% | 68.945 | 3.044.165 | 2,30% | 59.020 | 3.564.573 | 1,70% |
| BR | 1.938.955 | 89.247.031 | 2,20% | 985.317 | 39.023.292 | 2,50% | 953.638 | 50.223.739 | 1,90% |

Fonte: SIMT/Ipea. Notas: Não inclui estatutários e militares.

E estamos vivendo um momento de transformações das relações de trabalho em função da revolução tecnológica, já temos muitas ferramentas e métodos trazidos pela revolução tecnológica desde os anos 2000 que estão sendo cada vez mais utilizadas e desenvolvidos a cada momento.

Como pontuado por Emanuelli e Rodrigo¹¹, embora este movimento tenha pontos positivos, a verdade é que os direitos dos trabalhadores vêm sendo flexibilizados e as diferenças econômicas e sociais vem sendo potencializadas,

¹¹ Dacheri, Emanuelli Dacheri e Goldschmidt, Rodrigo. O impacto da tecnologia nas relações de trabalho: Uma análise à luz da teoria da eficácia horizontal dos direitos fundamentais inespecíficos dos trabalhadores. Rev. de Direitos Fundamentais nas Relações do Trabalho, Sociais e Empresariais | e-ISSN: 2525-9903 | Maranhão | v. 3 | n. 2 | p. 66 - 87 | Jul/Dez. 2017. Disponível em <<https://pdfs.semanticscholar.org/4b96/e5dfedd41d9df516a8bead8b85f3f3d1eab2.pdf>>

havendo respectivamente uma redução nas atividades de garantia e promoção de direitos por meio de políticas públicas.

Em 2010 foi observado por Oliveira e Resende o que talvez possa ter sido uma das primeiras transformações geradas pelos avanços tecnológicos que impactou de forma negativa os trabalhadores de uma parte fundamental do mercado turístico, as agências.

“A TI trouxe mudanças significativas para o turismo. Foram diversas as consequências ocorridas. Dentre elas a dinamização acelerada das buscas por novos meios de atendimento ao cliente e de estabelecimento das relações entre fornecedores, intermediários e usuários. No entanto, quanto mais automatizada a relação de negócios no setor turístico, se reduz a necessidade de recursos humanos nas agências de viagens (CACHO; AZEVEDO, 2010). Como consequência da inserção da TI e principalmente da internet no turismo, se configuram vantagens e desvantagens que direcionam para novas possibilidades de atuação no setor turístico.”

12

Apesar da inegável perda de postos de trabalho em agências, nas considerações feitas por Oliveira e Resende existia um diagnóstico não puramente negativo sobre o futuro do avanço tecnológico *versus* mercado de turismo. Foi reconhecido por ele que naturalmente outras competências surgiriam. Isso pode ser observado no trecho “O binômio turismo e internet estão interligados numa relação irreversível, caminhando para um futuro de novas possibilidades tecnológicas e de competências, gerando novas concepções de viagem, agenciamento, lazer e negócio.”¹³

Dentre as principais atividades que contribuem com emprego no turismo temos a tabela a seguir com alimentação representando 39,6% dessa colaboração, alojamento a seguir com 23,8% e Transporte terrestre com 20,9%.

12

¹³ Oliveira, José Emilson de Souza; Resende, Marcos Guimarães. As Mudanças no turismo com o advento da tecnologia de informação. Curso de Graduação em Turismo, pela Faculdade Visconde de Cairu. Disponível em <https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/10_MUDANCAS_TURISMO.pdf>

TABELA 2 Participação relativa das ACTs no setor turismo – Brasil (dez. 2011)

| | Alojamento | Alimentação | Transporte terrestre | Transporte aquaviário | Transporte aéreo | Aluguel de transportes | Agência de viagem | Cultura e lazer | Todas as ACTs |
|---|------------|-------------|----------------------|-----------------------|------------------|------------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| Número de ocupações | 224.870 | 374.641 | 197.959 | 3.350 | 59.935 | 20.284 | 56.206 | 9.540 | 946.785 |
| Participação relativa da ACT (%) ¹ | 23,8 | 39,6 | 20,9 | 0,4 | 6,3 | 2,1 | 5,9 | 1 | 100 |

Fonte: SIMT/Ipea. Nota: Não inclui estatutários e militares.

Alimentação, transporte e hospedagem com uma lógica fortemente alterada pela tecnologia, que foi utilizada dentro desses segmentos de mercado para trazer benefícios e facilidades aos consumidores, mas que tem precarizado fortemente a atividade de trabalho de diversos trabalhadores do ramo de alimentação e transporte.

Essas alterações de lógica de funcionamento dentro desses setores tem sido bem vista e muito incentivada por diversos estudos que veem a tecnologia como uma solução que tem que fazer cada vez mais parte de todos os negócios para gerar produtos, armazenar dados, compilar informações, automatizar processos, tornar e manter sempre estimulante o marketing entre outros objetivos que excluem a atenção ao trabalhador do mercado turístico.

É importante que, enquanto sociedade, pararmos para observar os impactos da tecnologia nas relações de trabalho, e nós pesquisadores de turismo nas relações de trabalho de atividades turísticas formais e informais

As relações de trabalho do segmento formal e informal no turismo têm sido fortemente impactadas pelos avanços tecnológicos, os negócios turísticos e pesquisadores da área precisam evitar uma ótica fetichizada, e até mesmo alienada em relação às inovações tecnológicas e suas oportunidades.

Uma abordagem que não problematize as inovações gera e vai gerar cada vez mais grandes gargalos de precarização do trabalho e submissão dos negócios de turismo nacionais aos de países mais avançados tecnologicamente, pois a velocidade que os processos tecnológicos acontecem no mundo globalizado é cada vez mais acelerada.

O que tinha-se medo que pudesse acontecer a 6 anos atrás nas relações de trabalho com o advento da tecnologia, por exemplo ser acessado por alguém do trabalho fora do horário do trabalho e outras coisas relacionadas a comunicação, hoje foi superado por uma estrutura muito mais organizada que gerencia o trabalho plataformizado.

Tecnologia, turismo e território

“pois o território – o atual objeto da Geografia – analisado como algo dinâmico, é o grande revelador dos principais problemas de uma nação.”

Rui Ribeiro de Campos (2008)¹⁴

Em O Dinheiro e território Milton Santos define dinheiro como

O dinheiro aparece em decorrência de uma vida econômica tornada complexa, quando o simples escambo já não basta, e ao longo do tempo acaba se impondo como um equivalente geral de todas as coisas que existem e são, ou serão, ou poderão ser, objeto de comércio. Desse modo, o dinheiro pretende ser a medida do valor que é, desse modo, atribuído ao trabalho e aos seus resultados.

Ele também elabora sobre as metamorfoses do dinheiro e o território considerando o fluxo de dinheiro nos territórios interno e externo e as constantes imposições de um sobre o outro.

O comércio eletrônico e serviços bancários eletrônicos atualmente possibilitados pela tecnologia expandem ainda mais as possibilidades e fronteiras territoriais para o dinheiro. Essa expansão possibilitada pela tecnologia pode ser observada de diversas formas, aqui veremos um pouco sobre a perspectiva do turismo.

Quando turismo e tecnologia são associados, em pesquisas, planos de desenvolvimento e fóruns de discussão, geralmente são estudos liderados por ou voltados para o mercado, objetivando o lucro de quem detém os meios de produção desse mercado. Esses estudos têm resultados que podem ser representados mais

¹⁴ CAMPOS, Rui Ribeiro, A natureza do espaço para Milton Santos, Geografares nº6 2008

especificamente por produtos virtuais, serviços virtuais, equipamentos tecnológicos, análise de dados e gerenciamento algorítmico ¹⁵.

A tecnologia atualmente permeia tantos aspectos da vida social ao mesmo tempo que é tão inovadora e com um ar de constante contemporaneidade que é natural desassociá-la de qualquer valor ou imaginá-la como algo neutro, que não tem história, origem ou dono.

A informática não é neutra, isto é, traz em si a cultura de quem a originou. Portanto é fundamental que cada país exerça crítica sobre as informações que lhe atravessam as fronteiras [...]. O país que não se preocupa com o controle das informações estratégicas que utiliza corre o risco de se tornar intoleravelmente dependente, através das telecomunicações, dos interesses de grupos políticos e econômicos fora de suas fronteiras (DANTAS, 1988, p. 235).

Essa colocação por Dantas, foi feita na época em que a tecnologia era a telecomunicação e ele estava vivendo a institucionalização e implementação da comunicação de dados, o comércio eletrônico ainda não existia. Atualmente é importante reiterar que a partir da tecnologia não ser neutra, e trazer em si a cultura de quem a originou, também é fundamental que cada país exerça críticas sobre quem comercializa serviços, território e lucra sobre a mão de obra disponível em suas fronteiras.

A tecnologia atualmente possibilita que pessoas do mundo inteiro possam oferecer e gerenciar diversos produtos turísticos de serviços, locação de território e que demandem mão de obra para serviços mais específicos como transporte e alimentação. Geyse Helena Costa Santos Mendes e Ritha De Cássia Jácome Buczynski fazem uma leitura em 2006 sobre o impacto da tecnologia no GDS¹⁶

O crescimento das reservas eletrônicas de hotéis tem sido limitado pelo fato que apenas os grandes grupos hoteleiros internacionais estão conectados aos GDSs. Os agentes de viagem, todavia, requerem que o sistema ofereça informações sobre todos os tipos de hotéis - domésticos ou internacionais, membros de redes ou independentes, pequenos ou grandes. Dessa forma, há uma pressão cada vez maior sobre os grupos pequenos e independentes de

¹⁵ ABÍLIO, Ludmila Costhek. Plataformas digitais e uberização: Globalização de um Sul administrado?. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26, abr./jul. 2020.

¹⁶ Um sistema de distribuição global é um sistema de rede computadorizado pertencente ou operado por uma empresa que permite transações entre provedores de serviços do setor de viagens, principalmente companhias aéreas, hotéis, locadoras de veículos e agências de viagens.

encontrar uma maneira de estarem disponíveis eletronicamente apesar dos consideráveis custos envolvidos.¹⁷

Essa constatação caracteriza como, naquele momento, se materializou a exploração territorial através da atividade turística possibilitada pela tecnologia por grandes grupos hoteleiros internacionais. Exploração pois não estavam disponíveis para todos os grupos - grandes e pequenos nacionais e internacionais - as mesmas condições de comercialização, apenas o mesmo território - nacional - para ser explorado.

Como já foi dito, o Brasil tem um atraso tecnológico em relação a outros países então além desse momento trazido pela citação no ano de 2006, esse atraso ainda prejudicou o setor hoteleiro brasileiro após o advento da plataformização, que pressionou os hotéis (que tinham condições financeiras de) a adotar como estratégia o uso das plataformas que começaram a disponibilizar as reservas de hotéis com uma estratégia de precificação própria de penetração de mercado muito agressiva e prejudicial ao praticado por cada negócio hoteleiro com os critérios normais baseados em custos, região e serviços.

No segmento de serviços categorizados dentro da atividade turística também existe a impossibilidade de competição entre os negócios turísticos e a vantagem que pode ser obtida por detentores de meios tecnológicos mais eficazes para o melhor alcance, comunicação, distribuição e consequentemente lucro.

Ao considerar os serviços de transporte sem incluir o aéreo e outros, observando mais especificamente o transporte terrestre. É interessante olhar para o movimento de uberização do transporte, que coloca os trabalhadores autônomos dessa plataforma sob condições de trabalho precarizadas sem os direitos trabalhistas conquistados socialmente garantidos e muito menos o detentor da Uber penalizado por lucrar sem garantir os direitos de quem gera este lucro.

Ligado a mesma estrutura de precarização e exploração do trabalho possibilitado pela tecnologia, podemos também observar esse movimento no setor de alimentação onde entregadores e restaurantes, voltados para ou que atendam

¹⁷ Mendes, Geyse Helena Costa Santos, Buczynski, Ritha De Cássia Jácome. Tecnologia da informação e os canais de distribuição do turismo: uma reflexão sobre o tem. Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica Volume I – Número 4 –Dezembro de 2006

turistas, estão atualmente submetidos a comercializar e fazer seus serviços gerenciados e explorados por quem detém a tecnologia.

Conclusão

Acredito que a tecnologia pode ser utilizada para trazer benefícios sociais e não somente lucro para grandes detentores de meios de produção e informação. Para isso é importante observar os impactos tecnológicos na sociedade para além das facilidades trazidas, que são carregadas de interesse privado.

Considero essa discussão muito importante porque precisamos superar o paradigma de que a tecnologia não tem dono e é democrática, e começar a enxergar os aspectos sociais (principalmente em relação a exploração do trabalho) e econômicos que a atravessam.

Senti necessidade de tratar esse tema a partir do recorte do mercado turístico porque ele é muito amplo em relação às atividades que podem ser desenvolvidas pelos trabalhadores do setor e por isso responsável por muitos postos de emprego na economia nacional.

No mínimo a observação de que não conhecemos todas as consequências das inovações e produtos tecnológicos que têm surgido precisam começar a fazer parte dos trabalhos acadêmicos gerados na área de turismo para que este setor não fique totalmente submetido e submetendo trabalhadores a máxima exploração e controle possível.

Para que esse artigo saísse de uma perspectiva exploratória para algo mais concreto, pensando em respostas objetivas da questão: De que forma a tecnologia tem sido utilizada e abordada no mercado turístico e quais os conflitos disso nas relações de trabalho do setor? Seria necessário que o SIMT fosse um projeto continuado com regularidade de publicação anual, e que houvesse dados quantitativos sobre a evolução da tecnologia e seu uso no trabalho para ser possível estabelecer uma relação entre trabalho no setor turismo e uso de tecnologia.

Outro olhar interessante que traria argumentos para a discussão seria uma relação desses dados de trabalho no setor turismo e uso de tecnologia em comparação com o desempenho (a ser definido como medir) das empresas e pessoas que ofertam as ACTs.

Mediante o exposto espero que esse trabalho possa contribuir para reflexões sobre os impactos do uso da tecnologia no mercado turístico e possa ser a base para uma investigação mais profunda e quantitativa sobre as relações de trabalho desse mercado.

Referências bibliográficas

1. CARVALHO, MARCELO SÁVIO REVOREDO MENEZES DE A trajetória da Internet no Brasil: do surgimento das redes de computadores à instituição dos mecanismos de governança (COPPE/UFRJ, M.Sc., Engenharia de Sistemas e Computação, 2006) Dissertação – Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE
2. Ivan Carlos Vicentin e Norberto Hoppen, Tecnologia da Informação aplicada aos negócios de Turismo no Brasil. Article in Turismo - Visão e Ação · January 2002
3. Hussein Hassan, Tecnologias de Informação e Turismo: e-tourism Dissertação de Mestrado em Lazer, Património e Desenvolvimento apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, sob a orientação do Professor Doutor João Luís Jesus Fernandes. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra 2011
4. ABÍLIO, Ludmila Costhek. Plataformas digitais e uberização: Globalização de um Sul administrado?. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26, abr./jul. 2020.
5. Isabel Cristina Louzada Carvalho Nilcéa Elias Rodrigues, Impactos e Possibilidades das Tecnologias no Contexto Socioeducacional. Enc. Bibli: R. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n.11, jun. 2001

6. Martins, C.; Fiates, G.G.S.; Pinto, A.L. A relação entre os clusters de turismo e tecnologia e seus impactos para o desenvolvimento local: um estudo bibliométrico da produção científica. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. São Paulo, 10(1), pp. 65-88, jan./abr. 2016.

7. Geyse Helena Costa Santos Mendes, Ritha De Cássia Jácome Buczynski, Tecnologia da informação e os canais de distribuição do turismo: uma reflexão sobre o tema. *Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica Volume I – Número 4 –Dezembro de 2006*

8. JURNO, AMANDA CHEVTCHOUK JURNO, Plataformas, algoritmos e moldagem de interesses. *Revista da Bointempo* 36 1º semestre de 2021

9. Campos, Rui Ribeiro, A Natureza do Espaço para Milton Santos. *UNESP -SP Geógrafos* n°6 2008. Acesso em <[https://www.researchgate.net/publication/274135616 A natureza do espaco para Milton Santos](https://www.researchgate.net/publication/274135616_A_natureza_do_espaco_para_Milton_Santos)>

10. SANTOS, Milton. O dinheiro e o território. In *Revista Território Territórios*. Programa de Pós – Graduação em Geografia da Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2002. Acesso em <<https://periodicos.uff.br/geographia/article/view/13360/8560>>

11. DANTAS, Vera, 1988, *Guerrilha Tecnológica: a verdadeira história da política nacional de informática*. Rio de Janeiro, LTC.

12. QUARTERMAN, John, 1989, *The Matrix: computer networks and conferencing systems worldwide*. Bedford, MA, Digital Press.

13. Oliveira, José Emilson de Souza; Resende, Marcos Guimarães. *As Mudanças no turismo com o advento da tecnologia de informação*. Curso de Graduação

em Turismo, pela Faculdade Visconde de Cairu. Disponível em
<https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/10_MUDANCAS_TURISMO.pdf>

14. Dacheri, Emanuelli Dacheri e Goldschmidt, Rodrigo. O IMPACTO DA TECNOLOGIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO: UMA ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DA EFICÁCIA HORIZONTAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS INESPECÍFICOS DOS TRABALHADORES. Rev. de Direitos Fundamentais nas Relações do Trabalho, Sociais e Empresariais | e-ISSN: 2525-9903 | Maranhão | v. 3 | n. 2 | p. 66 - 87 | Jul/Dez. 2017. Disponível em
<<https://pdfs.semanticscholar.org/4b96/e5dfedd41d9df516a8bead8b85f3f3d1eab2.pdf>>
15. Silveira, Sergio Amadeu. O mercado de dados e o intelecto geral. Margem esquerda, revista da Bointempo edição 36 1º semestre de 2021. São Paulo. pag. 36.
16. Morozov, Evgeny (1984–) Bria, Francesca (1977–) A cidade inteligente – Tecnologias urbanas e democracia / Evgeny Morozov, Francesca Bria; traduzido por Humberto do Amaral São Paulo: Ubu Editora, 2019. / 192 pp. ISBN 978 85 7126 046 7