

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO
GRADUAÇÃO EM TURISMO**

MARIANA ABUHAB BIALSKI

Pessoas refugiadas no mercado de trabalho do setor de turismo: atuação de empresas e empreendedorismo

São Paulo

2023

MARIANA ABUHAB BIALSKI

Versão Corrigida

Pessoas refugiadas no mercado de trabalho do setor de turismo: atuação de empresas e empreendedorismo

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Clarissa Gagliardi

Coorientadora: Profa. Dra. Mirian Rejowski

São Paulo

2023

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

Bialski, Mariana Abuhab
Pessoas refugiadas no mercado de trabalho do setor de turismo: atuação de empresas e empreendedorismo / Mariana Abuhab Bialski; orientadora, Clarissa Maria Rosa Gagliardi ; coorientadora, Mirian Rejowski. - São Paulo, 2023.
54 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo /
Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.
Bibliografia

1. Turismo. 2. Pessoas refugiadas. 3. Empregabilidade.
4. Empreendedorismo. 5. Mercado de trabalho. I. Gagliardi,
, Clarissa Maria Rosa. II. Título.

CDD 21.ed. - 910

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Nome: Bialski, Mariana Abuhab

Título: **Pessoas refugiadas no mercado de trabalho do setor de turismo:** atuação de empresas e empreendedorismo

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Aprovado em: / /

Banca Examinadora

Profa. Dra. Clarissa Maria Rosa Gagliardi _____

Instituição: Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP)

Julgamento: _____

Profa. Dra. Mirian Rejowski

Instituição: Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP)

Julgamento: _____

Prof. Dr. Luís Felipe Aires Magalhães _____

Instituição: Universidade Federal do ABC (UFABC)

Julgamento: _____

A

Victor, Adriana e Joana

Taubá e Reveca

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Profa. Dra. Clarissa Maria Rosa Gagliardi e à Profa. Dra. Mirian Rejowski por aceitarem orientar meu Trabalho de Conclusão de Curso sobre um tema inovador e desafiador ao mesmo tempo. Um agradecimento especial por acatarem minha ideia de atuar na interface entre refúgio e turismo, reconhecendo a relevância desse estudo para futuras pesquisas.

Também sou grata à minha família. Tauba, Reveca, Victor, Adriana e Joana, vocês são minha inspiração.

RESUMO

BIALSKI, M. A. Pessoas refugiadas no mercado de trabalho do setor de turismo: atuação de empresas e empreendedorismo. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

O presente trabalho investiga a relação entre turismo e refúgio. Nesse sentido, é possível afirmar que o turismo possui um importante papel na economia mundial, uma vez que gera anualmente muitos postos de emprego. Dentro do contexto dos deslocamentos forçados, é perceptível um aumento do número de pessoas refugiadas pelo mundo, ao longo dos últimos anos. Uma parcela delas, ao chegar em um novo país, acaba por encontrar alternativas de empregos na área do turismo, algo que possibilita não somente o seu sustento, mas também pode estimular a sua integração nos países de acolhida. Dessa maneira, tendo em vista a relevância deste tema para os dias atuais, esta pesquisa exploratória e documental busca criar uma base teórica que apresente os dados de deslocamentos forçados pelo Brasil e pelo mundo; os conceitos ligados ao refúgio; a atuação de organismos de apoio às pessoas refugiadas; a regulamentação ligada ao refúgio no Brasil; as barreiras e desafios às pessoas refugiadas no mundo do trabalho; as oportunidades no empreendedorismo e a importância da culinária e da alimentação para as pessoas refugiadas. Além disso, este trabalho aborda casos reais de empresas do ramo do turismo que contratam pessoas refugiadas, assim como são relatadas histórias de pessoas refugiadas que empreendem no setor turístico. Em seguida, é realizada uma discussão com o objetivo de analisar a relação entre o que foi exposto na base teórica e os casos apresentados de pessoas refugiadas inseridas no mercado de trabalho turístico. Por fim, conclui-se que o tema é de relevância não somente para a academia, mas também para a sociedade como um todo, apesar de ainda ser pouco estudado. Assim, é fundamental que existam mais pesquisas no Brasil que façam o paralelo entre o deslocamento forçado e o turismo.

Palavras-chave: Turismo. Pessoas refugiadas. Empregabilidade. Empreendedorismo. Mercado de trabalho.

ABSTRACT

BIALSKI, M. A. **Refugees in the Tourism labor market:** companies performance and entrepreneurship. 2023. End of course work (Bachelor of Tourism) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

This work investigates the relationship between tourism and refuge. In this sense, it is possible to state that tourism plays an important role in the world economy, as it generates many jobs annually. Within the context of forced displacement, there has been a noticeable increase in the number of refugees around the world in recent years. A portion of them, upon arriving in a new country, end up finding alternative jobs in the tourism sector, something that will not only enable them to support themselves, but may also encourage their integration in the countries that welcomed them. Therefore, given the relevance of this topic today, this exploratory and documentary research seeks to create a theoretical basis that presents data on forced displacement throughout Brazil and the world; the concepts linked to refuge; the activities of support organizations for refugees; the regulations linked to refuge in Brazil; the barriers and challenges faced by refugees in the world of labor scenario; opportunities for entrepreneurship and the importance of cooking and food for refugees. Furthermore, this work addresses real cases of tourism companies that hire refugees, as well as stories of refugees who undertake business in the tourism sector. Next, a discussion is held with the aim of analyzing the relationship between what was exposed in the theoretical basis and the cases presented of refugees inserted in the tourist labor market. Finally, it is concluded that the topic is extremely relevant not only for academia, but also for society as a whole, despite still being little studied. In this context, it is essential that more research is conducted in Brazil, drawing a parallel between forced displacement and tourism.

Keywords: Tourism. Refugees. Employability. Entrepreneurship. Labor market.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 METODOLOGIA.....	13
3 REFUGIADOS EM MOVIMENTO NA CONTEMPORANEIDADE.....	16
3.1 Fundamentos	16
3.1.1 Aspectos conceituais: variações	16
3.1.2 Fluxos: países de acolhida	17
3.1.3 Organismos de apoio.....	19
3.1.4 Regulamentação no Brasil.....	21
3.2 Refugiados no mercado de trabalho.....	23
3.2.1 Refúgio e empregabilidade.....	23
3.2.2 Integração: desafios.....	25
3.2.3 Empreendedorismo: oportunidades.....	27
3.2.4 Negócios de alimentação: alternativas	28
4 REFUGIADOS NO SETOR DE TURISMO NO BRASIL.....	31
4.1 Empregabilidade: perspectiva das organizações.....	31
4.2 Empreendedores no turismo: vozes e histórias de pessoas refugiadas	38
4.3 Empregabilidade e empreendedorismo: uma discussão preliminar	44
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

O turismo é considerado um relevante setor econômico mundial, uma vez que se apresenta como uma alternativa para o crescimento da economia de diversos locais. Para Beni (2001, p. 35), "o fenômeno turístico é tão grande e complexo que é praticamente impossível expressá-lo corretamente e, por isso, muitos autores preferem observar invariavelmente seus aspectos parciais ou, pelo menos, algumas de suas realidades isoladas".

Assim, há várias definições com enfoques diferentes. Para a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo compreende as atividades realizadas pelos indivíduos durante suas respectivas viagens e estadas em distintos locais ao seu entorno habitual, durante um período consecutivo menor que um ano, com objetivos que incluem o lazer, negócios ou outros (OMT, 2001). Compreende-se então que o turismo é composto por uma diversidade de atividades que têm por finalidade facilitar os deslocamentos e atender às necessidades dos indivíduos (Dartora, [s.d.]). Mas o turismo também é considerado um fenômeno que envolve a interação entre o turista e o núcleo receptor e todas as atividades que decorrem dessa interação (Barreto, 1991).

Sob o ponto de vista sistêmico, Beni (2001) comprehende o turismo como um sistema composto por um conjunto de componentes interdependentes, que são os seguintes: relações ambientais, organização estrutural e ações operacionais. Nesse último conjunto que envolve o mercado turístico, tem-se os subsistemas da oferta, demanda turística e distribuição. Especificamente, a oferta turística está relacionada a tudo que o destino tem para oferecer aos seus turistas, ou seja, os atrativos, os equipamentos e os serviços turísticos, além de infraestrutura de apoio. Os atrativos turísticos se referem aos objetos, lugares ou acontecimentos de interesse turístico que estimulam a movimentação dos mais variados grupos humanos. Já, os equipamentos e serviços turísticos podem ser definidos como as "principais instalações de superfície, o conjunto de edificações e os serviços indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística". Por último, a infraestrutura de apoio ao turismo refere-se ao "[...] conjunto de edificações, instalações de estrutura física e de base que proporciona o desenvolvimento da atividade turística" (Lage; Milone, 2004, p. 43-44).

Nesta pesquisa destaca-se o setor de equipamentos e serviços turísticos, que reúne os serviços de alimentação, alojamento, entretenimento, agenciamento, transporte turístico, locação de veículos, eventos, comércio e outros. Há assim uma variedade de serviços em que

atuam trabalhadores, gestores e empreendedores, além de representantes de organizações públicas, privadas e não-governamentais, e de organismos internacionais e nacionais.

Foram divulgados dados pelo Ministério do Turismo sobre os segmentos que mais geram empregos, entre os quais foram destacados o de “alojamento e alimentação”, responsável pela criação de mais de 5,4 mil vagas em maio de 2023. Isso considerando que o setor de serviços admitiu 83.915 novos profissionais, de forma a registrar um aumento de 54% no mês e que, em maio, o turismo como um todo criou mais de 13,9 mil postos de trabalho em todo o Brasil. Compreende-se então que o setor de turismo é visto como uma alternativa crucial na criação de postos de trabalho, sendo, portanto, considerado um dos principais setores econômicos (Maciel, 2023).

A empregabilidade nos setores de turismo começou a despertar o interesse da autora que foi crescendo no decorrer do seu voluntariado na ONG Missão Paz, em 2021, e no seu estágio no Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (Acnur), em 2022. Nessas organizações, realizou trabalhos com a população refugiada e percebeu que o refúgio na intersecção com o turismo era pouco estudado, apesar de sua relevância.

Abordar a participação deste grupo no setor turístico é essencial, ao se considerar o número expressivo de deslocamentos forçados que vêm ocorrendo no mundo e que envolvem também o Brasil como país de destino. De 2016 a 2021, no Brasil, o fluxo mais intenso de entrada de pessoas passou a ser de venezuelanos, que se deslocaram em função de uma grave crise humanitária, política e econômica no país. Também houve a chegada tanto de sírios quanto de afegãos nos últimos anos, principalmente em São Paulo, devido aos conflitos armados nos seus países de origem (Dias; Souza, 2023). Assim, é possível afirmar que as pessoas refugiadas se deslocam por motivos que comprometem a sua sobrevivência em seus países de origem.

Diante do exposto, foi definido o problema deste Trabalho de Conclusão de Curso como o seguinte: Como as pessoas refugiadas se inserem no mercado de trabalho do setor turístico no Brasil? Para responder essa questão, desenvolveu-se o presente estudo, a fim de compreender a atuação de refugiados como trabalhadores ou empreendedores no setor de turismo no Brasil. Secundariamente, buscou-se: a) construir uma base teórica sobre a problemática das pessoas refugiadas no mundo e no Brasil; b) descrever a atuação de organizações do setor do turismo na empregabilidade de refugiados; c) levantar as facilidades e dificuldades enfrentadas por refugiados empreendedores no setor.

Esta pesquisa exploratória se desenvolve por meio de um estudo documental com foco na empregabilidade de pessoas refugiadas a partir da atuação de empresas e do empreendedorismo no setor de turismo. Após esta introdução, expõe-se a metodologia, descrevendo as etapas e procedimentos da pesquisa, com destaque para o levantamento e seleção dos documentos na Internet.

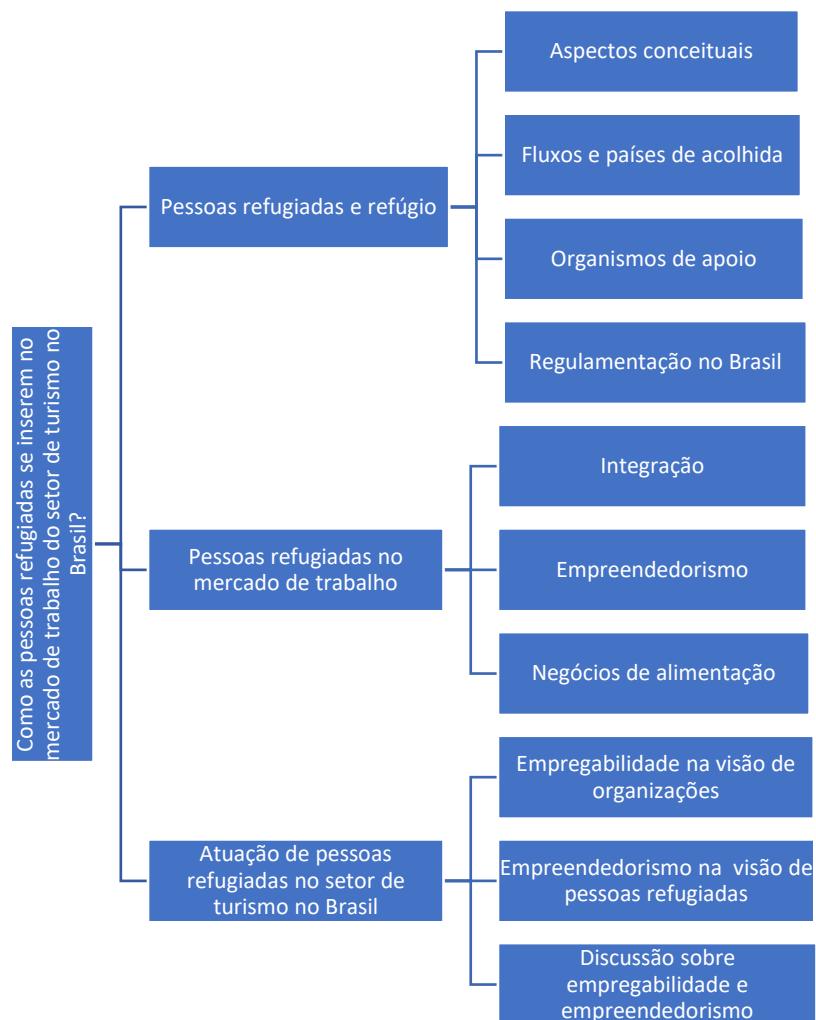
Em seguida, trata-se do movimento das pessoas refugiadas com base em aspectos conceituais, fluxos e organismos de apoio em âmbito mundial e nacional e aspectos da regulamentação no Brasil. Aborda-se também a problemática dos refugiados no mercado de trabalho, com foco aos aspectos gerais do refúgio e da empregabilidade, os desafios da integração e as oportunidades do empreendedorismo e de atuação em negócios da alimentação. Esses são os dois tópicos de fundamentação teórica da pesquisa.

Os resultados da pesquisa documental baseiam-se em um conjunto de documentos *online*, cujos resultados são apresentados sob a perspectiva de organizações que empregam refugiados e sob a perspectiva de refugiados que empreendem no setor de turismo. Segue-se uma discussão sobre as dificuldades e facilidades da atuação dos refugiados no mercado de trabalho desse setor. Por fim, nas considerações finais, é realizada a retomada dos objetivos e do tema, são sintetizados os principais resultados obtidos, são indicadas as limitações da pesquisa, é apresentada a importância de serem realizados estudos futuros sobre o tema e é apontada a relevância do assunto tanto para o meio acadêmico quanto para a sociedade.

2 METODOLOGIA

Este estudo trata de um tema pouco explorado na área do turismo e, portanto, pode ser considerado uma pesquisa exploratória. Também se caracteriza como uma pesquisa documental, por agregar, como fonte de dados, documentos variados, isto é, todos os tipos de publicações, sejam impressos (jornais, livros, revistas...) ou não (filmes, gravações, fotos...). “Nestes casos, os conteúdos dos textos ainda não tiveram nenhum tratamento analítico, são ainda matéria-prima, a partir da qual o pesquisador vai desenvolver sua investigação e análise” (Severino, 2013, p. 106-107). Na figura 1, tem-se o fluxo do desenvolvimento da pesquisa em três etapas, como se explica a seguir.

Figura 1: Fluxo de desenvolvimento da pesquisa



Fonte: elaboração da autora (2023).

Na primeira etapa, elaborou-se um quadro teórico para fundamentar a pesquisa, a partir de diversos documentos, principalmente de organismos nacionais e organizações internacionais, além de leis e regulamentos sobre pessoas refugiadas e refúgio. Ainda, fez-se uma busca no Google Acadêmico e na Web of Science a partir do termo “refúgio e turismo” e respectivos termos em inglês para levantar estudos sobre a temática. Dentre eles, foi possível encontrar artigos que: a) abordam o envolvimento das pessoas refugiadas dentro do setor do turismo; b) tratam dos refugiados que entram no mercado de trabalho turístico e como isso é reportado na mídia; c) analisam o lazer na vida das pessoas refugiadas; d) retratam a questão do volunturismo humanitário na área do refúgio.

Na segunda etapa, para explorar a atuação de organizações na empregabilidade de pessoas refugiadas no setor de turismo no Brasil, foi realizada uma busca no Google, no dia 29 de agosto de 2023, a partir das seguintes expressões: a) “refugiados que trabalham no turismo”; b) “depoimentos de pessoas refugiadas que trabalham no turismo/ hotelaria”; c) “refugiados no setor hoteleiro”. Dentre as cerca de 190 matérias identificadas, foram selecionadas quatro que tinham conexão direta com esta pesquisa, publicadas no HotelNews, na Revista Hotéis, no *website* da ONU Mulheres e no *website* do Acnur.

Ainda nessa etapa, acessou-se o *website* “Empresas com Refugiados¹”. Ao acessar a página inicial do *website*, há a aba “banco de práticas”, com notícias que relatam casos de sucesso de empresas que contrataram pessoas refugiadas. Ao clicar nesta última aba, o usuário é redirecionado para uma outra página com novas abas, sendo uma delas a “setor econômico” com diferentes opções. Ao selecionar a opção “viagem e lazer”, o *website* abre uma nova página onde há quatro matérias. Dessas, foram selecionadas três delas referentes a iniciativas do Airbnb e Migraflix, Localiza e Unidas. Dessa forma, foram obtidos sete documentos sobre a visão das organizações acerca da empregabilidade de pessoas refugiadas no setor de turismo.

Na terceira etapa, para tratar da visão dos refugiados empreendedores no setor de turismo, a busca foi restringida a refugiados oriundos dos dois países de maior fluxo para o Brasil nos anos 2000: sírios e venezuelanos. Em seguida, realizou-se uma busca no Google, no dia 13 de setembro de 2023, a partir das expressões “histórias de refugiados empreendedores”, “refugiados empreendedores”, “refugiados empreendem no Brasil” e “refugiados na

¹ Esta iniciativa surgiu por meio da intersecção do trabalho do Acnur e do Pacto Global da ONU no Brasil, tendo em vista a promoção dos direitos humanos através do desenvolvimento sustentável nas práticas empresariais e corporativas.

gastronomia”. Como resultado desta busca inicial, foram selecionados um vídeo do Canal Empreender no Youtube, duas matérias da Ecoa Uol e uma matéria do Contraponto Digital.

Além disso, continuando essa etapa, foi acessada a plataforma “Refugiados Empreendedores²” para uma busca sobre refugiados que iniciaram seus próprios negócios na área do turismo. Ao acessar a página inicial do *website*, há a aba “acesse produtos e serviços”. Ao clicar nela, o usuário é redirecionado para uma nova página onde há diversas histórias de vida de pessoas refugiadas. Nesta página ainda, há várias outras abas, entre elas, a de “filtrar por tipo de negócio”. Ao clicar nela, há várias opções de tipos de negócio, sendo uma delas a “gastronomia”. Ao selecionar “gastronomia”, aparecem diversas histórias de pessoas refugiadas que começaram a empreender neste ramo. Entre estas várias notícias, selecionou-se uma matéria de um refugiado sírio. Ao voltar na aba “filtrar por tipo de negócio”, na página anterior, e selecionar a opção “artesanato indígena”, apareceram outras matérias, entre as quais foi selecionada aquela relacionada a uma refugiada venezuelana. Dessa forma, foram obtidos seis documentos sobre a visão de empreendedores que iniciaram seus negócios no setor de turismo.

Assim, tendo selecionado os documentos tanto dos casos de empresas que contratam refugiados, quanto das próprias pessoas refugiadas que começaram a empreender no ramo do turismo, foi feita uma descrição e análise destes materiais e, em seguida, uma discussão sobre as facilidades e dificuldades da atuação dos refugiados no mercado de trabalho de turismo, de modo a relacionar os resultados obtidos com a base teórica apresentada anteriormente neste trabalho.

² Esta iniciativa surgiu por meio da intersecção do trabalho do Acnur e do Pacto Global da ONU no Brasil no contexto da crise global despertada pela pandemia de Covid-19 como uma ferramenta para dar maior visibilidade aos negócios liderados por empreendedores refugiados no Brasil.

3 REFUGIADOS EM MOVIMENTO NA CONTEMPORANEIDADE

3.1 Fundamentos

3.1.1 Aspectos conceituais: variações

Conforme a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, distintas palavras podem expressar diferentes situações jurídicas e direitos. É essencial que se empregue corretamente os conceitos em seus respectivos contextos. Assim, “migrante”, segundo a Declaração, seria aquele que se desloca por vontade própria. Seus objetivos incluem a busca por melhores condições de vida, oportunidades de trabalho e estudo e reencontro familiar. Do ponto de vista dos órgãos humanitários, os migrantes podem retornar a qualquer momento a seus países de origem, de modo que continuarão a ser vistos como cidadãos de um Estado que lhes garantirá os direitos fundamentais. Devido à elevação expressiva no número de pessoas em deslocamento a partir de 2012, vemos um aumento no emprego da expressão "crise imigratória" principalmente por parte dos países de destino dos imigrantes.

Por outro lado, conforme a Declaração, “refugiados” seriam pessoas que foram forçadas a se deslocar por razões de segurança, ligadas à discriminação religiosa, racial, política ou étnica. A pessoa refugiada, diferente do migrante, não conta com a proteção e o apoio das autoridades do seu país de origem. A Convenção da ONU de 1951 sobre o Estatuto dos Refugiados, e seu protocolo de 1967, definiram o “ser jurídico” do refugiado e quais direitos básicos os Estados devem lhes garantir. Um dos exemplos disso é que uma pessoa refugiada não pode ser “devolvida” ao seu país de origem caso a sua vida e liberdade continuem em perigo. Diante desse fato, reconhecer tal direito de permanência implicaria na criação de regras específicas para essas pessoas, como o direito de asilo, que tem como premissa a soberania de um Estado para fornecer proteção a alguém que esteja em seu território.

De acordo com o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), uma pessoa refugiada não é uma foragida, nem fugitiva. Por diversas vezes ocorre confusão entre esses termos. Fugitiva ou foragida são pessoas que, de forma geral, estão fugindo da justiça e que podem ter cometido algum crime. O refugiado não (MJSP, [s.d.]).

Além disso,

[...] não existe imigrante ilegal. Ele pode estar em situação irregular no país, ou seja, não possuir um documento adequado para a sua situação. Para viver regularmente no Brasil, é preciso ter uma autorização de residência. Não possuir o documento certo não torna a pessoa criminosa, pois essa infração é administrativa. Ela poderá resolver essa situação e então ter permissão para residir no Brasil (MJSP, [s.d.], *on-line*).

Outro conceito que pode ser mencionado aqui, segundo a Declaração, é o de “apátrida”, que seria aquele cuja nacionalidade não é reconhecida pelo respectivo Estado-nação, que acaba lhe negando direitos políticos e civis, não lhe garantindo nenhuma forma de proteção.

Por último, ainda conforme a Declaração, é possível falar acerca dos “deslocados internos”, aqueles que são forçados a se deslocar dentro do seu próprio país pelas mesmas razões de uma pessoa refugiada (violência generalizada, conflito armado, grave violação dos direitos humanos e perseguições). A diferença primordial é que o deslocado interno não atravessa uma fronteira internacional para buscar proteção. Ele acaba por permanecer legalmente sob tutela de seu próprio Estado, mesmo que esta seja a causa de seu deslocamento.

3.1.2 Fluxos: países de acolhida

O Acnur publica anualmente o relatório “Global Trends” com o objetivo de analisar as mudanças nos fluxos de pessoas refugiadas, além de proporcionar um aprofundamento na compreensão das crises que estão em andamento. O Acnur monitora e contabiliza o número de deslocados internos, refugiados, solicitantes de refúgio e pessoas apátridas. A elaboração do “Global Trends” acaba, consequentemente, servindo como uma base de informações que podem ser utilizadas pelos Estados e organizações para planejarem as suas respostas humanitárias.

A mais recente edição do “Global Trends” foi publicada em 2023 e apresenta os dados de 2022. Assim, no final de 2022, como resultado de perseguição, conflito, violência, violações dos direitos humanos ou eventos que perturbaram gravemente a ordem pública, 108,4 milhões de pessoas foram deslocadas à força pelo mundo. Países em desenvolvimento hospedaram 76% das pessoas refugiadas no mundo e outras em necessidade de proteção internacional. Os países menos desenvolvidos providenciaram asilo a 20% do total dessas pessoas. Além disso, 70% delas foram viver em países vizinhos aos seus países de origem. A Turquia recebeu a maior quantidade de refugiados - cerca de 3,6 milhões. O segundo país que recebeu o maior número de pessoas foi a República Islâmica do Irã (3,4 milhões), seguido da Colômbia (2,5 milhões),

Alemanha (2,1 milhões) e Paquistão (1,7 milhões). De todos os refugiados e outras pessoas em necessidade de proteção internacional, 52% são originários de apenas 3 países: República Árabe Síria (6,5 milhões), Ucrânia (5,7 milhões) e Afeganistão (5,7 milhões). Tendo em vista estes números, em 2022, 114.300 pessoas refugiadas foram reassentadas, o dobro do ano anterior que foi de 57.500 (Acnur, 2023b).

No que diz respeito exclusivamente às Américas, no final de 2022, 800.600 refugiados e 5,2 milhões de outras pessoas em necessidade de proteção internacional residiam em países na região das Américas, em sua maioria venezuelanas. Esses números refletem um aumento de 17% na comparação com 2021, principalmente devido às atualizações nas estimativas do número de pessoas em necessidade de proteção internacional na Colômbia, com um incremento de 611.500 e no Peru, onde foi percebido um acréscimo de 178.400. Conforme o exposto, Colômbia (2,5 milhões), Peru (976.400) e Equador (555.400) receberam as maiores populações de refugiados e outras pessoas que precisam de proteção internacional na região (Acnur, 2023b).

Especificamente no tocante ao Brasil, em junho de 2023, o MJSP informou que venezuelanos (77,9%) e cubanos (7,9%) foram as principais nacionalidades dos indivíduos reconhecidos como refugiados em 2022, representados por 56% de homens e 44% de mulheres. Ao final de 2022, 65.840 pessoas foram reconhecidas como refugiadas pelo Brasil. Isso expressa um crescimento de quase 10% quando comparado a 2021, ano em que havia 60.011 pessoas nesta condição (Acnur, 2023a).

Desde o ano de 2011, foram protocoladas 348.067 solicitações de reconhecimento da condição de refugiados no Brasil. Apenas em 2022, 50.355 pessoas solicitaram refúgio no país, aproximadamente 73% a mais do que no ano anterior, o que indica um contexto de superação do período mais grave da pandemia de Covid-19. Pode-se afirmar que as solicitações são de pessoas que vêm de 139 países, sendo 33.753 delas (67%) da Venezuela; 5.484 (11%) de Cuba; e 3.418 (7%) de Angola (Acnur, 2023a).

Do total, 57,8% das solicitações apreciadas pelo Comitê Nacional para os Refugiados (Conare) foram registradas nas Unidades da Federação que integram a região norte do Brasil. Roraima concentrou o maior número de solicitações de refúgio apreciadas pelo Conare em 2022 (41,6%), seguido por Amazonas (11,3%) e Acre (3,3%). Segundo o *website* do Acnur, em 2022, a categoria de fundamentação mais aplicada para o reconhecimento da condição de refugiado

foi “Grave e Generalizada Violação dos Direitos Humanos”, que consistia em 82,4% do total das fundamentações, seguida por “Opinião Política”, que representou 10,9% desse total.

3.1.3 Organismos de apoio

Dentre os organismos internacionais que atuam com a causa do refúgio, pode-se apontar a organização sem fins lucrativos Ação Contra a Fome, engajada em campanhas de sensibilização sobre os malefícios provocados por conflitos armados em países como Líbano, Turquia e Síria. A organização auxilia refugiados, principalmente as famílias em maior situação de vulnerabilidade, provendo itens de higiene básica e água potável. A ONG Anistia Internacional não somente lidera campanhas na internet que tratam sobre o tema do refúgio, mas também auxilia na divulgação de informes internacionais sobre a temática (Delfim, 2016).

Outros organismos que podem ser citados é a ONG Save the Children, que possui como um dos seus objetivos a proteção de crianças refugiadas em países como Síria, Burundi, Uganda, Egito, Sudão do Sul, Myanmar, entre outros. Outra ONG que pode ser mencionada é o Conselho Norueguês para Refugiados, que protege os direitos daqueles que foram afetados pelos deslocamentos forçados. Com cerca de 14.000 trabalhadores humanitários empregados pela organização, tem capacidade para responder a emergências em mais de trinta países. Com um trabalho na mesma temática, o Conselho Dinamarquês para Refugiados é uma organização humanitária sem fins lucrativos que possui como principais objetivos fornecer abrigo e proteção, além de coordenar serviços operacionais em campos de refugiados e deslocados internos e trabalhar para a redução da violência armada (Hasanagic, 2023).

Quanto às agências da ONU que trabalham com o tema, destaca-se o Acnur³, uma das principais organizações que trabalham com o tema do refúgio atualmente. O Acnur dedica-se a salvar vidas, assegurar os direitos e garantir um futuro digno àqueles que tiveram que deixar suas casas e comunidades. Presente em 135 países, a instituição atua junto às autoridades locais e nacionais, setor privado e organizações da sociedade civil para que todas as pessoas refugiadas, apátridas e deslocadas internas encontrem segurança e consigam apoio para reconstruir suas vidas. Assim, o Acnur atua em situações emergenciais, fornecendo ajuda

³ Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/sobre-o-acnur/>. Acesso em: 15 ago. 2023.

humanitária imediata, além de garantir serviços básicos e abrigo para recém-chegados ao local de acolhida.

O Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) é outra organização da ONU que também atua com a temática do refúgio. Sua principal meta é defender e proteger os direitos das crianças e adolescentes. Como as crianças constituem um dos grupos mais vulneráveis durante os conflitos e deslocamentos, o Unicef estende seus serviços às pessoas refugiadas, oferecendo oportunidades de educação para crianças refugiadas, melhoria dos serviços de maternidade para mulheres grávidas nos campos de refugiados e fornecimento de vacinas para crianças refugiadas (Hasanagic, 2023).

Dentre os organismos nacionais, destaca-se a Cáritas Brasileira⁴, fundada em 12 de novembro de 1956, considerada uma das 170 organizações-membro da Cáritas Internacional. É uma organização sem fins lucrativos, que atua em direitos humanos e desenvolvimento sustentável. Sua missão consiste em ouvir de forma respeitosa o sofrimento das pessoas empobrecidas e das que estão em situação de vulnerabilidade, e ajudar no fornecimento de ferramentas para transformar as suas vidas. Está presente em diversas cidades do Brasil como em Boa Vista (RR), Manaus (AM), Pelotas (RS), Curitiba (PR) e São Paulo (SP).

Outra instituição é o Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH)⁵, fundado em 1999 como uma entidade social sem fins lucrativos, de caráter filantrópico, vinculado à Congregação das Irmãs Scalabrinianas. O Instituto se dedica ao atendimento socioassistencial e jurídico, à acolhida humanitária e à integração laboral e social de pessoas migrantes, refugiadas, apátridas, solicitantes de refúgio, e principalmente as que estão em situação de maior vulnerabilidade. Além da sede em Brasília (DF), possui um escritório em Boa Vista (RR), o IMDH Solidário, voltado ao atendimento a crianças e mulheres da Venezuela, com ações que abrangem também o município fronteiriço de Pacaraima.

Em Manaus (AM) está presente a ONG Hermanitos⁶. Seu objetivo é acolher e integrar os venezuelanos em Manaus, de modo a contribuir para o seu desenvolvimento e sua melhoria da qualidade de vida. Além disso, a organização busca trazer informações, serviços de cidadania, além de conectar oportunidades para aquele que procuram trabalho.

⁴ Disponível em: <https://caritas.org.br/missao>. Acesso em: 27 set. 2023.

⁵ Disponível em: <https://www.migrante.org.br/sobre/>. Acesso em: 27 set. 2023.

⁶ Disponível em: <https://hermanitos.org.br/>. Acesso em: 27 set. 2023.

Em São Paulo, dentre as organizações que atuam com a causa do refúgio, destaca-se a Missão Paz⁷, instituição filantrópica scalabriniana, atuante desde 1930 no apoio e acolhimento de imigrantes e refugiados na cidade de São Paulo. Atualmente, pessoas de mais de setenta países diferentes são atendidas pela organização.

Outro organismo importante presente na cidade de São Paulo é a Compassiva⁸, organização social que atua com adolescentes, mulheres, crianças e pessoas refugiadas em situação de vulnerabilidade. A instituição está situada na região central de São Paulo, localização considerada estratégica para atender ao seu público-alvo, e oferece uma série de atividades e cursos socioeducativos, envolvendo diversas áreas como artes, cultura e esportes.

3.1.4 Regulamentação no Brasil

Segundo o MJSP ([s.d.]), o refúgio é uma proteção legal internacional. A Lei nº 9.474/97 determina como essa proteção é aplicada e como se reconhece a condição de refugiado no Brasil. A responsabilidade de integração e proteção de pessoas refugiadas é primariamente do Estado brasileiro. Essa proteção é essencial, uma vez que a vida das pessoas refugiadas ou a sua integridade física correm perigo. Dessa forma, quando elas obtêm a sua condição de refugiado reconhecida pelo governo brasileiro, não podem ser extraditadas nem expulsas para o país onde mencionam sofrer a perseguição. Esse princípio é conhecido no mundo como “não-devolução”.

Essa é a grande diferença entre estrangeiros que são reconhecidos como pessoas refugiadas e outros estrangeiros que moram no Brasil. Para estes, é aplicada a Lei de Migração (Lei nº13.445/2017), que trata o movimento migratório como um direito humano, e garante ao migrante, no território nacional, em condição de igualdades com os nacionais, “a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade” (Brasil, 2017, art. 4).

Segundo o Acnur ([s.d.] a), todos os pedidos de refúgio no Brasil são decididos pelo Conare. Depois de reconhecida sua condição, uma vez analisado o processo de refúgio e segundo decisão do Conare, o refugiado ganha autorização de residência por período indeterminado,

⁷ Disponível em: <https://missaonspaz.org/quem-somos/>. Acesso em: 15 ago. 2023.

⁸ Disponível em: <https://compassiva.org.br/quem-somos/>. Acesso em: 15 ago. 2023.

com embasamento legal pelo refúgio. No Brasil, refugiados ou imigrantes possuem os mesmos direitos à educação, trabalho e saúde (MJSP, [s.d.]). As pessoas solicitantes de refúgio possuem o direito a documentos de identidade (Protocolo Provisório) e à carteira de trabalho provisória, que irão servir de prova do seu direito de permanecer no Brasil até o momento da decisão final do processo de solicitação de refúgio (Acnur, [s.d.] a).

Caso seja reconhecida a condição de refugiado, o solicitante de refúgio terá o direito de permanecer no Brasil como refugiado e obter o RNE, Registro Nacional de Estrangeiros, documento de identidade de pessoas estrangeiras no Brasil. Adicionalmente, a pessoa refugiada terá o direito a uma Carteira de Trabalho definitiva e irá adquirir os mesmos direitos de qualquer outro estrangeiro em situação regular no Brasil (Acnur, [s.d.] a).

O Brasil reconhece atualmente 3 nacionalidades como locais de grave e generalizada violação de direitos humanos. Trata-se das nacionalidades síria, afegã e venezuelana. Nesses casos, além de se beneficiarem de um processo de refúgio simplificado, a regularização de sua situação no Brasil é feita por meio de autorização de residência (MJSP, [s.d.]).

Assim, os venezuelanos, ao chegarem aqui, podem escolher pela via do refúgio ou pela autorização de residência, caso acreditem que não sofram perseguição. Para que seja autorizada a residência, o processo consiste na análise de documentos e é realizado diretamente na Polícia Federal (MJSP, [s.d.]).

Para aqueles afetados pelo conflito armado na República Árabe Síria, também existe a possibilidade de visto temporário e autorização de residência para fins de acolhida humanitária. Aqueles que chegam aqui com esse visto humanitário contam com um prazo de noventa dias para registro na Polícia Federal. Com isso, possuirão autorização de residência temporária por dois anos, não sendo obrigados a passar pelo processo de refúgio (MJSP, [s.d.]).

Ainda segundo o MJSP ([s.d.]), nacionais do Afeganistão, apátridas e pessoas afetadas pela situação de violação do direito internacional humanitário no país também podem pedir o visto humanitário, vinculado a uma autorização de residência temporária para fins humanitários no Brasil. Ao chegar aqui, é preciso se registrar na Polícia Federal para conseguir a autorização de residência, não sendo, dessa forma, necessário entrar na fila do processo de refúgio, a não ser que o indivíduo considere importante ter acesso à proteção internacional. Há também a possibilidade de afegãos, que já eram anteriormente solicitantes de refúgio no Brasil, optarem pela autorização de residência. Para isso, é necessário desistir do processo de refúgio.

3.2 Refugiados no mercado de trabalho

3.2.1 Refúgio e empregabilidade

O principal desejo de uma pessoa refugiada ao chegar em um novo país é a proteção e a busca pela vida em uma nova comunidade. Para aumentar as chances de uma integração bem-sucedida, o emprego é considerado um fator essencial para a integração eficaz de pessoas refugiadas no país que as acolhe. Porém, o cenário brasileiro é atravessado por uma crise econômica que atinge de forma direta o emprego no país (Cardoso et al., 2022).

Segundo Cardoso et al. (2022), em âmbito organizacional relacionado ao comportamento dos membros de uma determinada organização e às relações de trabalho, as dificuldades de inclusão de refugiados compreendem questões que incluem estereótipos, diferentes idiomas, falta de reconhecimento do potencial das pessoas deslocadas para o crescimento da empresa e discriminação. No que tange a este último ponto, os empregadores tendem a discriminar menos quando os cargos almejados são de baixa qualificação e mais quando o nível de exigência aumenta.

Outro ponto relevante que gera entraves no aspecto organizacional é a aceitação cultural por parte dos empregadores. Nessa linha, barreiras ligadas a algumas questões como preconceito e intolerância na forma de se vestir, pensamentos, comportamentos e discursos se interpõem frente ao acesso ao emprego de pessoas refugiadas. A visão de que essas pessoas são terroristas, fugitivas, pessoas que fizeram algum mal no seu país de origem ou que vieram tomar o emprego dos brasileiros passa na mente de funcionários e gestores, e cria obstáculos fortes para a sua integração, de modo a exacerbar outros problemas, como racismo, discriminação e preconceito. Discursos como “não contrato pessoas de fora” reforçam estereótipos materializados em discriminação nos processos de seleção e recrutamento (Cardoso et al., 2022).

As organizações costumam impor seus hábitos locais e organizacionais, de modo a deslegitimar ou a não reconhecer os valores que foram desenvolvidos pelos deslocados ao longo de suas vidas em seu país de origem, o que faz com que muitos deles percam suas identidades culturais ou as mesclam com sua nova realidade.

Com a intenção de mitigar estas barreiras, além da criação de estratégias por parte de entidades voluntárias e da iniciativa pública para a capacitação de expatriados para o novo trabalho, idioma e cultura, a existência de programas de gestão de diversidade, por parte das empresas, aumenta as possibilidades de seleção e recrutamento, adaptação organizacional e cultural, e diminui a rotatividade destes profissionais (Cardoso et al., 2022).

Conforme pesquisa realizada pela ONG Estou Refugiado, em parceria com o Instituto Qualibest, o desemprego ou o sacrifício na busca por trabalho são as principais dificuldades enfrentadas por aproximadamente 66% das pessoas refugiadas no Brasil. Nessa pesquisa, cerca de 35% das pessoas entrevistadas estavam desempregadas ao responderem as perguntas, enquanto somente 31% eram assalariadas. Dentre o grupo que estava trabalhando, o setor de serviços era o maior responsável pelas contratações (Oliveira; Souza, 2022).

Os refugiados, em especial os vindos da Síria, possuem níveis de escolaridade e capital linguístico acima da média do Brasil. Porém, devido às complexidades que envolvem a validação dos diplomas⁹ e outras questões burocráticas, esse capital acaba por não se traduzir em capital econômico. As dificuldades envolvem entraves legais que colocam obstáculos para a revalidação de diplomas estrangeiros dentro do Brasil. Consequentemente, o reconhecimento das qualificações de uma pessoa refugiada fica prejudicado, o que pode acabar por restringir ações, por parte dos gestores de empresas, visando uma maior igualdade de oportunidades ou, contrariamente, o subaproveitamento das pessoas deslocadas. De forma microindividual, a situação pode facilitar também o oportunismo daqueles empregadores que, aproveitando-se do obstáculo jurídico para contratação ou promoção para um cargo condizente com as especialidades da pessoa refugiada, usam de má-fé, oferecendo baixa remuneração (Cardoso et al, 2022).

É possível afirmar, neste contexto, que muitas pessoas refugiadas acabam por não fazer aquilo que gostam. Independentemente da experiência e qualificação dos refugiados, a grande maioria tende a não seguir suas carreiras no novo país, além de estar suscetível ao subemprego (Cardoso et al., 2022).

Além disso, pode-se afirmar que o idioma é também algo que representa um enorme desafio para a inserção econômica das pessoas refugiadas, tanto no que diz respeito ao mercado

⁹ Por mais que existam dificuldades, a USP é um dos exemplos de universidades que estão auxiliando no processo de revalidação de diplomas de pessoas refugiadas, como pode ser visto por meio do link: <https://leginf.usp.br/?resolucao=resolucao-cog-no-8397-de-06-de-abril-de-2023>

de trabalho formal quanto às iniciativas ligadas ao empreendedorismo. Por conseguinte, no Brasil é crescente a quantidade de iniciativas voltadas ao ensino do português às pessoas refugiadas, já que se entende que o ensino da língua é uma ferramenta fundamental de apoio à inclusão de refugiados na sociedade brasileira (Albano; Losekann, 2021).

Segundo Cardoso et al (2022, p. 16), ao compreender a interação entre os distintos fatores que moldam a integração do grupo de pessoas refugiadas nas organizações brasileiras,

[...] entende-se que um maior suporte estrutural pode viabilizar uma integração eficaz de longo prazo. O estabelecimento de programas de introdução no país e a implementação de parcerias e subsídios como incentivo do governo às organizações que contratarem refugiados; a flexibilização das normas legislativas, visando a desburocratização e aceleração do reconhecimento das qualificações dos deslocados; práticas de diversidade, por parte das empresas, facilitando o recrutamento, seleção e retenção com oportunidades iguais para nacionais e não nacionais; campanhas políticas e sociais, por meio da mídia, redes de relacionamento e influenciadores digitais, com foco em ampliar a noção do conceito, das características e do respeito que as pessoas devem ter acerca do que é o refúgio [...].

3.2.2 Integração: desafios

Segundo Alrawadieh et al. (2021), a integração de refugiados é definida como um processo que é configurado pelas várias experiências desses indivíduos. Ela é medida pelo acesso aos direitos, aspirações e pontes sociais com a sociedade anfitriã, ou seja, por meio de indicadores das dimensões espacial, econômica, sociocultural e legais da integração. Por exemplo, para serem integrados à sociedade anfitriã, os refugiados precisam ter emprego, acesso à educação, assistência médica e moradia, além de desfrutar de direitos iguais e interação com os outros. Dessa maneira, a participação e a cidadania estão intrinsecamente ligadas à integração dos refugiados, já que eles precisam se tornar parte da estrutura social, institucional e econômica da sociedade anfitriã.

A integração pode ser explorada sob quatro principais domínios, conforme Ager e Strang¹⁰ (2008 apud Alrawadieh et al., 2021, p. 3): a) marcadores e meios, incluindo emprego, habitação, educação e saúde; b) conexões sociais abrangendo pontes sociais, títulos e vínculos; c) facilitadores, incluindo conhecimento de línguas e culturas, bem como os sentimentos de segurança e proteção dos refugiados; d) fundação referente à cidadania e aos direitos. Esse quadro capta a multidimensionalidade da integração, sendo útil para examinar os resultados dos

¹⁰ AGER, A.; STRANG, A. Understanding Integration: A Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies*. Jun. 2008. Disponível em <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>. Acesso em: 30 out. 2023.

quatro domínios, que estão interligados. Por exemplo, o emprego pode não só promover meios econômicos, mas também oferecer oportunidades para uma maior interação com a sociedade de acolhimento, resultando na melhoria das competências linguísticas e da autoestima. Pelas atividades empreendedoras, os refugiados podem construir ligações sociais mais fortes e aspirar integrar-se na sociedade de acolhimento.

Embora esses autores reconheçam a integração como um processo não linear, também entendem que esta pode diferir em vários contextos. Por exemplo, os facilitadores, os marcadores e os meios estão fortemente relacionados com o contexto local no qual os refugiados serão integrados. Assim, a integração econômica e social dos refugiados pode ser prejudicada por fatores contextuais, tais como disponibilidade limitada de formação linguística, abuso verbal e/ou físico e discriminação no emprego resultante da percepção de insegurança na sociedade de acolhimento. O bem-estar dos refugiados foi reconhecido como um resultado importante de uma integração eficaz que, no entanto, nem sempre pode ser alcançada por meio dos processos de integração dos refugiados (Ager; Strang¹¹, 2008 apud Alrawadieh et al., 2021, p. 3).

Com base em vários autores, Alrawadieh et al. (2021) considera que os refugiados representam um grupo social portador de experiências traumáticas ocasionadas pela guerra e pelo deslocamento. Tais condições podem influenciar o bem-estar dessas pessoas durante o seu processo de integração junto à sociedade de um novo país. Ressalta ainda a pouca atenção dada à melhoria do bem-estar dos refugiados nesse processo de integração econômica e social.

De modo geral, duas formas de bem-estar subjetivo são reconhecidas na literatura existente: a) bem-estar cognitivo, que se refere à satisfação com a vida durante um longo período de tempo; b) bem-estar hedônico, que se refere a estados afetivos mais curtos e recentes de bem-estar, incluindo a felicidade (Bhuiyan; Ivlev¹²s, 2019 apud Alrawadieh et al., 2021, p. 3).

A integração bem-sucedida dos refugiados nas sociedades anfitriãs deve garantir que ambas as formas de bem-estar subjetivo sejam alcançadas por meio de uma série de iniciativas

¹¹ AGER, A.; STRANG, A. Understanding Integration: A Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies*. Jun. 2008. Disponível em <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>. Acesso em: 30 out. 2023.

¹² BHUIYAN, M. F.; IVLEVS. A. Micro-entrepreneurship and subjective well-being: Evidence from rural Bangladesh. *Journal of Business Venturing*, 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883902617306341>. Acesso em: 30 out. 2023.

de integração de curto e longo prazo. Por exemplo, o estabelecimento de um senso de pertencimento na sociedade anfitriã foi identificado como um pré-requisito importante para o bem-estar (Alrawadieh et al., 2021).

Nesse sentido, vale citar a iniciativa da Associação Magdala Castro, que busca aumentar a empregabilidade de pessoas refugiadas no setor hoteleiro a partir de ações de desenvolvimento/capacitação profissional. Segundo Rogério de Castro, fundador dessa associação, a hotelaria brasileira pode colaborar “com o senso de pertencimento, ajudando a estabilidade emocional, moral e profissional dessas pessoas” (Martins, 2022, *on-line*).

Adicionalmente, além da hotelaria, o empreendedorismo foi também identificado como um possível caminho para a melhoria da integração econômica, social e legal dos refugiados nas sociedades anfitriãs, o que pode aumentar o bem-estar subjetivo dos refugiados e de suas famílias, como tratado no item a seguir (Alrawadieh et al., 2021).

3.2.3 Empreendedorismo: oportunidades

Segundo Cifci e Cetin (2023), diversas pesquisas têm destacado o empreendedorismo como uma possível solução para a integração de pessoas refugiadas nos países de acolhida. Quando os refugiados conquistam independência econômica, podem incorporar melhor os seus conhecimentos, competências, capacidades e perspectivas financeiras através da participação em atividades empresariais. As interações de empreendedores refugiados com o ambiente de negócios (ou seja, clientes, fornecedores e funcionários) facilitam a sua integração social.

De acordo com Alrawadieh et al. (2021), os refugiados têm três vezes mais probabilidade de se tornarem empreendedores ao invés de “migrantes econômicos” (*economic migrants*). O termo não tem definição legal, não sendo mencionado em instrumentos internacionais de direito migratório. *Migrant worker*, (“trabalhador migrante”) é utilizado na Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias (Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos, 1990) para designar uma pessoa que exerce uma atividade remunerada num Estado do qual não é nacional (Althaus, [s.d.]).

Especificamente quanto aos fatores que influenciam a contribuição do empreendedorismo para a integração, Alrawadieh et al. (2021) citam os seguintes itens:

- a) Habilidades linguísticas dos empreendedores: o idioma é fundamental tanto para a integração, quanto para o sucesso nos negócios, ou seja, a capacidade de se comunicar com os clientes, fornecedores e a comunidade.
- b) Rede familiar e co-étnica: as redes familiares e co-étnicas são cruciais para a abertura de empresas e a integração, pois podem apoiar financeiramente a abertura do negócio ou mesmo oferecer um apoio emocional.
- c) Relacionamento com as comunidades anfitriãs: o empreendedorismo em hospitalidade e turismo pode melhorar o status social dos empreendedores refugiados e possibilitar o fortalecimento de conexões sociais com os anfitriões.
- d) O bem-estar como resultado do empreendedorismo: o empreendedorismo afeta tanto o bem-estar objetivo (econômico) quanto o bem-estar subjetivo (psicológico). A renda gerada pelo empreendedorismo em hospitalidade e turismo contribui não apenas para o bem-estar objetivo dos refugiados, mas também para o seu bem-estar psicológico e de suas famílias imediatas e comunidades co-étnicas, por exemplo, se recuperar dos traumas da fuga ou da guerra.

Embora a proporção de empresários refugiados varie em diversos setores da economia, eles são notavelmente predominantes no setor do turismo. Tal situação tem sido amplamente reconhecida porque os refugiados encontram vantagens de empreendedorismo nesse setor. A estrutura multicultural dos serviços de turismo torna este setor atraente para os refugiados se instalarem. O conhecimento de uma língua estrangeira (por exemplo, o árabe, no caso dos refugiados sírios) é uma vantagem competitiva para destinos que servem os mercados do Norte de África, do Médio Oriente e do Golfo (Cifci; Cetin, 2023).

Assim como destacado por Alrawadieh et al. (2021), considera-se que o empreendedorismo em turismo tem o potencial de melhorar o status social dos empreendedores refugiados e facilitar suas conexões sociais nas comunidades anfitriãs. Entre os setores do turismo, diversas pessoas refugiadas, após chegarem no Brasil, começaram a empreender no setor da gastronomia, como se vê a seguir.

3.2.4 Negócios de alimentação: alternativas

De acordo com Lucena (2021), a comida está associada aos modos e estilos de vida de um determinado grupo, caracterizando-se, assim, como uma manifestação cultural. Dessa

maneira, a comida faz parte de um sistema de valores e significados. A alimentação é um marcador cultural de um grupo de pessoas. É consequência de representações simbólicas do dia a dia dos sujeitos.

O refugiado, ao se deparar com uma nova cultura, estabelece um encontro com novos valores. Os momentos das refeições podem ser considerados verdadeiros rituais de convívio e sociabilidade. As práticas alimentares fazem com que a alimentação seja escolhida como um elemento cultural na busca tanto da manutenção quanto do reconhecimento identitário em situação de migração. A pessoa refugiada busca formas de transitar neste novo mundo. Carrega os hábitos alimentares e as lembranças de uma vida anterior ligada a uma vivência afetiva. Nutre-se de imagens, de representações, de imaginários, de recordações coletivas e individuais. Dessa forma, para a pessoa refugiada, a comida é memória e é também pertença. Ao lembrar de momentos de um passado, expressa sentimentos de pertencimento e de resistência em relação às diferenças culturais (Lucena, 2021).

Segundo Lucena (2021), as pessoas refugiadas são obrigadas a negociar com as novas culturas em que vivem, sem serem simplesmente assimiladas por elas e sem perderem as suas identidades. Dessa maneira, é possível pensar que a identidade cultural de pessoas refugiadas é híbrida e em constante construção. Além disso, os refugiados são transplantados para uma realidade que oferece experiências novas, porém preservam traços de identidade de seus passados.

A cozinha é tida como recurso e utilizada como algo simbólico de um determinado grupo em refúgio ou migrante. A identificação nunca é uma afirmação de uma identidade pré-estabelecida, “é sempre a produção de uma imagem de identidade e a transformação do sujeito ao assumir aquela imagem” (Bhabha, 1998, p. 66, tradução da autora).

A culinária é uma das mais antigas formas de intercâmbio entre povos, ajudando a promover um envolvimento com a comunidade e a criar um discurso de identidade, o que justamente faz do alimento uma expressão de memória, identidade e cultura (Dias; Serpa, 2019). Segundo Lucena (2021), embora as atividades de culinária, para muitas pessoas refugiadas seja um trabalho, pode ser também uma atividade criativa e prazerosa constituindo, dessa maneira, uma arte que exige imaginação e memória. Assim, passa a ser uma forma de se relacionar cultural e socialmente.

Medeiros (2019) menciona que a gastronomia, quando se trata de identidade, permite a manutenção do elo com a origem. Esse ponto pode ser considerado motivo de orgulho e, consequentemente, aumento de autoestima e geração de um sentimento de pertencimento¹³.

A alimentação envolve dimensões tanto físicas quanto emocionais. Alimentar-se de acordo com as representações culturais de sua comunidade possibilita ao sujeito manter-se vivo culturalmente. Mais do que somente uma fonte de renda, a comida torna-se também um modo de compartilhar a cultura étnica e usar as refeições típicas como forma de autorrepresentação no Brasil (Altoé; Azevedo, 2018). Por outro lado, refugiados com formação diversa nem sempre conseguem atuar na sua área de formação específica como cita Dias e Serpa (2019, *on-line*)

Para os que chegam no Brasil sem conhecer a realidade local e sem falar a língua, se sustentar vira um grande desafio. [...] Muitos são engenheiros, farmacêuticos e advogados. Seja por burocracia, seja por dificuldades com o idioma, seja pelo tempo que essa inserção demanda – e boa parte deles simplesmente não têm como esperar – o recomeço, para muitos deles, acaba na cozinha.

Conforme a chef venezuelana Yatzuri Arias, “quando você quer realmente inteirar-se sobre um país, as duas coisas que você tem que conhecer são sua gente e sua comida” (Mosquera, 2023, *on-line*). A gastronomia, na última década, fortaleceu-se como ferramenta fundamental de transformação social para imigrantes e refugiados que chegam ao Brasil em busca de um recomeço. Conforme Marcelo Haydu, diretor-presidente do Adus, ONG que promove a integração de refugiados na sociedade brasileira, “a gastronomia abre um espaço de diálogo afetivo, quebra preconceitos e estereótipos, e aproxima as pessoas” (Mosquera, 2023, *on-line*), inclusive os imigrantes às suas origens. Nesta lógica, a chef de cozinha congolesa Evodie Kanyeba Mwepu, que vive no Brasil, acrescenta que “quando cozinho, me sinto perto da minha família, porque eram pratos que eu comia com a minha mãe e meus irmãos” (Mosquera, 2023, *on-line*).

¹³ O pertencimento torna possível a identificação e a valorização ou a oposição ao grupo percebido, além de abrir uma possibilidade de socialização e intercâmbio intra e intergrupal. O capital social intragrupal pode facilitar a inserção no mercado de trabalho, seja pelo emprego ou empreendedorismo, no setor de alimentação (da indústria alimentícia a estabelecimentos gastronômicos de elevado padrão) (Medeiros, 2019).

4 REFUGIADOS NO SETOR DE TURISMO NO BRASIL

4.1 Empregabilidade: perspectiva das organizações

Segundo Martins (2022), as pessoas refugiadas dominam diferentes idiomas e possuem vivência internacional, características essenciais, principalmente para quem trabalha no turismo receptivo. Outro ponto é que as empresas ligadas ao setor turístico ganham diversos benefícios ao contratar refugiados, entre eles o maior engajamento de seus funcionários, o desenvolvimento de habilidades de liderança para quem atua como mentor, o aumento da diversidade e produtividade das suas equipes. De acordo com Paulo Sérgio Almeida, Oficial de Meios de Vida do Acnur,

[...] pessoas refugiadas têm boa formação profissional e, graças ao conhecimento de idiomas e vivência em outras culturas, têm um grande potencial para trabalhar no setor hoteleiro e outros setores com exposição internacional. Isso foi constatado por pesquisa de avaliação dos mercados que mais poderiam ser beneficiados com a contratação de pessoas refugiadas realizada em 2019 (Acnur, 2020).

A pesquisa citada, realizada pelo Acnur junto com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), indica que o setor de hotéis, restaurantes e bares é um dos segmentos com potencial mais elevado para contratar pessoas refugiadas (Acnur, 2020). Esse fato foi constatado na seleção das matérias *on-line* sobre a empregabilidade de pessoas refugiadas no Brasil, conforme o quadro 1. Duas matérias são de revistas direcionadas ao setor hoteleiro - a HotelNews e a Revista Hotéis -, enfocando um novo começo e a capacitação na absorção de pessoas refugiadas em diferentes empresas do mercado hoteleiro. As demais matérias são ligadas à ONU e destacam o mercado hoteleiro na realocação (Acnur) e empregabilidade dessas pessoas, em especial as mulheres (ONU Mulheres), e as políticas de inclusão, capacitação e/ou formação de refugiados em outras empresas de hospedagem e locadoras de automóveis (Empresas com Refugiados).

Destacando que a rede Accor é referência em acolhimento da população refugiada, Martins (2022) relata que em outubro de 2019, o escritório sul-americano dessa rede assinou um acordo para contratar aproximadamente 150 refugiados da Venezuela para trabalho nos hotéis operados no Brasil, Argentina, Colômbia e Chile. Foi uma iniciativa em paralelo a outro projeto da Accor que ofereceu treinamento para refugiados no Brasil.

Quadro 1: Matérias sobre empregabilidade de refugiados no Brasil

Veículo	Nome da matéria	Fonte
HotelNews	“Um novo começo para os refugiados que chegam ao Brasil”	Martins (2022)
Acnur	“Setor hoteleiro é opção para refugiados se realocarem no mercado de trabalho”	Acnur (2020)
Revista Hotéis	“Blue Tree Hotels capacita e emprega refugiados”	Okada (2022)
ONU Mulheres	“Accor mobiliza gerentes de hotéis para promoção da empregabilidade de mulheres refugiadas e migrantes”	ONU Mulheres (2022)
Empresas com Refugiados	“Airbnb e Migraflix capacitam refugiados para oferecerem experiências culturais”	Lima (2021a)
Empresas com Refugiados	“Com programa de Diversidade e Inclusão, contratação de migrantes e refugiados salta 140% na Localiza”	Wenzel (2021)
Empresas com Refugiados	“Unidas apoia a formação de refugiadas e contrata venezuelanas para atuarem na locadora”	Lima (2021b)

Fonte: elaboração da autora (2023).

A iniciativa veio em paralelo a outro projeto da Accor, que oferece treinamentos para refugiados no Brasil, como o que ocorreu em Boa Vista (RR) em dezembro de 2019. Com a temática “O Mundo da Hospitalidade”, o curso capacitou mais de 80 refugiados venezuelanos em dois dias intensivos de aula, ao final dos quais obtiveram um certificado para trabalhar no setor hoteleiro. Esse treinamento foi realizado na Universidade Federal de Roraima e contou com o suporte do Acnur e da Operação Acolhida, a resposta humanitária do Governo Brasileiro ao fluxo venezuelano (Acnur, 2020).

Fernando Viriato, vice-presidente sênior de Talento e Cultura da Accor na América do Sul, destacou que

[...] os traumas de vida que essas pessoas carregam são profundos e se faz necessário o acolhimento humano, algo que é especialidade da hotelaria. Receber bem esses colaboradores [...] já é um grande passo para que eles reconstruam suas vidas. Acredito que temos algo valioso para usar a favor dos refugiados, tornando visível quem era invisível e dando protagonismo a estas pessoas e suas famílias com a geração de emprego, renda e oportunidades (Martins, 2022, *on-line*).

Além disso, o grupo assumiu um acordo para desenvolver, implementar e monitorar, dentro de suas capacidades e possibilidades, um plano de ação interno voltado ao empoderamento econômico de mulheres migrantes e refugiadas. Esse plano, assumido junto ao programa Moverse, é implementado de forma conjunta pelo Acnur, ONU Mulheres e o Unfpa (Fundo de População das Nações Unidas), com o apoio do Governo de Luxemburgo. Tem o objetivo de promover a contratação de mulheres migrantes e refugiadas em distintos postos de trabalho em suas unidades (ONU Mulheres, 2022), conforme cita Fernando Viriato:

[...] a empresa se compromete a agir em prol do empoderamento econômico, oferecendo salários dignos, emprego decente e possibilidade de desenvolvimento profissional. Vamos dar visibilidade à temática da empregabilidade dessas mulheres, apoiando a divulgação de informações relevantes e ações práticas em diferentes canais, internos e externos, além de desenvolver e implementar estratégias para efetivamente integrá-las (Martins, 2022, *on-line*).

Em novembro de 2022, foi realizado um treinamento pela Accor em conjunto com gerentes de unidades da rede em todos os locais do Brasil a fim de entender as necessidades de mulheres migrantes e refugiadas, a importância da autonomia financeira e da empregabilidade para esta população especificamente e como promover a contratação destas mulheres, principalmente no setor hoteleiro. Tal atividade contou com a participação de aproximadamente 80 funcionários que gerenciam as unidades e trabalham com recursos humanos. Os gerentes que estiveram presentes puderam saber tanto sobre os mitos acerca da contratação de pessoas migrantes e refugiadas, assim como os benefícios para esta população e para as empresas (ONU Mulheres, 2022).

Outra organização que trabalhou com a capacitação e empregabilidade de pessoas refugiadas foi a Blue Tree Hotels, por meio do programa “Viver sem fronteiras, construindo juntos o bem-receber”. O programa contou com a participação de instituições parceiras, como Estou Refugiado, Missão Paz, Acnur e Cáritas, e envolveu aulas práticas e teóricas acerca da operação hoteleira, valores, missão, cultura, apresentação pessoal, entre outros (Okada, 2022). Segundo Chieko Aoki, presidente da rede Blue Tree Hotels,

[...] estamos muito felizes com a oportunidade de capacitar e de dar emprego para quem precisa de ajuda na nova terra que adotaram. E a resposta dos emigrados tem sido bastante positiva (Okada, 2022, *on-line*).

Outra iniciativa que pode ser citada é o projeto Raízes na Cidade, criado pelo Aibnb, serviço digital que conecta anfitriões e hóspedes, em parceria com a organização sem fins lucrativos, Migraflix. A iniciativa realizou a capacitação de pessoas refugiadas residentes na

cidade de São Paulo para que pudessem empreender e oferecer experiências culturais na plataforma (Lima, 2021a). Sarah Galvão, gerente de marketing do Airbnb, explica que

[...] o Airbnb acredita em um mundo onde todos possam pertencer a todos os lugares. Antes de ser uma empresa de viagens, é uma empresa de comunidade. E em uma comunidade, as pessoas precisam ter portas abertas. Quando se fecha uma porta, deixa de existir uma comunidade. Temos vários projetos de impacto social para propagar esse senso e o Raízes na Cidade é um caso de sucesso desenvolvido aqui no Brasil (Lima, 2021a, *on-line*).

O Raízes na Cidade envolveu a seleção de cinquenta pessoas para participarem de um curso que teve duração de 8 semanas. As aulas tiveram como foco a oratória, português, novos negócios e atividades de enfoque cultural. De acordo com Camila Batista, vice-diretora da Migrflix,

[...] identificamos a oportunidade de mercado na plataforma do Airbnb, mas percebemos que eram apenas brasileiros oferecendo experiências. Como São Paulo é uma cidade super cosmopolita, pensamos que refugiados e migrantes também poderiam mostrar suas culturas por meio de atividades, tanto para turistas, quanto para brasileiros (Lima, 2021a, *on-line*).

Durante o curso, alunos desenvolveram propostas de atividades ligadas às suas raízes históricas e culturais, mostrando a gastronomia, música e outras expressões de arte de seus países de origem. Uma das oficinas do workshop foi ministrada pela responsável pelo Airbnb Experiências no Brasil, que capacitou os alunos para anunciar suas propostas na plataforma do Airbnb de maneira mais atrativa. Os participantes do curso ficaram aptos a serem anfitriões de Experiências do Airbnb. O formato permite que os anfitriões elaborem um roteiro para levar os interessados a conhecerem um trajeto, uma atividade ou até uma aula, sem necessariamente hospedá-lo em sua casa (Lima, 2021a).

Um exemplo a ser citado é de Yamam Saad, natural da Síria, formada em Arqueologia e que trabalhava no Museu Nacional de Damasco. Ela criou a experiência “Viagem à Damasco”, um tour virtual pelas ruas da parte histórica de Damasco mediante um vídeo produzido especialmente para esta proposta. Outro ponto é que Yamam oferece degustação de comida árabe e os “hóspedes” ganham um quadro com seus nomes escritos em caligrafia árabe (Lima, 2021a). Ela explica a sua experiência no projeto da seguinte maneira:

[...] aqui no Brasil, eu dou aulas de árabe e faço maquiagem típica também. Participei do projeto com o Airbnb e criei a minha experiência para mostrar outro lado de Damasco e da Síria. Tenho muitos amigos e alunos que têm vontade de visitar e não têm coragem por conta da guerra. Então, decidi trazer Damasco para cá. A cidade tem mais de três mil anos e é muito rica, tem muita história. Para mim, tem sido muito

legal porque é uma oportunidade de mostrar que meu país tem muito mais a oferecer do que a guerra. (Lima, 2021a, *on-line*).

Outro projeto a ser ressaltado foi o do congolês Duchelier Mahonza Kinkani, formado em Artes Plásticas pela Academia de Belas Artes de Kinshasa na República Democrática do Congo, com experiência como grafiteiro e pintor. Assim, a sua paixão pelas artes foi o estímulo para criar a experiência “Arte e design de tecidos africanos”, em que conta sobre a história e suas técnicas de criação. Por meio desta experiência, os participantes possuem a chance de desenhar uma estampa africana com pincel e guache e, no final, levam a obra de arte para suas casas (Lima, 2021a). Duchelier conta que

[...] desde criança, procuro sempre compartilhar minha experiência artística e cultural com todas as pessoas por acreditar no potencial da arte, porque a arte é uma forma de comunicação e é possível libertar emoções e sentimentos a cada criação. Ao oferecer esta experiência, estou ajudando as pessoas a entenderem a história e expressão da cultura africana. Mudou muito a minha vida porque estou trabalhando em uma área que eu gosto, me ajuda com renda extra e melhora minha condição financeira (Lima, 2021a, *on-line*).

Para Sarah Galvão, ao mostrar essas histórias de vida, pode-se gerar empatia, pois:

essas pessoas tinham suas vidas em seus países de origem, estavam felizes e foram forçadas a migrarem. A maioria delas sonha em voltar para sua cidade natal, viver com suas famílias. Se nós nos colocarmos um pouco mais na pele dos outros e formos mais abertos a dar uma oportunidade, seja financeira ou social, conseguimos fazer com que as pessoas se sintam mais acolhidas (Lima, 2021a, *on-line*).

Por outro lado, o impacto do projeto Raízes na vida dos refugiados é claro, conforme destaca Camila Batista:

[...] eles conseguem gerar renda direta para suas famílias, a partir do conhecimento adquirido no curso e do canal de vendas oferecido pelo Airbnb. Além disso, temos outros resultados, como a integração. Todas as vezes que propomos que pessoas vivam experiências em culturas diferentes, proporcionamos que elas quebrem paradigmas, se conheçam e desmistifiquem estereótipos (Lima, 2021a, *on-line*).

Outro projeto que pode ser citado é o da Localiza, rede brasileira de lojas especializadas em aluguel de carros. Por meio de um programa de Diversidade e Inclusão, a contratação de pessoas refugiadas e migrantes saltou 140% na Localiza em 2021 (Wenzel, 2021).

O venezuelano Juan Carlos Naranjo, de 31 anos, veio ao Brasil no começo de 2020. Seus objetivos incluíam possibilidades de uma vida melhor. Ele foi contratado como

higienizador de veículos na Localiza, em Curitiba. Depois de um tempo, conseguiu trazer a família. Com o primeiro emprego com carteira assinada no Brasil e, ao lado de sua esposa e de seus 3 filhos, Juan chegou a mencionar o seguinte: “quero dar o melhor de mim e crescer na empresa, quero comprar uma casa própria e que meus filhos possam ter acesso ao que não tiveram na Venezuela” (Wenzel, 2021, *on-line*).

Juan Carlos, em 2021, era um dos 145 refugiados e migrantes de 12 nacionalidades que atuavam na Localiza. O movimento de contratação de pessoas de outras localidades ficou mais intenso na locadora de veículos por meio do programa Diversidade e Inclusão, lançado no ano de 2020 pela empresa com 5 frentes prioritárias: Migrantes e Pessoas em Refúgio, Pessoas com Deficiência, Raça, LGBTI+, Raça e Equidade de Gênero. Sob a perspectiva da inclusão, há uma preocupação com a tradução de materiais obrigatórios na plataforma corporativa, assim como há um esforço para que e-mails sejam enviados no idioma do contratado. Também são realizadas palestras para conhecer mais sobre os países de origem dessas pessoas, assim como são promovidos eventos comemorativos como o Dia do Imigrante. Em 2016, havia 60 colaboradores vindos de outros países e, em 2021, esse número aumentou 140% (Wenzel, 2021).

Outra ação que pode ser apontada é que a Localiza contratou uma atendente de Disque RH que fala francês, o que é essencial para tirar as dúvidas dos colaboradores acerca dos benefícios, auxílios e programas, especialmente para os funcionários provenientes do Haiti. Em 2021, o quadro de funcionários refugiados e migrantes da Localiza era composto por 65% de haitianos e por 9% de venezuelanos (Wenzel, 2021).

Maria Marquez, a líder do grupo Migrantes e Pessoas em Refúgio, conhece muito bem a importância desse cuidado no que diz respeito ao idioma (Wenzel, 2021). A venezuelana veio ao Brasil com o seu marido e, como atendente da Localiza no aeroporto de Florianópolis (SC), ajuda a pensar em iniciativas para acolher outros colegas que estejam em situação similar. Ela comenta o seguinte: “Eu passei por essa dor, a comunicação é muito importante porque promove maior entrosamento e faz com que colaboradores entendam a cultura da empresa” (Wenzel, 2021).

Um dos desafios é a atração desses estrangeiros às vagas da empresa. Para isso, contam com o apoio de diversas ONGs, como Refúgio 343, Instituto Adus e Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados, que repassam as oportunidades, dão apoio psicológico quando necessário e auxiliam na documentação (Wenzel, 2021). Maria Marquez destaca:

[...] já estamos colhendo os frutos desse programa, com o aumento na contratação de migrantes. E para a empresa é um grande ganho, é uma nova cultura, uma nova visão. São profissionais preparados, que falam outras línguas. Estudos mostram que migrantes ficam mais tempo na empresa. Esse programa muda a vida das pessoas, o que eu sei hoje eu aprendi aqui na Localiza. Os próximos passos do projeto são abrir mais ações para público externo, fazer oficinas para refugiados, finalizar o curso de português para ser disponibilizado a todos e abrir mais vagas para estrangeiros (Wenzel, 2021, *on-line*).

Assim como a Localiza, a Unidas, empresa de locação de veículos, contrata venezuelanas para trabalharem na locadora, além de apoiar a formação de refugiadas. A sensibilização dos gestores e das equipes pela causa da migração e refúgio fez com que a empresa apoiasse a capacitação de 62 mulheres refugiadas em Boa Vista e realizasse a contratação de duas profissionais logo no primeiro ano de envolvimento da empresa com a causa do refúgio, em 2020, quando se tornou signatária da Rede Brasil do Pacto Global da ONU e se engajou no Empoderando Refugiadas¹⁴ (Lima, 2021b).

Essa empresa também realizou a contratação de 2 participantes do Empoderando Refugiadas para trabalharem na loja de Natal e no Aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro. Uma vez formalizada a aprovação das candidatas, o projeto iniciou a etapa de interiorização, que consiste na mudança da refugiada e de sua família para a cidade de destino. Com o apoio do Acnur, Operação Acolhida, Avsi e outras organizações, as famílias recebem auxílio para moradia, viagem, documentação, auxílio financeiro para a chegada e assistência social (Lima, 2021b).

Cruziri foi a primeira refugiada contratada pela Unidas por meio do projeto para trabalhar no aeroporto. Com formação em Pedagogia, foi aprovada também em outros três processos de seleção. Depois de analisar as propostas que recebeu, a venezuelana optou por começar a sua carreira no Brasil junto com a equipe da Unidas. Em poucos meses de atuação na empresa, ela pediu transferência para Porto Alegre, onde estaria mais perto de amigos e familiares. A Unidas levou em consideração seu bom desempenho, aceitou e apoiou a mudança (Lima, 2021b).

¹⁴ O Empoderando Refugiadas é um projeto que envolve o Acnur, a ONU Mulheres e a Rede Brasil do Pacto Global da ONU com foco na empregabilidade de mulheres refugiadas e solicitantes da condição de refugiada e migrante que buscam no Brasil uma oportunidade de reconstruírem as suas vidas.

Outro ponto relevante é que Cruziri foi destaque na campanha de Dia Internacional da Mulher na Unidas em 2021, construída baseada em histórias de inspiração de colaboradoras da empresa (Lima, 2021b).

Paola, a segunda refugiada contratada por intermédio do projeto, foi interiorizada para Natal em fevereiro de 2021 e selecionada para trabalhar na equipe da Unidas Seminovos. A integração da Paola em Natal contou com o auxílio da Cáritas Diocesana de Caicó, que realizou o financiamento de 3 meses de aluguel para a venezuelana. Paola realizou a sua primeira grande venda na empresa em maio de 2021. Ela tem se destacado tanto pela sua força de vontade, quanto pela sua dedicação (Lima, 2021b). Para ela,

[...] o projeto foi uma das portas que me abriu para que eu pudesse conquistar meus objetivos. Minha experiência neste trabalho tem sido muito boa, abre muitas oportunidades. Meus colegas de trabalho são como uma família. Era o apoio que necessitava. Meu plano para futuro é seguir trabalhando aqui, trazer minha família e minha filha para cá. Não é fácil, mas com esforço e entusiasmo será possível. Nunca pensei que venderia carros e aqui estou. Pouco a pouco vou aprendendo mais (Lima, 2021b, *on-line*).

De acordo com Fernanda Cotta, especialista em Sustentabilidade da Unidas, a inclusão de refugiados no quadro das pessoas colaboradoras da empresa é algo que tem humanizado os times, ao mesmo tempo que tem englobado novas características às equipes cada vez mais diversas. Além disso, ela comenta que os impactos positivos destas ações podem ser constatados nas pesquisas internas de engajamento, pois “aqui as pessoas são tratadas com respeito, podem ser elas mesmas. Quando a empresa procura trabalhar com essa diversidade, é possível perceber como o orgulho da equipe interna também cresce. É motivacional” (Lima, 2021b, *on-line*).

4.2 Empreendedores no turismo: vozes e histórias de pessoas refugiadas

Como citado anteriormente, o empreendedorismo é uma das alternativas para as pessoas refugiadas obterem recursos para o seu sustento e se integrarem na sociedade brasileira. O quadro 2 expõe a relação das matérias e vídeo selecionados sobre empreendedores refugiados com atuação no setor de alimentação, tanto na venda de comida por encomenda quanto em estabelecimentos de alimentação (restaurante e confeitoria), além de matérias sobre empreendedores artesãos.

Quadro 2: Matérias sobre refugiados empreendedores no setor de turismo no Brasil

Veículo	Nome da matéria/vídeo	Fonte
Ecoa Uol	“Empreendedores refugiados contam como construíram negócios no Brasil” – História de Rosa Bravo	Freitas (2021)
Ecoa Uol	“Empreendedores refugiados contam como construíram negócios no Brasil” – História de Anas Rjab	Freitas (2021)
Canal Empreender	“REFUGIADOS REPÓRTER EMPREENDEDOR”	Canal Empreender (2023)
Contraponto digital	“A comida como um recomeço para refugiados que chegam no Brasil”	Dias e Serpa (2019)
Refugiados Empreendedores	“Adib, natural da Síria, chef em Porto Alegre”	Refugiados Empreendedores (2021a)
Refugiados Empreendedores	“Alejandrina, natural da Venezuela, artesã em Boa Vista”	Refugiados Empreendedores (2021b)

Fonte: elaboração da autora (2023).

Grávida de 7 meses, Rosa Bravo veio andando da Venezuela ao Brasil, junto com o marido e o filho mais velho. Relata que teve diversas dificuldades para chegar em um país com uma língua e cultura distintas e um bioma diferente. Porém tinha muita força e vontade de estar aqui. Chegou inicialmente a Boa Vista, aí foi para Manaus. Começou trabalhando com artesanato, que já era o que fazia na Venezuela e continua trabalhando com isso. Trabalha com macramê, cerâmica, metais, couro e várias outras áreas do artesanato, além de algumas matérias-primas da Venezuela (Freitas, 2021).

Conhecendo outras cidades do Brasil, foi entendendo as preferências das pessoas e diversificando o seu trabalho, de modo a se adaptar às demandas dos seus novos clientes. Ela e sua família, depois de viajarem pelo Norte e Nordeste do Brasil, fixaram-se em Brasília. Lá, Rosa conseguiu alugar um espaço na Feira de Artesanato da Torre de TV, por meio de uma pessoa da associação de artesãos. Um dos pontos positivos de alugar o espaço da feira de artesanato foi ter conseguido também se juntar a outras mulheres empreendedoras (Freitas, 2021).

Outro ponto importante de sua trajetória é que, com a pandemia da Covid-19, começou a vender o seu trabalho pelas redes sociais para todo o Brasil. Por mais que tenha sido difícil se adaptar neste período, comentou que muitas pessoas quiseram ajudá-la e que nunca se sentiu

sozinha. No entanto, citou que, quando vendia presencialmente, podia fazer comentários sobre suas artes e sensibilizar os clientes para comprarem os seus produtos. E, apesar da barreira da língua para explicar sobre as suas mercadorias, sente que esta dificuldade foi diminuindo com o tempo, visto que foi aprendendo a se comunicar melhor em português. Por mais que tenham existido dificuldades para vender de forma *on-line*, vem dando certo, pois as pessoas entram em contato, via redes, para elogiar o seu trabalho e ficam felizes de conhecer a sua cultura, o que para ela é muito positivo (Freitas, 2021).

Algo que a ajudou muito foram as parcerias com seus amigos, que a ajudam a tirar as fotos dos produtos que vão para as redes sociais posteriormente. Seus planos para o futuro envolvem novas parcerias com mais redes de empreendedoras e outros artistas que se ajudem mutuamente para que cresçam juntos. Para ela, o mais importante é manter viva a sua cultura em seu trabalho (Freitas, 2021).

Alejandrina saiu da Venezuela, pois seu marido possuía problemas de saúde e, diante da crise que assola o país, ela não conseguia comprar os seus remédios. “Deixamos nossos filhos com lágrimas nos olhos, pensando que não voltaremos”, comenta ela a respeito do momento da partida. Faz parte da população indígena Warao que saiu da Venezuela e foi em direção ao Brasil. Ela mora em um abrigo mantido pela Fraternidade – Federação Humanitária Internacional (FFHI) - em Boa Vista (Refugiados Empreendedores, 2021b, *on-line*).

Professora de formação e com mais de quarenta anos de carreira, encontrou no artesanato o seu sustento aqui. Afirma que o artesanato é parte fundamental do patrimônio e da cultura da Venezuela e vê pontos similares com a atividade no Brasil: “desde pequenas, as mulheres encontram no artesanato parte importante de sua educação. Com o tempo, foram surgindo outras variações para o artesanato, inclusive de viés econômico, para comercializar” (Refugiados Empreendedores, 2021b, *on-line*).

Ela integra o projeto “A cadeia de Valor do Artesanato Warao,” desenvolvido pelo Museu A Casa e pelo Acnur. De acordo com a Fraternidade – Federação Humanitária Internacional (FFHI), responsável também pela iniciativa, o trabalho se desenvolveu ao longo de quatro anos e proporcionou para as mulheres que moram nos abrigos a possibilidade de melhorar a sua técnica e o seu ofício. Dentre os diversos itens, pode-se destacar cestarias e redes produzidas com a fibra do buriti, razão de orgulho para ela: “Me sinto orgulhosa de praticar e carregar tradições como as nossas. A forma com que o artesanato é feito, e o fato de

compartilharmos esse costume e levarmos de geração em geração” (Refugiados Empreendedores, 2021b, *on-line*).

Comentou que agora a sua prioridade é mandar recursos para os seus filhos, que acabaram ficando na Venezuela: “Eles são todos formados, mas o salário que ganham mal dá para comprar um pão. A situação dos nossos familiares é a nossa maior preocupação”. Alejandrina, além de ter no artesanato a sua principal fonte de renda, também sonha em compartilhar e intercambiar a sua cultura com outros povos indígenas aqui e se integrar cada vez mais ao Brasil. “Quero compartilhar e ser parte do Estado, contribuir com minhas ideias experiências, para que os outros me conheçam e para que eu possa também conhecê-los” (Refugiados Empreendedores, 2021b, *on-line*).

Adriana Camargo saiu da Venezuela em busca de melhores condições de vida. Formada em Gerência e Administração de Recursos Humanos, ela chegou ao Brasil em 2016 e, depois de um tempo, trabalhando em diferentes empregos, conseguiu poupar o dinheiro para investir no empreendimento que sempre sonhou, o Aromas Café & Cake. Antes de vir ao Brasil, já tinha ido a outros países, como a Colômbia, onde nasceu a vontade de estabelecer uma cafeteria. No Brasil, começou a trabalhar, e no início não tinha dinheiro suficiente para montar o seu próprio negócio (Canal Empreender, 2023).

Com o tempo, desde o seu primeiro trabalho no país (doméstica e babá), foi guardando dinheiro mensalmente, em torno de 100 dólares. Gastava um pouco mais da metade do que ela ganhava. Depois de cerca de três anos foi trabalhando em outros lugares e guardando um pouquinho mais, até quando teve dinheiro suficiente para investir. Com a ajuda de sua irmã e sua mãe, em um negócio de família, alugou um espaço e começou a montar a loja. No entanto, foi necessário aguardar entre quatro e cinco anos para que a ideia amadurecesse porque vários obstáculos surgiram, inclusive a pandemia, assim como muito aprendizado foi necessário em direção ao empreendedorismo (Canal Empreender, 2023).

Ela citou que vende uma grande variedade de produtos como bolos, arepas, empanadas, chalapas, sucos, lanches, além do prato típico da Venezuela, o pabellón. Também comentou que a pandemia foi um momento de grande dificuldade e, nesse período, realizou sua inscrição na página do Ifood, onde começou a vender pelo delivery com a ajuda de uma ONG (Canal Empreender, 2023).

Com o tempo, ela vê novas oportunidades. Mudou-se para um espaço maior e as vendas aumentaram. Sua dica para outros empreendedores é que

seja constante, não pegue empréstimo com ninguém porque os juros sempre ‘ferram’ com as pessoas, guarde dinheiro e faça as coisas que sejam autênticas para você, mesmo que elas sejam pequenas. Com o tempo, você vai crescendo gradualmente, não precisa investir tudo de uma vez porque você pode perder tudo e piorar tudo. Cresce e faz um negócio aos poucos (Canal Empreender, 2023, *on-line*).

Com o auxílio de ONGs, que ajudam a montar cardápio, marca e gestão das redes sociais, os sírios, por exemplo, têm entrado na gastronomia por meio justamente das redes, como páginas no Facebook, oferecendo comida por meio de encomendas. Foi dessa maneira que o refugiado Talal Al-tinawi, de 44 anos, começou. Chegou ao Brasil em dezembro de 2013, com seus 2 filhos e a sua esposa. Posteriormente, o casal teve mais uma filha no Brasil. Ele é engenheiro mecânico e, em Damasco, tinha um escritório de engenharia e três lojas de roupa infantil (Dias; Serpa, 2019).

Ao chegar ao Brasil, no bairro paulistano do Brás, começou a vender roupa para crianças. Foi durante o aniversário do seu filho mais velho que veio a ideia de trabalhar com alimentação, após a sua comida ser elogiada pelos convidados. Ajudado por um amigo criou uma página no Facebook para vender salgados. A partir daí, começou a cozinar para festas grandes em São Paulo, como as do Museu da Imigração, e preparar refeições todos os dias durante o mês do Ramadã para quatrocentas pessoas (Dias; Serpa, 2019).

A popularidade de Talal na gastronomia fez com que conseguisse abrir um restaurante com dinheiro arrecadado em uma plataforma de financiamento colaborativo por meio de divulgação no Facebook, televisão, revistas e jornais. Nas entrevistas que dava ele aproveitava para comentar de sua situação e de seu projeto de implantar um restaurante (Dias; Serpa, 2019).

No período de dois meses, acabou arrecadando R\$72.000,00 para abrir, na zona sul de São Paulo, no bairro Jardim das Acácias, o Talal Culinária Síria, inaugurado em abril de 2016. Atualmente, Talal não tem mais o restaurante, porém continua trabalhando com a venda de salgados e jantares, que oferece na sua casa para aqueles que queiram provar a culinária síria e descobrir mais a respeito da história do seu país. Também é constantemente convidado para ministrar workshops e palestras (Dias; Serpa, 2019).

Natural da Síria, Anas Rjab veio da Líbia, onde cursou faculdade e depois trabalhou como engenheiro de telecomunicações. Com os conflitos no país, veio para o Brasil. Por mais que já possuísse formação de ensino superior, não conseguiu emprego como engenheiro. Assim, virou chef e foi trabalhar com gastronomia (Freitas, 2021).

Inicialmente, não sabia cozinhar nada. Foi aprendendo pelas receitas de sua mãe e começou vendendo comida na Feira Junta Local, no Rio de Janeiro. Porém, algo que o incomodava era que, quando o clima não estava bom na cidade, as pessoas não iam para a feira e, assim, não conseguia vender todos os seus produtos e tinha que jogar comida no lixo por ser perecível. Posteriormente, decidiu começar a vender produtos mais sustentáveis e com mais longa validade fora da feira (Freitas, 2021).

Foi aí que começou o Simsim Culinária, no Rio de Janeiro, com vendas *on-line* de entrega de comida árabe para todo o Brasil, além de estar presente em padarias cariocas. O primeiro produto que começou a vender foi o *hommus*. Foi, com o tempo, testando as receitas e vendo como se dava o processo de conserva do produto. Isso tudo era feito à mão, em casa. Depois de um tempo, começou a vender outros produtos também, obtendo *feedbacks* muito positivos (Freitas, 2021).

Quando chegou ao Brasil, não sabia se ia ficar aqui. Mas, como foi muito bem acolhido, acabou optando em permanecer. Para ele, o início da pandemia foi um período muito difícil, ainda mais porque vários eventos foram cancelados e achava que “o mundo ia acabar”. Porém, com o tempo, adaptou-se. Para ele, ser refugiado é se adaptar às coisas (Freitas, 2021, *on-line*).

Entre seus planos futuros, vê a expansão do seu negócio, alcançando mais clientes e lançando mais produtos, além de ampliar as parcerias. Além disso, busca criar um blog *on-line* para compartilhar receitas e curiosidades sobre culinária árabe. Quer crescer e empregar mais refugiados, de modo a ajudar quem o ajudou antes (Freitas, 2021).

Foi também a guerra civil que assola a Síria desde o ano de 2011 que deixou Adib e a sua família sem escolha, a não ser sair de seu país natal. Ele afirma que “foi tudo muito rápido e bem difícil. Recolhemos tudo e deixamos o país”. Sua primeira opção foi se refugiar na Jordânia, porém relata que a vida no local não era fácil, por causa principalmente das dificuldades e dos altos custos de se obter uma licença de trabalho: “tudo era difícil, precisávamos trabalhar escondidos dos oficiais de imigração, eu me sentia como um lixo”. Depois, após pouco tempo na Malásia, local onde foi vítima de racismo, resolveu vir para o Brasil, como comenta: “pesquisei bastante sobre o país e tive a impressão que o povo seria mais receptivo” (Refugiados Empreendedores, 2021a, *on-line*).

Desde que chegou aqui, há nove anos, mora em Porto Alegre. Por mais que tenha se sentido acolhido pelas pessoas da cidade, a falta de domínio do português foi uma dificuldade para ele, que focou em aprender português assim que chegou ao Brasil. Posteriormente, sua

dificuldade foi conseguir um trabalho: “Trabalhei em restaurantes, confeitarias, em hotéis, sempre na intenção de juntar um pouco de dinheiro”. Desde que chegou aqui, tinha o objetivo de começar o seu próprio empreendimento (Refugiados Empreendedores, 2021a, *on-line*).

Seu primeiro negócio no Brasil foi uma confeitaria de doces árabes, que é comandada por seus irmãos, também residentes no Brasil. Há três anos, em conjunto com dois sócios, Adib abriu o Shawarma Dubai, com uma aceitação do público de Porto Alegre que o surpreendeu: “As pessoas ficaram esperando a gente abrir, e quando finalmente inauguramos, nosso produto fez muito sucesso”. A lanchonete está localizada na Cidade Baixa de Porto Alegre e, antes da pandemia, a espera para conseguir um lanche no lugar chegava a quase uma hora nos dias de maior movimento. O empresário, que já trabalhava no setor de alimentação tanto na Jordânia quanto na Síria, afirmou que os maiores sucessos da Shawarma Dubai são os lanches de carne, com 19 temperos distintos e de frango, com 14 temperos, além da pasta de alho, considerada a marca registrada do local (Refugiados Empreendedores, 2021a, *on-line*).

A pandemia da Covid-19 e as medidas restritivas colocadas pelas autoridades em Porto Alegre afetaram de forma significativa o empreendimento: “Antes nós abríamos das cinco da tarde à meia noite, e agora trabalhamos a partir das 11 da manhã. Mesmo com o aumento no expediente, não conseguimos recuperar as vendas”. Agora, as delícias do Shawarma Dubai são vendidas também via aplicativos, algo que foi muito importante, principalmente durante o período de pandemia. Adib afirmou que, durante esse período, mesmo com o aumento do preço dos insumos, trabalhou duro para não repassar a alta dos alimentos para os seus clientes. Adib, neste momento, não perdia as esperanças de dias melhores: “A gente tem que tomar conta, esperar, respirar fundo e aguentar, porque eu não vou desistir”, afirmou (Refugiados Empreendedores, 2021a, *on-line*).

4.3 Empregabilidade e empreendedorismo: uma discussão preliminar

É fundamental retomar algumas ideias dos autores do item 3 deste trabalho frente aos resultados dos relatos das empresas que empregam refugiados e das pessoas refugiadas que começam a empreender no setor de turismo.

Iniciando esta discussão, Cardoso et al. (2022) apontam as dificuldades de inclusão, falta de reconhecimento do potencial e até discriminação de pessoas refugiadas no mercado de

trabalho. No entanto, não houve menção desses aspectos ao longo dos casos relatados pelas organizações e pelos empreendedores, exceto no caso de Adib (sírio), que passou por adversidades quando se refugiou na Jordânia e teve que trabalhar escondido dos oficiais de imigração, além de ter sido vítima de racismo na Malásia.

Por outro lado, notou-se a existência de programas de gestão de diversidade em empresas nas organizações mencionadas, como apontado por Cardoso et al. (2022). O programa Diversidade e Inclusão da Localiza é um exemplo que gerou aumento significativo na contratação de refugiados no seu quadro de colaboradores. Porém, apesar disso, questiona-se se haveria de fato uma cultura em prol da diversidade com a contratação dessas pessoas ou se tal postura seria mais uma estratégia de marketing e uma ação de responsabilidade social para a geração de uma imagem positiva perante o mercado e a sociedade.

Com relação à dificuldade na revalidação dos diplomas de pessoas refugiadas, tratada tanto por Albano e Losekann (2021) quanto por Cardoso et al. (2022), esse aspecto apareceu claramente em alguns relatos de refugiados. Estes, sem conseguirem a revalidação de seus diplomas universitários, foram trabalhar em outras áreas, como é o caso de Cruziri (venezuelana), que foi contratada pela Unidas para trabalhar no aeroporto, apesar de ser formada em Pedagogia. Diante disso, organizações como a Associação Magdala Castro realizam ações de desenvolvimento profissional e capacitação na área em que as pessoas em situação de refúgio atuarão. Outro exemplo é a oferta de aulas práticas e teóricas sobre operação hoteleira pelo Blue Tree Hotels.

Essa dificuldade de revalidação de diplomas fez também com que vários refugiados decidissem empreender em uma área diferente de sua formação ou daquela que atuavam em seus países de origem: a) Talal Al-tinawi (sírio), engenheiro mecânico, mas que trabalha na área da gastronomia; b) Anas Rjab (sírio), engenheiro de telecomunicações, que também atua na área de gastronomia como chef; c) Alejandrina (venezuelana), professora, que trabalha com artesanato; d) Adriana Camargo (venezuelana), formada em Gerência e Administração de Recursos Humanos, que é proprietária do Aromas Café & Cake.

Embora muitos refugiados trabalhem em uma área diferente da sua formação original, o inverso também pode ocorrer. Este é o caso da refugiada síria Yamam Saad, formada em Arqueologia, que criou a experiência “Viagem à Damasco”, e da venezuelana Rosa Bravo que continuou a trabalhar com artesanato no Brasil.

Cardoso et al. (2022) ainda apontam que, por mais que as pessoas refugiadas se sintam aliviadas de estarem empregadas, podem estar frustradas por não conseguirem seguir em suas carreiras. Nos documentos analisados não se identificou esse aspecto, que exaltam apenas histórias inspiradoras de sucesso.

Ainda sobre a discussão quanto à presença de histórias de sucesso na mídia, o presidente da rede Blue Tree Hotels comenta sobre o fato de a organização estar muito feliz com a oportunidade de dar emprego para pessoas refugiadas e da mesma forma, a resposta desses empregados tem sido muito positiva. É importante ressaltar que, em diversos casos analisados, publicados em revistas ligadas ao setor turístico, há uma falta de depoimentos das pessoas refugiadas falando por elas mesmas. Diferentemente, em outros meios, como na plataforma “Empresas com Refugiados”, há outras falas e depoimentos feitos por pessoas refugiadas, como é o caso de Juan Carlos Naranjo, que trabalha na Localiza.

Notou-se que, na maioria das matérias publicadas nas revistas ligadas ao setor turístico, parece não haver preocupação em dar voz às pessoas refugiadas, uma vez que seus discursos costumam ser de CEOs e presidentes de grandes cadeias hoteleiras. Já no caso das matérias da plataforma Empresas com Refugiados, a situação muda, pois há vários depoimentos também de pessoas refugiadas, dando voz e visibilidade a elas.

Outro ponto que pode ser destacado é o idioma que, de acordo com Alrawadieh et al. (2021), é essencial na comunicação com clientes, fornecedores e comunidade. O desconhecimento do idioma, além da cultura em um novo país, pode ser uma barreira, como relatado por Rosa Bravo (venezuelana) e Adib (sírio), que empreenderam esforços para conseguir se comunicar em português. As próprias empresas reconhecem a importância de refugiados falarem o idioma local, como citado por Wenzel (2021), sobre a intenção da Localiza de ofertar curso de português aos refugiados contratados. Assinala-se ainda que o conhecimento de diferentes idiomas por pessoas refugiadas pode ser positivo para o setor turístico, pois são características fundamentais, especialmente para aqueles que trabalham no turismo receptivo (Martins, 2021).

Adicionalmente, cita-se como Yamam Saad (síria) aproveitou o conhecimento do árabe, em sua experiência “Viagem à Damasco” do Airbnb, com um quadro com o nome dos “hóspedes” escritos em caligrafia árabe. Essa ação pode representar a união de pessoas de diferentes culturas e idiomas, um passo para uma integração de distintas culturas.

Nesse sentido, cita-se também o idioma como fator auxiliar de acolhimento e integração das pessoas refugiadas, como demonstrado em ações, por exemplo, e-mails no idioma do contratado, a atendente de Disque RH em francês e a líder do grupo Migrantes e Pessoas em Refúgio na Localiza, Maria Marquez, que ajuda em iniciativas para acolher outros colegas para maior entrosamento e compreensão da cultura da empresa.

Ainda sobre integração, cita-se o auxílio da Cáritas Diocesana de Caicó no financiamento de aluguel de Paola (venezuelana), que trabalha na Unidas Seminovos. Já, Anas Rjab (sírio) afirma que se sentiu bem acolhido no Brasil, assim como Adib (sírio), que teve suas expectativas atendidas em relação aos brasileiros, um povo receptivo. E a importância da integração é destacada por Alejandrina (venezuelana), que gostaria de compartilhar a sua cultura com outros povos indígenas.

Outro tópico relevante é acerca da alimentação, considerada um marcador cultural de um grupo de pessoas (Lucena, 2021), além de elemento de memória, pertença e identidade. Isso é evidenciado no discurso de Talal Al-tinawi (sírio), ao afirmar que “provar a culinária síria é descobrir mais a respeito da história de seu país” (Dias; Serpa, 2019, *on-line*).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível afirmar que o turismo possui um importante papel na economia mundial, uma vez que gera anualmente muitos postos de emprego. Dentro do contexto dos deslocamentos forçados, foi perceptível um aumento do número de pessoas refugiadas pelo mundo, ao longo dos últimos anos. Uma parcela delas, ao chegarem em um novo país, acabam por encontrar alternativas de empregos na área do turismo, algo que possibilita não somente o seu sustento, mas também poderá estimular a sua integração nos países que as acolheram.

Este trabalho teve como proposta responder a seguinte pergunta: como as pessoas refugiadas se inserem no mercado de trabalho do setor turístico no Brasil? Para isso, seus objetivos incluíram construir uma base teórica sobre a problemática dos refugiados no mundo e no Brasil. Neste sentido, abordou-se dados quantitativos de deslocamentos forçados no Brasil e no mundo, conceitos ligados ao refúgio, atuação de organismos de apoio às pessoas refugiadas, regulamentação ligada ao refúgio no Brasil, barreiras e desafios às pessoas refugiadas no mundo do trabalho, oportunidades no empreendedorismo e importância da culinária e da alimentação para as pessoas refugiadas.

É importante esclarecer que se recorreu, em grande parte, à literatura publicada em inglês, o que significa que ainda há poucos estudos escritos em português sobre o assunto, particularmente artigos sobre a empregabilidade de pessoas refugiadas no setor turístico e sobre sua integração. Desta maneira, é possível afirmar que houve dificuldade em achar informações sobre o tema.

Além disso, ressalta-se que esta pesquisa não teve como foco o aprofundamento da legislação ligada ao refúgio. Abordou-se a questão de reconhecimento ou não da condição de refugiado, além de relatar brevemente como ocorre o processo de solicitação de residência para os principais grupos de refugiados que chegam no Brasil, considerados provenientes de locais de grave e generalizada violação de direitos humanos.

O segundo objetivo deste estudo envolveu descrever a atuação das organizações do setor turístico na empregabilidade de refugiados. Para isso, foram analisados os casos das empresas Accor, Blue Tree Hotels, Localiza, Unidas, Airbnb e organização sem fins lucrativos Migraflix. Nesta análise, percebeu-se a implantação de programas de Diversidade e Inclusão, algo que foi responsável pelo aumento da contratação de pessoas refugiadas no quadro de colaboradores da empresa. Além disso, com a dificuldade de revalidação de diplomas, muitos acabam indo

trabalhar no setor privado em uma área nova, distinta daquela que atuavam em seu país de origem. Neste sentido, destacam-se programas de capacitação e treinamento ofertados por várias empresas e organizações para o aprendizado sobre novas áreas.

É importante frisar também o idioma como uma barreira, quando não há o seu conhecimento, ou, por meio de seu aprendizado, como uma ferramenta importante para gerar a integração das pessoas refugiadas no novo país. Considerando isto, não somente empresas, mas também ONGs oferecem cursos de português.

Outro ponto que pode ser ressaltado é que as empresas abordam, de forma majoritária, histórias de sucesso sobre pessoas refugiadas empregadas. Desta maneira, isso representaria, de forma geral, que não haveria discriminação de pessoas refugiadas nas empresas e nem hostilidade. Sob essa perspectiva, seria essencial que fossem elaborados outros estudos com base em entrevistas com as próprias pessoas refugiadas como forma de aprofundar sua opinião sobre o assunto.

Em relação ao último objetivo, que envolve as facilidades e dificuldades enfrentadas por empreendedores refugiados que atuam no setor de turismo, percebeu-se que há muitas pessoas refugiadas que começam a empreender numa área diferente da que trabalhavam em seu país de origem, também em função da dificuldade de revalidação de diplomas. Para aquelas que continuam trabalhando no mesmo ramo que atuavam em seu país de origem, é percebida a importância de adaptar seus produtos aos seus novos clientes brasileiros. Com o objetivo de se integrarem, é perceptível, por meio dos depoimentos, a importância da existência de uma rede de apoio a esses empreendedores.

De forma geral, também se notou que muitos refugiados empreendedores acabaram por se sentir bem acolhidos aqui no Brasil e a gostar deste país. No entanto, essa sensação pode ser devido ao fato de que são forçados a se deslocar, ou seja, acabam vindo de contextos muito complicados de vida. Dessa maneira, como tudo é relativo, chegar ao Brasil pode ser uma enorme satisfação para as pessoas refugiadas, mesmo que enfrentem problemas de empregabilidade, além de outros. Pode-se destacar ainda o senso de adaptabilidade dos empreendedores refugiados a novos ambientes e de resiliência. Isso porque, por mais que haja dificuldades no caminho, as pessoas refugiadas, muitas vezes, acabam sendo resilientes considerando as diversas barreiras apresentadas no decorrer de suas trajetórias.

Esta pesquisa foi realizada exclusivamente com base em documentos disponíveis na internet. Assim, é importante dizer que não se pode afirmar que os seus resultados possam ser

generalizados a todas as empresas do setor do turismo que contratam pessoas refugiadas e a todos os refugiados empreendedores. Porém, o presente trabalho oferece um ponto de partida para futuras pesquisas sobre o tema, uma vez que inclui algumas reflexões importantes baseadas em casos reais estudados.

Para futuros estudos, sugere-se a elaboração de pesquisas com pessoas refugiadas de outras nacionalidades, como afegãos, e, como já citado, propõe-se a realização de entrevistas. Essas atividades não puderam ser desenvolvidas no âmbito deste Trabalho de Conclusão de Curso devido à falta de tempo hábil, uma vez que o contato com as ONGs para a realização de entrevistas demanda um prazo maior para a concessão de aprovações. Além disso, há muitas organizações que não permitem realizar entrevistas com pessoas refugiadas para fins acadêmicos.

Outro ponto a ser assinalado é a sensibilidade do tema, pois muitas pessoas refugiadas podem não se sentir confortáveis para falar sobre seu processo de refúgio, adaptação e integração no Brasil, uma vez que essa trajetória envolveu dificuldades e traumas pessoais. Nesse sentido, para realização de conversas e perguntas mais profundas sobre o tema, seria aconselhável que houvesse um contato mais longo com a pessoa refugiada, de modo que fosse estabelecida uma relação de confiança entre ela e o entrevistador, possibilitando o acesso a temas mais sensíveis.

Além disso, seria interessante a realização de mais estudos sobre a empregabilidade de pessoas refugiadas em outros setores, até para que fosse possível comparar a empregabilidade em diferentes áreas, suas semelhanças e diferenças. Dessa maneira, seria possível elaborar também um estudo mais completo e amplo sobre a empregabilidade de forma geral das pessoas refugiadas no Brasil.

Assim, considerando o exposto, é possível afirmar que este tema é de extrema relevância não somente para a academia, mas também para a sociedade como um todo, apesar de ainda pouco estudado. Consequentemente, é essencial que existam mais pesquisas no Brasil que façam o paralelo entre o deslocamento forçado e o turismo.

REFERÊNCIAS

- ACNUR - ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Brasil reconheceu mais de 65 mil pessoas como refugiadas até 2022, 20 jun. 2023a. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/2023/06/20/brasil-reconheceu-mais-de-65-mil-pessoas-como-refugiadas-ate-2022/>. Acesso em: 15 ago. 2023.
- ACNUR - ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Convenção das Nações Unidas relativa ao Estatuto dos Refugiados. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/convencao-de-1951/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- ACNUR - ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS. Setor hoteleiro é opção para refugiados se realocarem no mercado de trabalho, 28 fev. 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/2020/02/28/setor-hoteleiro-e-opcao-para-refugiados-se-realocarem-no-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- ALBANO, A. C. N.; LOSEKANN, R. Z. Refugiados no mercado de trabalho: uma análise sobre a empregabilidade de refugiados no Brasil e na Alemanha. **Cátedra Fecap**, 2021. Disponível em: <https://www.catedrafecap.sinteseeventos.com.br/arquivo/downloadpublic?q=YToyOntzOjY6InBhcmFtcyI7czozNToiYToxOntzOjEwOijJRF9BUlFVSVZPIjtzOjQ6IjcxNDgiO30iO3M6MToiaCI7czozMjoiNDE3ZDdkYWNmZTZiMTlhMDkxYmU5ZTYwNWYyOTI3ZGMiO30%3D>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- ALRAWADIEH, Z.; ALTINAY, L.; CETIN, G.; SIMSEK, D. The interface between hospitality and tourism entrepreneurship, integration and well-being: A study of refugee entrepreneurs. **International Journal of Hospitality Management**, ago. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431921001560>. Acesso em: 10 set. 2023.
- ALTHAUS, A. The false dichotomy between ‘economic migrants’ and refugees. **IOM Blog**, [s.d.]. Disponível em: <https://weblog.iom.int/false-dichotomy-between-economic-migrants-and-refugees>. Acesso em: 10 out. 2023.
- ALTO COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA OS DIREITOS HUMANOS. Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias, 1990. Disponível em: <https://acnudh.org/wp-content/uploads/2012/08/Conven%C3%A7%C3%A3o-Internacional-para-a-Prote%C3%A7%C3%A3o-dos-Direitos-Humanos-de-todos-os-Trabalhadores-Migrantes-e-Membros-de-suas-Fam%C3%A3ias.pdf>. Acesso em: 10 out. 2023.
- ALTOÉ, I.; AZEVEDO, E. de. Comida migratória: a cultura alimentar e as identidades de refugiados. Revista del CESLA, núm. 22, pp. 247-264, 2018. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/2433/243360086012/html/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- BARRETTTO, M. **Planejamento e Organização em Turismo**. Campinas: Papirus, 1991.
- BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 6 ed. São Paulo: Senac, 2001.
- BHABHA, H. **O local da cultura**. Belo Horizonte: UFMG, 1998.

BRASIL. Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017. Institui a Lei de Migração. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13445.htm. Acesso em: 30 out. 2023.

CARDOSO, J. G.; SILVA, P. M. M. da.; IWAYA, G. H.; PAULA, B. S. de.; SILVA, A. W. P. da.; OLIVEIRA, W. F. M. de. Barreiras ao emprego de refugiados no Brasil e seus impactos na integração de longo prazo. **Revista Brasileira de Estudos de População**, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/6P3hmfryxSrPhPYMRvMx5pD/#>. Acesso em: 29 ago. 2023.

CARTILHA para solicitantes de refúgio no Brasil. Acnur - Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados, [s.d.] a. Disponível em: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/Publicacoes/2014/Cartilha_para_solicitantes_de_refugio_no_Brasil.pdf?view=1. Acesso em: 27 set. 2023.

CIFCI, I.; CETIN, G. Identifying success factors of refugee entrepreneurs in the tourism and hospitality industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 18 mai. 2023. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-11-2022-1439/full/pdf?title=identifying-success-factors-of-refugee-entrepreneurs-in-the-tourism-and-hospitality-industry>. Acesso em: 10 set. 2023.

DARTORA, J. de S. Turismo e suas implicações teóricas. [s.d.]. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/49-turismo-e-suas-implicacoes-teoricas.pdf>. Acesso em: 10 set. 2023.

DELFIM, R. B. Conheça organizações internacionais que atuam junto a refugiados. **MigraMundo**, 10 fev. 2016. Disponível em: <https://migramundo.com/conheca-organizacoes-internacionais-que-atuam-junto-a-refugiados/>. Acesso em: 15 ago. 2023.

DENCKER, A. de F. M. **Pesquisa em turismo: Planejamento, métodos e técnicas**. São Paulo: Futura, 2007.

DIAS, A. C. S.; SOUZA, M. A. de. O contexto internacional e nacional dos imigrantes e refugiados. **Universidade Federal Fluminense**, 6 nov. 2023. Disponível em: <https://www.uff.br/?q=noticias/06-11-2023/o-contexto-internacional-e-nacional-dos-imigrantes-e-refugiados>. Acesso em: 29 ago. 2023.

DIAS, A. P.; SERPA, M. C. A comida como um recomeço para refugiados que chegam no Brasil. **Contraponto digital**, 19 mar. 2019. Disponível em: <http://agemt.org/contraponto/2019/03/19/a-comida-como-um-recomeco-para-refugiados-que-chegam-no-brasil/>. Acesso em: 29 ago. 2023.

FREITAS, C. Empreendedores refugiados contam como construíram negócios no Brasil. **Ecoa Uol**, 11 fev. 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/ecoa/ultimas-noticias/2021/02/11/empreendedores-refugiados-contam-como-construiram-negocios-no-brasil.htm>. Acesso em: 10 set. 2023.

GLOBAL Trends: Forced Displacement in 2022. Acnur - Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados, 14 jun. 2023b. Disponível em: <https://www.unhcr.org/sites/default/files/2023-06/global-trends-report-2022.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2023.

HASANAGIC, A. 20 organizations working to support refugee rights. **Social Impact Guide**, 4 mar. 2023. Disponível em: <https://socialimpactguide.com/journal/organizations-support-refugee-rights/>. Acesso em: 15 ago. 2023.

- LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. **Turismo na Economia**. São Paulo: Aleph, 2004.
- LIMA, Y. Airbnb e Migraflix capacitam refugiados para oferecerem experiências culturais. **Empresas com Refugiados**, 24 mar. 2021a. Disponível em: <https://www.empresascomrefugiados.com.br/post/airbnb-e-migraflix-capacitam-refugiados-para-oferecerem-experi%C3%A3ncias-culturais>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- LIMA, Y. Unidas apoia a formação de refugiadas e contrata venezuelanas para atuarem na locadora. **Empresas com Refugiados**, jun. 2021b. Disponível em: <https://www.empresascomrefugiados.com.br/post/unidas-apoia-a-forma%C3%A7%C3%A3o-de-refugiadas-e-contrata-venezuelanas-para-atuarem-na-locadora>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- LUCENA, C. T. Comida de refugiado como recurso identitário e de identificação. **Cadernos CERU**, v. 32, n. 2, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ceru/article/view/193377>. Acesso em: 11 out. 2023.
- MACIEL, V. Setor turístico já gerou cerca de 83,9 mil empregos em 2023. Empregos. Brasília, **Ministério do Turismo**, 29 jun. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/setor-turistico-ja-gerou-cerca-de-83-9-mil-empregos-em-2023>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- MARTINS, M. Um novo começo para os refugiados que chegam ao Brasil. **HotelNews**, 28 jun. 2022. Disponível em: <https://www.revistahotelnews.com.br/um-novo-comeco/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- MEDEIROS, M. de. L. **DEGUSTAR DE CULTURAS: a importância da gastronomia para o refugiado**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2019. Disponível em: <https://www.ccta.ufpb.br/editoraccta/contents/titulos/hotelaria/processos-sociais-sistemas-culinarios-em-contexto-de-deslocamentos-construcoes-de-identidades-memorias-e-patrimonios/livro-4-unirio.pdf#page=115>. Acesso em: 10 set. 2023.
- MJSP - MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. O que é refúgio, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/refugio/o-que-e-refugio>. Acesso em: 15 ago. 2023.
- MOSQUERA, A. Refugiados recebem apoio para desenvolver a gastronomia de seus países em restaurantes. **Istoé**, 17 fev. 2023. Disponível em: <https://istoe.com.br/viagem-no-prato/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- OKADA, H. Blue Tree Hotels capacita e emprega refugiados. **Revista Hotéis**, 11 jul. 2022. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/blue-tree-hotels-capacita-e-emprega-refugiados/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- OLIVEIRA, B.; SOUZA, R. Conseguir emprego é a maior dificuldade de refugiados no Brasil, diz pesquisa. **CNN Brasil**, 24 fev. 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/pesquisa-conseguir-emprego-e-a-maior-dificuldade-de-refugiados-no-brasil/>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Rocca, 2001.
- ONU MULHERES. Accor mobiliza gerentes de hotéis para promoção da empregabilidade de mulheres refugiadas e migrantes, 08 nov. 2022. Disponível em: <https://www.onumulheres.org.br/noticias/accor-mobiliza-gerentes-de-hoteis-para-promocao-da-empregabilidade-de-mulheres-refugiadas-e-migrantes/>. Acesso em: 29 ago. 2023.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. Diferenças entre imigrantes, refugiados, apátridas. Disponível em: <https://declaracao1948.com.br/2018/05/11/diferenca-migrantes-refugiados/>. Acesso em: 15 ago. 2023.

REFUGIADOS EMPREENDEDORES. Adib, natural da Síria, chef em Porto Alegre, jul. 2021a. Disponível em: <https://www.refugiadosempreendedores.com.br/refugiados/adib/porto-alegre>. Acesso em: 10 set. 2023.

REFUGIADOS EMPREENDEDORES. Alejandrina, natural da Venezuela, artesã em Boa Vista, fev. 2021b. Disponível em: <https://www.refugiadosempreendedores.com.br/refugiados/alejandrina/boa-vista>. Acesso em: 10 set. 2023.

REFUGIADOS | REPÓRTER EMPREENDER. **Canal Empreender**, 31 mar. 2023. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=F0RhOfwuDUM>. Acesso em: 10 set. 2023.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico** [livro eletrônico]. São Paulo: Cortez, 2013. Disponível em: <https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia do Trabalho Cient%C3%ADfico - 1%C2%AA Edi%C3%A7%C3%A3o - Antonio Joaquim Severino - 2014.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2023.