



**FUTURO DO TRABALHO NO TURISMO**  
**COMO A TECNOLOGIA IMPACTA OS**  
**TRABALHADORES DO SETOR?**

PROF<sup>a</sup> DR<sup>a</sup> ANGELA TEBERGA DE PAULA

A close-up photograph of a person's hands wearing bright yellow rubber gloves. The person is cleaning a dark wooden surface, likely a table, with a grey microfiber cloth. A spray bottle is visible in the background, with a fine mist of liquid being applied to the surface. The scene is brightly lit, and the background is slightly blurred, focusing attention on the cleaning action. A solid blue vertical bar is on the left side of the image, containing the text.

# O FUTURO DO TRABALHO DO TURISMO DEPENDE...



# QUE TURISMO QUEREMOS?

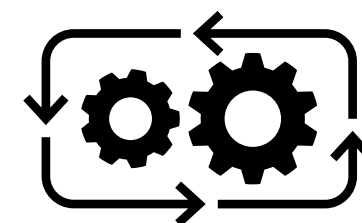




O investimento em tecnologia no capitalismo tem apontado para a verificação de dois cenários:



mecanização para aumentar o ritmo de trabalho e por consequência a capacidade produtiva



automação que retira postos de trabalho através da autonomia da máquina e intensifica o trabalho para os trabalhadores que permanecem.

# TECNOLOGIA E TRABALHO

# O INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA É UMA TENDÊNCIA HISTÓRICA NO CAPITALISMO...

PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E REDUÇÃO DE CUSTOS.



tilt uol

**'Uma tortura': dona do ChatGPT pagou até US\$ 2 para humanos treinarem IA**

Se você usa alguma IA (Inteligência Artificial) de big tech não é temerário afirmar que el...

[tiltuol @UOL / May 22](#)



**"Em 2040, teremos desemprego em massa causado pela tecnologia", diz Brett King, futurólogo de Obama - Instituto...**

(Foto: Reprodução | Na Prática)

[unisinos.br /](#)



**Inteligência artificial e o impacto nos empregos e profissões**

Novas tecnologias terão impacto permanente no mercado de trabalho - é o que dizem especialistas que tentam prever os impactos da Inteligência Artificial na sociedade. Confira a série especial da

[Agência Brasil / Sep 1, 2020](#)

# O trabalho das camareiras

Ao contrário de a **tecnologia** substituir o trabalho humano ou eventualmente até reduzir a intensidade de trabalho, ela na realidade contribui para a intensificação, bem como para o desgaste físico e mental das trabalhadoras (Cañada, 2018).  
Exemplo: sensores de movimento.

**ALBA SUD**   
investigación y comunicación para el desarrollo

Alba Sud Noticias Dossieres Publicaciones Formación **Blogs**

Artículo de Opinión | Turismo Responsable | España

03-09-2018

## ¿Qué efectos pueden tener los cambios tecnológicos sobre el trabajo de las camareras de piso?

ERNEST CAÑADA | ALBA SUD

El debate sobre la “desaparición del trabajo” ha llegado también al sector hotelero, incluso en las tareas de limpieza de habitaciones. Pero buena parte de los cambios tecnológicos y organizativos en curso sirven sobre todo para intensificar el trabajo.



# FATORES QUE DIFICULTAM A MECANIZAÇÃO EM DETERMINADO SETOR PRODUTIVO



## Mão-de-obra barata

A economia burguesa é hostil à mecanização de setores, como o de serviços, que historicamente oferecem mão-de-obra barata e produtiva.

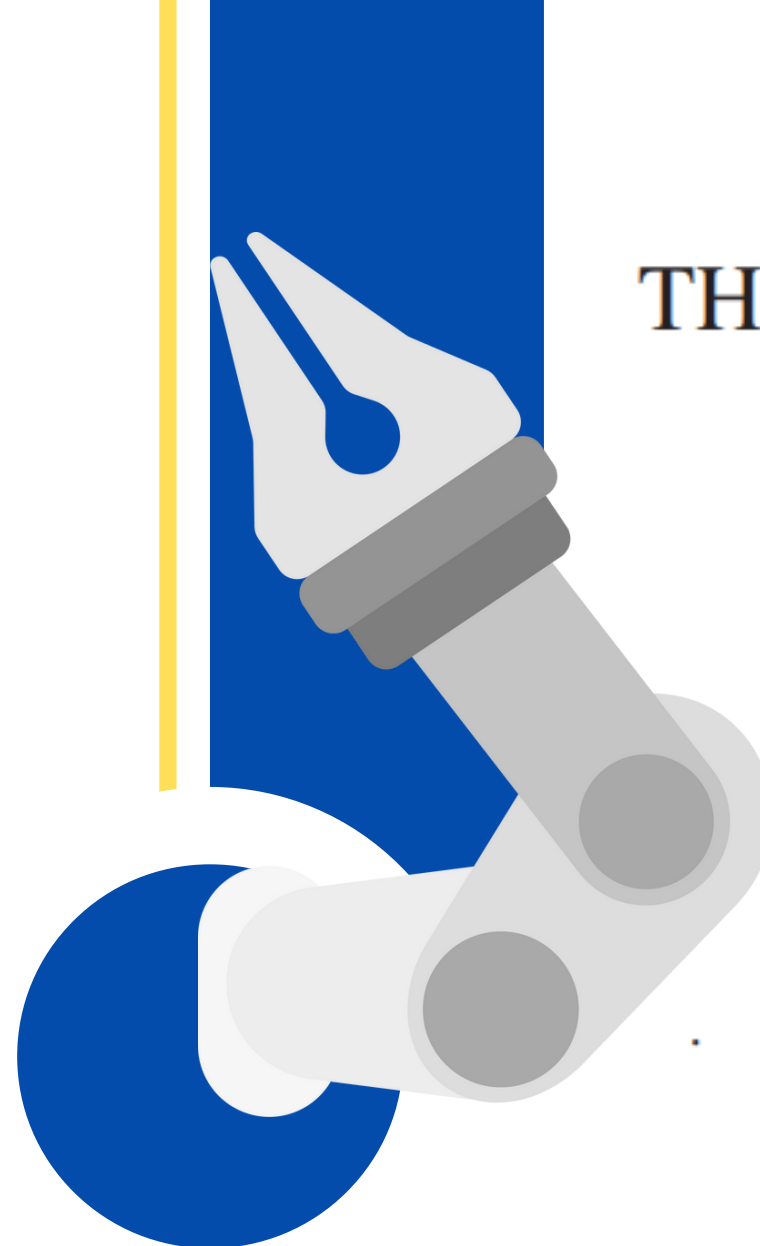


## Tecnologia cara

A robotização de determinadas funções é ainda uma tecnologia cara e com pouca expectativa de massificação. Em verdade, os níveis previstos de automação de ocupações são superestimados porque negligenciam a dificuldade da introdução e massificação da tecnologia.



# A AUTOMAÇÃO VEIO PARA FICAR?



## THE FUTURE OF EMPLOYMENT: HOW SUSCEPTIBLE ARE JOBS TO COMPUTERISATION?\*

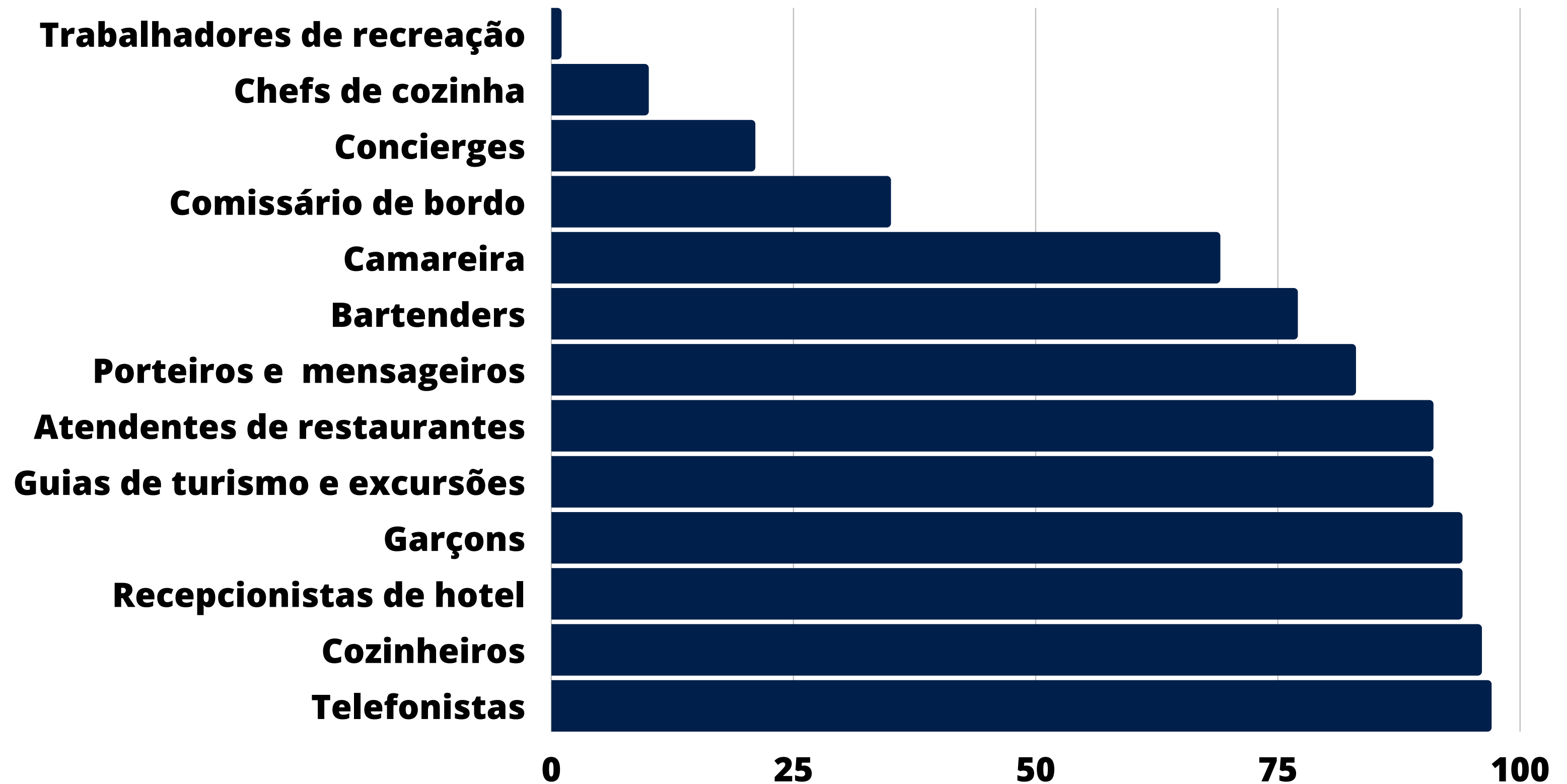
Carl Benedikt Frey<sup>†</sup> and Michael A. Osborne<sup>‡</sup>

September 17, 2013

A metodologia utilizada para estimar os índices de probabilidade de automação das ocupações considera o conjunto das atividades características de cada ocupação. Há, por isso, atividades mais ou menos passíveis de automação.

**Tarefas relacionadas a valores como criatividade, empatia e cuidado têm menor chance de automação, ainda que exista ascensão de tecnologia associada.**

# AUTOMAÇÃO E TURISMO



**Fonte: Frey & Osborne (2013)**

# TECNOLOGIA COMBINA COM HOSPITALIDADE?

REVISTA  
**TURISMO**  
ESTUDOS & PRÁTICAS

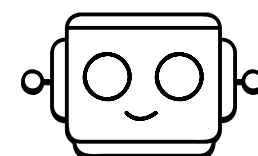
GRUPO DE PESQUISAS  
EN LAZAR, TURISMO E TRABALHO  
GEPLAT - UERN



ISSN: 2316-1493

EL NACIMIENTO DE LA ANTI-HOSPITALIDAD: NO DEBEMOS CONFIAR EN LOS  
ROBOTS

Maximiliano E Korstanje<sup>1</sup>



## A "morte da hospitalidade"

A criação e utilização dos robôs está desumanizando as relações sociais típicas do turismo ou, ainda, propiciando “a morte inevitável da hospitalidade como uma entidade relacional entre dois seres em igualdade de condições” (Korstanje, 2020, p. 8).

# HÁ ACEITAÇÃO DO TURISTA NA UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA?

A Specific Technology Acceptance Model for Mobile Services in the Cruise Sector

[Rouven Wiegard](#) , [Nadine Guhr](#) & [Michael H. Breitner](#)

Chapter | [First Online: 14 November 2012](#)

Wiegard, Guhr & Breitner (2012) pesquisaram a aceitação e a satisfação dos passageiros de navios de cruzeiros e verificaram que os usuários de tecnologias para serviços móveis podem ser agrupados em três diferentes grupos:



Entusiasmados



Indiferentes



Críticos



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

- O objetivo estratégico da automação é o **controle do trabalho** (Festi, 2020);
- A tecnologia alcança os países e destinos turísticos de maneira desigual (norte-sul global), bem como a precarização do trabalho é determinada por **marcadores sociais** (classe/raça/etnia/gênero);
- Estudiosos têm mostrado que o desemprego tecnológico deve ser atenuado mediante a garantia de **renda básica universal**, já que grandes grupos da população perderão o acesso aos salários que necessitam para sobreviver (Benanav, 2021);
- As taxas de crescimento/decrescimento de empregos está diretamente relacionada às taxas de desenvolvimento econômico (Benanav, 2021);
- Por ocasião da pandemia da COVID-19, especialistas em tecnologia afirmaram que a IA contribuiria para a retomada segura do turismo, mas o que estamos vendo é a **manutenção da precarização do trabalho** (muitos destinos turísticos estão sofrendo por falta de mão-de-obra).

**O mais importante, em suma...**



**"QUE TURISMO QUEREMOS?" PERMANECE  
SENDO A PERGUNTA QUE DEVE NOS  
NORTEAR NO PLANEJAMENTO DE UM  
DESTINO TURÍSTICO...**

INTELIGENTE PARA OS TURISTAS E  
"INTELIGENTE" PARA OS TRABALHADORES.



# MUITO OBRIGADA PELA ATENÇÃO!



## EMAIL ADDRESS

angela.paula@unb.br



## WEBSITE

www.labormovens.com



## INSTAGRAM

instagram.com/labor.movens



UnB | CET

ALBA SUD \*

## REFERÊNCIAS

- Benanav, A. (2021). La automatización y el futuro del trabajo. Madrid: Traficantes de Sueños.**
- Cañada, E. (2018) ¿Qué efectos pueden tener los cambios tecnológicos sobre el trabajo de las camareras de piso? Alba Sud, 03/09/2018.**
- Festi, R. (2020). Contribuições críticas da sociologia do trabalho sobre a automação. In R. Antunes (Ed.). Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0. São Paulo: Boitempo.**
- Frey, C. B. & Osborne, M. A. (2013). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? Technological Forecasting and Social Change, 114, 254–280.**
- Korstanje, M. E. (2020). El nacimiento de la antihospitalidad: no debemos confiar en los robots. Turismo: Estudos e Práticas, 9(1), 1-11.**
- Wiegard, R., Guhr, N. & Breitner, M. H. (2012). A Specific Technology Acceptance Model for Mobile Services in the Cruise Sector. In A. Papathanassis, T. Lukovic & M. Vogel (Eds.). Cruise Tourism and Society: A socio-economic perspective. Wiesbaden: Springer Gabler.**