

## **Agressão ao trabalhador do turismo na pandemia (2020 a 2021), Natal/RN**

*Aggression to tourism workers in the pandemic (2020 to 2021), Natal/RN*

**Idiamara Freitas\***  
**Saulo Gomes Batista\*\***

**Resumo:** Tomando como base as alterações de comportamentos dos turistas e visitantes impostas pela pandemia da COVID-19, a pesquisa objetivou identificar as agressões aos profissionais do turismo na cidade do Natal/RN sofridas durante o período da pandemia (2020 a 2021). O estudo trata-se de uma pesquisa descritiva-exploratória de abordagem qualitativa. Os questionários semiestruturados foram aplicados aos profissionais que atuaram diretamente com turismo no período em questão. Nos resultados foram identificadas quatro categorias de agressões: agressões verbais, violências físicas, assédio sexual e assédio moral. Ficou evidente que as mulheres passaram por agressões físicas e as mesmas nunca denunciaram. Além disso, as agressões relatadas foram realizadas por turistas/visitantes e por seus gestores. À vista disso, a pesquisa possibilitou evidenciar o olhar do profissional do turismo frente às adversidades encontradas na pandemia da COVID-19.

**Palavras-chave:** Agressões; Turismo; Pandemia; Natal.

**Abstract:** Based on the changes in behavior of tourists and visitors imposed by the COVID-19 pandemic, the research aimed to identify the aggressions to tourism professionals in the city of Natal/RN suffered during the pandemic period (2020 to 2021). The study is a descriptive-exploratory research with a qualitative approach. The semi-structured questionnaires were applied to professionals who worked directly with tourism in the period in question. In the results, four categories of aggression were identified: verbal aggression, physical violence, sexual harassment and moral harassment. It was evident that the women underwent physical aggression and they never reported it. In addition, the reported aggressions were carried out by tourists/visitors and their managers. In view of this, the research made it possible to highlight the gaze of the tourism professional in the face of the adversities encountered in the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** Aggressions; Tourism; Pandemic; Natal.

### **1 Introdução**

Desde o final do ano de 2019 até então (maio de 2022), o mundo vem enfrentando a pandemia do COVID-19, impactando nas mais diversas atividades ligadas ao setor. A atividade turística foi afetada diretamente, sendo uma das primeiras atividades a fecharem as portas mesmo que temporariamente e um dos últimos a retornarem.

Com o avanço da pandemia no mundo, tiveram diversas mudanças a fim de diminuir a propagação deste vírus letal, como por exemplo: isolamento e distanciamento social, quarentena, fechamento de bares, restaurantes, escolas, casas de festas, fechamento de serviços considerados não essenciais e outros. Logo, as pessoas passaram a se confinar em suas

---

\* [idiaramara@hotmail.com](mailto:idiaramara@hotmail.com).

\*\* Doutor em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Professor Adjunto III do Curso de Turismo. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN-Mossoró/RN/Brasil. [gomesbastista@uern.br](mailto:gomesbastista@uern.br)

residências, tendo que inserir este novo hábito em suas vidas.

Os turistas e visitantes, grande motor da atividade turística, também passaram por mudanças, principalmente referente aos seus comportamentos. Mais uma vez, a viagem se tornou uma fuga, fuga da realidade tão dura que assolava famílias, sociedades, culturas no Brasil e em diversos países do mundo. Isto acarretou o desenvolvimento e aumento de doenças psicológicas como: ansiedade, estresse, depressão e outras.

Referente a isso, uma pesquisa realizada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), realizada em 2020, identificou como a pandemia da COVID-19 afetou a saúde mental das pessoas e “cerca de 80% da população sente-se mais ansiosa, 68% têm sintomas depressivos, 65% expressam sentimentos de raiva, 63% apresentam sintomas somáticos e cerca de 50% relatam alterações no sono” (UFRGS,2020).

A instabilidade emocional relacionada ao confinamento, isolamento social e o medo de contrair a doença, refletiram nos comportamentos, muitas vezes agressivos, dos turistas e visitantes que afetavam diretamente os profissionais que atuam nas diversas áreas do turismo, tais como: recepcionistas, guias de turismo, garçons, maitre, atendimento ao hóspede, setores comerciais, condutores locais, motoristas, mensageiros, prestadores de serviços turísticos, dentre outros.

Com o retorno gradual das atividades, foram perceptíveis as mudanças ocorridas tanto em ambientes internos quanto externos das organizações. Com o objetivo de tornar a experiência do turista cada vez melhor e segura, fez-se necessário criar e pôr em prática os protocolos sanitários. Estes protocolos tornaram-se essenciais para o retorno das atividades nos diversos serviços turísticos. Alguns procedimentos dos protocolos sanitários são: distanciamento social, aferição de temperatura antes de adentrar no estabelecimento, identificação do passaporte vacinal, dentre outros.

No entanto, alguns turistas e visitantes não receberam bem estas mudanças de procedimentos, e por algumas situações acabaram partindo para a agressão física e/ou verbal aos prestadores de serviço. Na área de hospedagem, em agosto de 2020, um recepcionista de hotel da cidade de Varginha em Minas Gerais foi agredido por um hóspede que teria se recusado a ter sua temperatura aferida. Após a agressão, o hóspede realizou chamadas telefônicas ameaçando o recepcionista (vítima) de agressão (G1 SUL DE MINAS, 2020).

Outro caso de agressão ocorreu no setor de alimentos e bebidas, onde um cliente agrediu fisicamente um recepcionista de restaurante ao solicitar a carteirinha de vacinação, em

Alter do Chão, Pará. (CAVALEIRO, 2021). Os acontecimentos referidos acima, são exemplos de agressões que foram noticiadas, evidenciando a vulnerabilidade que os profissionais do turismo se encontram.

Logo, destinos com grande fluxo turísticos tendem a passar por estas situações onde os trabalhadores do turismo podem presenciar estes tipos de agressões tanto físicas quanto psicológicas. Com a alta procura por destinos de sol e praia, a cidade do Natal, capital do Estado do Rio Grande do Norte, vem se destacando como escolha dos turistas e viajantes.

Segundo Ministério do Turismo, em pesquisa de sondagem empresarial realizada com agências e organizações de viagens com base na procura de pacotes por seus clientes, Natal foi o destino mais procurado para o verão (SANTOS, 2021). No ano seguinte, no ranking dos destinos mais procurados pelos brasileiros para as férias de verão, realizado pela Decolar, Natal aparece em 4º na colocação geral e 1º destino mais procurado do Nordeste durante o período (RN NEWS, 2021).

Ainda levando em consideração a alta procura pelo destino turístico, a capital potiguar, foi classificada pelo *Trip Advisor*, por intermédio do *Travellers Choice* como o 8ª destino na categoria “Destinos em alta no mundo”, estando à frente de cidades como: Cairo, no Egito (12º lugar), Campos do Jordão (20º lugar), Abu Dabi (21º), nos Emirados Árabes, e York (22º), no Reino Unido (TRIBUNA DO NORTE, 2021).

A escolha da capital potiguar para este estudo, se deu por se tratar de um destino com alta procura de acordo com os dados acima. Vale destacar que as agressões na presente pesquisa serão vistas do ponto de vista do trabalhador do turismo, nas mais diversas áreas como: meios de hospedagem, alimentos e bebidas, setor de eventos, transportes, prestadores de serviços turísticos e outros. Uma vez que estes profissionais lidam diariamente com diversas situações e pessoas que podem impactar diretamente em sua vida pessoal e profissional.

À vista disso, o objetivo central da pesquisa é identificar as agressões aos profissionais do turismo na cidade do Natal/RN sofridas durante o período da pandemia (2020 a 2021). No que tange aos objetivos específicos, têm-se: a) Caracterizar o perfil dos profissionais do turismo; b) Identificar as agressões sofridas pelas profissionais; e c) Compreender as atitudes dos gestores perante as agressões.

Tomando como base as alterações dos comportamentos dos turistas e visitantes, também surge o questionamento: Como as agressões sofridas no ambiente de trabalho pelos profissionais de turismo do destino Natal/RN, durante a pandemia, impactaram sua vida?

A pesquisa está estruturada da seguinte forma: introdução, metodologia, referencial teórico acerca da temática envolvida. Sendo o primeiro item: COVID-19 e seu impacto na atividade turística. O segundo item: violências sofridas no ambiente de trabalho, seguido dos resultados e discussões, conclusão e referências bibliográficas.

## 2 Metodologia

Trata-se de um estudo de caráter descritivo-exploratório com abordagem qualitativa. Para Gil (2002, p.46), a pesquisa exploratória “tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos”. No presente estudo o objetivo é identificar quais os tipos de agressões que os profissionais do turismo na cidade do Natal/RN sofreram durante o período pandêmico de 2020 a 2021.

Além do mais, o estudo é descritivo, pois de acordo com Dencker (1998), busca descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis. No que se refere a classificação metodológica, a pesquisa traz uma abordagem qualitativa. De acordo com Dencker (1998, p. 131), “a pesquisa qualitativa é adequada para obter conhecimento mais profundo de casos específicos, porém não permite generalização em termos de probabilidade de ocorrência”.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário semiestruturado com 12 perguntas abertas e 03 perguntas fechadas, conforme descrito no QUADRO 01. No qual, o objetivo a foi identificar a) a caracterização do perfil dos respondentes, o objetivo b) foi identificar os tipos de agressões sofridas pelos profissionais do turismo e o objetivo c) foi avaliar as atitudes dos gestores perante as agressões ocorridas.

**QUADRO 1** - Perguntas instrumento de coleta de dados

<b>a) Caracterização do perfil do trabalhador do turismo</b>	<b>b) Agressões sofridas pelos profissionais do turismo</b>	<b>c) Orientações foram dadas por parte da gestão de como agir diante do cenário da violência</b>
Gênero:	Você já passou por algum tipo de violência em seu ambiente de trabalho. Se Sim, qual ou quais os tipos de agressões sofridas?	A empresa que você trabalha ou trabalhou, faz algo para evitar que estas violências aconteçam? Fale sobre isso.
Cargo/função:	A agressão foi realizada pelo turista, colega de trabalho ou por gestores?	Você se sentiu protegido (a) por alguém? Gestor ou colega de trabalho?



Escolaridade: a) Ensino médio Incompleto; Ensino Médio Completo; b) Ensino Superior Incompleto; c) Ensino Superior Completo; d) Pós-graduação incompleta; e) Pós-graduação completa	Qual sua atitude ao sofrer a violência?	Você pensou em denunciar ou já denunciou agressão? Se sim, para quem ou qual órgão?
	Ao ocorrer a agressão, você precisou se ausentar do trabalho?	Caso não, por qual motivo?
Faixa etária: a) até 19 b) 20 a 29 c) 30 a 39 d) 40 a 49 e) Acima de 50	Após ter sofrido ou presenciado alguma agressão, o que você sentiu? Fale sobre isso.	Ao ser agredido ou presenciado uma agressão, você sentia que os demais que estavam presentes fariam algo para defender o profissional que sofreu a agressão?
Estado civil: a) Solteiro b) Casado c) Divorciado d) União Estável	Na sua opinião, qual o principal motivo para que aconteça a violência/agressão por parte do agressor?	
Há quanto tempo trabalha com turismo?		

Fonte: Elaboração própria (2022)

A aplicação do questionário aconteceu durante o mês de fevereiro a março de 2022 de forma online e as análises foram realizadas por meio da interpretação. A análise dos dados foi realizada por meio da interpretação que segundo Dencker (2005, p.208) “interpretação consiste em expressar o verdadeiro significado do material em termos de propósito do estudo. O pesquisador fará as ligações lógicas e as comparações, enunciará princípios e fará generalizações”.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado com 05 profissionais da área do turismo sendo eles: um recepcionista, uma supervisora de recepção, um motorista, uma assistente de reservas e uma agente de eventos de hotel. Cabe ressaltar que um dos requisitos para participar da pesquisa era ter trabalhado durante a pandemia, logo, o recorte temporal foi realizado de 2020 a 2021.

### 3 COVID-19 e seu impacto na atividade turística

O turismo é uma atividade multifacetada e multidisciplinar como definem Cooper *et al.* (2001), estando ligada a diversos setores e serviços. Para que aconteça a atividade turística, esta deve ser planejada a fim de minimizar os impactos negativos e maximizar os positivos. Na perspectiva econômica, o turismo é uma área importante para a geração de empregos e

diversificação de renda.

Porém, o seu crescimento também está ligado a fatores internos e externos que podem impactar o desenvolvimento da atividade, como: mudanças climáticas, catástrofes ambientais, conflitos armados, doenças sanitárias, terrorismo e outros.

Nos últimos anos o mundo vivencia uma das maiores crises sanitárias devido a SARS COV 2, mais conhecida como COVID-19. Esta pandemia que teve início na província de Wuhan na China em 2019 e espalhou-se rapidamente para diversos países no mundo, impactou não apenas na dimensão epidemiológica como também em diversas áreas como: econômica, política, cultural e social. Alguns dos principais impactos da pandemia no turismo foram: a proibição de viagens em escala global, imposição da quarentena, fechamento de escolas, bares, restaurantes e a realização dos protocolos sanitários com a finalidade de conter a propagação do vírus.

Como o turismo gira em torno de movimento de pessoas, rotas e roteiros turísticos, foi perceptível destinos e atrativos que antes estavam cheios de turistas e visitantes, estarem vazios, como por exemplo: *Fontana di Trevi em Roma; Times Square em Nova York; Avenida Paulista em São Paulo; Torre Eiffel em Paris; Canais de Veneza na Itália*, entre outros (CONDÉ NAST TRAVELLER, [2020?]).

No que tange ao impacto econômico a nível mundial, de acordo com um relatório da Organização Mundial do Turismo (OMT) e com a Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), o prejuízo pode chegar a 4 trilhões de dólares, com uma recuperação prevista apenas para 2023 (NAÇÕES UNIDAS BRASIL, 2021). Ainda, em se tratando dos impactos econômicos no Brasil, segundo estimativa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o setor do turismo deixou de faturar R\$ 214 bilhões em 2021 devido a pandemia, considerando o período entre fevereiro de 2020 e dezembro de 2021, a perda acumulada chega a R\$ 473,7 bilhões 2023 (NAÇÕES UNIDAS BRASIL, 2021).

Contudo, vale salientar que as perdas econômicas não podem ser menores aos números de vidas perdidas desde o início da pandemia. De acordo com o boletim epidemiológico do Ministério da Saúde, divulgado em março de 2022, o Brasil registrou desde o início da pandemia 657.205 mortes por COVID-19 (AGÊNCIA BRASIL, 2022). Segundo o Ministério da Saúde (2022), no Brasil foram 663.410 óbitos e 29.507.557 recuperados (AGÊNCIA BRASIL, 2022). A atividade turística também está propensa a passar por

dificuldades, alterações, ou situações não esperadas, principalmente após momentos como estes:

O desfecho sempre foi conseguir se renovar e se reinventar superando o que foi enfrentado, muito disso tem a ver com a habilidade do ser humano em se moldar perante as adversidades, em especial aqui, o profissional do turismo, que precisa lidar com efeitos externos a todo momento.(SANTANA, FREITAS, NASCIMENTO, 2021, p. 89).

Por conseguinte, os impactos gerados pela pandemia da COVID-19 perpassam diferentes áreas no Brasil e no mundo. Foi notório que os ambientes de trabalho também passaram por mudanças e adaptações para melhor proteger os colaboradores e clientes e assim poder prestar um serviço de qualidade e com segurança para ambos.

Nos setores que abrangem o turismo tornou-se essencial a elaboração e utilização de protocolos sanitários. No entanto, pôr em prática esses protocolos gerou um certo desconforto por parte de alguns visitantes e turistas, o que acarretou em uma série de agressões vivenciadas pelos profissionais da área. Agressões estas que podem ocorrer diariamente no ambiente de trabalho, gerando consequências pessoais e profissionais para os profissionais da área.

#### **4 Violências sofridas no ambiente de trabalho**

A violência é um assunto que está presente na sociedade e principalmente no cotidiano brasileiro. O sentimento de insegurança atrelado a onda de violência crescente torna o cidadão prisioneiro do medo. É possível definir violência de diversas formas. A palavra violência deriva do Latim “*violentia*”, que significa “veemência, impetuosidade”. Mas na sua origem está relacionada com o termo “violação” (*violare*) (DICIONÁRIO SIGNIFICADOS, 2022).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação (VIVENDO ADOLESCÊNCIA, [2022?]).

O termo violência tem sido estudado em diversas áreas e ambientes, tais como: violência contra mulheres, crianças, idosos, homossexuais, negros e outros. A violência pode ter várias faces, tais como: violência física, sexual, psicológica, violência por abandono,

violência contra a mulher, violência doméstica, violência urbana, feminicídio, dentre outras.

A Câmara Legislativa do Distrito Federal, criou em 2008 uma cartilha: Violência no trabalho, orientações, conceitos e reflexões. A cartilha elucida o histórico e significados de trabalho, características organizacionais, o que é violência no trabalho, as consequências dessas violências, estratégias de prevenção a práticas discriminatórias e etc. (CLDF, 2008).

O assédio moral, por exemplo, possui três formas típicas no ambiente de trabalho: o assédio moral descendente, horizontal e ascendente. O primeiro é caracterizado pela ação de um superior hierárquico sobre um subordinado. O segundo, caracterizado pela ação entre pessoas do mesmo nível hierárquico e o terceiro, caracterizado pela ação de baixo para cima, ou seja, de um subordinado em relação ao seu superior hierárquico. Este último é o menos frequente (CLDF, 2008).

A respeito do assédio moral, uma pesquisa realizada pelo instituto Patrícia Galvão (2020), na percepção de 92% dos respondentes, mulheres sofrem mais situações de constrangimento no ambiente de trabalho que os homens. A mesma pesquisa revelou que “40% delas dizem que já foram xingadas ou já ouviram gritos no trabalho, contra 13% dos homens que vivenciaram a mesma situação (VIEIRA,2020).

Por conseguinte, é válido ressaltar que o ambiente de trabalho é palco para diversos tipos de violências e agressões para o trabalhador. Estas violências podem ser realizadas tanto por colegas de trabalho e gestores, quanto por clientes. Isto pode acarretar diversos problemas tanto pessoal quanto profissional, além de problemas de saúde do trabalhador.

## **5 Resultados e discussões**

Com o intuito de identificar quais os tipos e motivos das agressões sofridas pelos profissionais do turismo na cidade do Natal/RN durante o período pandêmico de 2020 a 2021, a coleta de dados foi realizada com 05 profissionais dos diversos setores do turismo que lidam diretamente com turistas e visitantes na cidade de Natal/RN.

Os resultados dessa pesquisa estão estruturados em 3 dimensões assim relacionadas aos objetivos específicos deste estudo, tais como: a) Perfil dos profissionais do turismo; b) Agressões sofridas pelas profissionais; e c) Atitudes dos gestores perante as agressões, como será apresentado a seguir:



### 5.1 Perfil dos profissionais do turismo

No que tange a caracterização dos pesquisados, cerca de 60% são do gênero feminino (n=3) e 40% (n=2) do gênero masculino. Em relação à faixa-etária dos respondentes 80% (n= 4) possuem de 30 a 39 anos e 20% (n=1) possuem acima de 50 anos. Referente ao nível de escolaridade, todos os respondentes possuem nível superior, dos quais 80% (n=4) concluíram ou estão concluindo a pós-graduação. No que diz respeito ao estado civil dos pesquisados, 40% (n=2) são solteiros, 40% (n=2) casados e 20% (n=1) em união estável.

Quando questionados sobre o tempo que trabalham na área do turismo, pôde-se observar que apenas 1 pessoa trabalhou 6 anos na área, 3 pessoas de 11 a 15 anos e 1 pessoa mais de 30 anos. (TABELA 1)

**TABELA 1** - Caracterização dos respondentes

Gênero		Faixa-etária	Nível de escolaridade	Estado civil	Tempo de atuação profissional
Homens	Mulheres	80 % de 30 a 39 anos	20% Ensino superior completo	40% Solteiros	20% mais de 30 anos
40%	60%	20% acima de 50 anos	80% Pós-graduação	40% Casados	40% de 11 a 15 anos
				20% União Estável	20% 6 anos

Fonte: Elaboração própria (2022)

Logo, é possível perceber que no que diz respeito sobre o nível de escolaridade, todos os profissionais possuem nível superior e a maioria possui pós- graduação. Esse percentual de pessoas com terceiro grau completo pode indicar que os profissionais estão buscando qualificação. Isso ressalta também por se tratar de uma capital que possui instituições com cursos na área, tais como: Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN), Universidade Potiguar (Unp) e outras.

No que se refere ao tempo de atuação profissional na área, foi percebido que a maioria dos respondentes têm de 11 a 15 anos. Isso evidencia que os profissionais possuem um tempo considerável área. Para melhor compreender as respostas e como forma de preservar a identidade dos respondentes, os mesmos serão identificados como: E1, E2, E3, E4 e E5.

## 5.2 Agressões sofridas pelas profissionais

Dando sequência ao segundo objetivo da pesquisa que é analisar quais os tipos de agressões sofridas pelos profissionais do turismo, foram identificadas uma série de agressões físicas, verbais, além do assédio por parte de alguns gestores e turistas. Devido a isso, foram criadas categorias de análises como: agressões verbais, violências físicas, assédio sexual e assédio moral. A exemplo do objetivo específico 2, conforme a IMAGEM 1:



**IMAGEM 1 -** Palavras-chaves sobre tipos de agressões sofridas  
**Fonte:** Elaboração própria (2022)

Duas relevantes palavras destacadas na IMAGEM foram: agressão e hóspede. A primeira, pode ser entendida como sinônimo de violência, mas na prática são diferentes e muitas vezes inseparáveis. De acordo com Charaudeau (2019, p.445) a violência está ligada a “força física exercida contra alguém (vis, vires), à potência e à intensidade da ação (“tempestade violenta”, “morte violenta”), e, por extensão, ao que é excessivo, exagerado (“É um pouco violento”)”.

O mesmo autor afirma que o termo “agressão”, que lhe é associado, “vem do latim *agressio*, o qual se origina de *gradus*, que significa passo, avanço; sob a influência do grego militar, ataque, implica, portanto, um agressor e um agredido” (CHARAUDEAU, 2019, p. 445).

A agressão verbal é o crime caracterizado por episódios eventuais, frequentes ou

continuados de comportamento agressivo com palavras, ameaçando, ridicularizando, humilhando e manipulando a vítima (ABREU, 2022).

De acordo com a primeira categoria: Agressão verbal, os respondentes quando questionados sobre estas agressões sofridas em seu ambiente de trabalho, E1 afirmou que: *“Agressões verbais por telefone e cara a cara por parte dos hóspedes, na maioria das vezes. Quando estavam irritados acabavam xingando os profissionais do local com muita grosseria e até com grito”*.

As agressões por telefone são comuns na área, uma vez que é o primeiro contato entre o cliente e o prestador de serviço turístico. Serviços estes como: atendimento ao hóspede, setor de reservas, recepção, venda de passeios e outros, como afirma a E2: *“Já atendi hóspedes pessoalmente na recepção do hotel e também alguns clientes por telefone que me trataram de forma rude e agressiva”*.

Com as mudanças e novos hábitos implementados nos estabelecimentos, a utilização dos protocolos sanitários também foram fatores que influenciaram alguns turistas e visitantes a agirem de forma grosseira, como afirmam E4 e E5.

*Violência propriamente dita não, mas teve aborrecimentos, principalmente quanto a resistência do uso da máscara (E4)”. “Hóspedes xingando por não querer usar máscaras. Hóspedes se negando a usar máscaras (E5)”*.

Em ambos os casos, as resistências em seguir os protocolos sanitários desencadearam esses tipos de agressões verbais, sendo cada vez mais comuns, segundo os mesmos. Vale salientar que as duas experiências que foram vivenciadas pelos profissionais foram realizadas pelos turistas/hóspedes.

Destaca-se ainda que a agressão verbal, “como para qualquer outro ato de linguagem, o sentido do ato de agressão verbal e seu impacto dependem da interpretação do receptor. Pode acontecer de a pessoa visada por este ato verbal não se sentir nem atingida nem ferida”(CHARAUDEAU, 2019, p. 446).

Segundo E4, após agressões verbais, sua reação foi: *“Mantive a calma, e tentei convencê-lo que eu estava certo e não era nada contra ele”*. Já E5 reportou-se à gerência e informou o ocorrido.

No que tange a segunda categoria de análise que foi violência física. O Ministério de Saúde (2002, s.p.) afirma que a violência física:

Ocorre quando uma pessoa está em relação de poder com a outra, podendo causar ou tentar causar dano não acidental, por meio do uso da força física ou de algum tipo de arma que possa provocar ou não lesões externas, internas ou ambas. Abrange ainda agressões físicas ou a intenção de realizar tais agressões, como ameaçar de jogar algo ou de dar um soco.

Quando questionados sobre terem sofrido ou presenciado algum tipo de violência física, que é uma das categorias criadas na pesquisa, E1 afirmou que: “*Já presenciei uma colega de trabalho sofrendo agressão física por parte de hóspedes, tendo eu e outros colegas que apartar as duas pessoas*”. Segundo a E1, depois do ocorrido a mesma ficou além do seu horário de trabalho para dar suporte a sua equipe e na organização do setor, já que a agressora também destruiu os equipamentos de trabalho.

A respeito do que sentiu após ter presenciado a violência física, E1 afirmou que: “*Muita adrenalina na agressão que presenciei, mas me mantive focada durante todo o tempo até o momento que deixei o local. Depois, os sentimentos de desânimo, raiva e tristeza vieram à tona*”.

Já E3 foi vítima de violência física durante seu expediente de trabalho. A mesma afirmou que: “*Estava coordenando um evento nível mundial e uns dos Diretores do evento, pegou o meu braço e saiu me arrastando para a secretária do evento. No outro dia as marcas da mão dele estavam roxas no meu braço, os alunos do curso o qual estavam ajudando o evento presenciou e ficaram horrorizados*”.

A violência física para Charaudeau (2019, p.446), diz respeito a “atos de comportamento gestual que, pelo emprego da força, causam um dano ao corpo daquele que a sofre e que se torna vítima graças a esse ato”, como descreveu a respondente E3. Após o acontecimento mencionado, a E3 informou que continuou seu trabalho pois “*o evento precisava de mim*”. Assim como aconteceu com os demais respondentes, quando questionados sobre sua ausência no trabalho após a *agressão ou violência sofrida, todos os respondentes responderam que continuaram em seu posto de trabalho.*

No que diz respeito a terceira categoria que é assédio sexual, a respondente E3 afirma que: “*Já passei por situações onde um gestor em específico ficava dando em cima de mim quando estávamos em reunião na sala dele*”. O Ministério Público do Trabalho, em parceria com a Organização Internacional do Trabalho, na cartilha “Assédio Sexual: Perguntas e Respostas”, define o assédio sexual no ambiente de trabalho como “a conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a



pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual” (SCST, 2019, s.p.).

Quando questionada sobre o que sentiu após este assédio, a E1 afirmou que:

*“Quanto ao que passei com um gestor em específico infelizmente já era algo mais “normal” pra mim, que sou mulher e esses tipos de situações acontecem com mais frequência ao longo dos tempos. Em algumas vezes em específico eu ficava enojada, mas normalmente eu não colocava muitos pensamentos em cima disto”.*

No que corresponde ao assédio moral, este tipo de violência sofrido pelos profissionais é realizado principalmente por parte dos seus gestores, por estarem em cargos superior hierarquicamente ao do funcionário, como mencionado pelas respondentes E1 e E4.

*“Teve outra gestora que me gritava constantemente quando eu não fazia algo do agrado dela, mesmo quando não era da minha função saber fazer (E1)”. “Eu tentava rebater e apontar os erros dela, mas era impossível, eu simplesmente ouvia seus gritos e tentava trabalhar, acabava ficando com muita raiva (E4)”.*

O Tribunal Superior do Trabalho juntamente com e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), criaram uma cartilha de prevenção ao assédio moral: Pare e repare, por um ambiente de trabalho positivo. Para o TST e o CSJT, o assédio moral é:

A exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades”. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho (SCST, 2019, s.p.).

A respeito do assédio moral, segundo a respondente E2: *“passei por abuso de poder por parte do proprietário de um dos hotéis que trabalhei, onde fui tratada com pressão psicológica”.* A mesma informou que precisou tomar calmante por um período. A respondente afirmou ainda que:

*“Ao sofrer a agressão do proprietário do hotel me senti impotente por não ter como mudar de emprego no momento, tive crises de choro ao chegar em casa e ao ir ao médico no dia seguinte foi receitado o afastamento por alguns dias e o início da medicação. Ao sofrer as agressões por parte dos turistas não me senti afetada, pois na maioria das vezes o hotel está correto e os gestores entram em ação para resolver a questão (E2)”.*

Posto isso, ficam evidentes as violências e agressões sofridas pelos profissionais em seus ambientes de trabalho, sendo estas, presentes em seus dia-a-dia, merecendo atenção para

a vida, saúde mental e física desses profissionais.

### 5.3 Atitudes dos gestores perante as agressões

Respondendo ao último objetivo da pesquisa, no que tange às orientações dadas por parte da gestão diante do cenário da violência, conforme a IMAGEM 2.



**IMAGEM 2** - Palavras-chaves sobre gestão da empresa perante as agressões  
**Fonte:** Elaboração própria (2022)

Como visto na IMAGEM anterior, algumas palavras em destaque são: agressão, gestores, denunciar, entre outras. Logo, como identificado na pesquisa, as agressões sofridas foram realizadas principalmente pelos gestores, porém os respondentes não realizaram denúncias.

Dos 100% (n=5) respondentes, 40% (n=2) informaram que a empresa que trabalham atualmente orientam os colaboradores para que tudo aconteça da melhor forma possível perante as agressões e que os gestores tentam resolver a situação. Os outros 60% (n=3) respondentes falaram que nas empresas que trabalham não possuem nenhum protocolo ou orientação para estes casos.

No que se refere a denunciar as agressões, dos respondentes que passaram por

agressão física, moral e sexual (3 respondentes), não realizaram nenhuma denúncia, pois segundo a respondente 1, seria um possível motivo para demissão. Já E3 afirma que: *“fui aconselhada pelo dono da empresa a não prestar queixa, alegando que não ia dar em nada e que o agressor já tinha voltado para seu Estado”*. E4 e E5 não denunciaram por não ter se concretizado o físico.:

*“Felizmente não houve necessidade, mas se houver, denunciarei (E4)”*. *“Já pensei em denunciar caso se concretizasse a agressão física na delegacia (E5)”*.

Por conseguinte, como visto as agressões e violências sofridas e/ou presenciadas pelos profissionais do turismo na cidade de Natal/RN durante 2020 a 2021 são as mais variadas possíveis. Segundo os respondentes, os agressores sempre terão uma forma para justificar as agressões.

Estas violências são vindas tanto dos turistas e visitantes quanto dos seus gestores. Isso pode acarretar em problemas psicológicos oriundos do trabalho tais como: ansiedade, depressão, síndrome de burnout e outras, recorrendo ao uso de medicações e inclusive ao afastamento do seu trabalho, impactando em suas vidas pessoal e profissional.

## **6 Conclusão**

A pandemia da COVID-19 impactou e continua impactando diversos setores da economia no Brasil e no mundo. Sendo ela uma crise sanitária mundial que necessitou de transformações e mudanças com o intuito de diminuir a disseminação desta doença. Em meio a grande velocidade de propagação do vírus, viu-se a necessidade e a importância de pôr em prática os protocolos sanitários em todas as áreas.

Conforme o referido estudo que objetivou identificar quais os tipos de agressões os profissionais do turismo na cidade do Natal/RN sofreram durante o período pandêmico de 2020 a 2021. De acordo com o recorte na pesquisa, observou-se a caracterização dos respondentes no que tange ao gênero, faixa-etária, estado civil, nível de escolaridade e tempo que atuam no turismo.

No tocante aos tipos de agressões e violências sofridas pelos profissionais do turismo, foram identificadas: agressões verbais, violências físicas, assédio sexual assédio moral. Estas agressões foram realizadas não apenas pelos turistas e visitantes como também pelos gestores. Isso denota que as faces das violências estão presentes diariamente em seus ambientes

de trabalho.

Se por um lado vem a violência do turista, por outro lado vem dos gestores. Isso eleva a insegurança dos profissionais, uma vez que seriam os gestores os responsáveis por conter essas situações. Foi visto ainda que as violências físicas, os assédios morais e sexuais aconteceram com as mulheres respondentes, enquanto os homens não relataram violências físicas, moral e sexual por parte dos gestores, evidenciando assim a vulnerabilidade do gênero feminino diante dessas violências.

Um fator importante observado na pesquisa foi a utilização dos protocolos sanitários onde os turistas mesmos cientes da importância de pôr em prática, se faziam resistentes a utilizá-los, principalmente no que se refere ao uso das máscaras nas dependências do estabelecimento turístico.

Por último, quando questionados a respeito das orientações por parte da gestão de como agir diante do cenário da violência, foi identificado que, em sua maioria, não há um procedimento padrão para estes tipos de situações. Por outro lado, dois respondentes informaram que é repassado para os gestores resolverem a situação.

No que diz respeito a denúncias formais, todos respondentes nunca denunciaram as agressões sofridas. As mulheres respondentes deixaram explícito que se denunciasse poderia ser motivo de demissão ou às mudanças e adaptações presentes como por exemplo: mudanças de comportamentos devido aos protocolos sanitários. No entanto, vale ressaltar que as agressões aqui identificadas sempre estiveram presentes e estão sendo cada vez mais comuns e praticadas pelos turistas, visitantes e gestores.

Cabe também lembrar que o estudo possui limitações, uma vez que o recorte foi realizado durante a pandemia na cidade de Natal/RN, sendo uma pesquisa qualitativa com o número menor de respondentes. Como sugestão para continuação aprofundamento da pesquisa, é que seja realizada de forma quantitativa a respeito das violências e agressões aos profissionais da área e de que maneira estas influenciam na vida pessoal destes profissionais.

## Referências

ABREU, R. L. C. Agressão verbal é crime: saiba como identificar e combater. **Monteiro e Abreu. Sociedade de Advocacia**, Santos, SP, 15 de março de 2022. Disponível em: <https://monteiroabreu.com.br/agressao-verbal-e-crime-saiba-como-identificar-e->



combater/#:~:text=A%20agress%C3%A3o%20verbal%20%C3%A9%20o,humilhando%20e%20manipulando%20a%20v%C3%ADtima. Acesso em: 20 set. 2022.

AGÊNCIA BRASIL. **Brasil registra 657.205 mortes por covid-19**. 2022. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2022-03/brasil-registra-657205-mortes-por-covid-19>. Acesso em: 21 abr. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Violência intrafamiliar: orientações para prática em serviço**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

CAVALEIRO, G. 'Nada justifica', diz homem que agrediu recepcionista que pediu carteira de vacinação em restaurante de Alter do Chão. **G1 Santarém e região**, Santarém. PA, 17 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/pa/santarem-regiao/noticia/2021/12/17/nada-justifica-diz-homem-que-agrediu-recepcionista-que-pediu-carteira-de-vacinacao-em-restaurante-de-alter-do-chao.ghtml>. Acesso em: 28 jan. 2022.

CHARAUDEAU, P. Reflexões para a análise da violência verbal. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Passo Fundo**, v. 15, n. 3, p. 443-476, set./dez. 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.5335/rdes.v15i3.9916>.

CLDF. Câmara Legislativa do Distrito Federal. Núcleo de Estudos e ações sobre violência no Trabalho. **Violência no Trabalho: reflexões, conceitos e orientações**. 2008.

CONDÉ NAST TRAVELLER. **Imagens de atrativos turísticos – pandemia covid 19**. [2020?]. Disponível em: <https://www.cntravellerme.com/before-and-after-photos-tourist-attractionsduring-coronavirus?page=14&img=14>. Acesso em: 25 mar. 2022.

COOPER, C.; F. LETCHER, J.; FYALL, A.; GILBERT, D.; WANHILL, S. **Turismo: princípios e práticas**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DICIONÁRIO SIGNIFICADOS. **Significado de violência**. Disponível em: <https://www.significados.com.br/violencia/>. Acesso em: 30 abr. 2022.

G1 SUL DE MINAS. Recepcionista é agredido por cliente de hotel que teria se recusado a ter temperatura aferida em MG. **G1 Sul de Minas Gerais**, Varginha, 11 de agosto de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/sul-de-minas/noticia/2020/08/11/recepcionista-e-agredido-por-cliente-de-hotel-que-teria-recusado-ter-temperatura-aferida-em-mg.ghtml>. Acesso em: 28 jan. 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Impacto da COVID-19 no turismo pode custar 4 trilhões de dólares para a economia global, alerta ONU. **Nações Unidas Brasil**, 01 de julho de 2021. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/134140-impacto-da-covid-19-no-turismo-pode-custar-4-trilhoes-de-dolares-para-economia-global-alerta>. Acesso em: 21 mar. 2022.

RN NEWS. Natal é o primeiro destino turístico mais procurado pelos brasileiros para as férias

de verão. **RN NEWS**, Natal, RN, 23 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://rnnews.com.br/natal-e-o-primeiro-destino-turistico-do-ne-mais-procurado-pelos-brasileiros-para-as-ferias-de-verao/>. Acesso em: 26 jan. 2022.

SANTANA, C, S, C,M ; FREITAS, N, I. NASCIMENTO, M, A, L. Impacto da covid-19 nos trabalhadores do turismo no Geoparque Aspirante Seridó – Brasil. **Rev. Tur. & Cid.**, São Luís, v.3, n.7, p. 80-101, set. 2021. Edição especial.

SANTOS, S; H. Natal é o destino mais procurado por turistas para o verão, diz Ministério do Turismo. **Inter TV Cabugi**, Natal, RN, 04 de janeiro de 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2021/01/04/natal-e-o-destino-mais-procurado-por-turistas-para-o-verao-diz-ministerio-do-turismo.ghtml>. Acesso em: 26 jan. 2022.

SCST. Secretaria de Comunicação Social do TST. **Cartilha de prevenção ao assédio moral:** Pare e repare, por um ambiente de trabalho positivo. Tribunal Superior do Trabalho; Conselho Superior da Justiça do Trabalho, 2019. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/10157/55951/Cartilha+ass%C3%A9dio+moral/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457>. Acesso em: 27 abr. 2022.

TRIBUNA DO NORTE. Natal é classificada em 8 lugar na lista de destinos mais em alta no mundo. **Tribuna do Norte**, Natal, RN, 06 de agosto de 2021. Disponível em: <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/natal-a-classificada-em-8ao-lugar-na-lista-de-destinos-mais-em-alta-no-mundo/517635>: Acesso em: 26 jan. 2022.

UFRGS. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **As sequelas emocionais da pandemia.** 22 de agosto de 2020. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/ufrgs/noticias/as-sequelas-emocionais-da-pandemia>. Acesso em: 28 jan. 2022.

VIEIRA, B. M. 40% das mulheres dizem que já foram xingadas ou ouviram gritos em ambiente de trabalho contra 13% dos homens, diz pesquisa. **G1 SP**, São Paulo, 7 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/12/07/40percent-das-mulheres-dizem-que-ja-foram-xingadas-ou-ouviram-gritos-em-ambiente-de-trabalho-contr-13percent-dos-homens-diz-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 30 abr. 2022.

VIVENDO ADOLESCENCIA. **O que é violência?** [2022?]. Disponível em: <http://www.adolescencia.org.br/site-pt-br/violencias#:~:text=A%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20da%20Sa%C3%BAde,psicol%C3%B3gico%20desenvolvimento%20prejudicado%20ou%20priva%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 20 set. 2022.