

## **TRABALHO EM PLATAFORMAS DIGITAIS NO TURISMO**

Nahiara Silva Mendonça<sup>1</sup>  
Guilherme Neves dos Santos<sup>2</sup>  
Bruna Ranção Conti<sup>3</sup>

### **Resumo**

O trabalho investiga os impactos da plataformação nas relações de trabalho no setor do turismo, com o objetivo de compreender como as plataformas digitais têm transformado esse cenário. A metodologia utilizada foi a revisão sistemática da literatura, com busca na base Publicações de Turismo (USP). Os resultados apontam que as plataformas digitais intensificam a precarização do trabalho, com ausência de vínculos empregatícios, controle algorítmico e dissolução entre tempo livre e tempo de trabalho. O estudo revela uma lacuna significativa na literatura acadêmica e destaca a ausência de regulamentações mais claras para garantir os direitos dos trabalhadores de plataformas digitais no turismo. Conclui-se que é necessário ampliar os estudos sobre o tema, com foco na proteção social e no reconhecimento das novas formas de trabalho que emergem nesse contexto.

### **Palavras-chave**

Trabalho; Plataformas digitais; Turismo; Plataformação; Revisão Sistemática da Literatura.

### **Introdução**

Desde a Revolução Industrial a sociedade moderna convive com grandes transformações tecnológicas, e o mundo do trabalho é diuturnamente impactado por essas transformações. Nos últimos anos, esse cenário acentuou-se com a denominada “Revolução Digital”, que impôs questões como a substituição de trabalhadores por máquinas (automação); as formas precárias de contratação de trabalhadores que prestam serviços por meio de plataformas digitais; o excesso de trabalho e a ausência do direito à desconexão; e os efeitos das novas tecnologias na saúde física e mental dos trabalhadores. Essas questões são acentuadas por um modelo de contratação sob demanda, no qual as empresas detentoras das plataformas contratam trabalhadores sem vínculo de emprego e sem direitos trabalhistas. Em contrapartida, incute-se no imaginário coletivo a ideia de que o trabalhador deixa de ser empregado para se tornar colaborador, parceiro, microempreendedor (Carelli, Cavalcanti, Fonseca, 2020).

Se inicialmente as discussões sobre a automação e informatização do trabalho giravam em torno do risco de redução de postos de trabalho, atualmente essa discussão está se dedicando a analisar a qualidade dos novos empregos, que exigem interações crescentes entre os trabalhadores e as ferramentas tecnológicas (Stefano, 2020). No que diz respeito ao vínculo empregatício, não reconhecido para os trabalhadores de plataformas digitais, a justificativa recai sobre o argumento da não subordinação. Isso porque as plataformas, teoricamente, funcionam apenas como uma forma de otimizar a ligação entre a oferta e a demanda. Ou seja, a plataforma poderia ser entendida como uma solução tecnológica, no modelo de *marketplace*, onde o trabalhador poderia, de forma autônoma, organizar seu próprio labor. Os discursos dessas empresas sustentam-se em dois principais argumentos: que realizam apenas a intermediação eletrônica entre oferta e procura, se caracterizando como empresas de tecnologia; e que seus trabalhadores são autônomos, pois não são submetidos à subordinação,

---

<sup>1</sup> Bacharelanda em Turismo pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. E-mail: [nahiaramendonca@edu.unirio.br](mailto:nahiaramendonca@edu.unirio.br)

<sup>2</sup> Bacharelando em Turismo pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. E-mail: [guilhermeneves@edu.unirio.br](mailto:guilhermeneves@edu.unirio.br)

<sup>3</sup> Docente no Departamento de Turismo da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. E-mail: [bruna.conti@unirio.br](mailto:bruna.conti@unirio.br)

tendo em vista que têm liberdade de horário e liberdade para aceitar ou não novas tarefas (Carelli, 2020).

Esse modelo de trabalho e gestão da oferta de serviços está se instalando em diversos setores da economia, como por exemplo no turismo. Atualmente existem várias plataformas online que conectam o consumidor aos fornecedores de serviços turísticos, seja na reserva de hospedagens, passagens aéreas, aluguel de carros, pacotes de viagem, ingressos para atrações, passeios guiados, experiências culturais ou gastronômicas, e até mesmo no planejamento de roteiros personalizados. Alguns exemplos que podem ser citados são Booking, Airbnb, Expedia, Get Your Guide, Uber, Decolar, Viator, entre outros.

No entanto, as discussões sobre o tema ainda são incipientes. Essa escassez de estudos específicos sobre a plataformização do trabalho no turismo indica uma lacuna na literatura acadêmica, ressaltando a necessidade de estudos aprofundados que investiguem como as plataformas digitais têm transformado o trabalho nesse setor. Portanto, o objetivo deste trabalho é mapear a literatura nacional existente que discute o tema da plataformização do trabalho no turismo.

## **Metodologia**

A metodologia do trabalho envolve uma revisão sistemática da literatura (RSL). Esta revisão contemplou buscas na base Publicações de Turismo (USP), no mês de novembro de 2024, considerando a presença do termo “trabalho” nos títulos dos artigos, o que resultou na identificação de 185 trabalhos. Os resumos desses artigos foram lidos e categorizados, sendo que apenas sete artigos tratam especificamente do tema do trabalho em plataformas digitais no turismo.

## **Resultados e Discussões**

As plataformas digitais são ambientes virtuais que facilitam interações, transações e compartilhamento de informações entre indivíduos, instituições e empresas. Elas permitem a criação, distribuição e consumo de conteúdo online, abrangendo redes sociais, aplicativos, sites e serviços online (FIA, 2023).

A ideia de que o trabalho em plataformas digitais está relacionado à autonomia do trabalhador e à flexibilidade do horário de trabalho, é uma falácia discutida por diversos estudiosos. A autonomia no trabalho envolve muito mais que fazer o próprio horário; envolve liberdade para definir preços e outras condições que o trabalho necessita, o que não é o caso da maioria dos trabalhadores vinculados às plataformas. Além disso, o modelo de pagamento por tarefas ou produção, é também confundido com trabalho autônomo. Porém, isso não categoriza o trabalhador como empreendedor, mas como empregado que recebe por quantia de produção (Carelli, 2020). Além disso, as empresas começaram a usar sistemas chamados *people analytics* para entender melhor como os funcionários trabalham. Esses sistemas são utilizados para gerar avaliações de produtividade e comportamento. O “chefe algorítmico” mantém uma vigilância constante, penalizando os trabalhadores com base em critérios predefinidos (ADAMS-PRASSL, 2020).

A automação e a inserção da robótica no mercado de trabalho transforma a dinâmica ao diminuir o trabalho vivo e ampliar o trabalho tecnológico, transformando o trabalho em atividades precarizadas e dependentes de dispositivos digitais. Como consequência, o conceito de “escravidão digital” surge como resultado da dissolução entre tempo de vida e tempo de trabalho (Antunes, 2020).

O turismo é uma das atividades econômicas mais dinâmicas e relevantes para a economia global, desempenhando um papel fundamental na geração de empregos, renda e desenvolvimento local. Seu alcance abrange uma ampla variedade de segmentos, que vão

desde serviços de alimentação e hospedagem, até áreas especializadas, como a organização de eventos, transporte, lazer e entretenimento (WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL, 2023). Esse setor vem sendo impactado pela adoção da plataforma no trabalho, com diversas plataformas conectando turistas e trabalhadores, como por exemplo o Airbnb, o Booking, o WorldPackers, a B2BHotel, a Get Your Guide, a Brigad, além de plataformas de transporte como a própria Uber. Esses casos refletem como as plataformas se consolidaram ao longo da última década. Contudo, com esse crescimento, surgiram problemas significativos, como a gentrificação, a precarização do trabalho e a valorização imobiliária.

A partir da busca por artigos científicos que discutem a temática do trabalho no setor do turismo, foi possível identificar, na base Publicações de Turismo (USP), 185 artigos. Dessa amostra, apenas sete discutem direta ou indiretamente o trabalho em plataformas digitais. O quadro a seguir apresenta a categorização dos artigos selecionados:

**Quadro 1 - Categorização dos artigos da RSL**

| <b>Categorias</b>                          | <b>Quantidade</b> |
|--------------------------------------------|-------------------|
| Condições e relações de trabalho           | 90                |
| Qualidade de vida / satisfação no trabalho | 52                |
| Inserção no mercado de trabalho            | 44                |
| Gênero no mercado de trabalho              | 32                |
| Trabalho na Pandemia                       | 14                |
| Legislação trabalhista                     | 13                |
| Trabalho em Plataformas Digitais           | 7                 |
| TICs                                       | 5                 |

Fonte: Elaboração própria.

Essas categorias levam em consideração as temáticas principais dos artigos, sendo que alguns artigos foram inseridos em mais de uma categoria. A principal delas diz respeito às condições e relações de trabalho no turismo, como por exemplo, as condições de trabalho no turismo rural (Lunardi, Souza, 2015; Santana, Santos, 2016); as relações de trabalho na hotelaria (Paiva, 1993; Martins, P. et al, 2024; Sant’Anna, Carneiro, Volta, 2021; Rocha, 2020; Sant’Anna, Castro, 2019), as relações de trabalho no setor de alimentos e bebidas (Del Rio, Scherer, 2023; Coelho-Costa, 2020; Pontara, Picchiali, Albertini, 2013), o trabalho informal no turismo (Oliveira, Oliveira, 2005; Meliani, 2012; Falcão, Gomes, 2019), o mercado de trabalho para pessoas com deficiência (Duarte, 2020).

A segunda categoria mais presente diz respeito à qualidade de vida e satisfação no trabalho, envolvendo pesquisas majoritariamente conduzidas por metodologias de percepção dos trabalhadores quanto à sua própria satisfação, saúde, reconhecimento e capacitação (Santos, Passos, Paula, 2020; Menezes, et al, 2019; Oliveira, et al, 2023; Duarte, Motoki, Mainardes, 2018; Maia, Sousa, 2018; Rocha, 2020; Campos, Moreira, 2020; Alves, 2020).

Na sequência a categoria inserção no mercado de trabalho, reúne artigos que analisam de diferentes formas e em diferentes contextos como os trabalhadores do setor de turismo se inserem no mercado de trabalho, incluindo discussões sobre formação e capacitação em turismo, competências profissionais, perfil dos trabalhadores e características do mercado de trabalho (Gimenes-Minasse, 2019; Lamonato, Presser, 2015; Silva, Holanda, Leal, 2019;

Silveira, Medaglia, Massukado-Nakatani, 2020; Silva, Mendes Filho, Barreto, 2018; Bittencourt, Castro, 2017; Pimentel, Paula, 2014).

Sobre a questão de gênero, foram identificados 32 artigos, sendo que a maioria trata sobre a questão da inserção desigual da mulher no mercado de trabalho e das dificuldades enfrentadas especificamente por este grupo (Teixeira, Bomfim, 2016; Costa, Carvalho, Graciano, 2023; Lunardi, Souza, Perurena, 2015; Silveira, Miguel, 2018; Costa et al, 2011; Silveira, Medaglia, 2020; Castro et al, 2023).

Foi possível identificar ainda 14 artigos que tratam sobre o trabalho durante a pandemia de covid-19 e suas transformações (Lamas, Silva, Nascimento, 2020; Silveira et al, 2020; Conceição, 2021). Outros 13 artigos abordam a legislação do trabalho em turismo no Brasil (Lamas, Silva, Nascimento, 2020; Silveira et al, 2020; Conceição, 2021).

Apenas sete artigos discutem o tema do trabalho em plataformas digitais no turismo, foco desta pesquisa. Um dos assuntos abordados é sobre como as plataformas digitais afetam direta e indiretamente a noção de lazer e tempo livre do trabalhador (Silvestre, 2024), mostrando como há uma ausência de delimitação clara entre o tempo de trabalho e o tempo livre. Embora a flexibilização da carga horária e a autonomia aparentemente dada ao trabalhador sejam frequentemente apontadas como vantagem perante ao trabalho CLT, isso tende a mascarar as jornadas extensivas e a precarização das condições de trabalho (Miranda, Miranda, Pimentel, 2018; Silva, Silva, Santos, 2021). Esse modelo de trabalho estimula a informalidade, a baixa remuneração, a alta rotatividade e a qualificação limitada, além de intensificar a exploração com o uso de algoritmos pelas plataformas e pela sua coleta de dados (Cardoso, Oliveira, 2020).

## **Considerações Finais**

A partir da análise realizada, constatou-se que a temática do trabalho em plataformas digitais no turismo ainda é pouco explorada na literatura acadêmica nacional, revelando uma significativa lacuna que demanda maior atenção. A revisão sistemática identificou que, dos 185 artigos encontrados, apenas sete abordam diretamente essa questão, o que reforça a necessidade de mais estudos sobre as transformações no mundo do trabalho promovidas pela plataformização, especialmente em um setor tão relevante quanto o turismo. Os dados levantados evidenciam que, apesar das plataformas digitais serem apresentadas como ferramentas de inovação e autonomia, elas também impõem novas formas de precarização do trabalho. A gestão algorítmica, o controle intensificado, a ausência de vínculos empregatícios e a diluição entre o tempo de vida e o tempo de trabalho demonstram um cenário de crescente fragilidade dos direitos básicos. Isso se contrapõe à ideia de liberdade propagada pelas empresas de tecnologia, revelando contradições entre o discurso da flexibilidade e as condições reais de trabalho enfrentadas pelos trabalhadores.

Entre as limitações do presente estudo, destaca-se a dependência de uma única base de dados (Publicações de Turismo - USP) e a delimitação da busca ao termo “trabalho” no título dos artigos, o que pode ter restringido a identificação de outros estudos relevantes.

De modo geral, este trabalho contribui para evidenciar a urgência de regulamentações mais claras e justas para os trabalhadores de plataformas digitais no turismo, bem como a importância de políticas públicas que considerem a proteção social desses profissionais. Para pesquisas futuras, recomenda-se a ampliação da investigação para outras bases acadêmicas, a realização de estudos empíricos que captem a vivência dos trabalhadores e uma análise comparativa com outras áreas impactadas pela plataformização, contribuindo para o desenvolvimento de teorias mais robustas sobre o tema.

## **Referências**

ADAMS-PRASSL, Jeremias. Gestão algorítmica e o futuro do trabalho. In: CARELLI, Rodrigo de Lacerda; CAVALCANTI, Tiago Muniz; FONSECA, Vanessa Patriota da (Org.). Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade. Brasília: ESMPU, 2020. p. 85-100.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho digital, “indústria 4.0” e uberização do trabalho. In: CARELLI, Rodrigo de Lacerda; CAVALCANTI, Tiago Muniz; FONSECA, Vanessa Patriota da (Org.). Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade. Brasília: ESMPU, 2020. p. 347-356.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira; OLIVEIRA, Marcela Costa Bifano de. E-economia e suas empresas-plataforma: modus operandi e precarização do mercado de trabalho no setor de turismo.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. O trabalho em plataformas e o vínculo de emprego: desfazendo mitos e mostrando a nudez do rei. In: CARELLI, Rodrigo de Lacerda; CAVALCANTI, Tiago Muniz; FONSECA, Vanessa Patriota da (Org.). Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade. Brasília: ESMPU, 2020. p. 65-83.

DE STEFANO, Valerio. Automação, inteligência artificial e proteção laboral: padrões algorítmicos e o que fazer com eles. In: CARELLI, Rodrigo de Lacerda; CAVALCANTI, Tiago Muniz; FONSECA, Vanessa Patriota da (Org.). Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade. Brasília: ESMPU, 2020. p. 21-61.

FIA. Plataformas digitais: o que são, tipos e as mais usadas. Blog FIA, 6 set. 2023. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/plataformas-digitais/>. Acesso em: 1 abr. 2025.

MIRANDA, Pedro Henrique; MIRANDA, Lara Caxico Martins; PIMENTEL, Giuliano Gomes de Assis. O teletrabalho e as possibilidades de violação do direito ao lazer.

SILVA, Ivan Conceição Martins da; SILVA, Marina Hastenreiter; SANTOS, Mayra Laborda. Condições de trabalho em casa durante a pandemia: uma análise do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agências de turismo.

SILVESTRE, Bruno Modesto. “Eu trabalho no meu tempo livre”: lazer e cotidiano sob a uberização – quando o trabalho toma conta da vida.

TEODORO, Ana Paula Evaristo Guizarde; DIAS, Viviane Kawano; ANDRADE, Rubian Diego; FIGUEIREDO, Juliana de Paula; SCHWARTZ, Gisele Maria. Homo Zappiens: Nômades Digitais e as Subjetividades no Âmbito da Autogestão Lazer-Trabalho.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. Economic Impact Reports. 2023. Disponível em: <https://wttc.org/research/economic-impact>. Acesso em: 1 abr. 2025.