



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Mudanças causadas pela crise do coronavírus na motivação de funcionários do setor aéreo: mais uma crise ou um marco definitivo?

Kevin Ferreira Corcino¹
Thais do Nascimento Silva²
Sérgio Rodrigues Leal³

Resumo

Antes da crise sanitária causada pelo coronavírus (Sars-covid2), os maiores impactos sentidos pelo setor aéreo foram consequências dos atentados terroristas nos Estados Unidos em 2001, o surto do vírus SARS em 2003 e a crise econômica desencadeada pela falência de bancos nos Estados Unidos em 2008. Contudo, nenhum dos momentos de instabilidade decorrentes desses acontecimentos afetou de forma tão negativa e intensa os setores de turismo e o tráfego aéreo de passageiros em escala mundial. A exigência de novos protocolos de biossegurança e readequação no modelo de negócio das empresas do setor aéreo demandou das organizações várias ações administrativas, financeiras e operacionais. Isto resultou na criação de um novo relacionamento de trabalho e um novo ambiente de atuação profissional para todos os colaboradores que estão atuando com novas exigências e responsabilidades. Entre as várias perspectivas de análise situacional das empresas do setor aéreo e o contexto econômico e político, esta pesquisa buscou referir-se aos trabalhadores do setor, tendo como objetivo analisar o impacto das mudanças geradas pela crise do coronavírus na motivação dos funcionários do setor aéreo. Para tanto, a metodologia aplicada consistiu em uma abordagem qualitativa por meio de entrevistas estruturadas com seis diferentes profissionais, quatro colaboradores atuantes nas três principais companhias aéreas brasileiras, onde foram entrevistados três ocupantes de cargo de comissário de bordo e 1 piloto. Outros dois trabalhadores técnicos atuando em aeroportos completaram a amostra da pesquisa. Através dos resultados foi possível identificar que diversos fatores externos e internos estão gerando uma baixa motivação nos funcionários do setor que fizeram parte da amostra. As ações e programas que as empresas tiveram que implementar em termos de protocolos e novos procedimentos foram acolhidas de forma bastante positiva pelos trabalhadores. Contudo, o aspecto financeiro e o sentimento de insegurança no trabalho voltados ao risco de contaminação foram as principais influências apontadas para o baixo nível de motivação apontados pelos colaboradores. As teorias de motivação organizacional podem trazer um entendimento de formas estratégicas de como as empresas podem atuar para melhorar o clima e a motivação dos colaboradores em um setor que depende de qualificação e entrega de valor aos seus clientes como estratégia competitiva.

Palavras-chave: Motivação; Setor Aéreo; Colaboradores; covid19.

¹ Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0340119374299202>. E-mail: kevin.corcino@ufpe.br

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7927829888619107>. E-mail: thaisnascimentox@gmail.com

³ Ph.D. em Turismo pela Universidade de Surrey (Reino Unido). Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9559630444113123>. E-mail: sergio.rleal@ufpe.br.