



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
RIO GRANDE DO NORTE – CAMPUS CANGUARETAMA  
DIREÇÃO ACADÊMICA  
CURSO TÉCNICO INTEGRADO EM EVENTOS

Adelaide Barbosa do Santos  
Eduardo da Silva Santos

**RELATÓRIO DO PROJETO DE PESQUISA “Análise dos impactos econômicos  
nos meios de hospedagem em Barra do Cunhaú e Baía Formosa, estado do  
RN, frente a pandemia - COVID-19”**

CANGUARETAMA/RN  
2022

Adelaide Barbosa dos Santos  
Eduardo da Silva Santos

**RELATÓRIO DO PROJETO DE PESQUISA “Análise dos impactos econômicos nos meios de hospedagem em Barra do Cunhaú e Baía Formosa, estado do RN, frente a pandemia - COVID-19”**

Relatório de Pesquisa apresentado à Coordenação do Curso Técnico Integrado em Eventos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Eventos.

Orientador (a): Paula Normandia Moreira Brumatti

CANGUARETAMA/RN

2022

## RESUMO

Este relatório tem como principal objetivo apresentar e descrever as ações desenvolvidas no projeto de pesquisa “Análise dos impactos econômicos nos meios de hospedagem em Barra do Cunhaú e Baía Formosa, estado do RN, frente a pandemia - COVID-19”, desenvolvido pelos discentes Adelaide Barbosa dos Santos e Eduardo da Silva Santos sob a orientação da docente Paula Normandia Moreira Brumatti. O projeto de pesquisa em questão foi contabilizado como prática profissional, requisito obrigatório para a conclusão do curso Técnico Integrado de Nível Médio em Eventos do IFRN - Campus Canguaretama. A pandemia de COVID-19 que iniciou no último trimestre de 2019 causou inúmeros impactos em vários setores econômicos no Brasil e no mundo. O turismo, por ser uma atividade que depende do deslocamento de pessoas, foi um dos setores mais afetados em decorrência do fechamento de fronteiras, *lockdowns* e demais formas de isolamento social existentes. Com o alto índice de viagens canceladas, não somente o setor turístico, mas também o setor hoteleiro foi drasticamente afetado, uma vez que o fluxo de turistas em algumas localidades reduziu bastante, se não, ficou totalmente inexistente. Assim, o projeto de pesquisa teve como objetivo principal analisar os impactos econômicos que os meios de hospedagem de Barra do Cunhaú/RN e Baía Formosa/RN sofreram frente a pandemia da Covid-19. Para tanto, foram estabelecidas seis metas para o atendimento deste objetivo geral e específicos. Como metodologia para a pesquisa, foram feitos alguns levantamentos dos meios de existentes em ambas as localidades. Logo após isso, foram feitos os devidos contatos e uma coleta de dados utilizando um questionário previamente criado. A partir da pesquisa foi possível concluir que a pandemia de Covid-19 impactou significativamente os meios de hospedagem de Baía Formosa e Barra do Cunhaú, uma vez que suas receitas diminuíram, o fluxo de clientes também, os custos aumentaram, fazendo com que os estabelecimentos precisassem tomar medidas rápidas e eficientes para se manter durante a crise e recuperar-se aos poucos.

**Palavras-chave:** Meios de Hospedagem. Turismo. Pandemia. Impactos econômicos.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	04
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	05
2.1. IMPORTÂNCIA ECONÔMICA DO TURISMO E SETOR DE HOSPEDAGEM.....	05
2.2 CONTEXTO DO SETOR TURÍSTICO FRENTE A CRISES E A PANDEMIA DE COVI-19.....	07
2.3 CONTEXTO DA PANDEMIA E SETOR TURÍSTICO NO RIO GRANDE DO NORTE.....	08
3. PLANO DE TRABALHO.....	10
3.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	12
4. RESULTADOS DA PESQUISA.....	18
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	18
4.2 IMPACTOS SOFRIDOS.....	21
4.3 ADAPTAÇÕES REALIZADAS.....	27
5. OPORTUNIDADES E DESAFIOS NA REALIZAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA.....	31
6. CONCLUSÃO.....	32
7. REFERÊNCIAS.....	35
ANEXO.....	38

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo analisar as atividades desenvolvidas no âmbito do projeto de investigação intitulado “Análise dos impactos econômicos nos meios de hospedagem em Barra do Cunhaú e Baía Formosa, estado do RN, frente a pandemia - COVID-19”, realizado no IFRN - Campus Canguaretama, executado no período 13 de agosto de 2021 a 11 de janeiro de 2022. O projeto foi desenvolvido pelos discentes Adelaide Barbosa dos Santos e Eduardo da Silva Santos, concluintes do Curso Técnico Integrado em Eventos, fechando uma carga horária total de 340 horas, sob a orientação da docente Paula Normandia Moreira Brumatti.

Vale salientar que o relatório em questão foi contabilizado como prática profissional, quesito necessário para a conclusão do Curso Técnico Integrado de Nível Médio em Eventos do IFRN - Campus Canguaretama.

A ideia do projeto de pesquisa partiu do corpo discente, tendo como objetivo geral da pesquisa analisar os impactos econômicos que os meios de hospedagem de Barra do Cunhaú/RN e Baía Formosa/RN sofreram frente a pandemia da Covid-19.

O setor turístico engloba uma série de serviços e atividades relacionadas às viagens e ao lazer que, quando integradas, elevam a importância econômica do setor. O segmento hoteleiro é uma dessas atividades, podendo até ser considerada como uma das mais importantes. A demanda por serviços de acomodação, é capaz de gerar inúmeros empregos diretos e indiretos, injetar milhões de reais na economia do país e auxiliar no desenvolvimento do PIB brasileiro (FGV- CELOG, 2018).

Com a chegada da pandemia de COVID, tanto o setor turístico, quanto o setor hoteleiro, foram fortemente impactados, decorrente de medidas como fechamento de fronteiras e isolamento social. Em 2020 principalmente, logo no início da pandemia, foi definido que uma das formas para frear o contágio da doença, era o isolamento social e com isso, viagens precisaram ser canceladas e conseqüentemente, reservas em hotéis, pousadas e derivados também.

Diante desta problemática, desenvolvemos um projeto de pesquisa na intenção de entender quais impactos econômicos a pandemia causou nos meios de hospedagem, buscando analisar alterações em suas receitas, custos, preços das diárias e serviços oferecidos. Assim, como resultado da participação neste projeto apresenta-se este relatório. Primeiramente será apresentado a fundamentação teórica, trazendo como temas: a importância econômica do turismo e do setor de

hospedagem, o setor turístico frente a crises, especialmente, à pandemia do Covid-19 e o contexto turístico do estado Rio Grande do Norte frente à essa pandemia, na intenção de apresentar a problemática relacionada ao tema. Em seguida será apresentado o plano de trabalho e as atividades desenvolvidas, assim como os resultados obtidos. Por fim, as oportunidades e desafios encontrados durante o desenvolvimento da pesquisa e as conclusões.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 IMPORTÂNCIA ECONÔMICA DO TURISMO E SEGMENTO DE HOSPEDAGEM**

O turismo representa um setor de grande importância econômica, uma vez que exerce um papel competente para o desenvolvimento de algumas regiões. Integrado ao setor de serviços, atualmente ocupa uma posição de destaque na economia brasileira, gerando anualmente, muitos empregos diretos e indiretos, contribuindo para o desenvolvimento das cidades e regiões, proporcionando assim, a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos (CABUGUEIRA, 2005; ALDRIGUI, 2007).

O setor turístico impacta economicamente as pessoas físicas e jurídicas, gerando renda para os países e estimulando a entrada de moedas estrangeiras, fazendo o capital girar. “Considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por período inferior a 1 ano, cuja finalidade seja para lazer, negócios ou outros” (LEI GERAL DO TURISMO, 2008, p. 01). Portanto, o deslocamento temporário dessas pessoas envolve uma série de serviços, estimulando a construção civil e criação de diversas estruturas e serviços, fazendo o necessário para ter uma boa condição para receber os turistas. Assim, diante de crises e outros problemas adjacentes, o turismo pode se tornar um aliado ao crescimento econômico. Estudos apontam que o setor gera em torno de 292 milhões de empregos e conseqüentemente renda para as localidades (CABUGUEIRA, 2005).

A cadeia produtiva do turismo é formada por vários segmentos, dentre eles: alimentação, agências de viagem, transporte, entretenimento, eventos, aluguel de espaços, hospedagem, dentre outros, os quais compõem o destino turístico. Assim, a qualidade do produto e experiência turística, depende da eficiência e qualidade de cada um desses serviços. Dentre estes segmentos, destaca-se o segmento hoteleiro (FECOMÉRCIO MG, 2015). Segundo Castelli (2003, citado por Santos, Barbosa &

Oliveira, 2011), este segmento possui características próprias, tendo por finalidade oferecer hospedagem, alimentação e segurança aos clientes, buscando satisfazer as expectativas de acomodação de pessoas fora de seus domicílios.

Dessa forma, os meios de hospedagem podem ser compreendidos como “o conjunto de empresas destinadas a prover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços, seja por períodos curtos ou até em longas temporadas” (RIBEIRO, 2011, p. 28). Ainda de acordo com a LEI GERAL DO TURISMO (2008), os meios de hospedagem são definidos como:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (LEI GERAL DO TURISMO, 2008, ART. 27).

No Brasil, existem diversos tipos e de acordo com o Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem, podem ser classificados como: hotel, resort, hotel histórico, hotel Fazenda, Cama & Café, pousada e Apart-Hotel (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2021). A classificação varia de acordo com as características das suas instalações e infraestruturas, em função dos serviços ofertados e ações de sustentabilidade, considerando o nível de conforto que oferecem, a qualidade de serviços e preços cobrados (RIBEIRO, 2011).

Assim, o segmento hoteleiro exerce um papel extremamente importante no sistema turístico, porque além de permitirem a permanência dos turistas nas localidades, com conforto e segurança, característica principal do turismo, envolvem uma série de serviços, impactando economicamente as comunidades onde opera.

O setor hoteleiro é considerado um dos setores mais dinâmicos da economia nacional, gerando impactos diretos e indiretos. De acordo com um estudo desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), em termos de geração de empregos, 1 milhão de demandas habitacionais correspondem a geração de 24,6 empregos diretos, indiretos e criados. Se associada ao desenvolvimento de empreendimentos e negócios, 55,5% da receita de serviços hoteleiros está relacionada à atividade comercial, enquanto 22,5% são direcionadas à exportação de serviços e 22% às famílias. A demanda habitacional de R\$ 1 milhão injeta R\$ 3,3 milhões em atividades econômicas diversificadas, além de investimentos diretos. O impacto desse setor no produto interno bruto é substancial. Um milhão de solicitações

de hospedagem gera aumento de 1,3 milhão de reais no PIB devido a impactos diretos, indiretos e induzidos (FGV - CELOG, 2018).

Portanto, é imperativo reconhecer a enorme importância do setor de turismo e hospedagem para as economias global, local e regional. Seu impacto torna-se positivo assim que ele é capaz de gerar uma receita substancial, criar empregos, desenvolver negócios e aumentar o PIB nacional. Ao mesmo tempo, se o setor turístico e as viagens são impactadas, conseqüentemente, o segmento hoteleiro também é, como ressaltado no próximo tópico.

## **2.2 CONTEXTO DO SETOR TURÍSTICO FRENTE A CRISES E A PANDEMIA DE COVID-19**

A indústria turística em diversos momentos se depara com crises de diversos graus, vez ou outra, dentre instabilidades financeiras, conflitos armados, desastres ambientais causados pelo homem, epidemias e pandemias. Assim, não é novidade a sensibilidade do setor a situações de crises econômicas, políticas e ou sanitárias, como a pandemia da COVID 19 (BENI, 2020), a qual impactou diversos setores econômicos, mas principalmente o turismo.

Considerando que o turismo e suas diversas atividades dependem do deslocamento, fluxo e encontro de pessoas, a sua retração era evidente em uma condição que exigiu a adoção de medidas mais severas (BENI, 2020). Iniciada na China, a partir do último trimestre de 2019, ela causou um evento catastrófico sem precedentes, provocando uma queda acentuada de fluxo turístico, algo que levou à redução de renda e oportunidades de empregos formais e informais por todo o mundo. (DA SILVA & BRAGA, 2020).

No contexto brasileiro, estima-se uma perda total de R\$ 116,7 bilhões no biênio 2020-2021 e de 397 mil postos de trabalhos formais, o equivalente a 12,8% da força de trabalho, sendo o volume de receitas do setor reduzido a inéditos 36,6% se comparado ao ano de 2019, onde todas as atividades relacionadas ao setor registraram perdas (FGV, 2020; CNC, 2021).

Financeiramente falando, o setor turístico teve um grande impacto, no PIB mundial atual, esse impacto foi de aproximadamente 2,8 trilhões de dólares. O setor turístico foi impactado por completo, desde o turismo doméstico até o internacional. Logo no primeiro trimestre de 2020 as receitas e despesas cambiais sofreram variações que impactaram todas as atividades desde as agências de turismo até as



redes hoteleiras e companhias aéreas. O cenário 2021-2024 da OMT apontou para uma recuperação no segundo semestre de 2021. Mas levará de dois anos e meio a quatro anos para que as taxas de juros voltem aos níveis de 2019 (NAÇÕES UNIDAS, 2020; ETENE, 2020).

Dentre as atividades impactadas no setor turístico, destacam-se os serviços de hospedagem. De 2019 a 2020, foram registradas 3,04 mil perdas de estabelecimentos do segmento de hospedagem, entre hotéis, pousadas e similares. Isto porque, o segmento hoteleiro precisou enfrentar a paralisação das viagens no Brasil e no mundo, enfrentando baixo ou até nenhum fluxo de turistas. Assim, diversas empresas precisaram suspender suas atividades para proteger a saúde de seus hóspedes, funcionários e até mesmo, a saúde financeira da própria empresa (CNC, 2021).

De acordo com a BITZ SOFTWARES (2020), empresa de tecnologia especializada no setor de hospitalidade, o volume de reservas nos meios de hospedagem caiu mais de 70% em abril de 2020 quando comparado ao mesmo período de 2019. Em 2019 foram registrados cerca de 1,5 bilhões de turistas no mundo, número bastante significativo.

Portanto, é notável que a atual pandemia de Covid-19 afetou severamente o setor do turismo e seus segmentos, principalmente o hoteleiro. Com a adoção das medidas de saúde necessárias para o combate ao coronavírus, viagens e reservas foram canceladas, gerando baixo número de turistas e impactando negativamente na receita do setor, bem como adaptações e medidas para recuperação.

### **2.3 CONTEXTO DA PANDEMIA E SETOR TURÍSTICO NO RIO GRANDE DO NORTE**

O estado do Rio Grande do Norte fica localizado na Região Nordeste do Brasil e tem como sua capital, a cidade de Natal. Com um pouco mais de 3 milhões de habitantes, o estado tem uma grande força turística e atrai mais de dois milhões de turistas por ano, conquistados pela beleza natural de suas praias, montanhas e sertão. Além disso, de acordo com a Secretaria de Turismo do Estado (SETUR/RN, 2014), o setor de serviços e turismo é responsável por aproximadamente, cerca de 65% do PIB do estado do RN.

Sendo o estado, um importante destino turístico brasileiro, cuja atividade assume um papel significativo na economia Brasileira, é de extrema necessidade avaliar as repercussões e magnitude com que a pandemia de Coronavírus afetou as

diversas localidades, bem como as atividades econômicas e vida dos trabalhadores formais e informais do turismo (DEMOGRAFIA UFRN, 2020).

Os municípios de Baía Formosa e Canguaretama, inseridos no Polo Costa das Dunas, se consolidam como um dos principais destinos turísticos litorâneos ao sul do estado, porém com características diferentes do litoral central do Polo, no qual se concentram os principais equipamentos turísticos, como grandes cadeias hoteleiras e serviços especializados na recreação turística (ALMADA, 2020). Ao mesmo tempo, segundo dados do Ministério do Turismo (2019), o município de Canguaretama possui 10 estabelecimentos hoteleiros, responsáveis por 58 empregos diretos e geração de aproximadamente R\$ 262.000 em arrecadação, enquanto o município de Baía Formosa possui 9 estabelecimentos, gerando 46 empregos diretos e R\$ 276.000 em arrecadação, que representam importantes aportes econômicos para municípios menores.

O portal NOVO NOTÍCIAS (2021), afirma que o potencial turístico do Rio Grande do Norte é um dos mais importantes do país, mas que a área sofre prejuízos econômicos há mais de um ano devido à nova pandemia do coronavírus. O impacto gerado não se limita a uma redução na frequência de visitantes no RN, pois, ao longo dos meses, também causou a perda de inúmeros empregos. Entre os empregos diretos, indiretos e terceirizados, o Sindicato Patronal de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares estima que 70 a 80.000 pessoas estão desempregadas por causa da pandemia.

Um levantamento feito pela Câmara Empresarial do Turismo (CET), vinculada à Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do RN, identificou que o turismo do RN já sofreu um prejuízo de R\$ 1,5 bilhão em um ano de pandemia. Entre o mês de abril de 2019 e o mês de fevereiro de 2020, houve um recebimento de 2,5 bilhões de reais, mas o valor cobrado no mesmo período de 2020 a 2021 foi de 971 mil reais, queda muito importante e preocupante que mostra a situação atual do principal setor econômico do Rio Grande do Norte (PANROTAS, 2021).

Segundo uma pesquisa recente da UFRN (ALMEIDA, 2020) foi revelado que 57,3% dos trabalhadores informais do setor turístico no RN perderam completamente a renda que tinham durante o período pandêmico. A métrica é alarmante quando comparada ao período anterior ao término das atividades do setor, quando menos de 1% do segmento estava sem renda mensal. No geral, antes de março de 2020, apenas 0,6% dos trabalhadores não tinham renda. Com a pandemia, esse número aumentou

para 48,8%, o que representa quase a metade de todos os trabalhadores não remunerados da região.

O G1, portal de notícias brasileiro mantido pelo Grupo Globo, noticiou que de acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), no ano de 2020 o estado do Rio Grande do Norte teve uma ocupação de 30,5% do seu total. Sua capital, Natal, teve uma ocupação de 38,8% e Pipa de 39,3%. Em contradição, em 2019, o ano fechou com uma ocupação de 55,7%, sendo Natal com 64,5% e Pipa com 57% (CANAL G1, 2021). Em janeiro de 2020, período pré-pandêmico, segundo dados da ABIH / RN, a taxa de ocupação dos hotéis na capital era de 82%. Em Pipa, chegou a 83%. Em janeiro passado, Natal e Pipa apresentaram 68% de ocupação, cada. Essa queda girou em cerca de 17% e é considerada um número ruim porque janeiro é um dos meses mais movimentados e lucrativos para a indústria do turismo como um todo (TRIBUNA DO NORTE, 2020).

De maneira geral, o estado do Rio Grande do Norte é um dos estados mais atingidos pela pandemia a partir de 2020. O segmento de viagens e hospedagem foi duramente atingido, afetando economicamente o setor e segmentos relacionados. O número de turistas que o estado perdeu em relação aos anos anteriores foi expressivo e gerou uma grande crise no setor, deixando todos apreensivos com o que pode acontecer. Assim, esta pesquisa buscou entender os impactos que a pandemia causou nos meios de hospedagem dos destinos turísticos de Barra do Cunhaú e Baía Formosa.

### **3. PLANO DE TRABALHO**

Visando o desenvolvimento da pesquisa e para atingir os seus objetivos, foi necessário definir algumas atividades, ações e metas. A primeira fase do nosso plano de trabalho consistiu na definição e elaboração do projeto de pesquisa, conforme descrito no Quadro 1.

Assim, no desenvolvimento do projeto de pesquisa, foram estabelecidas seis metas para alcançar o objetivo, que foi analisar os impactos econômicos nos meios de hospedagem em Barra do Cunhaú e Baía Formosa, no estado do Rio Grande do Norte, frente a pandemia de Covid-19. De forma geral, foi fundamental estabelecer metas que fossem realistas, mensuráveis e, principalmente, alcançáveis, sendo necessário acompanhá-las de forma regular e frequente.

QUADRO 1 – Atividades para definição e elaboração do projeto de pesquisa.

<p>Atividade 1 - Definição e elaboração do projeto</p>	<p>Tendo em vista a atual situação do país com a pandemia e reconhecendo que estamos sendo muito afetados, decidimos pesquisar e nos aprofundar nesse assunto. Como fazemos parte do curso de Eventos, no nosso programa de estudos estudamos o setor do turismo e hotelaria, por isso a ideia é explorar o impacto da pandemia nessas áreas. Em primeiro lugar, pensamos no projeto para todo o litoral sul do Rio Grande do Norte, porém, analisando a viabilidade deste projeto e consultando nossa orientadora de projeto, decidimos fazer um recorte quanto a área de estudo e, restringimos o projeto à Barra do Cunhaú/Canguaretama e Baía Formosa. Após essas definições, começamos a colocar nossas ideias em prática.</p>
<p>Atividade 2- Pesquisas iniciais</p>	<p>Após decidirmos o tema do nosso projeto, chegou o momento de buscarmos fontes na internet que tivessem algo relacionado ao assunto que estávamos estudando. Procuramos por estudos, artigos e notícias que relataram o impacto da pandemia nos setores estudados. Nossa orientadora, Paula, também nos disponibilizou vários estudos e a partir disso, começamos a nos inspirar. Buscamos conhecer sobre o setor turístico, o segmento hoteleiro, a pandemia e como tudo isso se relacionava com os municípios que estávamos estudando.</p>
<p>Atividade 3- Escrita do projeto</p>	<p>Após as pesquisas realizadas anteriormente, chegou o momento de elaborar o projeto de pesquisa escrito e cadastrá-lo no SUAP. Antes de cadastrar o projeto, inspirando-se nos dados e informações encontradas, precisamos escrever a introdução, a justificativa, a fundamentação teórica, o objetivo geral, a metodologia de execução do projeto etc. Enfim, só após pensar e escrever cada um desses pontos, o projeto foi cadastrado no sistema, assim, dando início ao desenvolvimento da pesquisa.</p>

Assim, na segunda fase, de acordo com o projeto de pesquisa foram definidas seis metas para alcançar o objetivo esperado:

- 1) Levantamento dos meios de hospedagem
- 2) Elaboração do instrumento de pesquisa
- 3) Coleta de dados (aplicação dos questionários)
- 4) Tratamento e análise de dados
- 5) Revisão Bibliográfica
- 6) Elaboração de documento com resultados (Relatório)

### 3.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As metas, atividades e ações foram definidas a partir da construção e percepção do projeto de pesquisa. Dessa maneira, as atividades desenvolvidas como prática profissional ocorreram em seis etapas (QUADRO 2):

QUADRO 2: Metas e Atividades Desenvolvidas

	<b>ATIVIDADE</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>RESULTADOS ALCANÇADOS</b>
<b>META 1</b>	Fazer um levantamento dos meios de hospedagens que existem em Barra do Cunhaú e Baía Formosa.	Fizemos uma busca no site oficial da cidade de Canguaretama / RN, no site do TripAdvisor e no booking.com, para encontrar os alojamentos existentes em cada região.	A busca identificou 10 acomodações em Barra do Cunhaú e 15 acomodações em Baía Formosa.
<b>META 2</b>	Desenvolvimento do instrumento de pesquisa.	Criamos um questionário com perguntas abertas e fechadas, onde poderíamos categorizar as acomodações e determinar os impactos que cada instalação sofreu.	O questionário foi construído com seis questões que definem a sua classificação, onze que permitem analisar os impactos sofridos durante a pandemia e três que nos ajudam a compreender como as instalações se recuperam frente a crise.

<b>META 3</b>	Coleta de dados por meio da aplicação do questionário desenvolvido.	Criamos uma tabela contendo os telefones e endereços de e-mail das acomodações e por meio disso, entramos em contato e enviamos o questionário aos estabelecimentos que concordaram em participar da pesquisa.	Dos 25 meios de hospedagem existentes em Barra do Cunhaú e Baía Formosa, apenas 9 estabelecimentos responderam. Desses nove, cinco são de Baía Formosa e quatro são de Barra do Cunhaú.
<b>META 4</b>	Tratamento e análise dos dados coletados via questionário.	Separamos cada questão do questionário e através delas criamos subtabelas que se dividem por categoria, nas quais calculamos o percentual do número de estabelecimentos em cada categoria.	Fomos capazes de identificar alguns impactos da pandemia nos empreendimentos hoteleiros em Barra do Cunhaú e Baía Formosa. Percebemos mudanças na oferta de serviços e, conseqüentemente, na receita, custos, bem como na taxa de ocupação destes estabelecimentos.
<b>META 5</b>	Revisão bibliográfica sobre o estudo em questão	Usamos a internet para acessar artigos, pesquisas e notícias relacionadas ao setor turístico e da hotelaria e aos impactos da pandemia em ambos. Fizemos também buscas sobre o turismo e o setor hoteleiro no estado do RN, assim seus impactos econômicos, principalmente nos dois principais municípios estudados.	Com todo o material que encontramos durante as pesquisas, construímos nosso referencial teórico e dividimos ele em três pontos: 1) Importância econômica do turismo e setor de hospedagem; 2) Contexto do setor turístico frente a crises e a pandemia do Covid-19; 3) Contexto da pandemia e setor turístico no Rio Grande do Norte.
<b>META 6</b>	Construção de relatório contendo os resultados da pesquisa.	Após o tratamento e a análise dos dados obtidos com os questionários aplicados, começamos construir o	Após a construção de todo o corpo do projeto, tendo em vista que os dados foram apresentados da forma

		relatório final contendo o resultado da pesquisa. No relatório, esses resultados estão exibidos principalmente em quadros, gráficos e tabelas.	ilustrativa, foi possível então entender os reais impactos que a pandemia de Covid-19 causou no setor turístico e, conseqüentemente, nos meios de hospedagem dos dois destinos turísticos, Barra do Cunhaú e Baía Formosa.
--	--	--	--

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2021.

Para atingir a meta 1, primeiramente realizamos um levantamento sobre os meios de hospedagem que existiam em Baía Formosa e Barra do Cunhaú. Em um primeiro levantamento, feito através do site oficial da prefeitura de Canguaretama/RN, do site de viagens *TripAdvisor* e do site de reservas de hospedagem *Booking.com*, foram identificados 23 meios de hospedagem contando com os dois municípios, sendo 7 em Barra do Cunhaú e 16 em Baía Formosa. Em um segundo levantamento, identificamos mais três estabelecimentos em Barra do Cunhaú, totalizando 26 alojamentos no total. Após isso, organizamos nossos achados e para isso, de início, optamos por construir uma tabela contendo o nome, e-mail e telefone de cada estabelecimento (Quadro 3).

QUADRO 3: Meios de hospedagem de Baía Formosa e Barra de Cunhaú.

BARRA DO CUNHAU		
Meios de Hospedagem	E-mail	Telefone
Pousada Morada da Lua	pousadamoradalua@gmail.com	(84) 999090929
Pousada Yemanjá Cunhaú	yemanjacunhau@gmail.com	(84) 999540055
Hotel Blue Dream Resort	gaspar@bluedreamresort.com.br	(84) 999888631
Pousada do Forte	pousadaforte@pousadaforte.com.br	(84) 996696126
Nova Holanda	info@pousadanovaholanda.com	(84) 999213192
Pousada dos Peixes	pousadadospeixes@hotmail.com	(84) 999542002
Pousada Caribe Sul	pousadacaribesul01@gmail.com	(84) 99841-4791
Pousada Vila da Barra	rabelosocorro@hotmail.com	(84) 99959-0882
Pousada Mirante do Cunhaú	pousadamirantedocunhau@gmail.com	(84) 99959-0882
Recanto dos Coqueiros	recantodoscoqueiros@bol.com.br	(84) 999081998
BAIA FORMOSA		
Meios de Hospedagem	E-mail	Telefone
Pousada Sagi Iti	reservas@sagiiti.com.br	(84) 3244-5036
Chalemar Hotel Pousada	chalemar@chalemar.com.br	(84) 3244-2222
Pousada La Bonita	info@pousadalabonita.com	(84) 3244-2055
Costeira Bacupari	<a href="mailto:contato@costeirabacupari.com.br">contato@costeirabacupari.com.br</a>	(84) 3244-2207
Pousada Formosa Baía	jonasalves500@hotmail.com	(84) 99415-4964
Pousada Farol Eco Adventure	amaralbf@yahoo.com.br	(84) 3244-2028
Pousada Ecobaia	ecobaia@ecobaia.com.br	(84) 99114-0910
Mirandas Pousada	mirandaspousada115@hotmail.com	(84) 3244-2207
Pousada Porto Galeão		(84) 99148-2176
Pousada da Onça	pousadabf53@gmail.com	(84) 99841-1254
Pousada Rio Sagi	pousadariosagi@gmail.com	(84) 99944-5641
Pousada Bela Formosa		(84) 99464-4226
Pousada Sabambugi	sabambugi@gmail.com	(84) 3244 5019
Pousada Costa Dourada	pousadacostadourada@bol.com.br	(84) 3244-2597
ResDelMar – Suítes	reservas@resdelmar.com	(84) 9102-9984
SuRFCoRe House	surfcorehouse@gmail.com	(84) 9211-8274

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação à meta 2, foi criado o instrumento de pesquisa para coleta de dados, com a elaboração de um questionário portando questões abertas e fechadas, constituído por 20 questões no total (ANEXO 1). As questões foram divididas em três partes.

- A primeira parte estava destinada para a caracterização dos meios de hospedagem, contendo 6 questões. As principais informações consistiram: nome do estabelecimento, tipo de alojamento, tempo de atuação no mercado, classificação em estrelas, quantidade de funcionários e número de unidades habitacionais.
- A segunda parte apresentou questões relacionadas ao objetivo principal do projeto, identificar os impactos econômicos que a pandemia de Covid causou nos meios de hospedagem. Esta seção continha 11 questões, 9 abertas e 2 fechadas. Em meio a elas, algumas eram obrigatórias, outras, não.



- A terceira e última parte tratou da investigação de ações adotadas para a recuperação dos meios de hospedagem. Foi composta por 3 questões e com elas, buscamos entender que medidas as empresas tomaram para se manter e recuperar-se da crise.

Para a meta 3, procedemos com a coleta de dados por meio da aplicação do questionário que construímos. Primeiro, dividimos os meios de hospedagem em duas partes e cada um de nós dois ficou com uma certa quantidade para entrar em contato. Após, criamos uma tabela mais elaborada (TABELA 1) no *Excel*, para um melhor controle em relação a coleta de dados. Por essa tabela, fomos organizando estabelecimentos com quem já tínhamos entrado em contato, àqueles que tinham respondido ao nosso contato, aceitado participar da pesquisa e respondido nosso questionário.

Para entrar em contato com os estabelecimentos pela primeira vez, utilizamos os e-mails que conseguimos, alguns números de *Whatsapp* e um perfil de *Instagram*. Em um primeiro momento, 4 meios de hospedagem responderam nosso contato, aceitaram participar e devolveram nosso questionário respondido. Desses quatro alojamentos, três eram de Baía Formosa e um de Barra do Cunhaú. Aguardamos alguns dias por mais algumas respostas, porém, como isso não aconteceu, resolvemos entrar em contato uma segunda vez. No total, fizemos contato quatro vezes com os alojamentos, o que totalizou nove respostas. Dessas 9 respostas, 4 foram dos meios de hospedagem de Barra do Cunhaú e 5 foram de Baía Formosa. Ou seja, 44,5% e 55,5% respectivamente. Nossa intenção era conseguir pelo menos 50% de respostas em cada localidade, mas infelizmente, isso não foi possível. Dos 10 meios de hospedagem de Barra do Cunhaú, apenas 4 (40%) responderam, enquanto em Baía Formosa, dos 16 meios de hospedagem, apenas 5 (32%) nos deram retorno.

TABELA 1: Controle de contato com os meios de hospedagem

MEIOS DE HOSPEDAGEM	CONTACTADOS	1º CONTATO	2º CONTATO	3º TERCEIRO	4º CONTATO	RESpondeu contato	QUESTIONÁRIO ENVIADO	QUESTIONÁRIO RESPONDIDO
Pousada Morada da Lua	OK	E-MAIL	E-MAIL	WHATSAAP	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	28/10/2021
Pousada Yemanjá Cunhaú	OK	E-MAIL	E-MAIL	E-MAIL	INSTAGRAM	OK	OK	03/12/2021
Hotel Blue Dream Resort	OK	E-MAIL	E-MAIL	TELEFONE	NÃO HOUE CONTATO			
Pousada do Forte	OK	E-MAIL	E-MAIL	TELEFONE	INSTAGRAM			
Pousada Nova Holanda	OK	E-MAIL	E-MAIL	TELEFONE	E-MAIL			
Pousada dos Peixes	OK	E-MAIL	E-MAIL	TELEFONE	INSTAGRAM			
Pousada Recanto dos Coqueiros	OK	WHATSAAP	WHATSAAP	WHATSAAP	INSTAGRAM	OK	OK	
Pousada Caribe Sul	OK	WHATSAAP	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	18/11/2021
Pousada Vila da Barra	OK	WHATSAAP	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	20/11/2021
Pousada Mirante do Cunhaú	OK	INSTAGRAM	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO			
Pousada Sagi Iti	OK	E-MAIL	E-MAIL	WHATSAAP	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	10/11/2021
Chalemar Hotel Pousada	OK	E-MAIL	E-MAIL	E-MAIL	INSTAGRAM			
Pousada La Bonita	OK	E-MAIL	E-MAIL	E-MAIL	INSTAGRAM			
Costeira Bacupari	OK	E-MAIL	E-MAIL	E-MAIL	INSTAGRAM			
Pousada Formosa Bala	OK	E-MAIL	E-MAIL	E-MAIL	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	09/11/2021
Pousada Farol Eco Adventure	OK	E-MAIL	E-MAIL	E-MAIL	INSTAGRAM			
Pousada Ecobaia	OK	E-MAIL	WHATSAAP	WHATSAAP	E-MAIL			
Mirandas Pousada	OK	E-MAIL	E-MAIL	TELEFONE	INSTAGRAM			
Pousada Porto Galeão	OK	WHATSAAP	WHATSAAP	WHATSAAP	WHATSAAP			
Pousada da Onça	OK	E-MAIL	E-MAIL	WHATSAAP	INSTAGRAM			
Pousada Rio Sagi	OK	E-MAIL	E-MAIL	WHATSAAP	INSTAGRAM			
Pousada Bela Formosa	OK	WHATSAAP	WHATSAAP	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	21/09/2021
Pousada Sabambugi	OK	E-MAIL	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	16/09/2021
Pousada Costa Dourada	OK	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	NÃO HOUE CONTATO	INSTAGRAM			
Residencial Del Mar	OK	E-MAIL	E-MAIL	WHATSAAP	NÃO HOUE CONTATO	OK	OK	28/09/2021
SuRFCoRe House	OK	E-MAIL	E-MAIL	WHATSAAP	INSTAGRAM			

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Na meta 4, partimos para o tratamento e a análise dos dados coletados. Para o tratamento das respostas, elas foram separadas individualmente e fomos criando subtabelas que se dividiam por categorias. A mudança na receita dos estabelecimentos, por exemplo, dividimos em: sem alteração, diminuição ou aumento da receita. Fizemos algo parecido com cada uma das questões do questionário, e com isso, fomos calculando a porcentagem em cada uma dessas categorias, entendendo os principais impactos da pandemia de Covid-19. Algumas questões foram analisadas em gráficos, como foi o caso da caracterização dos alojamentos. As respostas entre os estabelecimentos variaram bastante, como pode ser observado a seguir na apresentação dos resultados.

Na meta 5 nos dedicamos à revisão bibliográfica para aprofundar o referencial teórico sobre o tema de pesquisa, presente neste relatório. Para isso, buscamos e selecionamos alguns artigos e notícias, na intenção de trazer informações sobre os impactos econômicos do setor turístico e hoteleiro, principalmente, frente à pandemia. Usamos o Google, o Google Acadêmico e alguns artigos disponibilizados pela orientadora, que foram utilizados na introdução, justificativa, mas principalmente no referencial teórico. Assim, nos atentamos a temas como turismo, seu impacto na economia e na geração de empregos e como ele pode ser afetado em momentos de crise. Fizemos algo parecido a respeito do segmento hoteleiro e a partir dos achados, construímos nosso projeto e nos inspiramos sobre como as coisas deveriam ser feitas.

Com os dados que coletamos através de nossas pesquisas, construímos um referencial teórico mais demonstrativo, onde foi possível entender a real consequência da pandemia no setor turístico e hoteleiro do país, mundo e região.

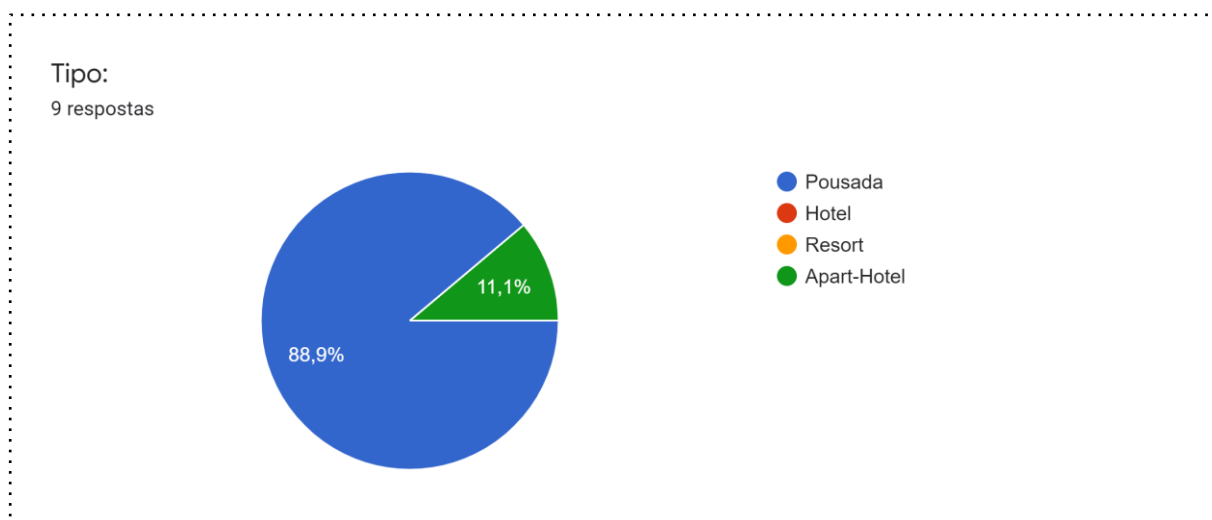
E, por fim, na meta 6 elaboramos o relatório contendo os resultados obtidos com a pesquisa. Após completar as últimas cinco metas, chegou o momento de construir o relatório contendo a apuração escrita de tudo que foi descoberto durante todo o estudo. Focando divulgar os dados de forma ilustrativa e de fácil entendimento, foram elaboradas tabelas e gráficos contendo os resultados mais relevantes, sendo possível entender os reais impactos que a pandemia de Covid causou no setor turístico e, conseqüentemente, nos meios de hospedagem dos dois destinos turísticos escolhidos, Barra do Cunhaú e Baía Formosa. Assim, nos dedicamos a construir, nesta etapa, a introdução, o referencial teórico, desenvolvido no decorrer do estudo, o plano de trabalho, o relatório das atividades desenvolvidas, os resultados e as oportunidades e desafios encontrados na realização do projeto de pesquisa e a conclusão.

## 4. RESULTADOS DA PESQUISA

### 4.1 Caracterização dos meios de hospedagem

Conforme a Figura 1, dos nove alojamentos que responderam o questionário, oito são pousadas e um é apart-hotel. Assim, 88,9% são pousadas e 11,1% é apart-hotel. Resorts, hotéis ou qualquer outra classificação, não foram identificados.

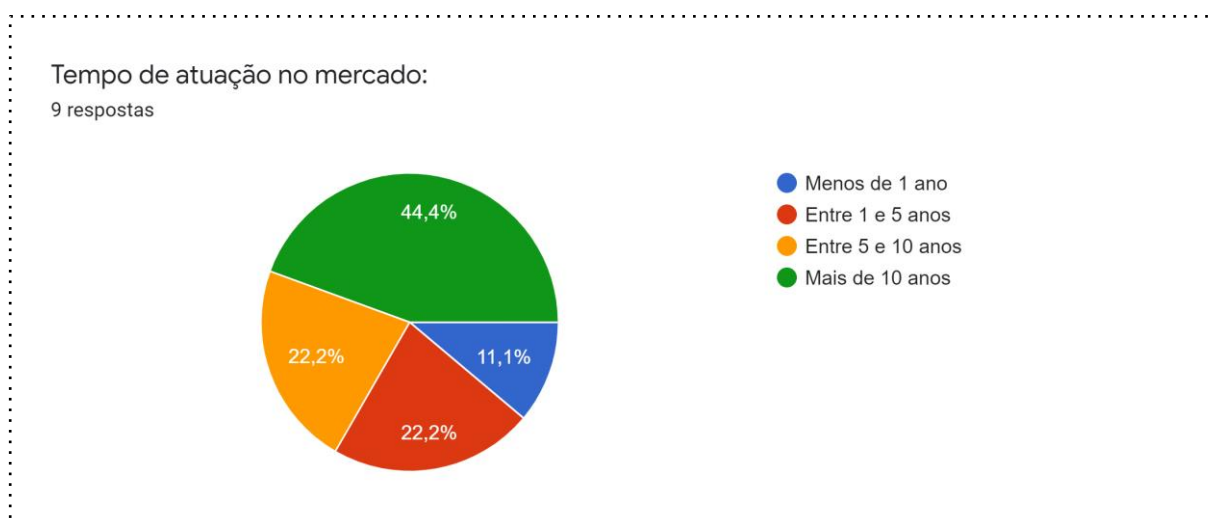
FIGURA 1: Categorias dos Meios de Hospedagem



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação ao tempo de atuação no mercado, os dados variaram (Figura 2). A maioria dos respondentes possuem mais de 10 anos, representando 44,4%. 11,1% (1) tem menos de um ano de atuação; 22,2% (2) têm entre um e cinco anos de atuação e 22,2% (2) têm entre cinco e dez anos de atuação.

FIGURA 2: Tempo de atuação no mercado.

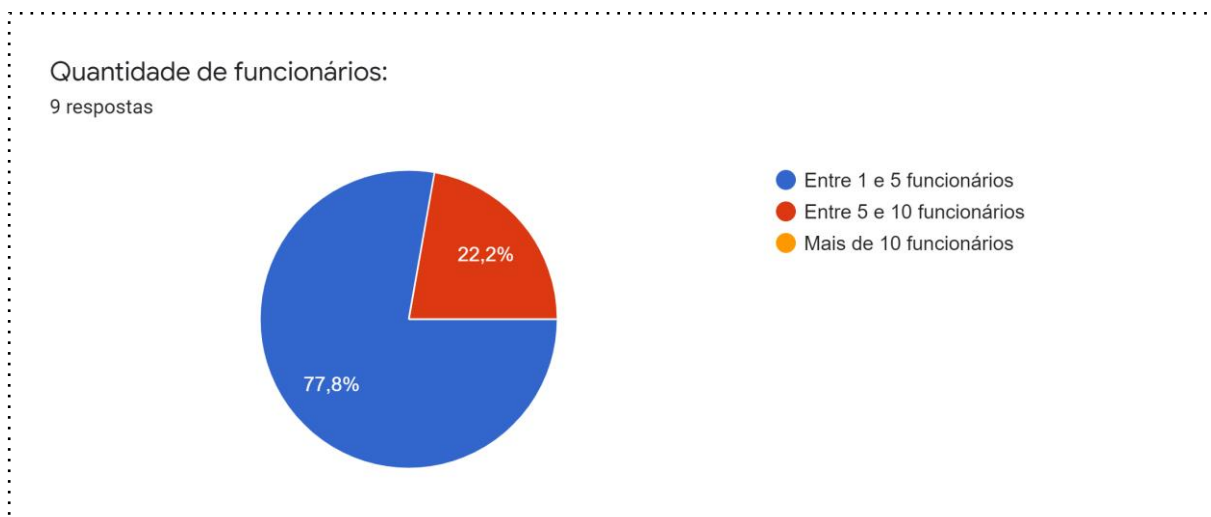


Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Já em relação à classificação em estrelas, todos os estabelecimentos responderam não ter nenhuma classificação.

Referente a geração de empregos, a quantidade de funcionários por estabelecimento variou entre um e dez funcionários. 77,8% (7) demonstram ter entre um e cinco funcionários, enquanto 22,2% (2) têm entre cinco e dez funcionários, conforme a figura 3.

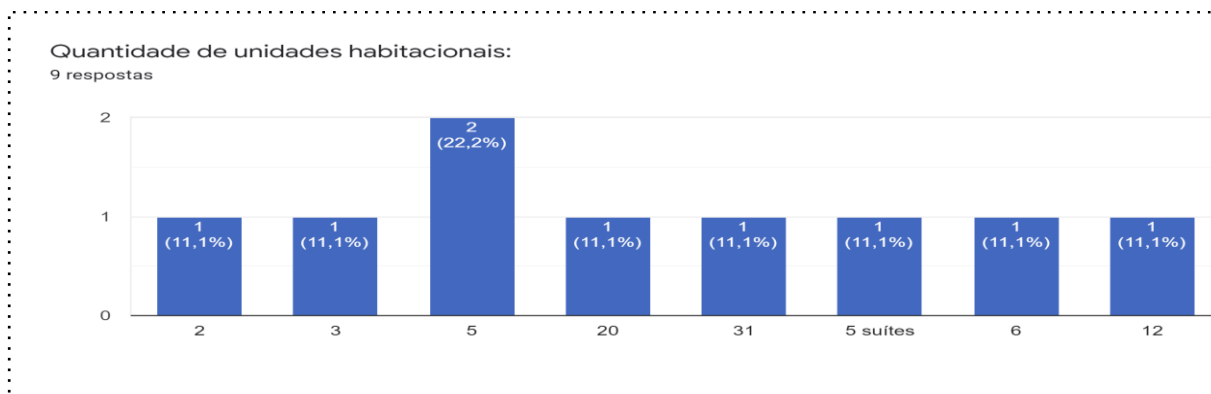
FIGURA 3: Quantidade de funcionários dos meios de hospedagem



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Referente à quantidade de Unidades Habitacionais (UH), os números variam entre duas e trinta e uma, como pode ser observado na figura 4. Assim, no geral, podem ser classificados em empreendimentos de pequeno porte.

FIGURA 4: Quantidade de unidades habitacionais dos meios de hospedagem



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Após conferir os gráficos da primeira parte do questionário, foi perceptível perceber uma boa variação nas respostas dos alojamentos. Os tipos de meios de hospedagem não variaram muito, tivemos apenas dois tipos (pousadas e apart-hotel), porém, quando passamos a falar sobre o tempo de atuação no mercado e na quantidade de UH, pudemos ver uma diferença maior, uma vez que houve estabelecimentos com menos de um ano de atuação e estabelecimentos com mais de dez anos. Tivemos também, meios de hospedagem que atende um número menor de pessoas (duas UH) e outros que atendem um número maior de clientes (31 UH).

Ou seja, representam alojamentos de pequeno porte. Essas respostas foram importantes para entendermos melhor o perfil dos meios de hospedagem dos municípios, nos fazendo ter uma melhor compreensão da dimensão dos impactos causados pela pandemia.

#### 4.2 Impactos sofridos

Neste tópico serão apresentados os resultados relativos aos principais impactos sofridos pelos meios de hospedagem dos dois municípios estudados. Para entender melhor, primeiramente buscamos identificar os principais serviços ofertados por estes empreendimentos. Para isso, nomeamos os meios de hospedagem de MH 01 a MH 09, para identificá-los e preservar a identidade em suas respostas.

Assim, com relação aos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem, dos 9 estabelecimentos que responderam ao questionário, dois disseram que ofereciam somente a hospedagem, seis disseram que ofereciam a hospedagem e o café da manhã, e 4 disseram que oferecem a hospedagem mais algumas atividades de lazer (Quadro 03).

**QUADRO 4:** Serviços ofertados pelos meios de hospedagem.

MEIO DE HOSPEDAGEM	SERVIÇOS OFERTADOS
MH 01	Hospedagem com café da manhã incluso
MH 02	Café da manhã, pet friendly, aulas de surfe cozinha compartilhada, massagem, passeios de buggy, passeio de quadriciclo, barco e cafés da manhã personalizados
MH 03	Hospedagem com café da manhã
MH 04	Hospedagem, restaurante, Piscina, passeios terceirizados
MH 05	Hospedagem
MH 06	Café da Manhã servido até as 11:30, serviço de praia e piscina além de um lindo jantar na praia
MH 07	Hospedagem

MH 08	Hospedagem com Café da manhã, Restaurante e serviço de Bar.
MH 09	Hospedagem e Café da Manhã

Fonte: dados da pesquisa, 2021

Especificamente aos impactos sofridos em relação aos serviços ofertados foram observados os seguintes resultados (Quadro 04). A maioria dos alojamentos precisaram fazer alguma alteração nos serviços que ofereciam antes da pandemia. Assim, foi possível perceber que apenas 28,5% (2 estabelecimentos) dos meios de hospedagem não precisaram fazer qualquer tipo de mudança nos serviços que já ofereciam, enquanto 71,5% (5 estabelecimentos) precisaram mudar algo.

**QUADRO 5:** Serviços alterados pelos meios de hospedagem

MEIO DE HOSPEDAGEM	SERVIÇOS ALTERADOS
MH 01	Os horários para o café da manhã são mais regulamentados para manter o distanciamento social entre hóspedes.
MH 02	Começamos a oferecer café da manhã porque não tinha padaria aberta e limpeza mais rigorosa focada no vírus.
MH 03	Não houve alteração
MH 04	Não houve nenhuma alteração
MH 05	Sim, alteramos o formato de servir o café da manhã, mudamos de buffet para café servido de forma individual e escolhido na hora de chegada a Pousada.
MH 06	Sim, No atendimento, uso de máscaras, luvas para os clientes no café da manhã, luvas para os funcionários manipular enxoval usado, etc.
MH 07	Sim. o Café da manhã é servido na varanda de cada quarto para evitar aglomeração (cada quarto recebe até 4 pessoas)

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A quantidade de funcionários nos meios de hospedagem também precisou ser analisada para entendermos se a pandemia causou impactos na geração de emprego dos estabelecimentos. De acordo com as respostas no questionário, a maioria dos alojamentos optou por não alterar seu quadro de funcionários em decorrência da crise. Dos nove meios de hospedagem que responderam à pesquisa, 77,8% (7 estabelecimentos) não demitiram ou contrataram funcionários durante o período pandêmico, enquanto 22,2% (2 estabelecimentos) precisaram fazer algum tipo de modificação (Quadro 05).

**QUADRO 6:** Alteração na quantidade de funcionários

MEIO DE HOSPEDAGEM	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS
MH 01	O mesmo número, 2 funcionários
MH 02	1 funcionário antes e depois
MH 03	2 funcionários antes da pandemia e agora
MH 04	1 funcionário
MH 05	A mesma quantidade de hoje, 6 funcionários
MH 06	5 funcionários antes e 5 depois
MH 07	Antes 2 e permaneceu 2
MH 08	Isso é variável, de acordo com a época do ano, variou entre 5 e 11.
MH 09	8 funcionários antes e 5 depois

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A taxa de ocupação média dos estabelecimentos também foi analisada com ajuda do questionário. Queríamos entender o que mudou de 2019 a 2020 relacionado a esta taxa, porém alguns estabelecimentos responderam apenas o número de ocupação mais recente. Oito estabelecimentos responderam esse ponto. Desses oito, 62,5% (5 meios de hospedagem) responderam que tiveram uma taxa de ocupação



inferior a 50%, enquanto 37,5% (3 meios de hospedagem) responderam ter uma taxa superior a essa porcentagem (Quadro 06).

**QUADRO 7:** Alteração na taxa de ocupação dos meios de hospedagem

MEIO DE HOSPEDAGEM	TAXA DE OCUPAÇÃO
MH 01	Taxa de ocupação de 30%
MH 02	Jan-jun de 2019: 16,2%; jan-jun de 2020: 6,6%; jan-jun de 2021: 26,4%
MH 03	Grande parte desses períodos ficamos com o estabelecimento fechado, fechamos totalmente, antes de ser decretado o fechamento, e mesmo depois do período do fechamento obrigatório permanecemos fechados por conta própria.
MH 04	Começamos a trabalhar em fevereiro de 2020. 2020 = 2% e 2021 = 20%
MH 05	2019: 50%; 2020: 20%; 2021: 0%
MH 06	80% da taxa de ocupação
MH 07	55% da taxa
MH 08	A pousada estava fechada desde 2016 (Então não houve ocupação entre 2016 e junho de 2021). Nós compramos a pousada em junho de 2021. Atualmente a taxa de ocupação é 67%.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Para conseguirem se manter durante a pandemia, a maioria dos estabelecimentos precisaram fazer alguma alteração nos preços de suas diárias. 66,6% (6 MH) alteraram seus preços, enquanto 33,4% (3 MH) não mudaram nada relacionado ao preço das diárias (Quadro 5).

**QUADRO 8:** Alteração nos preços da diária dos meios de hospedagem

MEIO DE HOSPEDAGEM	ALTERAÇÃO NO PREÇO DA DIÁRIA
--------------------	------------------------------

MH 01	Não houve alteração
MH 02	Não alteramos
MH 03	Infelizmente apesar da alta inflação, não pudemos reajustar os preços devido a baixa procura. Estamos trabalhando com os mesmos valores de 2019. Conseqüentemente com menor lucro.
MH 04	2020 a 2021: aumentou 6% em média.
MH 05	Desde Fevereiro 2020 (início da pandemia) nossos preços subiram quase 75% até agora.
MH 06	Aumentou 20%
MH 07	Aumentamos 10%
MH 08	Sim, aumentou 30%
MH 09	Sim, houve acréscimo. Antes diária casal era 120,00 e atualmente é 140,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Buscamos saber se durante o período pandêmico, houve alguma alteração na receita dos estabelecimentos. Dos meios de hospedagem que participaram da pesquisa, 30% afirmaram que não houve qualquer alteração em termos de receita em seus estabelecimentos, enquanto 50% apontaram uma diminuição e 20% apontaram um aumento (Quadro 6). Dos alojamentos que apontaram qualquer alteração na receita, alguns apontaram que o fechamento das pousadas, quarentenas, redução de viagens e pessoas nas cidades e baixa condições dos clientes pagarem mais caro, foram os fatores que influenciaram essas alterações.

#### QUADRO 9: Alteração na receita dos meios de hospedagem

MEIO DE HOSPEDAGEM	ALTERAÇÃO NA RECEITA
MH 01	Sem alteração
MH 02	Não temos história para ter alteração

MH 03	Sem alteração
MH 04	2019-2020: diminuição 57%; 2020-2021: aumento 236%
MH 05	70% de diminuição
MH 06	Diminuição de 70%
MH 07	Proporcional a inflação
MH 08	Diminuição de 95%
MH 09	Aumento de 50%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Por causa da pandemia, também era essencial descobrir se houve alguma alteração em termos de custo nos meios de hospedagem. Dos nove estabelecimentos que responderam a questão, nenhum teve diminuição nos custos, enquanto 88,9% tiveram aumento e 11,1% não mudaram em nada (Quadro 7). Os meios de hospedagem que responderam ter tido aumento de custos durante a pandemia, apontaram que os principais motivos foram os gastos com alimentos, custo de vida em geral, contas de água e energia, limpeza, combustível, aumento nos itens do café da manhã, produtos de limpeza e mão de obra etc.

**QUADRO 10:** Alteração nos custos dos meios de hospedagem

MEIO DE HOSPEDAGEM	ALTERAÇÃO NOS CUSTOS
MH 01	Sem alteração
MH 02	Considere-o igual à inflação geral de preços
MH 03	Aumento de 70%
MH 04	Aumento de 10%
MH 05	30% de aumento
MH 06	Os custos aumentaram bastante, algo próximo a

	30%
MH 07	Não sei. Esse é um cálculo bem complexo, com muitas variáveis.
MH 08	Aumento de 45%
MH 09	Não sei exatamente a porcentagem de aumento.

Fonte: dados da pesquisa, 2021

### 4.3 Adaptações realizadas

Neste tópico, vamos apresentar as medidas adotadas pelos meios de hospedagem para superar a crise ocorrida em decorrência da pandemia e apresentar seus pontos de vista em relação às medidas que os órgãos públicos poderiam ter adotado para ajudar o setor hoteleiro e quais desafios eles ponderam que virão daqui para frente.

Em relação às medidas que os estabelecimentos adotaram para frear e superar a crise que sucedeu-se em decorrência da pandemia de Covid-19, demonstraremos em um quadro o que cada meio de hospedagem falou sobre o assunto (Quadro 8).

#### QUADRO 11: Medidas adotadas pelos meios de hospedagem

MEIO DE HOSPEDAGEM	MEDIDAS ADOTADAS
MH 01	Nenhuma medida adotada apenas quando foi liberado novamente o turismo cresceu a procura.
MH 02	Promoção nas diárias
MH 03	Fechado março-julho 2020; distância social entre hóspedes (café da manhã); uso de máscara; outras medidas de "sanitização" já de praxe!
MH 04	Reabrir, com medidas de segurança sanitárias
MH 05	Adequação do estabelecimento para pandemia
MH 06	Paciência e controle de custos

MH 07	Operar somente com 3 quartos ainda para garantir que não haja aglomeração (o plano era construir mais 3 quartos), não fazer contratações de terceiros, e investimento em publicidade nas redes Sociais. Vamos adotar também a energia solar para reduzir custos com energia elétrica
MH 08	Promoção no valor das diárias para atrair o cliente, mesmo assim, ainda é muito cedo para se fazer uma avaliação. O cliente ainda está com receio de sair para passear.
MH 09	Redução de carga horária pelo governo

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Para auxiliar os empreendedores hoteleiros e seus estabelecimentos, os órgãos públicos e outras entidades poderiam ter tomado alguma iniciativa. Na intenção de descobrir a opinião dos donos de meios de hospedagem, adicionamos uma questão sobre o assunto em nosso questionário e suas respostas serão exibidas no próximo quadro (Quadro 9).

**QUADRO 12:** Iniciativas necessárias dos órgãos públicos e outras entidades

MEIO DE HOSPEDAGEM	INICIATIVAS NECESSÁRIAS
MH 01	Redução de taxas de energia e água e alimentação
MH 02	Divulgar com mais clareza as mudanças nas restrições (estadual e municipal) durante o "lockdown"
MH 03	Acabar com as quarentenas
MH 04	Os nossos representantes municipais deveriam ter criado estratégias de funcionamento para não prejudicar o comércio.
MH 05	Feito alguns investimentos no setor.
MH 06	De forma geral houve sim uma importante ajuda

	a manutenção dos postos de trabalho, mas poderiam ter suspenso temporariamente a cobrança dos impostos
MH 07	Não houve nem uma ajuda, e houve mentiras em relação a linha de crédito facilitada para empresas enfrentando a pandemia, mantivemos o quadro de funcionários principais com recursos próprios mesmo com a empresa fechada. Nos sentimos esquecidos pelo governo Federal, Estadual e Municipal. Até a vacinação foi atrasada graças aos governantes. Fizemos tudo o possível para enfrentar não só os riscos financeiros, mas os riscos de vida! E agora ainda estamos tentando nos recuperar. Esperamos incentivo ao Turismo, como por exemplo isenção da taxa anual de alvará, IPTU etc., mas isso não irá acontecer.
MH 08	Redução nos Impostos de um modo geral, pois todos sabem que o Setor de Turismo (hospedagem), serviços foram os que mais sofreram nesse momento.
MH 09	em relação a vacinação que poderia ter sido feita de forma mais rápida, assim os meios de hospedagem poderiam ter voltado a operar mais rápido mesmo com capacidade reduzida

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Como toda crise, à medida que o tempo vai passando, surgem alguns desafios para sua superação. Com relação à pandemia de Covid-19, isso não será diferente. Por esse motivo, procuramos saber dos meios de hospedagem o que eles pensavam em relação ao assunto e o que acontecerá daqui para frente de acordo com cada ponto de vista (Quadro 10).

#### QUADRO 13: Principais desafios para superar a crise

MEIO DE HOSPEDAGEM	PRINCIPAIS DESAFIOS
--------------------	---------------------

MH 01	Diminuir os valores de conta como energia água e alimentação pois tudo dobrou.
MH 02	Melhorar campanhas educativas para o setor.
MH 03	Para a pousada? Nada. Esperamos que todos recebam a vacina (já temos)
MH 04	A luta contra o covid continua, o aumento dos insumos continua, a economia enfraquecida e clientes sem condições de pagar caro continua... O desafio é seguir em frente...
MH 05	Recuperar a confiança das viajantes geral
MH 06	Achar o ponto de equilíbrio entre receitas e despesas, aumentar com cautela os preços cobrados para que a taxa de ocupação continue a crescer.
MH 07	Manter as medidas de proteção e segurança, tentar manter um preço acessível para a hospedagem e café da manhã mesmo com os aumentos sucessivos em alimentos, água e energia elétrica, atuar mais no meio digital como nas redes sociais com marketing estratégico e procurar oferecer serviço de qualidade aos hóspedes e turistas, outro grande desafio que enfrentamos são os altos preços das passagens aéreas nacionais para o RN.
MH 08	O maior desafio é a recuperação dos equipamentos da Pousados, pois ao longo de muito tempo permaneceu parados e se perderam

	muitos, e em seguida tentar conquistar o Cliente, para que ele volte a frequentar a Pousada.
MH 09	Reajustar valor de receita, custos e investir em novas possibilidades.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Assim, no geral, observou-se que os empreendimentos hoteleiros em Barra do Cunhaú e Baía Formosa sentiram os impactos da pandemia principalmente devido ao baixo fluxo de turistas, fazendo com que suas receitas reduzissem e seus custos aumentassem sem ter todo o capital necessário para fazer com que os alojamentos atuassem normalmente. Os dados confirmam que alguns tiveram que se adaptar reduzindo o número de funcionários e carga horária, adequando alguns serviços, principalmente de alimentação, criando algumas promoções ou até mesmo, precisando permanecerem fechados por um determinado período.

Além disso, os resultados apontaram que algumas medidas públicas, como a redução de impostos em geral, uma comunicação mais eficiente entre os órgãos públicos municipais, estaduais e federais e as empresas, mais o adiantamento e rapidez na aplicação das vacinas contra COVID seriam ações consideradas importantes para auxiliar a recuperação do setor turístico e hoteleiro. Por fim, os estabelecimentos hoteleiros esperam recuperar a confiança dos viajantes, achar um ponto de equilíbrio entre a receita e despesas de seus estabelecimentos, aumentando com cautela os preços cobrados aos seus clientes para que a taxa de ocupação volte a crescer e conseguir investir em novas oportunidades.

## **5. OPORTUNIDADES E DESAFIOS NA REALIZAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA**

O projeto funcionou como um aprendizado extracurricular em nossa caminhada acadêmica. Ao longo dos quatro anos de ensino no IFRN Campus Canguaretama, tivemos muitos desafios e conquistas, esse projeto é a concretização do sonho da conclusão do curso. Ao longo do seu desenvolvimento encontramos alguns percalços no caminho. A escassez de informações a respeito do tema e a falta de colaboração dos grupos selecionados para o estudo (meios de hospedagem) foram os principais



deles, mas, graças a nossa orientadora, todas as coisas caminharam para que o projeto fosse executado com tal qualidade.

Como pontos positivos podemos dizer sobre a oportunidade de acompanhar mais de perto as consequências que a pandemia vem causando, não só no setor turístico e hoteleiro, principalmente na nossa região, mas também em determinados outros setores. Isso que nos fez refletir um pouco mais sobre o assunto abordado e a partir daí, vimos como é importante a conscientização das pessoas frente a crises como essas para que tudo se resolva o mais rápido possível e todos possam ir a caminho de uma recuperação e volta a normalidade.

Além disso, o projeto também nos permitiu colocar em prática muita coisa que vimos na teoria durante o andamento de algumas disciplinas do curso de Eventos, nos fazendo aprender muito mais e de certa forma, nos proporcionando pôr em prática tudo que aprendemos durante esses quatro anos de curso, principalmente o que aprendemos sobre desenvolver um projeto de pesquisa. Não foi fácil, porém o conhecimento que adquirimos durante o estudo somou bastante em nossos conhecimentos profissionais.

Assim, sugerimos algumas melhorias, como: levando em consideração a quantidade de respostas obtidas, seria interessante construir a ferramenta de pesquisa e começar sua aplicação logo no início do estudo, assim que fosse definido o tema e o que gostaria que fosse coletado com sua aplicação. Além disso, após analisar a importância de um dos segmentos do turismo, o hoteleiro, e perceber como os impactos sofridos por ele afetam o setor turístico, também seria algo muito interessante abranger a pesquisa para outros segmentos e setor e entender como a pandemia de COVID impactou o turismo em geral.

## **6. CONCLUSÃO**

A partir da pesquisa foi possível concluir que a pandemia de Covid-19 impactou significativamente os meios de hospedagem de Baía Formosa e Barra do Cunhaú, uma vez que suas receitas diminuíram, o fluxo de clientes também, os custos aumentaram bastante, fazendo com que os estabelecimentos precisassem tomar medidas rápidas e eficientes para se manter durante a crise e recuperar-se aos poucos. A maioria dos estabelecimentos hoteleiros precisaram aumentar suas diárias e adicionar um ou mais serviços em busca de frear os impactos econômicos que

surgiram, mas também para poderem manter seus funcionários, evitando o desemprego durante tal período.

Já em relação a nossa participação em um projeto de pesquisa, como prática profissional, concluímos que nossa atuação durante o estudo foi muito significativa e trouxe uma ampla visão da atividade turística e da economia regional atrelada ao turismo. Ao longo da construção do projeto ocorreram importantes contribuições, não só no âmbito educacional, mas também no profissional, tendo em vista as diversas abordagens do profissional de eventos diante de uma crise mundial como foi a pandemia do coronavírus. Essas diferentes abordagens, acessadas através de pesquisas para a escrita do projeto de pesquisa, foram muito significativas para a construção de um aprendizado mais concreto na esfera acadêmica. Não foi fácil, porém, o projeto foi de fato um divisor de águas na construção de um conhecimento mais aprofundado do setor hoteleiro e econômico, assunto já visto em sala de aula através de algumas disciplinas de nossa ementa. O contato direto e muito mais próximo com a literatura da área fez com que nossa paixão e admiração pelo setor turístico e seus demais segmentos aumentasse ainda mais, nos apresentando algo que nunca paramos realmente para prestar a devida atenção.

O projeto foi intenso, com alguns altos e baixos durante nossa atuação, porém isso não nos impediu de finalizá-lo na data prevista. O construímos a partir de um trabalho árduo de companheirismo, comprometimento, organização, empatia e muito trabalho em equipe, talvez um dos pontos mais importantes. Durante todo o período de escrita, execução e finalização do projeto, existiram alguns problemas pessoais em relação a nós, integrantes do projeto, que de certa forma nos tirou um pouco do eixo, impedindo de que nossa atuação fosse 100% eficiente, ágil e totalmente comprometidos, fazendo com que em alguns momentos, nos distanciássemos do projeto e ele ficasse um pouco parado em determinados períodos. Mas isso não nos parou, por trabalharmos juntos, sempre conseguimos segurar as pontas e quando voltávamos a ativa, dávamos nosso melhor e o projeto começava a fluir novamente.

A pandemia, infelizmente, nos impossibilitou de ter um contato mais próximo com todos os colaboradores, mas isso não nos distanciou em momento algum no que diz respeito à concretização do trabalho final. Durante nossa atuação, houve muitos pontos positivos, porém, muitos negativos também. Sempre tentamos dar nosso melhor, ao entrar em contato com os empreendedores dos meios de hospedagem, buscamos ser os mais receptivos e acolhedores possíveis, os deixando muito à

vontade para responder o questionário de sua maneira e no seu tempo. Tentamos sempre nos comunicar adequadamente e acolher um ao outro durante todo o processo. Ao mesmo tempo, por causa das aulas e problemas pessoais, fomos um pouco displicentes e atrasamos algumas coisas, isso fez com que o projeto demorasse um pouco mais para ser finalizado, porém, não fora do prazo. Enfim, concluímos o projeto, alcançamos o resultado que esperávamos, vimos os impactos econômicos que a pandemia causou nos meios de hospedagem de Barra do Cunhaú e Baía Formosa, e a partir disso, fica o aprendizado, não só para nós que atuamos na linha de frente do projeto, mas também para quem se interessar saber um pouco mais sobre ele e o assunto nele discutido.

## REFERÊNCIAS

- ALDRIGUI, M. Meios de hospedagem. Coleção abc faz turismo, p. 13, 4 mai. 2007. Disponível em: [https://www.academia.edu/179379/Meios\\_de\\_Hospedagem](https://www.academia.edu/179379/Meios_de_Hospedagem)
- ALMADA, J. A. B. de (2020). Abordagem geográfica do Polo Costa das Dunas/RN. GEOPAUTA, 4 (1), 141-161. DOI: <https://doi.org/10.22481/rg.v4i1.6242>
- ALMEIDA, Allan. QUASE 60% dos trabalhadores informais no turismo do RN perderam 100% da renda durante a pandemia. In: Saiba mais - agência de reportagem. 2 set. 2020. Disponível em: <https://www.saibamais.jor.br/author/allanalmeida/>. Acesso em: 9 nov. 2021.
- ARAÚJO, Ricardo. Ocupação hoteleira no Rio Grande do Norte cai 45% em 2020. In: Tribuna do Norte. Rio Grande do Norte, 13 fev. 2021. Disponível em: <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/ocupaa-a-o-hoteleira-no-rio-grande-do-norte-cai-45-em-2020/502833>. Acesso em: 9 nov. 2021.
- BENI, M. C. (2020). Turismo e Covid-19: algumas reflexões. Rosa dos Ventos-turismo e Hospitalidade, 12 (3), p 1-23. DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>
- BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Congresso Nacional: Presidência da República, 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm)
- CABUGUEIRA, A. A importância económica do turismo. Revista Turismo & Desenvolvimento, n. 4, p. 97-104, 1 jan. 2005. Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13885>
- CADEIA Produtiva do Turismo - a importância dos agentes de crédito - Fecomércio MG, 2015. Disponível em: <https://www.fecomerciomg.org.br/news/cadeia-produtiva-do-turismo-a-importancia-dos-agentes-de-credito/>. Acesso em: 16 nov. 2021.
- Confederação Nacional de Bens, Serviços e Turismo – CNC (2021). Setor mais afetado pela pandemia, turismo Brasileiro perdeu 35,5 mil estabelecimentos em 2020. Disponível em: <https://www.portaldocomercio.org.br/publicacoes/332214/332214>
- DA SILVA, M., BRAGA, R. Estudos de impactos socioeconômicos causados pela pandemia covid 19 sobre o complexo hoteleiro de Poços de Caldas/MG. Jornada científica e tecnológica, pág. 1, 2020. Disponível em: <https://jornada.ifsuldeminas.edu.br/index.php/jctpcs2020/jctpcs2020/paper/viewFile/6607/4666>. Acesso em: 18 nov. 2021.

FGV – EASP (2018). Impactos da cadeia hoteleira na economia do Brasil. Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil FOHB. Disponível em: <http://promonde.com.br/site/wp-content/uploads/2019/02/Impactos-da-Cadeia-Hoteleira-na-Economia-do-Brasil.pdf>

FGV. (2020). Impacto econômico do COVID-19: propostas para o turismo. Coord. Barbosa, L. G. M. Barbosa. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Projetos. Disponível em: [https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.covid19\\_impactoeconomico\\_v09\\_compressed\\_1.pdf](https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.covid19_impactoeconomico_v09_compressed_1.pdf) FGV

GOMES, Jaquilton. Turismo potiguar resiste em meio às dificuldades da pandemia. In: Novo Notícias. Rio Grande do Norte, 12 jun. 2021. Disponível em: <https://www.novonoticias.com.br/turismo-potiguar-resiste-em-meio-as-dificuldades-da-pandemia/>. Acesso em: 9 nov. 2021.

Ministério do Turismo, 2019. Disponível em: <https://dados.turismo.gov.br/categorizacao>

O IMPACTO da covid-19 no trabalhador do turismo do RN. Impacto da pandemia no turismo: análise a partir dos trabalhadores. In: Demografia UFRN, 29 jul. 2020. Disponível em: <https://demografiufrn.net/2020/07/29/covid-trabalhador-turismo/>. Acesso em: 19 out. 2021.

OS IMPACTOS da pandemia de coronavírus no setor hoteleiro. In: Bitz Softwares, 19 ago. 2020. Disponível em: <https://bitzsoftwares.com.br/blog/os-impactos-da-pandemia-de-coronavirus-no-setor-hoteleiro/>. Acesso em: 18. out. 2021.

PANDEMIA transforma 2020 no pior ano para o setor de turismo internacional. In: Nações Unidas, 21 dez. 2020. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/12/1736672>. Acesso em: 10 jan. 2022.

RIBEIRO, K. C.C. Meios de hospedagem. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011. Curso técnico em hospedagem, Escola Técnica Aberta do Brasil, pág. 28. Disponível em: [http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_hosp\\_lazer/061112\\_meios\\_hosp.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf)

ROCHA, Antônio Roberto. Turismo do RN acumula prejuízo de R\$ 1,5 bi na pandemia. In: Portal Panrotas, 10 mar. 2021. Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2021/03/turismo-do-rn-acumula-prejuizo-de-r-15-bi-na-pandemia\\_180165.html](https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2021/03/turismo-do-rn-acumula-prejuizo-de-r-15-bi-na-pandemia_180165.html). Acesso em: 19 out. 2021.

SANTOS, R.; BARBOSA, T.; OLIVEIRA, R. A excelência em hotelaria: princípios e normativas que devem fazer parte do “espírito” gerencial e operacional. Revista científica eletrônica de turismo, pág. 3, 15 jun. 2011. Disponível em: [http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/brXX8YtWMZtUjxa\\_2013-5-23-16-56-24.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/brXX8YtWMZtUjxa_2013-5-23-16-56-24.pdf).

SETOR HOTELEIRO registra queda de 45% na ocupação em 2020 no RN. In: G1 RN. Rio Grande do Norte, 7 jan. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2021/01/07/setor-hoteleiro-registra-queda-de-45percent-na-ocupacao-em-2020-no-rn.ghtml>. Acesso em: 9 nov. 2021.

SETOR de turismo: impactos da pandemia. Escritório Técnico de Estudos Econômicos do Nordeste – Banco do Nordeste, Brasil, ano 3, pág. 2, ago. 2020. Disponível em: <https://www.bnb.gov.br/documents/80223/7641164/INFORME+MPE+Ano+III+-+08+-AGOSTO+20.pdf/87971b52-7496-28ba-44a5-5b777aa10838>

SETUR - Secretaria de Estado do Turismo do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://setur.rn.gov.br/o-rio-grande-do-norte/>. Acesso em: 26 dez. 2021.

SISTEMA Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Ministério do Turismo. Brasil, 29 mai. 2015. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/aceso-a-informacao/63-aco-es-e-programas/5021-sistema-brasileiro-de-classificacao-de-meios-de-hospedagem-sbclass>. Acesso em: 25 dez. 2021.

## ANEXO A- INSTRUMENTO DE PESQUISA

## Questionário para identificar os impactos sofridos pelos meios de hospedagem em decorrência da pandemia de Covid-19.

Olá!! Tudo bem? Nos chamamos Adelaide e Eduardo, somos alunos do quarto ano do Curso Técnico Integrado em Eventos, no IFRN - Campus Canguaretama e por meio deste questionário gostaríamos de entender como a pandemia de Covid-19 impactou o setor de meios de hospedagem dessa região. Este estudo está relacionado a um Projeto de Pesquisa, cuja finalidade é visualizar as proporções dos impactos que cada meio de hospedagem sofreu, além de descobrir as medidas que cada estabelecimento adotou para superar e conseguir se manter durante o período pandêmico que ainda se perpetua. Os informações coletadas aqui, serão utilizadas para construir nosso Relatório de Conclusão de Curso e por isso, gostaríamos de pedir que nos ajudem respondendo cada questão com o maior zelo e cuidado que puderem. O questionário pode ser respondido rapidamente, em aproximadamente 15 minutos e fiquem tranquilos, tudo que coletarmos de suas respostas serão exibidas de forma sigilosa, sem expor você ou sua empresa. Desde já, gostaríamos de agradecer a você (s) por estar nos dando essa força e dizer que cada uma de suas respostas será muito importante para entendermos a real situação de seu setor em meio a esta crise sanitária. Obrigada e vamos lá!!!

**\*Obrigatório**

### CARACTERIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO:

1. Nome do estabelecimento:

\_\_\_\_\_

2. Tipo: \*

*Marcar apenas uma oval.*

Pousada

Hotel

Resort

Outro: \_\_\_\_\_

## 3. Tempo de atuação no mercado: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos
- Mais de 10 anos

## 4. Classificação em estrelas: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Não há classificação
- 1 estrela
- 2 estrelas
- 3 estrelas
- 4 estrelas
- 5 estrelas

## 5. Quantidade de funcionários: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Entre 1 e 5 funcionários
- Entre 5 e 10 funcionários
- Mais de 10 funcionários

## 6. Quantidade de unidades habitacionais: \*

---

ANÁLISE DOS IMPACTOS SOFRIDOS PELO MEIO DE HOSPEDAGEM:



7. Quais os principais serviços oferecidos por seu estabelecimento? \*

---

---

---

---

---

8. Houve alguma alteração nos serviços oferecidos por seu estabelecimento (Ex: recepção 24h, café da manhã, restaurante, eventos, limpeza diária, estacionamento, lavanderia...)? Se sim, por que?

---

---

---

---

---

9. Qual era o número de funcionários antes da pandemia e depois da pandemia? \*

---

10. Qual a taxa de ocupação média do seu estabelecimento nos primeiros semestres dos anos de 2019, 2020 e 2021, respectivamente? \*

---

---

---

---

---

11. Houve alteração (diminuição ou acréscimo) nos preços da diária do seu estabelecimento? Se sim, de quanto foi essa alteração para mais ou para menos (%)? \*

---

12. Houve alteração em termos de receita no seu estabelecimento? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sem alteração
- Diminuição da receita
- Aumento da receita

13. Caso tenha ocorrido aumento ou diminuição da receita, nos informe em termos de porcentagem de quanto foi esta alteração.

---

14. Ainda sobre a questão anterior, quais fatores influenciaram essa alteração?

---

---

---

---

---

15. Houve alteração em termos de custo no seu estabelecimento? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sem alteração
- Diminuição dos custos
- Aumento dos custos

16. Caso tenha ocorrido aumento ou diminuição dos custos, nos informe em termos de porcentagem de quanto foi esta alteração.

---

17. Ainda sobre a questão anterior, se ocorreu aumento dos custos, onde ocorreu este aumento?

---

---

---

---

---

RECUPERANDO-SE DOS IMPACTOS DA PANDEMIA:

18. Quais medidas foram adotadas por seu estabelecimento para que superassem a crise ocorrida em decorrência da pandemia de Covid-19? \*

---

---

---

---

---

19. Aponte o que os órgãos públicos e outras entidades poderiam ter feito para auxiliar os empreendedores hoteleiros e seus estabelecimentos em meio a crise sanitária que a Covid-19 causou. \*

---

---

---

---

---

20. Quais os principais desafios daqui para a frente para a superação da crise? \*

---

---

---

---

---