



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

Luiza Inácio da Silva
Maria Rita Serafim do Nascimento
Mayara Vitória Silva Basto

RELATÓRIO DO PROJETO DE PESQUISA

“Análise das estratégias para manutenção de prestação de serviços das empresas de hospedagem do Município de Tibau do Sul (RN), em meio às limitações impostas pela pandemia do CoronaVírus em 2020/2021.”

CANGUARETAMA/RN

2022

Luiza Inácio da Silva
Maria Rita Serafim do Nascimento
Mayara Vitória Silva Bastos

RELATÓRIO DO PROJETO DE PESQUISA “Análise das estratégias para manutenção de prestação de serviços das empresas de hospedagem do Município de Tibau do Sul (RN), em meio às limitações impostas pela pandemia do CoronaVírus em 2020/2021.”

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): Prof. MSc. Wagner Fernandes Costa

CANGUARETAMA/RN

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo descrever as ações desenvolvidas no projeto de pesquisa “Análise das estratégias para manutenção de prestação de serviços das empresas de hospedagem do Município de Tibau do Sul (RN), em meio às limitações impostas pela pandemia do CoronaVírus em 2020/2021”, percorridos pelas discentes Luiza Inácio da Silva, Maria Rita Serafim do Nascimento e Mayara Vitória Silva Bastos, sob orientação do docente Wagner Fernandes Costa. O projeto de pesquisa foi contabilizado como prática profissional, requisito necessário para a conclusão do curso Técnico Integrado de Nível Médio em Eventos do IFRN - Campus Canguaretama. Diante da disseminação do coronavírus e do cenário epidemiológico crescente no mundo, foi necessário impor restrições de circulação e interrupção de serviços diversos. No primeiro trimestre de 2020 foram decretadas as primeiras restrições, alternando-se momentos de flexibilidade e momentos de endurecimento das medidas e atividades restritas. Aos poucos os hotéis estão voltando à estabilidade, e dessa forma, a pesquisa tem o objetivo analisar e descrever as medidas provisórias que estão sendo tomadas pelas empresas hoteleiras do município de Tibau do Sul/RN. O pico da primeira onda do Coronavírus não atingiu os empreendimentos no período de alta estação, no entanto, houve uma mudança significativa no perfil dos consumidores, provenientes, a partir de então, da região Nordeste. Nos meses de retomada, baseados nas taxas de ocupação em níveis pré-pandemia, uma expectativa positiva se apresenta entre os entrevistados, que afirmam levar de legado do período de crise melhorias em processos e tecnologias em diversas frentes incluindo os protocolos sanitários, informatização de procedimentos, e melhoramento nas estratégias de marketing. Conclui-se que os principais recursos utilizados foram a adesão ao Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, bem como a adoção de Protocolos Sanitários de Biossegurança específicos para a hotelaria.

Palavras-chave: Hospedagem; CoronaVirus; Tibau do Sul (RN);

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. REFERENCIAL TEÓRICO	7
3. PLANO DE TRABALHO	10
4. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	11
5. OPORTUNIDADES E DESAFIOS NA REALIZAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA	15
6. CONCLUSÃO	16
REFERÊNCIAS	19
APÊNDICES.....	21
APÊNDICE A - QUADRO DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS COM BASES EM ARTIGOS E PUBLICAÇÕES DE ENTIDADES EMPRESARIAIS DE CLASSE.....	21
APÊNDICE B - ROTEIROS DE ENTREVISTA A SER APLICADO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	23
APÊNDICE C - IMAGENS DA EQUIPE EM PESQUISA À CAMPO.....	25

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo efetuar o registro das atividades desenvolvidas no Projeto de Pesquisa intitulado “Análise das estratégias para manutenção de prestação de serviços das empresas de hospedagem do Município de Tibau do Sul (RN), em meio às limitações impostas pela pandemia do CoronaVírus em 2020/2021”, realizado no IFRN - Campus Canguaretama, executado no período de 21 de junho de 2021 à 02 de fevereiro de 2022, pelas discentes, Luiza Inácio da Silva, Maria Rita Serafim do Nascimento e Mayara Vitória Silva Bastos, do Curso Técnico Integrado em Eventos, totalizando a carga horária de **XXXX** horas, sob a orientação do docente Wagner Fernandes Costa.

Ressalta-se que o relatório foi contabilizado como prática profissional, requisito necessário para a conclusão do Curso Técnico Integrado de Nível Médio em Eventos do IFRN – Campus Canguaretama.

O objetivo da pesquisa foi analisar e descrever as medidas provisórias que estão sendo tomadas pelas empresas hoteleiras do município de Tibau do Sul/RN. Foram levantados dados de formas/maneiras de sobrevivência adotadas pelas empresas para continuarem suas rotinas ativas diante desse momento conturbado para milhares de pessoas, imposto pelo CoronaVírus, surgido em 2019. A pesquisa se propôs a detalhar o processo de sobrevivência e as estratégias utilizadas, objetivando os melhores resultados possíveis.

A Região Geográfica Imediata de Canguaretama (antiga Microrregião do Litoral Sul Potiguar) conta com paisagens naturais que anualmente conseguem atrair cada vez mais turistas, ela está localizada no estado brasileiro do Rio Grande do Norte, e é pertencente à Região Intermediária de Natal (antiga Mesorregião Leste Potiguar), sua população é estimada em 130,072 mil habitantes (IBGE, 2010). A Região Geográfica Imediata de Canguaretama conta com 9 municípios, dentre eles, o destino indutor da Pipa, um distrito que está localizado a 7 km da sua sede, o município de Tibau do Sul (TIBAU DO SUL, 2007). A praia da Pipa é um dos destinos mais procurados do Estado, destacando-se por sua estética paisagística.

Entretanto, no primeiro trimestre de 2020 foram decretadas as primeiras restrições de circulação e interrupções de atividades não essenciais, alternando-se momentos de flexibilidade e momentos de endurecimento das medidas e atividades restritas. Hotéis e pousadas optaram pelo fechamento, por um certo período, aos poucos foi retornando.

A maioria dos empreendimentos da atividade turística precisou suspender, temporariamente, suas operações com o objetivo não só de preservar a saúde da equipe e dos hóspedes, enquanto se adaptava à nova realidade sanitária, mas também a saúde financeira do negócio. Tudo isso foi extremamente preocupante e suas consequências não irão terminar com o fim das recomendações de isolamento social e da pandemia de covid-19. Os danos deverão se estender por vários meses e irão exigir grandes mudanças no setor.

Dessa forma, a pesquisa procura mapear as principais estratégias desenvolvidas pelas empresas de hospedagem de Tibau do Sul, principal destino turístico da Região, compreendendo os desdobramentos destas em termos de eficácia. Espera-se discutir e divulgar as mais recorrentes e eficazes medidas tomadas pelo conjunto das empresas, colocando-as à disposição da sobrevivência e desenvolvimento do turismo local.

Com a base relação teoria x prática, de maneira tal, buscando a melhor compreensão desta atividade desenvolvida, o relatório está estruturado, a partir desse ponto, nas seguintes etapas: Referencial Teórico, apresentando uma reflexão teórica acerca do cenário que atinge os empreendimentos; Plano de Trabalho, que apresenta as atividades previstas para o desenvolvimento do trabalho pelos discentes; Relatório das Atividades Desenvolvidas, no qual é feito o registro de acordo com as atividades desenvolvidas ao longo do projeto; Oportunidades e Desafios na Realização do Trabalho; e Conclusão, que traz uma avaliação final da experiência vivida no período de participação no projeto de pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Visando contextualizar as informações relatadas e inserir os termos-chaves deste relatório em um contexto técnico, torna-se necessário apresentar as principais definições, que foram utilizadas como pressupostos para a realização de nossa investigação sobre as estratégias de sobrevivência utilizadas, objetivando os melhores resultados possíveis, frente os desafios de ordem econômica, sanitária e de marketing. Essas informações foram obtidas a partir de uma pesquisa bibliográfica, baseada em autores especializados da área de turismo, na legislação surgida no contexto da pandemia e na emissão de relatórios e documentos técnicos de entidades de classe.

O setor de turismo que aqui será tratado pode ser definido, de acordo com a Organização Mundial do Turismo – OMT (2001), sendo aquele que envolve “as atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”

O turismo, promove um constante fluxo de pessoas pelo globo (e até fora dele, com as viagens espaciais capitaneadas por Virgin Galactic, de Richard Branson, e SpaceX, de Elon Musk). Dentro ou fora da órbita terrestre, o turismo gera oportunidades de negócio tanto para grandes conglomerados (companhias aéreas, redes hoteleiras, empresas de cruzeiros) quanto para pequenos empreendimentos, sejam agências de viagem locais, pousadas, restaurantes ou guias turísticos que atuam em suas comunidades. Para todos eles, a receita depende do interesse de visitantes.

Segundo uma pesquisa anual realizada pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC, na sigla em inglês) em parceria com a Oxford Economics, ligada à tradicional universidade inglesa, o setor de turismo respondeu, em 2018, por 10,4% de toda a atividade econômica do planeta, gerando 319 milhões de novos empregos (um em cada cinco dos que foram criados desde 2014).

A atividade turística no Brasil tem ganhado destaque nas últimas décadas, principalmente pela geração de empregos e divisas que advêm com o turismo.

Dentro desse conjunto de atividades, o setor de hotelaria é muito importante. Quando se trata de hotelaria em números, situamos que no Brasil existem aproximadamente 10.501 hotéis, isso até julho de 2019. A ABIH - SP divulgou resultados da hotelaria em 2019, cerca de 7,81 bilhões em faturamento com diárias. É notório que é um dos setores base para o Turismo.

Porém, desde 11 de março, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou oficialmente a pandemia de COVID-19, vários países tomaram medidas restritivas, determinando o confinamento da população, paralisando serviços não essenciais e fechando as fronteiras para tentar conter o aumento da pandemia (Banco Mundial, 2020).

Conforme o estudo divulgado pelo Conselho Mundial das Viagens e Turismo (World Travel & Tourism Council - WTTC), o setor calcula perda de 75 milhões de empregos em todo o mundo, com prejuízos que podem chegar a US \$2,1 trilhões. No Brasil, segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC, 2020), o setor estima para 2020 um prejuízo de R\$ 62 bilhões e em função da imagem do país, resultante da “[...] falta de políticas públicas adequadas ao turismo e as constantes interferências políticas na economia” (MECCA & GEDOZ, 2020, p. 3) a retomada poderá ser mais lenta e causar 300 mil desempregados na área.

Diante da disseminação do Coronavírus e do cenário epidemiológico crescente no mundo, foi necessário impor restrições de circulação e interrupção de serviços diversos. No setor de Turismo, as restrições de viagens afetam imediatamente as economias nacionais, incluindo sistemas de turismo, ou seja, viagens, visitas e segmentos de transporte, acomodação, alimentação e eventos (GÖSSLING, SCOTT & HALL, 2021).

Os números caíram bastante, decorrente de todo o cenário de pandemia de COVID-19. A indústria hoteleira tem enfrentado uma grande interrupção. Muitos hotéis fecharam e os que permanecem abertos não mantiveram os índices de hospedagem como antes, o que está afetando severamente as receitas dos hotéis (HERÉDIA-COLAÇO; RODRIGUES, 2021).

No Brasil, o turismo é um importante contribuinte para a arrecadação de divisas; empregador de significativa parcela da população, e atividade de lazer procurada por um número crescente de pessoas (Rabahy,2020). Foi duramente afetado pela necessidade de interromper a circulação de pessoas, com previsão de diminuição do PIB do setor de serviços em 38,9% (em relação a 2019), encolhimento das receitas em 16,7% (em relação ao mesmo período, em 2018), com interrupção total de 88% dos empreendimentos turísticos entre março e abril de 2020 (SOUZA, 2021).

Sobre o mercado nacional, o impacto da pandemia no segmento de hotelaria já levou os números de cancelamento de hospedagens corporativas e de lazer a alcançarem índices de 75% a 100% e podem tirar da economia do país R \$31,3 bilhões e fechar 400 mil postos de trabalho. O volume de reservas caiu mais de 70% no mês de abril, se comparado ao mesmo mês de 2019. E a maior parte das reservas futuras também foram canceladas, fazendo com que a ocupação dos grandes hotéis em São Paulo, que ainda permaneceram abertos, ficasse entre 5% a 7%. (DIÁRIO DO TURISMO, 2019)

Diante disso foram propostas diversas ações para combater a Covid19 e para enfrentar a crise, incluindo a rede hoteleira (SILVA, COSTA & CIRPIANO, 2020). Recomendações sanitárias, como: o uso de máscaras durante a estadia dos hóspedes no local, uso do álcool em gel, check-in virtual, tornaram-se algo “natural” para as pessoas que desfrutam de hotéis e pousadas em busca de descanso e outros motivos pessoais.

O setor hoteleiro está acostumado a lidar com problemas, a suscetibilidade do turismo a crises políticas, econômicas e naturais são registrados em muitas obras especializadas do setor, como em Beni (1998), para citar uma das mais populares. Porém, nunca houve uma proporção tão grande e longa na qual ele teria que lidar, uma vez que antes os demais eventos que suscitaram as crises estavam restritos a uma localização geográfica específica - por exemplo, a ação de furacão, uma inundação, terremotos e ataques terroristas e instabilidades políticas. Justamente por isso especialistas afirmam que não será fácil voltar a ativa, é

preciso inovar neste setor para ele não afundar totalmente (Herédia-Colaço; Rodrigues, 2021).

3. PLANO DE TRABALHO

Para alcançar os resultados esperados do projeto, faz-se necessário a criação de objetivos. Existem diversas formas de se administrar os objetivos. De maneira geral, é preciso estabelecer metas que sejam realistas, mensuráveis e, especialmente, alcançáveis, e acompanhá-las periodicamente.

Ao desenvolver do projeto, foram criadas seis metas para se chegar ao objetivo, que visa verificar, analisar e descrever as medidas provisórias que estão sendo tomadas pelas empresas hoteleiras do município de Tibau do Sul/RN.

As metas criadas para alcançar o objetivo esperado do projeto foram:

- a) Selecionar textos para construção de balizadores teóricos e compreensão das discussões já desenvolvidas sobre o tema.
- b) Sistematizar a revisão de literatura através de fichamentos e resumos.
- c) Elaboração do instrumento de pesquisa (roteiro de entrevista);
- d) Execução das entrevistas para coleta dos dados
- e) Tratamento, análise e construção de redação científica a partir dos resultados da iniciativa privada.
- f) Elaboração do relatório final; escrita de artigo para posterior divulgação/publicação/apresentação em evento científico.

4. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Para uma melhor compreensão das metas, atividades, bem como ações e resultados alcançados de cada uma delas, optou-se por descrevê-las. Em sequência. Ressalta-se que os materiais produzidos pela equipe, como os roteiros de entrevistas e relação de obras consultadas no projeto estarão disponíveis nos apêndices.

4.1 Meta 1: Revisão de literatura

Esta meta possuía duas atividades. A primeira previa a seleção de textos para construção de balizadores teóricos e compreensão das discussões já desenvolvidas sobre o tema. Neste quesito se buscou referências em periódicos e entidades de classe para levantamento bibliográfico pertinentes à temática da pesquisa. Tal meta foi relevante, pois através dela foi possível reunir um acervo de obras teóricas consistente para que pudéssemos aplicar posteriormente em outras metas.

A segunda atividade desta meta consistia em realizar a leitura e fichamentos do material selecionado. A lista de obras foi dividida entre as bolsistas integrantes do projeto que retiraram as principais informações de cada publicação e construíram um quadro para servir de referência para a fase posterior da pesquisa.

4.2 Meta 2: Elaboração do instrumento de pesquisa

A partir da leitura de artigos relacionados ao nosso tema, foram realizados fichamentos, para então decidirmos qual instrumento seria o mais adequado e o próximo passo a ser seguido no projeto. Para tanto, nos reunimos juntamente com o nosso orientador e decidimos utilizar um roteiro de entrevista para coletarmos dados importantes e fundamentais para o nosso projeto. O roteiro foi dividido em quatro blocos para facilitar a compreensão do entrevistado (a).

A composição das questões dos roteiros tomou por base as principais discussões estabelecidas nos artigos e nos documentos técnicos, o que permitiu verificar em que medida o referencial disponível em termos de estratégias, contextos e realidades pôde se reproduzir no local definido para atividade de campo. O roteiro foi dividido em quatro blocos denominados: Perfil do empreendimento; impactos pela chegada da pandemia; medidas de estratégias de sobrevivência (trabalhistas, financeiras, sanitárias, adequação do produto/clientela, outras), e; sucesso ou efetividade das medidas tomadas para suprir as dificuldades. O roteiro, na íntegra, encontra-se nos anexos.

4.3 Meta 3: Execução das entrevistas para coleta dos dados

Depois de definirmos as perguntas para o roteiro de entrevista, era ir a campo buscar as respostas para o objetivo da pesquisa, tentar entender como esse setor tão importante estava reagindo de frente a essa realidade (Pandemia).

De início buscou-se por uma pousada na qual uma das alunas tinha mais afinidade, por conhecer o seu gerente, que prontamente nos atendeu e nos esclareceu da atual situação do seu ambiente de trabalho. Em seguida, cada aluna procurou com amigos e conhecidos contatos de gerentes do demais hotéis e pousadas, assim foi possível entrar em contato por ligação telefônica, por e-mail e pelo WhatsApp.

Entramos em contato, marcamos horário, e de posse do roteiro nos deslocamos individualmente até o estabelecimento. Durante as entrevistas, com a permissão dos entrevistados recorreu-se às gravações dos diálogos para posterior acesso às informações. Assim, ficaria mais fácil de fazer as transcrições.

Em decisão conjunta dos envolvidos na pesquisa decidiu-se por entrevistar 6 pessoas, por dois motivos: primeiro, o fato da pandemia ter arrefecido, não cessado. Assim, não poderíamos ter contato com muitas pessoas e por serem três alunas cada uma poderia entrevistar duas pessoas, e não ficaria pesado para nenhuma, o nosso orientador concordou plenamente.

As entrevistas foram realizadas com 6 participantes, todos eles simpáticos e receptivos sempre atentos às nossas perguntas, prontos a colaborar com o nosso projeto, desejando que fizéssemos um bom trabalho, essas atitudes foram de extrema relevância para a nossa equipe, pois, assim nos motivou a seguir e concluir nosso projeto.

4.4 Meta 4: Organização e análise dos dados coletados.

Após as entrevistas, a organização e análise dos dados ocorreu por etapas: montar um quadro, transcrever exatamente as falas dos entrevistados e com nossas palavras fazer as interpretações baseando-se nas respostas e utilizando também os fichamentos que tínhamos feito anteriormente. Desta forma foi feita toda a análise dos dados coletados.

No momento de transcrever as falas dos entrevistados, cada pesquisadora transcreveu as próprias entrevistas. Porém, no momento das interpretações o grupo se reuniu, por videoconferência, intercaladas de forma presencial, para dinamizar o processo de interpretação e, enfim, concluí-las. A etapa de interpretação resultou em um texto com redação analítica, em que as categorias de análise foram confrontadas com o referencial teórico selecionado, observando as similaridades e singularidades obtidas no âmbito do trabalho de campo (entrevistas).

Entretanto, em um esforço de síntese, optou-se, no presente relatório, apresentar um quadro que reúne os principais resultados da pesquisa. (Quadro 1)

Quadro 01 – Principais resultados da pesquisa

Bloco 1: Perfil do empreendimento	
CATEGORIA DE ANÁLISE	RESULTADOS ALCANÇADOS
Classificação dos meios de hospedagem	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Pousadas • 1 Hotel
QTD de Unidades habitacionais (UH)	<ul style="list-style-type: none"> • Entre 12 e 35 Unidades Habitacionais – UH
QTD de leitos	<ul style="list-style-type: none"> • Entre os leitos 28 e 89 leitos
Período de alta temporada.	<ul style="list-style-type: none"> • Entre janeiro e março, além do mês de junho
Origem predominante dos hóspedes/turistas antes da pandemia	<ul style="list-style-type: none"> • O público estrangeiro se destacava como predominante entre os hóspedes/turistas antes da pandemia.
Origem predominante dos visitantes/turistas durante a pandemia	<ul style="list-style-type: none"> • Hóspedes oriundos do próprio estado do Rio Grande do Norte, seguidos de visitantes de estados próximos, como Paraíba e Pernambuco
Bloco 2: Impactos pela chegada da pandemia	

Impacto da pandemia sobre o Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ● Crise financeira ● Demissões ● Fechamentos temporário dos empreendimentos ● Baixo fluxo de turistas
Experiência de crises anteriores à da Pandemia do Coronavírus.	<ul style="list-style-type: none"> ● Nunca haviam passado por uma crise como essa, então, não sabiam como sair dessa de uma maneira que fosse viável e favorável a todos.
Capacidade de superar crises dessa magnitude.	<ul style="list-style-type: none"> ● Todos os entrevistados conseguiram sobreviver à crise ● Todos afirmaram que não garantem sobreviver a uma nova crise desta dimensão
Percepção sobre os primeiros desafios enfrentados com a Pandemia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Preocupações com o cancelamento das reservas ● Risco de não conseguir honrar pagamentos dos fornecedores e funcionários
Fatores que motivaram a superar as dificuldades.	<ul style="list-style-type: none"> ● O auxílio emergencial do Governo ● A possível vacina ● A reabertura de outros empreendimentos.
Bloco 3: Medidas de estratégias de sobrevivência (trabalhistas, financeiras, sanitárias, adequação do produto/clientela, outras)	
Medidas tomadas pela empresa com relação a pandemia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Lançamento de promoções e estadias. ● Habilitar a pousada para os hóspedes trabalharem em home office. ● Capacitar os funcionários para entender melhor como se prevenir de contágios.
Maior decisão tomada pela empresa em relação aos funcionários.	<ul style="list-style-type: none"> ● Demissões e afastamento temporário de funcionários. ● Adesão ao Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda.
Relacionamento dos hóspedes mediante as restrições.	<ul style="list-style-type: none"> ● Adoção de protocolos sanitários. ● Relatos de hóspedes que dificultaram as restrições, mas boa parte seguiu todos os protocolos.
Bloco 4: Sucesso ou efetividade das medidas tomadas para suprir as dificuldades.	

Indicadores da efetividade das medidas tomadas pela empresa	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificação do retorno do fluxo de visitantes/hóspedes em níveis acima da média para o período. ● Manutenção ou capacidade de reativação da empresa após a interrupção dos serviços ● Manter os funcionários sem atraso de salário.
Saldo ou legado positivo para a empresa em meio a crise.	<ul style="list-style-type: none"> ● Melhorias (informatização) nos processos de reserva e recepção. ● Aprendizado e cada vez mais a valorização dos hóspedes. ● Melhoria nos padrões de higiene, derivadas dos protocolos sanitários. ● A necessidade de manter um fundo financeiro de reservas para interrupções futuras. ● Trabalhar com tarifas flutuantes e saber como se manter através disso.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

4.5 Meta 5: Término da elaboração do relatório final; escrita de artigo para posterior divulgação/publicação/apresentação em evento científico.

Para finalizar, deu-se início à quinta e última meta do projeto, na qual teve-se que construir um relatório final da pesquisa. Elencando todos os pontos constatados na pesquisa, em que foram juntados todos os resultados analisados e chegou-se à conclusão de os principais recursos utilizados foram a adesão ao Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, iniciativa do governo federal no ano de 2020, bem como a adoção de Protocolos Sanitários de Biossegurança específicos para a hotelaria.

5. OPORTUNIDADES E DESAFIOS NA REALIZAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA

Nós tivemos muitos pontos positivos e um deles foi a região onde ocorreu a pesquisa, por ela ter um fluxo de turistas grande, foi favorável à realização do nosso projeto. Outro ponto positivo foi a boa relação que tivemos com os entrevistados.

Todos que entramos em contato para marcamos horário se mostraram disponíveis. Também destacamos o diálogo com os gerentes, pois, em todas as entrevistas eles demonstraram conforto ao responderem as perguntas que haviam sido bem elaboradas e diretas. Afirmamos com convicção que tivemos êxito com relação aos entrevistados, pois eles prontamente aceitaram gastar alguns minutinhos do seu dia para participar e contribuir juntamente conosco para a nossa pesquisa. Todas as nossas dúvidas foram esclarecidas e conseguimos acompanhar o relato sobre os processos de estratégias do Hotel. Foi notório que o retorno das atividades trouxe esperança para todos, seguindo rigorosamente os protocolos de segurança.

Por se tratar de um momento delicado e com a paralisação das aulas foi mais difícil manter contato para conversar e dar início ao projeto, pois, quase nunca havia conciliação dos horários das alunas para realizar chamadas (via internet) e assim haver uma conversação a respeito do avanço do projeto. O fato de termos executado a maior parte do projeto dentro de nossas casas, por videoconferência, nos trouxe um pouco de comodismo, relaxamos em alguns momentos, mas tudo foi solucionado. Enfrentamos outros problemas como enfermidades, internet instável e, inclusive, uma das alunas, no período da pesquisa, foi assaltada e ficou sem celular, por alguns dias comprometendo a comunicação, mas tudo foi resolvido da melhor forma. Diante de tudo que aconteceu, acreditamos que a distância física foi nossa maior dificuldade mediante a tudo.

Sugerimos como melhoria do nosso projeto a profundidade das pesquisas, pois, fomos limitados em diversos momentos devido o cenário que enfrentamos e acreditamos que uma pesquisa como essa pode ser aplicada em outros municípios, assim que for possível.

6. CONCLUSÃO

Maria Rita Serafim:

Fiz uma autoavaliação e percebi que consegui extrair muitas coisas que irão servir futuramente, aprendi muito durante todo o projeto, tanto na área profissional quanto pessoal, eu, particularmente, nunca tive contato direto com um relatório de conclusão de curso e gostei da experiência, apesar de todos os contratempos. Durante toda nossa vida enfrentamos momentos bons e ruins, no desenvolvimento do projeto não foi diferente, existiram pontos positivos e negativos. A experiência, o aprendizado, o local escolhido para a pesquisa e o acolhimento dos gerentes, todos esses pontos citados anteriormente foram positivos, entretanto, houveram também os negativos como: a distância física entre os membros do grupo, as restrições devido ao covid 19 e falta de conciliação dos horários entre os envolvidos. Hoje, analisando minha atuação, afirmo com convicção que eu, Maria Rita, poderia ter depositado mais tempo neste projeto, acredito que eu deveria ter priorizado um pouco mais.

Luiza Inácio da Silva:

Primeiro aprendi que eu não sabia trabalhar em equipe, sim e foi necessário tudo o que eu passei, entender o próximo nunca foi e nunca será uma tarefa simples e fácil, porém depois desse projeto me sinto uma nova pessoa, uma pessoa que amadureceu, cresceu e aprendeu que nem tudo é simples, que lidar com pessoas requer paciência, com relação ao meu crescimento profissional, me sinto apta para solucionar determinados problemas futuros, me sinto eficiente. Esse projeto serviu de lição para minha vida. Espero no futuro poder da continuidade não sei quando e nem como, mas ele não pode simplesmente parar. Gostaria de comentar também sobre a aproximação que tive com minhas colegas de projeto, pude conhecer melhor um pouco cada uma delas, oportunidade essa que o projeto me concedeu.

Começarei esse parágrafo com os pontos negativos. Bom, antes de tudo eu reconheço que me esforcei, porém não o suficiente, sinto que deveria fazer mais pelo meu grupo, deveria ter sido mais paciente com minhas colegas, ter dado a real atenção que esse projeto merece, pois um projeto como esse não “nasce” da noite para o dia, é preciso dedicação, foco, determinação e força de vontade, sinto que deixei problemas externos influenciarem meu desenvolvimento pessoal e hoje, eu reconheço isso, lamentavelmente. Entretanto, todo lado negativo tem seu lado

positivo, aqui não seria diferente. Acredito piamente que enquanto estudante cumpri meu papel. Sai a campo, dediquei meu tempo ao projeto, não o tanto que devia mais dediquei, fui um pouco “exigente”, mas creio que foi necessário para o desenvolvimento do projeto. Com isso, concluiu esse parágrafo com uma inspiradora frase de Ayrton Senna. “No que diz respeito ao empenho, ao compromisso, ao esforço, à dedicação, não existe meio termo. Ou você faz uma coisa bem-feita ou não faz.”

Acredito que um dos maiores desafios foi conciliar o tempo, então algo que com certeza eu mudaria seria o tempo que dediquei ao projeto, não somente o tempo mais também a intensidade, sentir e fazer acontecer, pois pela demanda do projeto se fazia indispensável dá o melhor, ou seja, dedicar esforços.

Mayara: Mayara Vitória Silva Bastos:

Em todo o processo do relatório de conclusão de curso, obtive uma evolução e desde o momento em que nos unimos para realizá-lo fizemos um laço, acredito que me mantive comprometida mesmo durante as dificuldades que surgiram. O projeto me trouxe novas visões, onde vi que realizá-lo não servirá somente para concluir o curso, resolvi encarar como um aliado que vai me garantir experiência e me ajudar no futuro. Talvez possa surgir a pergunta "como isso ajudou no meu desenvolvimento?" E a resposta é bem simples e direta... Encarando esse processo com essa visão, eu consegui manter o foco para executar todas as etapas, e vou adotar isso para futuros projetos.

Sobre o que eu sinto que me atrasou, foi a questão de não saber tomar certas decisões. Hoje reconheço que nessas situações devo tomar mais iniciativas e tudo irá fluir melhor, tendo em vista que a realização do projeto exige ideias, a discussão sobre o assunto é essencial.

REFERÊNCIAS

BANCO MUNDIAL. **International Tourism, Number of Arrivals**. <Acessado em 04 de abril de 2020> em: <https://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.ARVL>.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: SENAC/SP, 1998.

BRASIL. **Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm. Acesso em 09/04/2021.

_____. **Medida Provisória Nº 936, de 1º de abril de 2020**. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv936impressao.htm
 . Acesso em: 08 dez. 2020.

_____. **Medida Provisória Nº 948, de 08 de abril de 2020.** Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-948-de-8-de-abril-de-2020-251768019>. Acesso em: 08 dez. 2020.

_____. **Medida Provisória nº 963, de 7 de maio de 2020.** Abre crédito extraordinário, em favor de Operações Oficiais de Crédito, no valor de R \$5.000.000.000,00, para o fim que especifica. Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-948-de-8-de-abril-de-2020-251768019>. Acesso em: 08 dez. 2020.

DIÁRIO TURISMO. **Hotelaria:** Prejuízo durante o covid. Disponível em: < <https://diarioturismo.com.br>> acesso em: 1 junho de 2021.

GÖSSLING, S, SCOTT, D. & HALL, M. Pandemics, tourism and global changes: a rapid assessment of COVID-19, **Journal of Sustainable Tourism**, 29: 1, p. 1-20, 2021.

HERÉDIA-COLAÇO, V.; RODRIGUES, H. Hosting in turbulent times: Hoteliers' perceptions and strategies to recover from the Covid-19 pandemic. **International Journal of Hospitality Management**. 94, p. 1-12, 2021.

MECCA, M. S. & GEDOZ, M. G. do A. Covid19: reflexos no turismo. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 12 (3 – Especial Covid 19), 1-5, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

RABAHY, W. A. Análise e perspectivas do turismo no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, 14(1), p.1-13, 2020.

SILVA, Sidcley D'sordi Alves Alegrini da, COSTA, Ana Angélica Fonseca & SOUZA, Marcos José de Cirpiano (Orgs.). **Turismo e Covid-19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança**. Mossoró – RN: EDUERN, 2020.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUADRO DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS COM BASES EM ARTIGOS E PUBLICAÇÕES DE ENTIDADES EMPRESARIAIS DE CLASSE.

Meta 1: Revisão de literatura
Atividade: Seleção de textos para construção de balizadores teóricos e compreensão das discussões já desenvolvidas sobre o tema.
Textos de interesse
Bouças da Silva, D. L.; Miranda, A. L.; Hoffmann, V. E. Viva ou deixe morrer: estratégias para o enfrentamento da COVID-19 sob a perspectiva empresarial em São Luís do Maranhão, Brasil. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo , São Paulo, 15 (1),2021.
BRASIL. LEI nº 11.771 de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm . Acesso em 09/04/2021.
COELHO, M. F.; MAYER, V. F. Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens? Revista Eletrônica Gestão & Sociedade . v.14, n.39, p. 3698-3706. Especial COVID-19 – 2020.
FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL - FOHB. Procedimentos e recomendações de boas práticas durante e pós-pandemia. FOHB, 2020. Disponível em: http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-FOHB-V1.0-1.pdf . Acesso em: 09/04/2021.
FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Impacto econômico do COVID-19 [recurso eletrônico]: propostas para o turismo. 2. ed. - Rio de Janeiro: FGV Projetos, 2020. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/02.covid19_impactoeconomico_turismo2_v07_fichacatalografica.pdf . Acesso em: 09/04/2021.
GULLO, M. C. R. A economia na pandemia Covid-19: algumas considerações. Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade , 12 (3 – Especial Covid 19), 1-8, 2020.
HOTELINVEST. Panorama da Hotelaria Brasileira 2021: Desempenho e oferta. 15ª Edição, 2021. Disponível em: https://conteudo.hotelinvest.com.br/15-edicao-panorama-04-2021 . Acesso em: 09/04/2021.
JLL'S HOTELS & HOSPITALITY GROUP. Hotelaria em Números - Brasil 2019. Revista Hotels , 2019. Disponível em: https://www.revistahoteis.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Hotelaria-em-numeros-2019.pdf . Acesso em: 09/04/2021.
MECCA, M. S; GEDOZ, M. G.A. Covid-19: Reflexos no turismo. Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade ,12 (3 – Especial Covid 19), 1-5, 2020;
MINISTÉRIO DO TURISMO. PORTARIA 100 de 16 de junho de 2011. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/portaria-n-100-de-16-de-junho-de-2011 . Acesso em: 09/04/2021.

PAIXÃO, W. B.; DIAS E CORDEIRO, I. J.; KÖRÖSSY, N. L. Efeitos da pandemia do COVID-19 sobre o turismo em Fernando de Noronha ao longo do primeiro semestre de 2020. RBTUR , São Paulo, 15 (1), 2128, 2021.
SEBRAE; FGV. O impacto da pandemia de Coronavírus nos Pequenos Negócios . 10 ^a Edição, 2021. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/info_impacto_10_2.pdf . Acesso em: 09/04/2021.
SEBRAE; FGV. O impacto da pandemia de Coronavírus nos Pequenos Negócios . 9 ^a Edição, 2020. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/impacto_coronavirus_nas_mpe_9a_edicao_diretoria_v3_1.pdf . Acesso em: 09/04/2021.
SILVA, S. D. A. A., COSTA, A. A. F. CIPRIANO, M. J. S. (Orgs.). Turismo e Covid-19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança (E-book). Mossoró – RN: EDUERN, 2020. Disponível em: https://issuu.com/eduern/docs/e-book_turismo_e_covid-19-_cen_rios__estrat_gias_e . Acesso em: 09/04/2021
UBRAFE; ABEOC; SEBRAE NACIONAL. Impactos recentes do coronavírus no segmento de turismo de negócios e eventos . SEBRAE: 2020. Disponível em: https://ubrafe.org.br/download/pesquisaimpactodocoronavirus.pdf . Acesso em 09/04/2021.

APÊNDICE B – ROTEIROS DE ENTREVISTA A SER APLICADO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.

Roteiro de Entrevista

Bloco 1: Perfil do empreendimento

1. Classificação:

() hotel () pousada () outro

2. Caracterização do fluxo turístico

2.1. Meses de alta temporada _____

2.2 Origem predominante dos visitantes/turistas antes da pandemia.

() Estadual () Regional () Nacional () Internacional

2.3 Origem predominante dos visitantes/turistas durante a pandemia.

() Estadual () Regional () Nacional () Internacional

3. Características do empreendimento

3.1. QTD de Unidades habitacionais (UH) (nº) _____

3.2. QTD de leitos (nº) _____

Bloco 2: Impactos pela chegada da pandemia

1. Na sua visão, como o Turismo foi impactado com a chegada da Pandemia?
2. Você já havia passado por alguma crise parecida com a da Pandemia do Coronavírus?
3. Você se considera uma pessoa capaz de sobreviver às crises? Ou sua empresa é capaz de lidar com esses tipos de situações?
4. De início, qual o maior desafio que sua empresa enfrentou?
5. Em algum momento achou que não conseguiria sair da crise e pensou em desistir? Se sim, o que te motivou a continuar?

Bloco 3: Medidas de estratégias de sobrevivência (Trabalhistas, financeiras, sanitárias, adequação do produto/clientela; outras que forem encontradas na literatura)

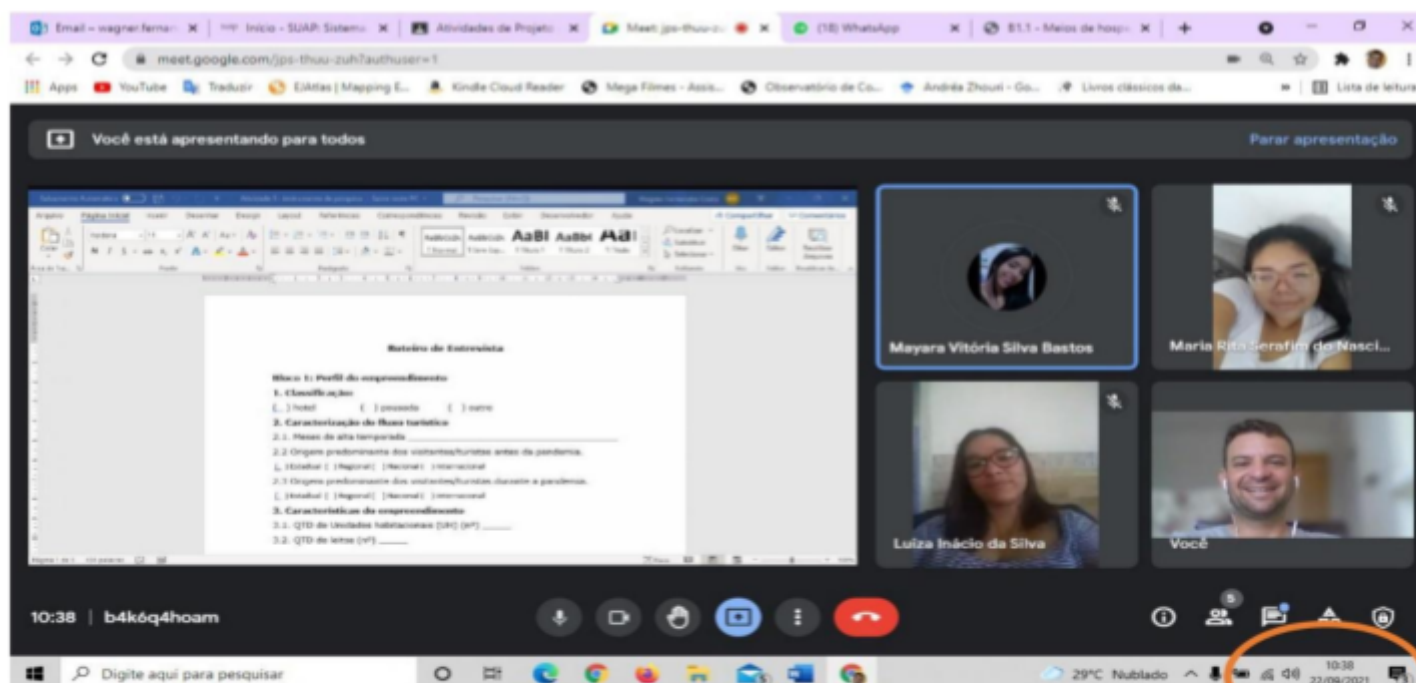
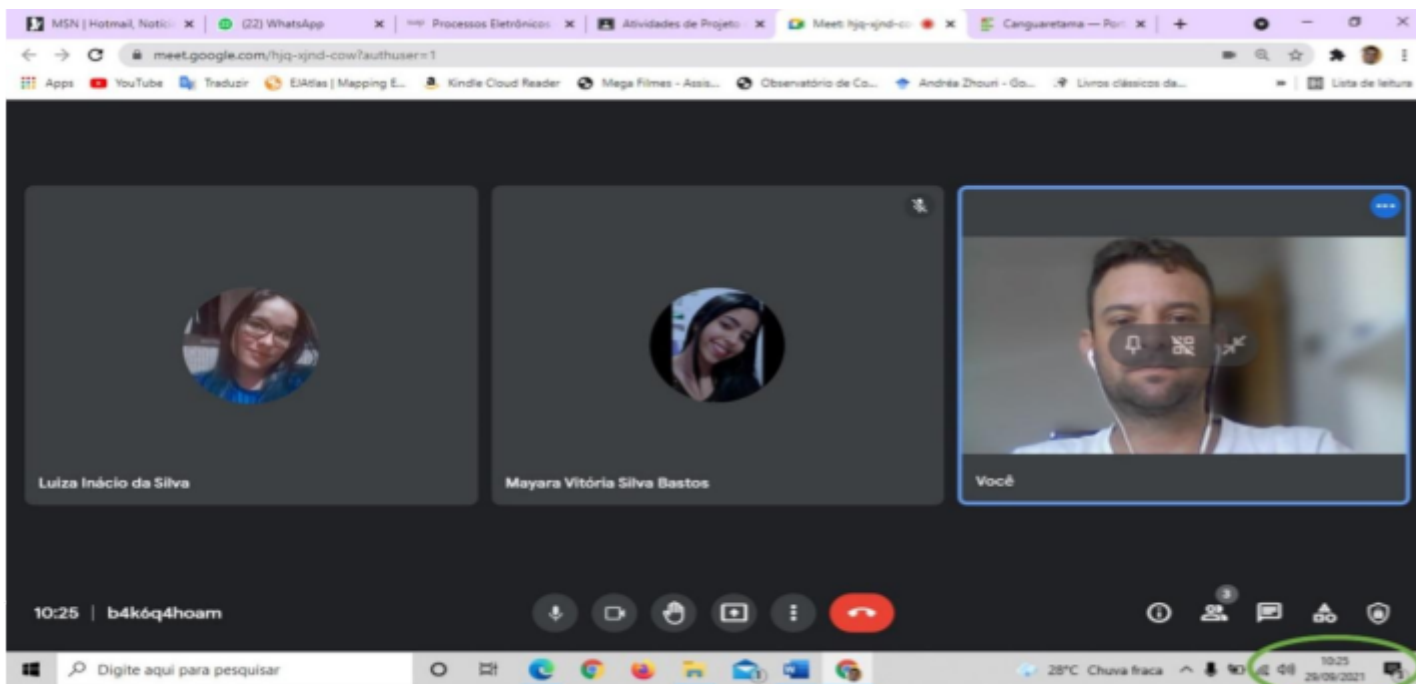
6. Sabemos que, para lidar com tamanho prejuízo é necessário buscar novas maneiras e estratégias para superá-las, quais as medidas tomadas pela sua empresa com relação a Pandemia?
7. De início, qual foi a maior decisão tomada pela empresa com relação aos funcionários? Houve muitas demissões?
8. Você tomou medidas trabalhistas? Quais foram elas?
9. Houve atraso de pagamentos, tanto para funcionários quanto fornecedores?
10. Mediante as restrições de circulação, como você lidou com isso? E os hóspedes, como mantiveram os acordos entre ambos?
11. Foi necessário buscar alguma linha de crédito a bancos públicos ou privados? Se sim, relate sua experiência sobre isso.
12. Quais protocolos de biossegurança foram adotados pela empresa?
13. Quais adaptações foram feitas no serviço de hospedagem oferecidos com vistas a superar os problemas surgidos na Pandemia.?

Bloco 4: Sucesso ou efetividade das medidas para suprir as dificuldades.

14. Na sua visão você acredita que as medidas tomadas pela sua empresa foram suficientes para” driblar” a crise econômica enfrentada? Se sim, por quê?
15. Qual dentre as medidas tomadas, quais você julga que foi essencial para não deixar a empresa “desabar”?
16. Houve, em meio à crise, algum saldo ou legado positivo deixado para a empresa ? Se sim, fale sobre elas.
17. Para você, como está sendo essa retomada gradual das atividades turísticas no Município?
18. Quais suas expectativas futuras, em termos de movimento de clientes, para seu negócio?

APÊNDICE C – IMAGENS DA EQUIPE EM PESQUISA

Figura 1 - Equipe realizando reuniões de orientação entrevistas com o público-alvo



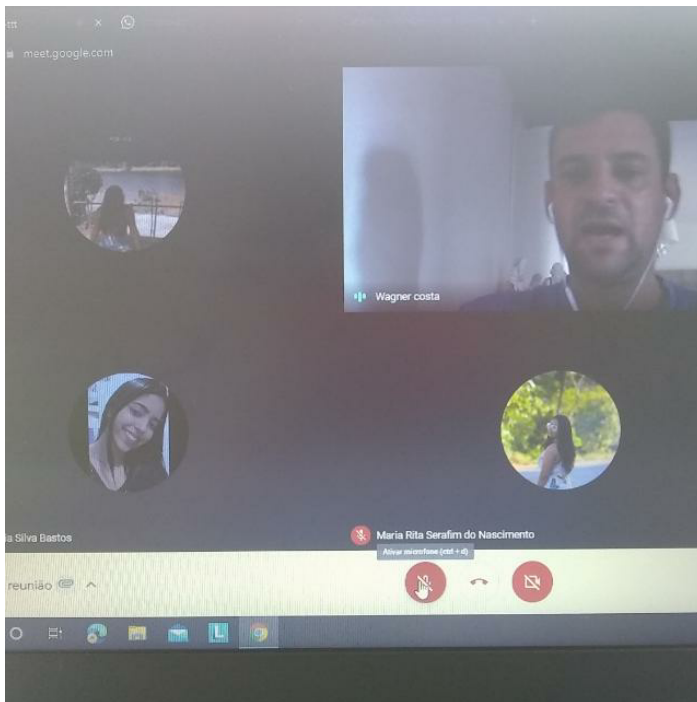


Figura 2 - Equipe realizando as entrevistas com o público-alvo (parte2)

