



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

MARIANA LENZI ALVES

**Os impactos da Covid 19 no setor de hotelaria: Estudo de caso de hotel na região
central de Juiz de Fora**

Juiz de Fora - MG

2022

MARIANA LENZI ALVES

Os impactos da Covid 19 no setor de hotelaria: Estudo de caso de hotel na região central de Juiz de Fora

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo pelo Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Orientador: Prof. Fabrício Pereira Soares

Juiz de Fora - MG

2022

Os impactos da Covid 19 no setor de hotelaria: Estudo de caso de hotel na região central de Juiz de Fora

Mariana Lenzi Alves¹

Fabício Pereira Soares²

Resumo: O presente trabalho busca identificar e analisar os impactos causados pela pandemia da Covid 19 no setor de hotelaria, através de um estudo de caso realizado com um hotel localizado na região central de Juiz de Fora. Para isso foi feita uma entrevista, a qual o roteiro foi estruturado a partir de uma prévia pesquisa sobre os indicadores econômicos do Brasil e do setor Turístico, do qual a hotelaria faz parte. Os resultados mostraram que assim como os indicadores econômicos indicaram, o hotel estudado sofreu drasticamente com a pandemia durante os dois últimos anos, porém assim como o setor de um forma geral, o estabelecimento em 2022 começou a se recuperar, apresentando resultados positivos e com expectativas de um crescimento ainda maior para os próximos meses.

Palavras-chave: Turismo, Hotelaria, Indicadores econômicos, Covid 19.

¹ Graduanda do Curso do Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora

² Professor orientador

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
2.1 A economia brasileira e a pandemia da Covid 19.....	6
2.2 O setor do Turismo e a pandemia da Covid 19 - Impactos e perspectivas.....	13
3 METODOLOGIA.....	20
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	21
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
REFERÊNCIAS.....	30
APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	33

1 INTRODUÇÃO

O ano de 2020 ficou marcado pelo início da pandemia da Covid 19, que perdura até os dias atuais. A pandemia acabou instaurando uma das maiores crises sanitárias mundiais, a qual trouxe enormes consequências socioeconômicas, como por exemplo o crescimento do desemprego, o aumento da pobreza, sem falar do enorme número de mortes relacionadas à doença. Apesar do estado pandêmico ter sido decretado pela Organização Mundial de Saúde apenas em março de 2020, o primeiro caso da doença havia sido identificado ainda em 2019, na China, tendo chegado ao Brasil em fevereiro do ano seguinte.

A pandemia afetou drasticamente todos os setores econômicos, porém o Turismo foi um dos que mais sofreu com a crise, com destaque para os serviços de alojamento. Em setembro de 2020, por exemplo, de acordo com o Ministério da Economia, os serviços mencionados ficaram em 6º lugar dentre as 34 atividades mais afetadas, tendo nesta lista também outras atividades que estão direta ou indiretamente relacionadas com o setor de Turismo (G1, 2020³).

A partir do cenário acima relatado, o presente trabalho tem como objetivo geral identificar quais os impactos da pandemia da Covid 19 no setor hoteleiro de Juiz de Fora, tendo como base um estudo de caso de um hotel localizado na região central da cidade. Para o estudo, foi realizada uma entrevista, cujo roteiro foi baseado em uma pesquisa prévia sobre tais impactos no âmbito nacional, de maneira a nortear os temas a serem abordados.

Em relação ao objetivo específico, buscou-se identificar como o hotel pesquisado foi impactado em questões ligadas a ocupação, faturamento, endividamento e como se

³ ALVARENGA, Darlan. Ministério da Economia publica lista de setores mais afetados pela pandemia; veja ranking. **G1**, 2020. Disponível em : <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/09/15/ministerio-da-economia-publica-lista-de-setores-mais-afetados-pela-pandemia.ghtml>. Acesso em: 19 de Jul. de 2022

apresentou em comparação ao cenário nacional, identificando as semelhanças e divergências.

O trabalho foi dividido em 5 partes: Introdução, Referencial teórico, Metodologia, Resultados e Considerações Finais. A segunda parte (Referencial teórico), foi dividida em dois tópicos, sendo que o primeiro abordou os impactos da pandemia da Covid 19 na economia brasileira e o segundo aprofundou o assunto dentro do setor turístico. Na terceira parte, foi apresentada a metodologia, a qual evidenciou como foi feita a pesquisa exploratória com o hotel selecionado, buscando assim, entender como este foi impactado pela crise sanitária. Já na quarta parte, tem-se, então, os resultados desta pesquisa e logo em seguida, na quinta parte, as considerações finais fechando o trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa parte do trabalho será dividida em dois principais tópicos. O primeiro deles irá abordar o contexto econômico do Brasil durante o período de pandemia da Covid 19, com o objetivo de analisar como a crise sanitária instaurada mundialmente impactou o país em diversos setores. Em seguida, o segundo tópico mantém a análise dos impactos do coronavírus, porém o foco será exclusivamente no setor do Turismo, o qual é o principal objeto de estudo deste artigo.

2.1 A economia brasileira e a pandemia da Covid 19

Ao final do ano de 2019, segundo a análise econômica que foi publicada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) no dia 19 de dezembro, a economia brasileira apresentou um crescimento significativo e deu um passo à frente para seu processo de recuperação. Para isso, foram necessários alguns fatores como por exemplo, o cenário internacional, que no início daquele ano era classificado como negativo, entretanto naquele momento já era visto como neutro. Em relação ao mercado de trabalho, vale ressaltar que apesar da taxa de desemprego ainda elevada, foi possível perceber um crescimento na taxa de ocupação, assim como os rendimentos reais e o emprego formal. Outros pontos foram o crescimento do consumo das famílias, considerado um dos motores para essa recuperação, e os investimentos que também começaram a reagir (IPEA, 2019).

Sendo assim, a partir dos resultados referentes a 2019, as projeções da Dimac/Ipea para 2020 acabaram por ser positivas e apontavam naquele momento um crescimento similar ao ano anterior, o qual foi impulsionado pela demanda doméstica, através do consumo das famílias e dos investimentos. Com isso, a princípio, os especialistas acreditavam em um crescimento de 2,3% do Produto Interno Bruto (PIB), além do crescimento de todos os setores ligados à oferta, dando maior destaque à agropecuária. Já sobre a inflação, esperava-se que terminaria o ano com um acumulado de 3,8% (IPEA,2019).

Todavia, nenhuma das projeções feitas levavam em conta o que estava por vir. De acordo com uma investigação feita pelo governo chinês, no dia 17 de novembro de 2019 na província de Hubei, próximo de Wuhan na China foi detectado o primeiro caso de covid-19. O local foi o foco do primeiro surto da doença que se espalhou rapidamente (Exame, 2021)⁴.

No Brasil, conforme declarado pelo Ministério da Saúde, o primeiro caso a ser identificado ocorreu no dia 26 de fevereiro de 2020 em São Paulo. A situação, que até então era vista como uma epidemia, passou, no dia 11 de março de 2020, a ser considerada pandêmica pela Organização Mundial de Saúde (OMS) (G1, 2020)⁵.

A partir da evolução da covid-19 para uma pandemia, isto é, adotando um caráter global, foi possível então identificar alguns impactos sociais, econômicos e na área da saúde, os quais são sentidos até o momento de escrita deste artigo (primeiro semestre de 2022). Diante então de tantas incertezas, tornou-se uma tarefa difícil fazer projeções macroeconômicas com um certo nível de confiança; além disso, segundo o Ipea o tempo de isolamento social afetaria diretamente esses resultados. A grande questão é que, a princípio, projetava-se um período de até 3 meses, o qual efetivamente foi muito maior do que o esperado, assim como suas consequências (IPEA, 2020).

Com uma das maiores crises sanitárias instauradas, a partir da terceira semana de março daquele ano, foi possível verificar a adoção de medidas de contenção da disseminação da covid-19 no Brasil e essas foram se tornando cada vez mais restritivas, chegando em determinado momento ao fechamento do comércio e a limitação dos transportes públicos. Desse modo, a economia brasileira durante o período de pandemia, que dura até o atual momento, teve um desempenho diferente do esperado antes e no início dela (IPEA, 2020).

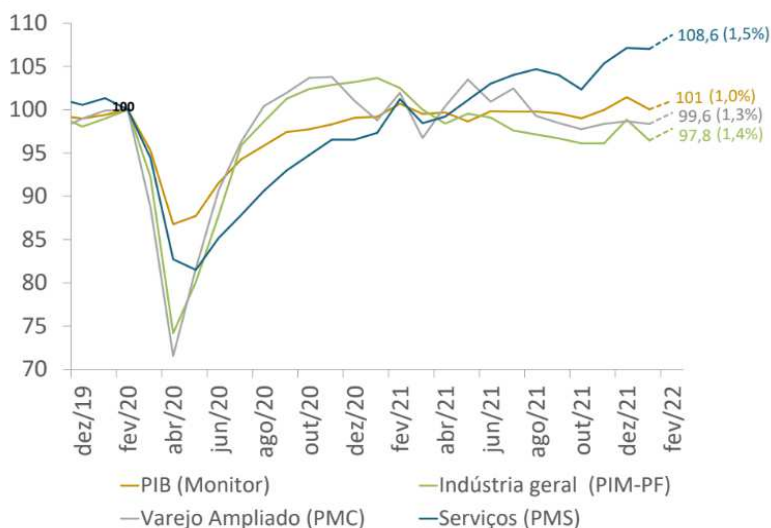
⁴ PRIMEIRO caso de Covid-19 no mundo completa 2 anos. **EXAME**, 2021. Disponível em: <<https://exame.com/ciencia/primeiro-caso-de-covid-19-no-mundo-completa-dois-anos/>> . Acesso em: 19/ de Jul. de 2022

⁵ MOREIRA, Ardilhes; PINHEIRO, Lara. OMS declara pandemia de coronavírus. **G1**, 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/03/11/oms-declara-pandemia-de-coronavirus.ghtml>> . Acesso em: 19 de Jul. de 2022

Em 31 de março de 2022, o IPEA publicou uma nova análise econômica, através da qual é possível verificar o desempenho da economia durante o ano de 2020 e 2021, além de algumas projeções para 2022, conforme descrito a seguir.

Fazendo uma análise dos principais indicadores que resumem a atividade econômica brasileira durante o período de pandemia do covid-19, deve-se mencionar o Produto Interno Bruto (PIB), que teve um pequeno crescimento de 1% em relação ao mês de fevereiro de 2020, o que ainda é considerado baixo. Olhando de maneira detalhada para este indicador, apresentado no gráfico 1, percebe-se que o PIB do setor de Serviços teve um destaque maior com um aumento de 8,6%. Em contrapartida, os outros dois setores presentes no gráfico 1 tiveram uma queda, sendo essa de 0,4% referente ao Varejo ampliado e 2,2% da Indústria Geral. Vale destacar que o consumo de bens foi negativamente impactado pelo aumento da inflação; entretanto, acaba por ganhar uma sobrevida com o Auxílio Brasil, enquanto os serviços crescem juntamente com os níveis de mobilidade urbana (IPEA, 2022).

GRÁFICO 1 - Indicadores mensais da atividade econômica e estimativas para fevereiro de 2022 (Índice com ajuste sazonal, fev./2020 = 100)

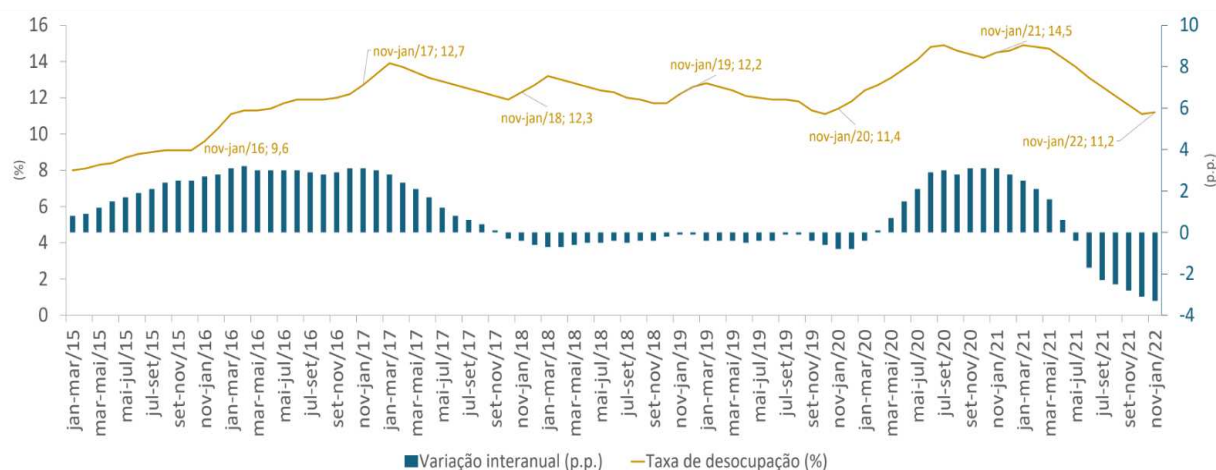


⁶Fonte: IBGE, Instituto Brasileiro de Economia (Ibre)/FGV e Dimac/Ipea

⁶ Obs: Os valores entre parênteses referem-se a previsão Dimac/Ipea de taxa de crescimento na margem (com ajuste sazonal) para cada indicador

Em relação aos indicadores de emprego, de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), é possível observar uma recuperação do mercado. Isso porque, no último trimestre móvel, que foi encerrado em janeiro de 2022, a taxa de desocupação no país ficou em 11,2%, enquanto nesse mesmo período no ano anterior a taxa era de 14,5%, uma queda de 3,3%, como mostra o gráfico 2 (IPEA, 2022).

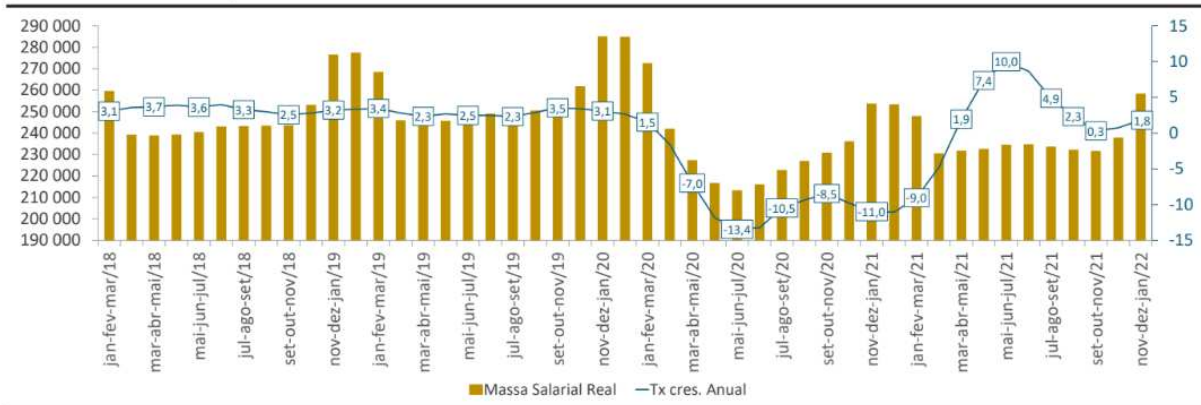
GRÁFICO 2 - PNAD Contínua: taxa de desocupação (Em %)



Fonte: PNAD Contínua/IBGE e Diretoria de Estudos e Políticas Sociais (Disoc) do Ipea

Acompanhando os dados de crescimento da desocupação em relação aos salários (gráfico 3), é possível identificar um declínio de 7,2% da média da massa salarial efetiva em relação ao mesmo período do ano anterior. Tal acontecimento pode ser justificado, principalmente, por dois motivos: o primeiro deles é a alta da inflação e o segundo, a entrada cada vez maior de trabalhadores informais e menos qualificados no mercado de trabalho, diferente do que foi observado ao final de 2019 (IPEA, 2022).

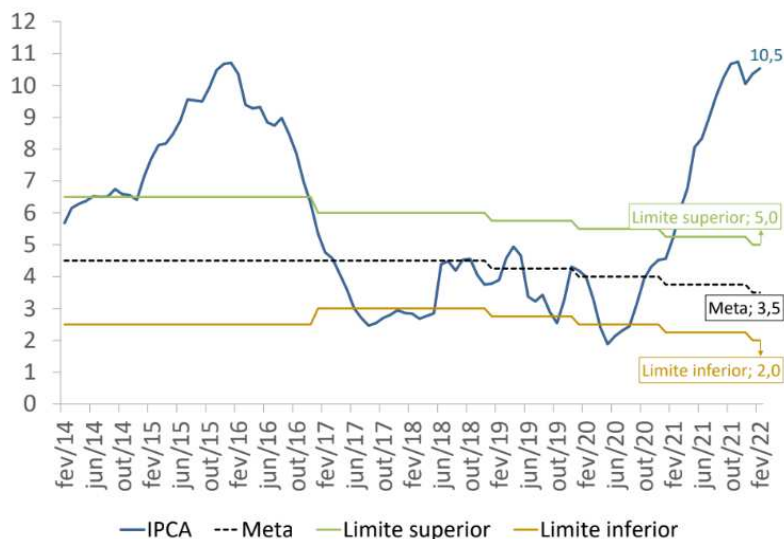
GRÁFICO 3 - PNAD Contínua: massa salarial real efetiva - valor absoluto e taxa de crescimento interanual (em R\$ milhões e em %)



Fonte: PNAD Contínua/IBGE e Disoc/Ipea.

Por sua vez, a inflação brasileira, que tinha como meta o crescimento de 3,5% no acumulado de 2021, fechou o ano em alta de 10,1%. Porém, como mostra o Gráfico 4 a seguir, esse valor foi ultrapassado e chegou à marca de 10,5% em fevereiro de 2022.

GRÁFICO 4 - IPCA - variação acumulada em doze meses (Em %)

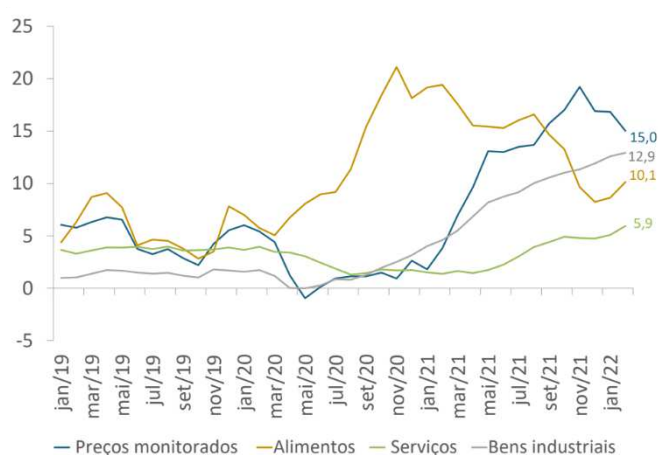


Fonte: PNAD Contínua/IBGE e Disoc/Ipea

Vale ressaltar que para 2022 a alta projetada para o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), que a princípio era de 5,6%, avançou para 6,5% nessa nova análise (IPEA, 2022).

Além disso, é de suma importância destacar que, conforme mostra o gráfico 5 a seguir, que mede o IPCA por categorias, é visível uma aceleração da inflação de serviços. Isso pode ser explicado devido a uma recuperação dos segmentos ligados à recreação, turismo e cuidados pessoais após o fim das medidas de contenção da pandemia de covid-19 (IPEA, 2022).

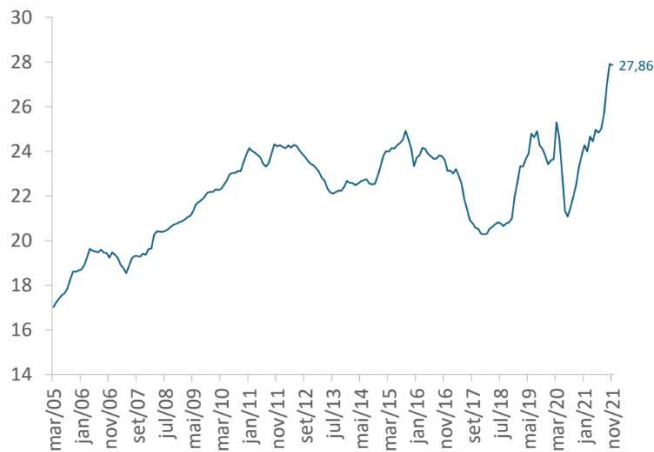
GRÁFICO 5 - IPCA por categorias: taxa de variação acumulada em doze meses (Em %)



Fonte: IBGE

Em relação às concessões totais de empréstimos e financiamentos (pessoa física e pessoa jurídica), houve uma queda de 0,9% no último trimestre de 2021. Esse declínio ocorre devido à manutenção da alta do comprometimento de renda, como pode ser visto no gráfico 6 a seguir, agregado ao crescimento da inadimplência (IPEA, 2022).

GRÁFICO 6 - Comprometimento da renda familiar com o serviço da dívida dessazonalizado (Em %)



Fonte: Banco Central do Brasil (BCB).

Elaboração: Grupo de Conjuntura da Dimac/Ipea.

A partir dos indicadores apresentados, pode-se concluir que a situação econômica brasileira foi, durante esses 2 anos, negativamente impactada pela pandemia da Covid 19. Tais impactos estavam presentes em diversos setores, sendo um deles o Turismo, que será abordado mais profundamente no próximo tópico, visto que se trata do objeto de estudo deste trabalho.

2.2 O setor do Turismo e a pandemia da Covid 19 - Impactos e perspectivas

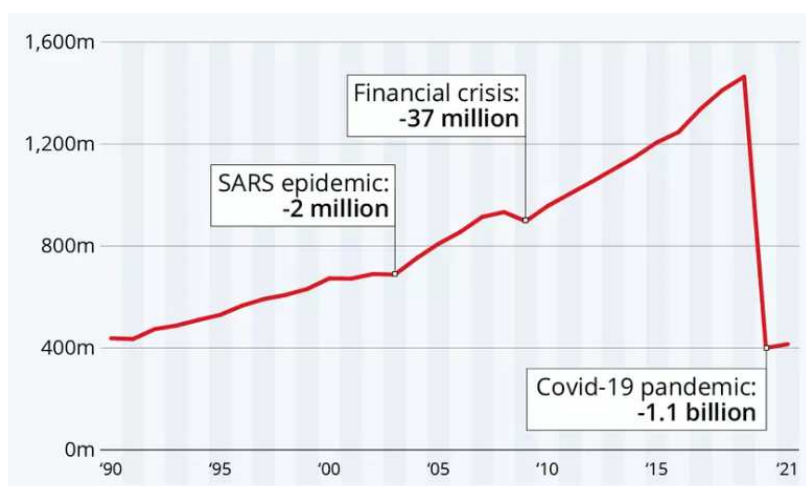
Com a declaração de estado pandêmico da Covid 19 em março de 2020 pela OMS, as medidas de contenção da disseminação da doença passaram a ser cada vez mais restritivas, chegando ao momento de fechamento do comércio e restrição do transporte público, como já referido anteriormente. Por isso, todas as atividades que estavam indiretamente ou diretamente ligadas ao setor do Turismo, foram e seguem sendo impactadas, isso porque o isolamento social acaba por impedir a mobilidade das pessoas, que é uma das bases do Turismo.

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (UNWTO), o Turismo foi um dos setores mais afetados pela pandemia e 63% dos especialistas da UNWTO

acreditam que a sua completa recuperação não ocorrerá até 2024. Ainda segundo a organização, no ano de 2021 o crescimento das chegadas de turistas internacionais foi de apenas 4%, permanecendo 72% abaixo em relação a 2019. Esse valor equivale a um total de mais de 1 bilhão de chegadas a menos em relação à pré-pandemia, número esse que não era visto desde a década de 1980 (World Economic Forum, 2022)⁷.

Comparando com duas outras crises anteriores, a epidemia de SARS em 2003 e a crise financeira mundial de 2009; ambas apresentaram quedas menores que a crise causada pela pandemia da covid 19, como mostra o Gráfico 7 a seguir.

GRÁFICO 7 - Chegadas internacionais de turistas no mundo desde 1990



Fonte: The World Tourism Organization (UNWTO)

No Brasil, o Turismo tem uma grande importância social e econômica. De acordo com o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), o setor contribuiu direta ou indiretamente com R\$551,5 bilhões (US\$139,9 bilhões) em 2019 ou 7,7% do PIB do País. Em relação ao mercado de trabalho, foi responsável pela criação de 7,4 milhões

⁷ THIS is the impact of COVID-19 on the travel sector. **World Economic Forum**, 2022.

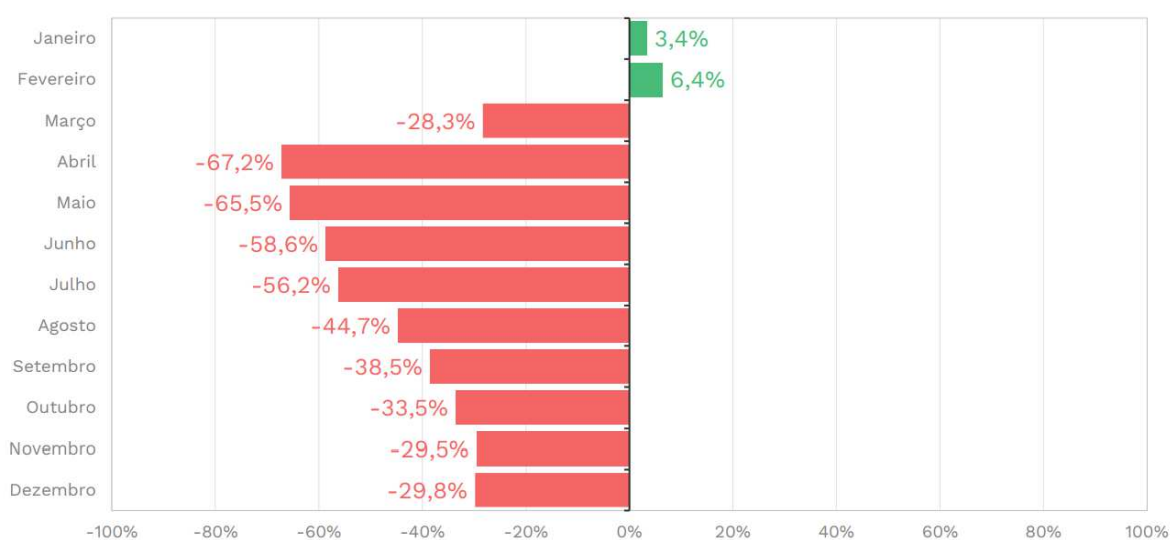
Disponível em:

<<https://www.weforum.org/agenda/2022/01/global-travel-tourism-pandemic-covid-19/>> . Acesso em: 19/07/2022

de empregos nesse mesmo ano, o que foi equivalente a 7,9% do total do Brasil (TOMÉ, 2020).

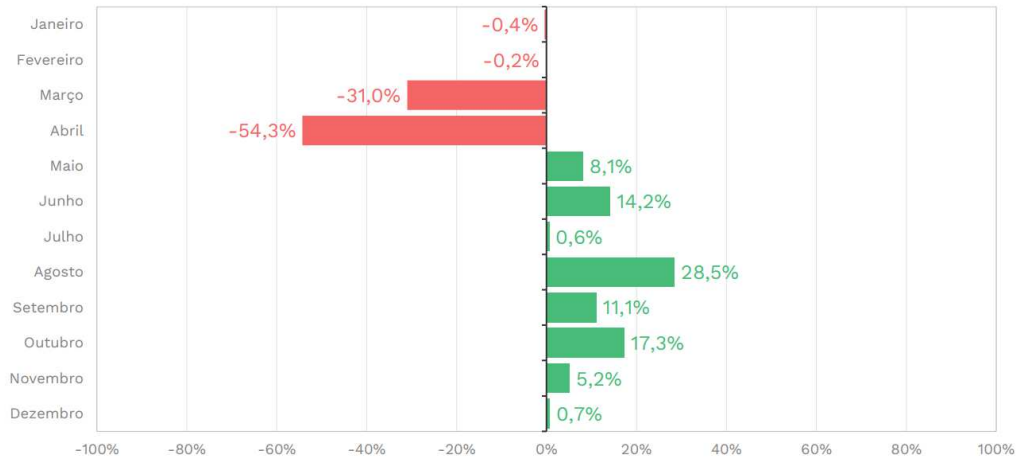
Em virtude desse cenário, de acordo com a pesquisa mensal de Serviços (PMS), a receita nominal das atividades turísticas teve em 2020 uma queda de 38,1% em relação ao ano anterior. Vale ressaltar que os únicos meses em que pôde ser observado um crescimento foram janeiro e fevereiro, conforme o Gráfico 8. Entretanto, a partir do mês de maio, é possível verificar uma melhora em relação ao mês anterior, isso quer dizer que a queda é menor, mas ainda presente, como mostra na sequência o Gráfico 9 (IBGE, 2020).

GRÁFICO 8 - Variação da Receita da Atividades Turísticas comparado com o mesmo mês do ano anterior - 2020



Fonte: IBGE/Pesquisa Mensal de Serviços (PMS)

GRÁFICO 9 - Variação Nominal das Atividades Turísticas comparado com o mês imediatamente anterior - 2020



Fonte: IBGE/Pesquisa Mensal de Serviços (PMS)

Analisar a arrecadação federal de um determinado setor torna-se importante, porque é um termômetro do faturamento auferido. Nesse sentido, com relação à arrecadação federal no setor do Turismo, a queda foi de 28,6% em relação ao ano de 2019, tendo o mês de junho a menor taxa, com uma arrecadação 65,7% menor que o mesmo mês de 2019 como mostra o Gráfico 10 (Ministério do Turismo, 2021).

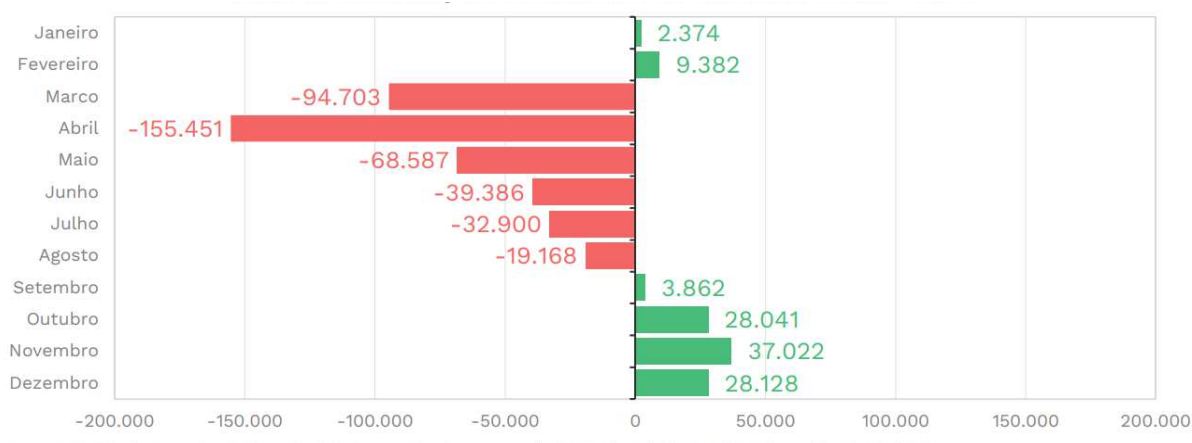
GRÁFICO 10 - Arrecadação Federal no Setor de Turismo, por mês e ano - 2017-2020



Fonte: Arrecadação Federal - Receita Federal do Brasil.

Além do faturamento, é de suma importância destacar também o mercado de trabalho relacionado ao Turismo. Com isso, o Ministério da Economia, através do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) aponta que durante o ano de 2020, 301.386 postos de trabalho no setor de turismo deixaram de existir, como mostra o Gráfico 11. Desse total, 55% é referente a trabalhadores com até o ensino médio completo e 30,1% até o fundamental completo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2021).

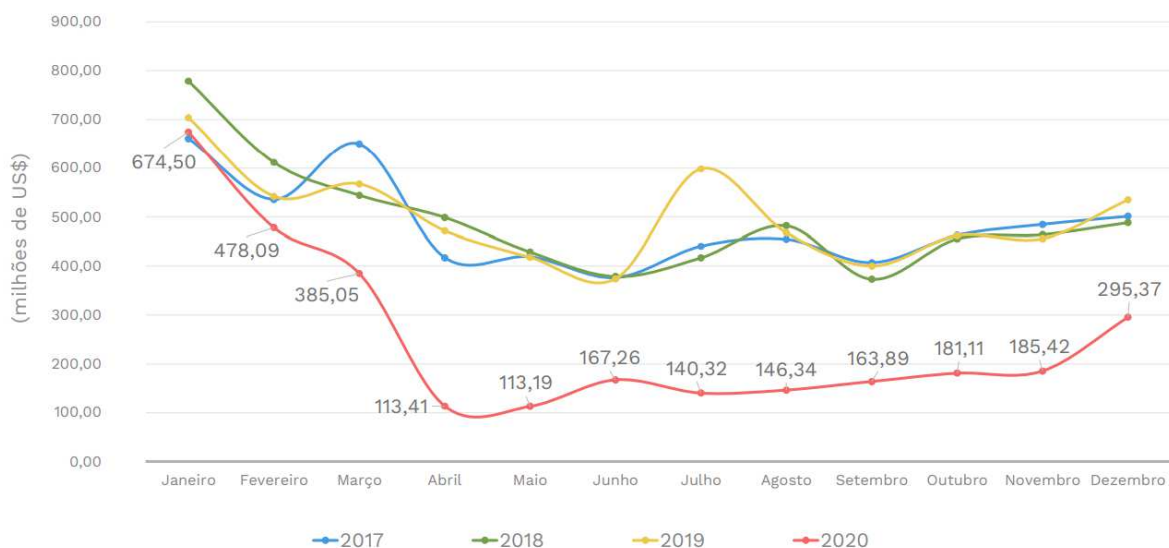
GRÁFICO 11 - Saldo de Contratações e Demissões no Turismo do Brasil - 2020



Fonte: Ministério da Economia - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) e Relação Anual das Informações Sociais (RAIS).

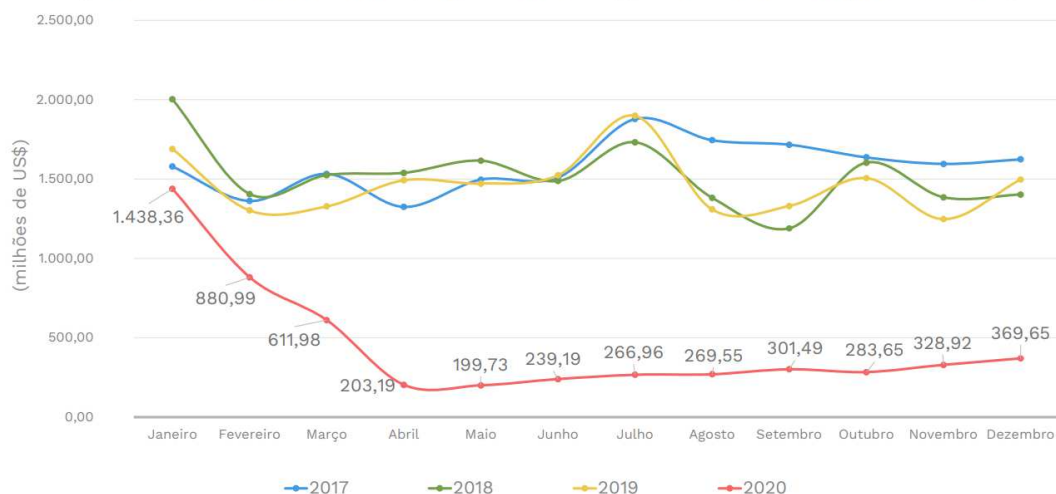
Outros indicadores importantes a serem destacados são a Receita e Despesa Cambial Turística, que de acordo com o Banco Central do Brasil, estão relacionados com o gasto em moeda estrangeira em bens e serviços, os quais são adquiridos no Brasil (receita) e em moeda nacional no exterior (despesa). Ambos os indicadores caíram no ano de 2020, sendo a queda da Receita Cambial turística de 49,2% (Gráfico 12) e a da Despesa Cambial Turística de 69,3% (Gráfico 13). Tal cenário pode ser explicado devido à queda no fluxo internacional de turistas, que por sua vez foi ocasionada pelo fechamento das fronteiras como mais uma das medidas de restrições.

GRÁFICO 12 - Receita Cambial Turística no Brasil, segundo os meses, por ano - 2017-2020 (milhões de US\$)



Fonte: Estatísticas - Banco Central do Brasil (Bacen)

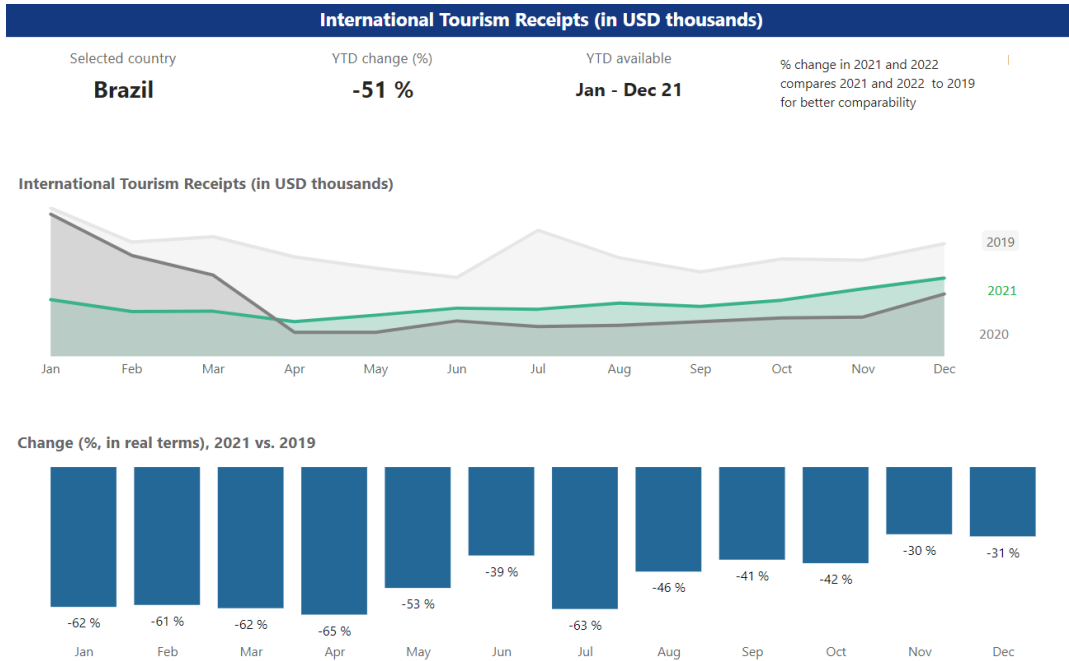
GRÁFICO 13 - Despesa Cambial Turística no Brasil, segundo os meses, por ano - 2017-2020 (milhões de US\$)



Fonte: Estatísticas - Banco Central do Brasil (Bacen).

Todavia, quando são buscados os resultados em relação ao ano seguinte (2021), é possível perceber que houve uma melhora significativa. Se comparados o mês de dezembro de 2020 com o mesmo mês em 2021, o crescimento do setor turístico foi de 30,7%. Em relação ao acumulado do ano, esse crescimento ficou em 21,1% (Gráfico 14) e foi impulsionado principalmente pelos setores de transporte aéreo, hotéis e restaurantes. O faturamento, por sua vez, foi de cerca de R\$150 bilhões, sendo que aproximadamente 15% desse valor ficou para alojamento e alimentação. Apesar desse crescimento, conforme relatado pela Confederação Nacional de Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o setor deixou de faturar nos últimos dois anos um total de R\$473,7 bilhões, sendo R\$214 bilhões referentes ao ano de 2021 (IBGE, 2022).

GRÁFICO 14 - Receita do Turismo Internacional no Brasil - 2021



Fonte: The World Tourism Organization (UNWTO)

Em relação ao ano de 2021, é de suma importância destacar que há poucas informações e números referentes ao setor de Turismo, visto que pouco foi divulgado até o momento da redação deste artigo (junho de 2022), principalmente pelo governo

federal. Os dados aqui divulgados referentes ao ano de 2020 são da Revista “Dados & Informações do Turismo no Brasil”, produzida pelo Ministério do Turismo, que estava em seu primeiro ano, sendo essa a segunda edição, a qual foi divulgada em junho de 2021. Porém, não houve mais nenhuma edição posterior a essa que abordasse o ano de 2021. Outro documento importante que poderia trazer um pouco mais de informações é o Anuário estatístico de Turismo, também publicado pelo Ministério do Turismo; entretanto, a última edição é a de 2020, que tem como base o ano de 2019. Sendo assim, o foco maior desta análise aqui apresentada ficou em 2020.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste artigo trata-se de uma pesquisa exploratória, que tem como procedimento um estudo de caso, feito através de uma entrevista estruturada realizada presencialmente com um dos funcionários do hotel escolhido para análise. De acordo com Gil (2008)

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis (GIL, 2008, p.27).

Levando em consideração então que a Covid19 e seus impactos no Turismo, mais especificamente, no setor hoteleiro é um tema recente, sendo ainda pouco explorado, a pesquisa do tipo exploratória e básica busca aprofundar um pouco mais sobre esses impactos, tentando correlacionar a situação econômica nacional e do setor, com o relatado pelo hotel entrevistado.

Já quanto ao tipo de abordagem, a pesquisa foi do tipo qualitativa, visto que se trata de uma entrevista estruturada a qual seus resultados não são exatos e nem são baseados em métodos matemáticos ou estatísticos.

A entrevista, como já abordado, foi feita presencialmente com um dos gerentes do hotel, que fica situado na região central de Juiz de Fora. Para manter a confidencialidade, o nome do hotel não será revelado. Para a entrevista, foi feito um roteiro com quinze perguntas, as quais abordaram temas relacionados aos impactos da covid 19 no hotel nos últimos anos. Vale ressaltar que tais perguntas foram criadas a partir de uma prévia pesquisa sobre o tema, que pode ser encontrada no referencial teórico deste trabalho. Em relação ao roteiro da entrevista, este pode ser encontrado no apêndice.

Após a entrevista, foi identificado a necessidade de alguns dados complementares que seriam essenciais para o resultado. Sendo assim, o funcionário foi contactado através de mensagens, as quais ele respondeu com mais algumas informações que foram adicionadas à pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa parte do trabalho, serão apresentados os resultados da entrevista feita com um dos funcionários do hotel escolhido para o estudo de caso. A entrevista, tem como objetivo analisar os impactos causados pela covid 19 no hotel pesquisado.

A entrevista foi realizada com um dos gerentes do hotel, o qual está localizado na região central da cidade e faz parte de uma rede composta por dois hotéis que juntos totalizam 277 quartos. Vale destacar que de acordo com o entrevistado, o empreendimento possui um perfil corporativo, com um pouco de atendimento familiar.

Primeiramente, o funcionário do estabelecimento destacou a surpresa de todos do hotel com a notícia da pandemia da Covid 19 e juntamente com isso, a falta de informações sobre o tema. “A princípio não pode usar máscara, aí depois coloca máscara; o que a gente precisa fazer? Seria apenas o álcool em gel? Qual outra medida vai tomar? Tem que mudar o tipo de lençol? Qual o tipo de assepsia?” disse o gerente para ilustrar seu ponto de vista.

Por isso, segundo ele, primeiro buscou-se entender o problema, para em seguida, em conjunto com os demais hotéis de Juiz de Fora e o *Convention bureau* da cidade, criarem do zero um protocolo baseado nas liminares que eram passadas para a prefeitura e as ondas da doença que atingiram o município.

Ainda sobre as primeiras medidas adotadas, o entrevistado cita também as adequações sanitárias e jurídicas que foram necessárias. Sobre a primeira, o destaque se deu para a assepsia dos ambientes do hotel, que sempre foi uma preocupação, porém o cuidado teve que ser ampliado. Já em relação à segunda, ele fala sobre as políticas de cancelamento que tiveram que ser revistas de forma que o estabelecimento não tivesse prejuízo, mas também sem lesar a nenhum cliente, flexibilizando e segurando onde fosse possível.

Com relação aos funcionários, o gerente informou que a princípio, sem saber o que iria acontecer, foi dado férias aos que tinham direito, no intuito de conter a contaminação, porém, foi necessário realizar desligamentos posteriormente. De acordo com ele, a recepção, por exemplo, que funcionava com dois ou três funcionários por

turno, passou a ter apenas um. O mesmo aconteceu na cozinha que antes tinha quatro funcionários e foi reduzida a um. Outro ponto foi o funcionamento apenas do *room service*, tendo fechado o restaurante temporariamente.

A partir da afirmativa sobre as demissões, foi questionado ao entrevistado se houve o uso por parte do hotel da medida provisória 936/2020⁸, que visava evitar demissões em massa, tendo como resposta a não utilização.

Seguindo com a entrevista, é abordada então a situação da ocupação e do faturamento do hotel durante os anos de 2020 e 2021. Segundo o funcionário, o isolamento social como contenção da covid 19 afetou drasticamente ambos. Sobre a ocupação, ele relata que no começo ela chegou a cair para 3% e, para evitar maiores consequências, eles buscaram algumas saídas. Uma delas foi a tentativa de convênios com a área médica que estava à frente do combate à pandemia e, muitas vezes buscando não expor seus familiares, ficavam hospedados.

Para ele, por causa disso, os hotéis de forma geral não fecharam pois existia uma função social. Segundo o gerente, o hotel passou a receber pessoas que vieram de fora e tiveram os parentes internados e acabaram por ter que ficar na cidade; ele cita também pessoas contaminadas que precisaram fazer quarentena, pessoas com idosos em casa que buscavam a segurança destes, além de pessoas que ficaram sem poder voltar para suas cidades devido ao decreto de *lockdown*. Sendo assim, essas pessoas garantiram o funcionamento do hotel mesmo com a baixa ocupação.

Já em relação ao faturamento, ele relata que houve uma queda entre 51% e 75%. Com isso, foram necessárias algumas medidas visando diminuir os impactos financeiros. Foram elas: o funcionamento do estabelecimento com o número reduzido de funcionários e com isso foi preciso como já relatado anteriormente dar férias para alguns e desligar outros; reduzir os serviços prestados; já em relação ao café da manhã foram reduzidas as opções e era evitado ao máximo o desperdício.

⁸ A medida possibilitava a diminuição da jornada de trabalho do empregado e, conseqüentemente, do valor pago a ele. Entretanto, tal diminuição seria acompanhada do pagamento de uma parcela custeada pelo Governo Federal. A MP 936/2020 também possibilitou a suspensão temporária do contrato de trabalho, isso quer dizer que os serviços, assim como o pagamento salarial seriam cessados temporariamente, porém a relação de emprego seguiria em vigor. Essa suspensão poderia ocorrer em até 2 períodos de 30 dias, sendo eles subsequentes ou não. O empregado, durante esse período receberia o valor correspondente ao seguro desemprego. (CNN Brasil, 2020)

Diante desse cenário de crise, o qual temos uma drástica queda da ocupação e do faturamento, é questionado sobre como o empreendimento fez para atrair clientes, como ficou o *marketing*, precificação e quais ferramentas de gestão foram utilizadas. Um dos pontos abordados e que é de suma importância foi a não alteração dos preços, isso porque, de acordo com o entrevistado não havia um problema em relação a demanda, pois as pessoas em sua maioria não estavam viajando por questões sanitárias. Para ele, nesse momento, baixar os preços não iria atrair mais clientes.

Já em relação ao *marketing*, ele diz que o hotel focou na divulgação de informações, deixando bem visível em suas plataformas de divulgação o protocolo adotado. Outro ponto foi o cuidado com o cliente, deixando claro que eles estavam aptos a atender da melhor maneira e a mais segura, prezando pela assepsia do local. O lema adotado acabou sendo: “Se possível fique em casa, se você tiver que viajar fique conosco, num ambiente seguro”

Partindo para o ponto seguinte e a partir da informação da queda significativa do faturamento, questionou-se então sobre a situação financeira do hotel em relação a dívidas. O entrevistado relatou não ter feito uso do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe⁹) e nem de nenhum recurso público, porém foram adquiridas dívidas oriundas de empréstimos disponibilizados pela iniciativa privada.

Ainda sobre as dívidas, ele relatou que houve sim o crescimento e que a empresa pegou empréstimos depois de um tempo, visto que não possuía fluxo de caixa que fosse suficiente para um período de pandemia de mais de um ano. Segundo ele, o hotel segue pagando essas dívidas e hoje acaba por ter que buscar um faturamento duas vezes maior para pagar esses empréstimos.

Outro fator de destaque foi o fechamento da inflação em 2021 em mais de 10%, o que aumentou ainda mais os gastos. Com isso, o hotel, na tentativa de cobrir pelo menos a inflação, reajustou as tarifas dos novos contratos, enquanto os contratos vigentes serão ajustados no próximo ano.

⁹ O Pronampe é uma linha de crédito especial para ajudar micro e pequenas empresas com recursos financeiros. O prazo para o pagamento do empréstimo é de 36 meses. Enquanto a taxa de juros anual máxima aplicada sobre o valor total do crédito seria a da Selic mais: 1,25% sobre o valor do empréstimo, para as operações realizadas até 31 de dezembro de 2020; 6% (no máximo) sobre o valor do empréstimo, para as operações realizadas a partir de 1º de janeiro de 2021. (Nubank, 2020)

A partir das respostas anteriores e buscando compreender melhor como se encontra atualmente a situação financeira do hotel, foi pedido ao entrevistado que encaixasse o hotel em um dos quatro grupos de consumidores definidos pela NielsenIQ (empresa global de informação, dados e medição, a qual oferece uma variedade de informações em pesquisas de mercado), após o primeiro ano da COVID-19. Esses grupos foram identificados com base no impacto econômico da pandemia em sua segurança financeira e nos padrões de gastos associados. São eles:

- Com Dificuldades – Experimentaram insegurança financeira durante a COVID-19 e continuam até hoje.
- Recuperados – Experimentaram insegurança financeira durante a COVID-19, mas hoje estão recuperados.
- Cautelosos – Nenhum impacto sobre a segurança financeira, mas permanecem cautelosos com os gastos.
- Sem Mudanças – Sem impacto na segurança e continuando a gastar normalmente.
- Prósperos – Economizaram dinheiro durante a COVID-19 e se sentem mais seguros financeiramente agora do que antes do início da pandemia.

A partir das definições dos grupos acima, o funcionário acredita que o estabelecimento esteja entre o primeiro e o segundo grupo. Isso porque ele considera como “recuperado” quando o hotel voltar com o mesmo fluxo de caixa que tinha antes da pandemia e pagando todos os empréstimos, entretanto ele vê o setor começando a se recuperar. Ele cita, por exemplo, o fato de que eles estão voltando a contratar e que os eventos estão retomando na cidade (NielsenIQ, 2020)¹⁰.

Pensando nesse início de recuperação sinalizada pelo entrevistado, o mesmo então aborda a situação atual e sua previsão para daqui pra frente. Segundo ele, não existe ainda uma estimativa de quando as coisas irão voltar ao nível pré-pandêmico, entretanto ele destaca a retomada do setor turístico, principalmente a área de eventos, que acaba por criar renda e empregos direta e indiretamente para todos os demais setores, inclusive o setor hoteleiro. A situação atual é positiva em comparação aos anos

¹⁰ Uma nova divisão econômica fragmentará o cenário do varejo de 2022. **NielsenIQ**, 2022.

Disponível em:

<https://nielseniq.com/global/pt/insights/analysis/2022/uma-nova-divisao-economica-fragmentar-a-o-cenario-do-varejo-de-2022/>. Acesso em: 19 de Jul. de 2022.

anteriores, e apesar de ainda não estarem 100% recuperados, ele diz que com exceção do mês de abril, todos os outros meses de 2022 tiveram as metas de faturamento superadas. Ele ainda destaca que no início do ano foi feito um orçamento bastante realista, todavia esse orçamento teria de ser ajustado para o segundo semestre, visto que os indicadores do primeiro semestre foram melhores do que o esperado. Sendo assim, a expectativa é de melhorias e crescimento nos próximos meses e para ele isso se dá muito pelo avanço da vacinação, não só em Juiz de Fora mas no Brasil como um todo.

Outro ponto discutido foi em relação aos investimentos do hotel durante esses dois últimos anos e o que se pretende para 2022. De acordo com o gerente, não foi possível a realização de investimentos durante o ano de 2021, justamente pela queda de faturamento e todos os demais problemas enfrentados, os quais foram relatados anteriormente. Entretanto, tendo em vista a expectativa de retomada e com os indicadores superando o orçamento prévio, o entrevistado declarou que existe atualmente a pretensão de realizar novos investimentos durante 2022.

A partir então de todas as adaptações que foram necessárias e os problemas enfrentados devido a pandemia da Covid 19, é questionado ao entrevistado se houve algo que o hotel levou como aprendizado e se houveram medidas adotadas que seriam mantidas. Um ponto que ele traz é em relação à assepsia dos quartos. Segundo o mesmo, por ser um hotel essa sempre foi uma preocupação, porém com a pandemia foi necessário ter um cuidado maior. Tendo um grau de exigência maior, os fornecedores foram obrigados a melhorar seus produtos para atender a nova demanda. Isso fez com que surgissem produtos ainda mais eficazes e de melhor qualidade, que apesar de serem mais caros, garantiram o cuidado necessário.

Outro aprendizado citado foi a busca por informações, que de acordo com o funcionário, foi de suma importância para eles entenderem do que se tratava a pandemia, como lidar com ela e como atender seu cliente da melhor forma possível nesse cenário. Além disso, a questão jurídica também foi destaque, visto que tiveram que aprender a lidar com toda a situação sem que houvesse danos ao consumidor e ao hotel.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia da Covid 19 trouxe impactos mundiais para diversos setores da economia, sendo o Turismo um dos mais afetados. No Brasil não foi diferente e os indicadores econômicos analisados durante esse período confirmam tais consequências, como foi demonstrado no decorrer do presente trabalho. A crise sanitária instaurada, devido a propagação da doença, fez com que a sociedade tivesse que buscar a todo momento por novas informações, além de se adaptar de acordo com a nova realidade.

Sendo assim, por se tratar de um assunto recente e ainda pouco explorado, tornou-se necessário cada vez mais que trabalhos desenvolvidos abordassem o tema a fim de trazer a público mais informações, que de alguma forma ajudasse, não apenas na atual situação pandêmica, mas também em possíveis problemas futuros.

Neste sentido, o objetivo deste artigo foi identificar e entender os impactos da pandemia para o setor hoteleiro de Juiz de Fora e para isso, foi feito um estudo de caso através de uma entrevista com um hotel localizado no centro da cidade. Além disso, também foi possível correlacionar o que foi relatado pelo hotel pesquisado com a situação econômica nacional, mais especificamente no setor hoteleiro.

Em relação aos resultados apresentados, é possível perceber através dos relatos do gerente entrevistado, que os hotéis de Juiz de Fora, como um todo, foram impactados negativamente pela pandemia. Mais especificamente falando sobre o objeto estudado, é possível destacar alguns pontos.

O primeiro deles, é em relação ao grande número de desligamentos feitos pelo hotel no período, visando diminuir gastos. Tal fato, vai ao encontro do que foi divulgado pelo Ministério da Economia que, através do CAGED aponta que durante o ano de 2020 301.386 postos de trabalho no setor de turismo deixaram de existir. Sendo assim, o hotel acaba por se encontrar dentro dessa estatística, a qual demonstra um pouco o crescimento do desemprego no Brasil.

Outro destaque é a queda de faturamento do hotel, que ficou entre 51% e 75%. Isso fez com que houvesse o crescimento de dívidas, juntamente com a necessidade de empréstimos financeiros, uma vez que o estabelecimento não possuía um fluxo de caixa capaz de aguentar mais de um ano de crise causada pela pandemia.

Tal queda de faturamento pode ser justificada por alguns dados divulgados, como por exemplo a queda da Receita Cambial turística de 49,2% que está relacionada com o gasto em moeda estrangeira em bens e serviços, os quais são adquiridos no Brasil. Esse número se deu devido à baixa no fluxo internacional de turistas. Isso quer dizer que com menos pessoas viajando pelo mundo, teremos menos estrangeiros gastando no Brasil e principalmente no setor de turismo. Outro número que demonstra esse decréscimo do faturamento é a Receita Nominal das Atividades Turísticas, que teve em 2020 uma queda de 38,1%.

A ocupação também é outro ponto de destaque e a sua queda, chegando em determinado momento a 3%, também pode ser justificada pela baixa no fluxo de turistas não só internacional, mas também nacional, que é o maior foco do hotel em questão. Isso porque, como relatado pelo funcionário entrevistado, não havia praticamente demanda para o hotel, visto que as pessoas em sua maioria não estavam viajando.

Sendo assim, a partir de um cenário de crise, o qual o hotel estava faturando menos da metade, com uma ocupação praticamente zerada, com o crescimento das dívidas e sem praticamente nenhuma demanda, foi necessário buscar soluções voltadas para a sobrevivência do empreendimento.

Uma delas foi a manutenção dos preços do hotel, no intuito de evitar uma queda ainda maior no faturamento. Isso foi decidido, pois de acordo com o entrevistado, baixar os preços não iria atrair mais hóspedes porque de uma forma geral as pessoas não estavam viajando devido ao isolamento social. Para ele, quem tivesse que se hospedar, iria independente dos preços continuarem os mesmos.

Pensando então numa solução para a baixa ocupação e a conseqüente queda no faturamento, o hotel buscou fortalecer relações com a pequena parte da população que por algum motivo precisaria do estabelecimento. Foram essas pessoas: a classe médica e todos que trabalhavam em hospitais; amigos e familiares de pessoas que estavam internadas na cidade e precisavam estar por perto; pessoas que precisavam

fazer quarentena; pessoas que moram com idosos e queriam de alguma forma protegê-los, dentre outras pessoas. Sendo assim, ao invés de baixar os preços buscando atrair novas pessoas, o foco do hotel ficou na qualidade e na relação com esses clientes que já existiam.

Algumas outras soluções também foram muito importantes pensando em diminuir gastos momentaneamente. Foram elas: diminuição de funcionários e com isso o hotel passou a funcionar com um número mais enxuto de pessoas; diminuição em relação às opções e variedades no café da manhã e o fechamento do restaurante em determinado momento, mantendo apenas o serviço de quarto.

Dessa maneira, foi possível manter o hotel funcionando, sem que em nenhum momento fosse necessário fechar. Além disso, mesmo com a queda no faturamento, tais medidas permitiram que o fluxo de caixa do hotel aguentasse os primeiros meses, sendo necessário adquirir empréstimos em momentos bem mais a frente, o que fez com que o crescimento das dívidas também fosse menor.

Apesar de todas as dificuldades enfrentadas e as consequências negativas que perduram até os dias atuais, é possível dizer que neste momento (julho de 2022), as coisas estão começando a melhorar, apesar de não se ter uma previsão ainda para a retomada dos níveis pré-pandêmicos.

O hotel pesquisado, por exemplo, voltou a contratar e isso reflete quando vemos a taxa de desocupação no país, que fechou em janeiro de 2022 em 11,2%, enquanto nesse mesmo período no ano anterior a taxa era de 14,5%, uma queda de 3,3%.

Além disso, entre janeiro e fevereiro de 2022 mais de 530 mil turistas estrangeiros vieram ao país, de acordo com o Sistema de Tráfego Internacional (STI) da Polícia Federal. Outro número importante foi que esses visitantes geraram um gasto de US\$781 milhões, conforme balanço de pagamentos do Banco Central, isso equivale a um crescimento de 63% em relação aos US\$480 milhões registrados no primeiro bimestre de 2021 (EMBRATUR, 2022)¹¹. Esses números demonstram um pouco que as

¹¹ No Dia Nacional do Turismo, Embratur comemora números que demonstram reação do setor. **EMBRATUR**, 2022. Disponível em: <<https://embratur.com.br/2022/05/07/no-dia-nacional-do-turismo-embratur-comemora-numeros-que-demonstram-reacao-do-setor/>> . Acesso em: 19 de Jul. de 2022.

pessoas estão voltando a viajar, o que aquece e ajuda na volta do crescimento do setor de Turismo. No caso do hotel pesquisado, é relatado um aumento da ocupação e do faturamento, chegando até mesmo a superarem as metas estabelecidas no princípio do ano.

A retomada teve seu início e os números comprovam isso, apesar de que ainda não alcançou níveis pré-pandêmicos, é possível ver o crescimento do setor aos poucos e melhores em relação aos 2 últimos anos.

O trabalho apresentou algumas limitações, sendo a principal delas, os poucos estudos realizados sobre o tema. Por se tratar de um acontecimento recente, a falta de informações e demais trabalhos que abordassem o assunto dificultou um pouco o processo. Um destaque maior ficou para a falta de dados referentes ao ano de 2021 por parte do Ministério do Turismo que divulgou apenas os resultados do primeiro ano de pandemia em relação a alguns indicadores turísticos. Sendo assim, o foco acabou sendo em relação ao ano de 2020.

A segunda limitação se deu devido a entrevista ter sido realizada com apenas um hotel, e apesar de ter se abordado um pouco sobre a situação dos hotéis de Juiz de Fora de maneira mais geral, as informações foram limitadas e do ponto de vista de apenas um empreendimento. Com isso, os relatos tiveram um foco em um caso específico, não podendo ter suas conclusões generalizadas para todo o setor.

A partir da análise acima e pensando nas limitações apresentadas, seria interessante que estudos futuros buscassem expandir estas informações e relatos, podendo até mesmo comparar diversos hotéis de determinada região ou cidade, de forma que fosse possível ter uma visão mais ampla sobre os impactos causados pela pandemia da Covid 19, que instaurou uma das maiores crises mundiais. Isso é, projetos futuros poderiam vir a complementar este trabalho, que por sua vez cumpriu os objetivos propostos, porém devido ao tema pouco explorado, ainda pode ser mais aprofundado.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Darlan. Ministério da Economia publica lista de setores mais afetados pela pandemia; veja ranking. **G1**, 2020. Disponível em :
<<https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/09/15/ministerio-da-economia-publica-lista-de-setores-mais-afetados-pela-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 19 de Jul. de 2022

CARNEIRO, LUCIANNE. Sob impacto da pandemia, turismo no país deixou de faturar R\$ 214 bilhões em 2021, estima CNC. **Valor**, 2022. Disponível em:
<<https://valor.globo.com/brasil/noticia/2022/02/10/sob-impacto-da-pandemia-turismo-no-pais-deixou-de-faturar-r-214-bilhoes-em-2021-estima-cnc.ghtml>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2008.

GURGEL, Bia; VARELA, Gabrielle. Entenda as principais medidas do governo diante da crise causada pela COVID-19. **CNN Brasil**, 2020. Disponível em:
<<https://www.cnnbrasil.com.br/politica/entenda-as-principais-medidas-do-governo-diante-da-crise-causada-pela-covid-19/>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

INTERNATIONAL TOURISM AND COVID-19. **World Tourism Organization**, 2022. Disponível em:
<<https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

IPCA fecha o ano de 2021 com inflação de 10,06%, maior taxa desde 2015. **Confederação Nacional de Municípios**, 2022. Disponível em:
<<https://www.cnm.org.br/comunicacao/noticias/ipca-fecha-o-ano-de-2021-com-inflacao-de-10-06-maior-taxa-desde-2015>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

IPEA. Carta de conjuntura n°54, 1° trimestre de 2022. Disponível em:
<https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=39222>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

IPEA. Carta de conjuntura n°45, 4° trimestre de 2019. Disponível em:
<https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=35176&Itemid=3>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

IPEA. Carta de conjuntura n°46, 1° trimestre de 2020. Disponível em:
<https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=35348&Itemid=3>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

MINISTÉRIO DO TURISMO. O impacto da pandemia de Covid 19 nos setores de Turismo e Cultura do Brasil. Dados & informações do Turismo no Brasil, [s. l.], v. 1, ed. 2, Junho 2021.

MOREIRA, Ardilhes; PINHEIRO, Lara. OMS declara pandemia de coronavírus. **G1**, 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/03/11/oms-declara-pandemia-de-coronavirus.ghtml>>. Acesso em: 19 de Jul. de 2022

No Dia Nacional do Turismo, Embratur comemora números que demonstram reação do setor. **EMBRATUR**, 2022. Disponível em: <<https://embratur.com.br/2022/05/07/no-dia-nacional-do-turismo-embratur-comemora-numeros-que-demonstram-reacao-do-setor/>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

Primeiro caso de Covid-19 no mundo completa 2 anos. **EXAME**, 2021. Disponível em: <<https://exame.com/ciencia/primeiro-caso-de-covid-19-no-mundo-completa-dois-anos/>>. Acesso em: 19/ de Jul. de 2022

Pronampe: conheça o programa de apoio às micro e pequenas empresas. **Nubank**, 2020. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/pronampe-entenda/>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

This is the impact of COVID-19 on the travel sector. **World Economic Forum**, 2022. Disponível em: <<https://www.weforum.org/agenda/2022/01/global-travel-tourism-pandemic-covid-19/>> . Acesso em: 19 de Jul. de 2022

TOMÉ, Luciana Mota. SETOR DE TURISMO: IMPACTOS DA PANDEMIA. Caderno Setorial ETENE, [s. l.], v. 5, ed. 122, agosto 2020.

TOURISM AND COVID-19 – UNPRECEDENTED ECONOMIC IMPACTS. **World Tourism Organization**, 2022. Disponível em: <<https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-impacts>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

Turismo brasileiro movimenta R \$150 bilhões em 2021. **Revista Oeste**, 2022. Disponível em: <<https://revistaoste.com/economia/turismo-brasileiro-movimenta-r-150-bilhoes-em-2021/>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

Uma nova divisão econômica fragmentará o cenário do varejo de 2022. **NielsenIQ**, 2022. Disponível em: <<https://nielseniq.com/global/pt/insights/analysis/2022/uma-nova-divisao-economica-fragmentara-o-cenario-do-varejo-de-2022/>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

Volume dos Serviços cresce 1,4% em dezembro e fecha 2021 com alta de 10,9%.

Agência de notícias IBGE, 2022. Disponível em:

<<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/32952-volume-dos-servicos-cresce-1-4-em-dezembro-e-fecha-2021-com-alta-de-10-9>>. Acesso em: 24 de Jul. de 2022

APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA

1 - Breve apresentação sobre a empresa (sem nome)

2 - Como o hotel recebeu a notícia sobre a pandemia? Quais as primeiras medidas adotadas e quais as primeiras consequências sentidas?

3 - Com as medidas de isolamento social, como ficou a ocupação do hotel durante o ano de 2020 e 2021?

4 - Pensando nessa ocupação, se imagina que conseqüentemente o hotel terá também uma mudança em questões de faturamento. Nesse sentido, vocês tiveram queda de faturamento nesses dois anos?

5 - Seguindo essa lógica, a pandemia afetou a ocupação e conseqüentemente o faturamento. Sabendo do alto custo financeiro para manter o funcionamento de um hotel, em algum momento o hotel teve seu funcionamento alterado? Seja essa alteração de algum setor específico ou até mesmo o fechamento do hotel por determinado período.

6 - E em relação às ferramentas de gestão (marketing, divulgação e precificação), o que foi feito? Quais mudanças foram necessárias?

7 - E ainda pensando no faturamento durante esse período e essa dificuldade de se manter funcionando. Em algum momento, o hotel teve dificuldades de manter seus funcionários? Foi necessário realizar alguma demissão?

8 - Quando o assunto é dívidas e empréstimos, como se encontra a situação do hotel? Há dívidas e empréstimos? Se sim, estão em dia ou em atraso?

9 - Além disso, essas dívidas cresceram durante o período de pandemia?

10 - Durante esse período o hotel recorreu a algum tipo de empréstimo? Ou algum dos incentivos liberados pelo governo federal?

11 - Após o primeiro ano da COVID-19, A NielsenIQ que é uma empresa global de informação, dados e medição, a qual oferece uma variedade de informações em pesquisas de mercado, identificou quatro grupos de consumidores com base no impacto econômico da pandemia em sua segurança financeira e nos padrões de gastos associados.

- Com Dificuldades – Experimentaram insegurança financeira durante a COVID-19 e continuam até hoje.
- Recuperados – Experimentaram insegurança financeira durante a COVID-19, mas hoje estão recuperados.
- Cautelosos – Nenhum impacto sobre a segurança financeira, mas permanecem cautelosos com os gastos.
- Sem Mudanças – Sem impacto na segurança e continuando a gastar normalmente.
- Prósperos – Economizaram dinheiro durante a COVID-19 e se sentem mais seguros financeiramente agora do que antes do início da pandemia.

Trazendo essa ideia para o setor hoteleiro, em qual grupo você acredita que se encaixa o hotel?

12 - Entrando agora em 2022, em relação aos mesmos meses dos anos anteriores, como se encontra a ocupação do hotel? E o faturamento mensal?

13 - Existe alguma previsão de quando o hotel irá voltar aos níveis de 2019 (faturamento, ocupação, etc)?

14 - Quais as alternativas que o hotel recorreu para superar esse período de pandemia e evitar consequências maiores?

15 - Vendo agora, após mais de 2 anos de pandemia e tudo que tivemos que nos adaptar. O que fica de aprendizado daqui pra frente pro hotel? Quais medidas foram adotadas para a pandemia que vocês pretendem manter?

QUESTÕES COMPLEMENTARES:

1 - Durante o período de pandemia, o governo federal apresentou a MP 936/2020, que visava evitar demissões em massa por conta da crise. Um dos pontos dessa medida era possibilitar a diminuição da jornada do empregado e, conseqüentemente, do valor pago a ele para fins salariais. Entretanto, tal diminuição seria acompanhada do pagamento de uma parcela custeada pelo Governo Federal. O hotel utilizou essa ferramenta? SIM () NÃO ()

2 - Além disso, a medida provisória apresentada acima também possibilitou a suspensão temporária do contrato de trabalho, isso quer dizer que os serviços assim como o pagamento salarial são cessados temporariamente, porém a relação de emprego segue em vigor. Essa suspensão poderia ocorrer em até 2 períodos de 30 dias, sendo eles subsequentes ou não. O empregado, durante esse período receberia o valor correspondente ao seguro desemprego. O hotel utilizou essa ferramenta? SIM () NÃO ()

3 - Em relação às perguntas 1 e 2, quantos funcionários foram atendidos por qualquer uma das duas medidas?

4 - Em maio de 2020 foi instaurado também o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe). O programa é uma linha de crédito especial para ajudar micro e pequenas empresas com recursos financeiros. O prazo para o pagamento do empréstimo é de 36 meses. Enquanto que a taxa de juros anual máxima aplicada sobre o valor total do crédito será a da Selic mais:

- 1,25% sobre o valor do empréstimo, para as operações realizadas até 31 de dezembro de 2020;

- 6% (no máximo) sobre o valor do empréstimo, para as operações realizadas a partir de 1º de janeiro de 2021.

O hotel fez uso do Pronampe? SIM () NÃO ()

5 - Em relação a queda de faturamento já citada anteriormente, pode se dizer que ela foi em 2020 de aproximadamente:

- a) 1% a 25% ()
- b) 26% a 50% ()
- c) 51% a 75% ()
- d) Maior que 75% ()

6 - Houveram novos investimentos no hotel durante o ano de 2021? SIM () NÃO ()

7 - Há a pretensão de se fazer novos investimentos no hotel neste ano de 2022?

SIM () NÃO ()