



CURSO DE TURISMO

UNIDADE UNIVERSITÁRIA CAMPO GRANDE

BIANCA MIRANDA RIBEIRO

**OS IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA PANDEMIA DA
COVID-19 NO SETOR HOTELEIRO DE CAMPO GRANDE -
MATO GROSSO DO SUL**

Campo Grande – MS

2020

CURSO DE TURISMO
UNIDADE UNIVERSITÁRIA CAMPO GRANDE

BIANCA MIRANDA RIBEIRO

**OS IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA PANDEMIA DA
COVID-19 NO SETOR HOTELEIRO DE CAMPO GRANDE -
MATO GROSSO DO SUL**

Artigo Científico elaborado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, seguindo padrão e formatação da Revista de Turismo Contemporâneo como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo no Curso de Turismo, orientado pela professora Dr. Marta Regina Melo.

Campo Grande – MS

2020

SUMÁRIO

RESUMO	4
ABSTRACT	4
1.INTRODUÇÃO	5
2. O TURISMO E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM	6
2.1 HOTELARIA EM CAMPO GRANDE - MS	8
2.2. IMPACTOS DA PANDEMIA	9
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS	20

Os impactos socioeconômicos da pandemia da COVID-19 no setor hoteleiro de Campo Grande- Mato Grosso do Sul

The socioeconomic impacts of the COVID-19 pandemic in hotels in Campo Grande- Mato Grosso do Sul

Bianca Miranda Ribeiro

Discente do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)

E-mail: biamir@hotmail.com

RESUMO

O turismo tem um grande papel na economia mundial e a hotelaria é um segmento do turismo que possui bastante relevância. No ano de 2020 uma doença começou a se disseminar no mundo e no Brasil, o que fez com que as atividades no turismo tivessem que ser interrompidas por um período de tempo. Este artigo tem como objetivo analisar os impactos que a pandemia da COVID-19 teve sobre o ramo hoteleiro na cidade de Campo Grande no Mato Grosso do Sul. Como procedimentos metodológicos para este estudo foi utilizado a pesquisa exploratória, com o ponto de vista quali-quantitativo. Foram aplicados questionários para gestores da rede hoteleira de Campo Grande/MS, de alguns hotéis localizados na Avenida Afonso Pena. Foi observado que devido a pandemia as taxas de ocupação tiveram quedas bruscas se comparadas ao mesmo período no ano de 2019. Dados também foram analisados através de pesquisas em artigos e publicações feitas pelos principais órgãos, como a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), o Ministério da Saúde do Brasil, Organização Mundial do Turismo (OMT) e pela Secretaria Municipal de Cultura e Turismo de Campo Grande (SECTUR). Foi analisado também que os hotéis tiveram que se adequar as medidas de biossegurança, como uma forma de atuar durante a pandemia e se preparar para o retorno dos turistas e também quais ações esses hotéis vão adotar para incentivar a retomada da demanda turística.

Palavras-chave: Turismo; Hotelaria; COVID-19; Impactos.

ABSTRACT

Tourism has an important part in the economy of the world and within it the hotel industry is very relevant. In the year 2020, a disease called COVID-19 began to spread worldwide and in Brazil, which meant that tourism and hospitality activities had to be interrupted for a period of time. The article has the objective to analyze the impacts that the COVID-19 pandemic had on hospitality in the city of Campo Grande in Mato Grosso do Sul. As methodological procedures for this study, exploratory research was used, with a qualitative and quantitative point of view. A survey was also done with some hotels in the city, located on the Afonso Pena Avenue. It was observed that due to the pandemic, occupancy rates had a decrease if compared to the same period in 2019. It was also collected some information through research in articles and publications made by the main communication organizations, such as the Brazilian Association of National Hotels (ABIH), the Ministry of Health of Brazil, the World Tourism Organization (OMT) and the Municipal Secretary of Culture and Tourism of

Campo Grande (SECTUR). It was also analyzed that the hotels had to adapt to the biosafety measures, as a way to be prepared for the return of tourists and also what actions these hotels will take to encourage the return of the tourist demand.

Key-words: Tourism; Hotels; COVID-19; Impacts.

1. INTRODUÇÃO

O Turismo tem uma grande influência globalmente e sua queda afeta a economia de forma geral, dados publicados pela Organização Mundial do Turismo (OMT) mostram que em 2019, 1 em cada 10 empregos no mundo todo foi no Turismo e que o mesmo teve um crescimento de 4% se comparado aos anos anteriores. A partir dessa expansão, torna-se visível a contribuição da hotelaria para o desenvolvimento da economia local. O setor hoteleiro é reconhecido como um dos setores que mais movimentam a economia do país. Com cerca de 32 mil meios de hospedagem formais que geram em torno de R\$ 31,8 bilhões para economia nacional, sendo responsáveis por 380 mil empregos diretos, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2020).

No final de 2019, um novo vírus denominado COVID-19 começou a afetar a forma de funcionamento social, inicialmente na China, e em 2020 tornando-se um problema global. Em função das características da COVID-19, muitos países adotaram medidas restritivas de convívio social por meio de isolamento, proibiram viagens e limitaram diversas atividades econômicas (Gossling et al., 2020). Segundo a Organização Mundial do Turismo todos os destinos globais apresentavam restrições de viagens no final de abril de 2020 (UNWTO, 2020).

A cidade de Campo Grande, capital do Mato Grosso do Sul, localizada na região centro-oeste do Brasil, também foi afetada pela pandemia. Segundo pesquisa realizada pelo Observatório de Cultura e Turismo da SECTUR com o trade turístico de Campo Grande mostrou que a maior parte das empresas apresentaram um déficit de 50% a 70% no faturamento nos meses de março a junho de 2020 (SECTUR, 2020).

Um dos segmentos que mais movimentam o turismo da Capital é o turismo de negócios, segmento esse que fomenta significativamente a demanda hoteleira. Entretanto, com a problemática da COVID-19 esse segmento adotou o Home Office e as reuniões por chamadas de vídeo como uma alternativa. Por consequência, a hotelaria com foco no turismo de negócios pode sofrer mais impacto que a hotelaria de alto luxo, que tem seu foco no turismo de lazer, (Moreira; Lopes & Carneiro, 2020).

De acordo com o Observatório de Turismo de Mato Grosso do Sul (FUNDTUR, 2020), esses impactos já estão sendo notados, pois a pesquisa realizada no mês de março de 2020, apontou que Campo Grande teve 74% de cancelamento dos turistas nacionais e 23% de cancelamento dos turistas estrangeiros na rede hoteleira devido à pandemia da COVID-19.

O objetivo deste estudo foi analisar os impactos socioeconômicos derivados da pandemia da COVID-19 em hotéis de Campo Grande-Mato Grosso do Sul no período de março a setembro de 2020. Dentre os objetivos específicos, buscou identificar a situação de funcionamento de alguns hotéis antes e durante a pandemia da COVID-19, e quais conseguiram manter suas operações; verificar as novas medidas de biossegurança adotadas pelos hotéis devido a pandemia da COVID-19, e se esses procedimentos foram suficientes para manter a demanda. Por último, apontar sugestões de estratégias aos gestores a fim de motivar o retorno da demanda turística e para isso foi elaborado uma cartilha contendo algumas sugestões que os gestores hoteleiros podem adotar.

O percurso metodológico utilizado para essa análise foi pesquisa exploratória, sob o ponto de vista quali-quantitativo e também foi feito um levantamento bibliográfico com os principais autores sobre o assunto. Para análise da rede hoteleira de Campo Grande, Mato Grosso do Sul foram aplicados questionários aos gestores de alguns localizados na Avenida Afonso Pena.

Nesse contexto, foi apresentado algumas definições de turismo e de hotelaria, e alguns impactos da pandemia da COVID-19 no Brasil. Em adição destacou o turismo na cidade de Campo Grande/MS, o principal segmento de turismo que a cidade recebe e os impactos que a rede hoteleira da cidade sofreu.

2. O TURISMO E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM

O turismo é uma atividade econômica, gerado pelo deslocamento voluntário de pessoas para fora de sua área de residência (Veloso, 2003), é um fenômeno multifacetado e abrangente (Trigo, 2001). Os múltiplos serviços, as infraestruturas e as ofertas de lazer agregam valor para o sistema de turismo, além disso, o desempenho do turismo vai estar atrelado às participações dos setores privado e público (Petrocchi, 2002).

No final do século XIX o turismo começa a se afirmar como atividade econômica, a partir dos trabalhos pioneiros de Thomas Cook e outras atividades turísticas promovidas por Cesar Ritz na hotelaria, Karl Baedeker nos guias de turismo, entre outros (Rebahy, 2003). A medida que a sociedade ia evoluindo várias mudanças foram acontecendo, com a Revolução industrial e o aceleramento da urbanização a poluição nas cidades começou a crescer, e com

isso a natureza passou a ser mais valorizada e a população passou a querer viagens para as montanhas ou litoral (Nakashima & Calvente, 2016). A crescente quantidade de tempo livre para o lazer está diretamente associada ao progresso econômico, que ocorre devido ao avanço tecnológico e da melhoria da qualidade dos recursos humanos (Rebahy, 2003).

Desde a expansão do turismo e seu crescimento, a preocupação com seu impacto no meio ambiente sempre foi um tema debatido, Ruchmann e Solha (2004) afirmam que as atividades turísticas organizadas levando em consideração o respeito ao meio ambiente natural e cultural geram empregos e receitas e, com isso melhoram a qualidade de vida da comunidade. O Brasil vem se desenvolvendo nas áreas de turismo, hotelaria, gastronomia e entretenimento em grande escala, e com isso o turismo passa a ser tratado como assunto prioritário de Estado (Santos, 2010).

Donaire, Silva e Gaspar (2008) afirmam que os negócios que são gerados pela atividade turística envolvem direta e indiretamente outros setores e suas repercussões afetam o produto interno bruto do país. Um panorama feito em 2002 de como seria o turismo em 2020, previa que no ano de 2020 o mundo todo estaria interligado pela tecnologia e as pessoas buscariam no turismo o contato humano, e que o número de chegada de turistas internacionais no mundo todo aumentaria para quase 1,6 bilhão em 2020 (Organização Mundial do Turismo, 2002). Previsão essa que não se concretizou pela propagação da doença da COVID-19, que diminuiu drasticamente as atividades turísticas em 2020. Entre as atividades turísticas que mais afetadas, estão os meios de hospedagem.

Os meios de hospedagem começaram a surgir quando o homem começou a se locomover e era inevitável fazer uma parada para se alimentar, pernoitar ou até mesmo para se proteger do mau tempo (Viana, 2017). A hotelaria proporciona serviços essenciais relacionados à atividade turística de uma região e do processo civilizatório da sociedade. O hotel é então uma instituição que oferece ao viajante alojamento, alimentação e bebida, com a finalidade de obter lucro (Torre, 2001).

No início, não se reconhecia na hotelaria um setor responsável pelo desenvolvimento dos aspectos econômicos, sociais, ambientais e políticos, sendo ofertadas estruturas mínimas de hospedagem, de baixa qualidade, poucos serviços e baixa lucratividade (Vallen & Vallen, 2003). A hotelaria está vinculada à demanda turística, o segmento hoteleiro é composto de hotéis, pousadas e hospedarias (Mello & Goldenstein, 2011).

A medida que o turismo alcançava proporções mundiais, os governos passaram a exercer um controle maior sobre os hotéis, como uma forma de assegurar ao cliente a qualidade dos serviços (Castelli, 2001). A hotelaria tem grande importância para o

desenvolvimento da atividade turística de um país e por esse motivo merece ter um destaque na economia nacional (Traverso et al., 2018).

No ano de 2019 o setor do turismo teve o Produto Interno Bruto (PIB) de R\$270,8 bilhões (FGV Projetos, 2020) e com isso o setor hoteleiro teve um crescimento da diária média que chegou a 7,2%, sendo a primeira vez após quatro anos que as tarifas voltaram a crescer acima da inflação, e a taxa de ocupação também cresceu neste mesmo período, com um aumento de 3,3% (FOHB, 2020). O que mostra o quanto o turismo e a rede hoteleira influenciam bastante na economia do país e seu crescimento era bastante esperado para os próximos anos.

No começo do ano de 2020 o mundo todo começou a sofrer os impactos causados pela pandemia da COVID-19 que é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves (Ministério da Saúde, 2020) e rapidamente se espalhou pelo mundo e causou o cancelamento de diversos eventos, redução de voos, e cancelamentos de viagens.

O turismo por envolver um conjunto de serviços com um alto grau de interatividade entre as pessoas, onde o foco é proporcionar uma experiência e a base é a hospitalidade (Coelho & Mayer, 2020), e conseqüentemente foi um dos segmentos mais afetado com a pandemia.

2.1 HOTELARIA EM CAMPO GRANDE - MS

A hotelaria em Campo Grande teve seu início nas pensões que depois foram se transformando em hotéis, os primeiros hóspedes eram fazendeiros e a chegada da ferrovia está diretamente associada à evolução dos meios de hospedagem da cidade (Oliveira, Ferreira, Sartorelo & Ribas, 2002). E a partir disso os hotéis da cidade só continuaram a evoluir, em 2018 a região turística Caminho dos Ipês, que inclui a cidade de Campo Grande, possuía a quantidade de 7166 leitos e 3388 unidades habitacionais (FUNDTUR, 2018).

A cidade de Campo Grande por estar localizada no centro do estado do Mato Grosso do sul na região Centro-Oeste, é considerada o corredor e o ponto de partida para o turismo da região de Bonito e Serra da Bodoquena, e também o Pantanal sul-mato-grossense, que são destinos turísticos de destaque nacional (Malta, Mariani & Arruda, 2015). Oliveira, Ferreira, Sartorelo e Ribas (2002) afirmam que os principais hotéis da cidade ficam em pontos estratégicos, como perto do aeroporto e do centro comercial.

O segmento do turismo que mais atrai visitantes à Campo Grande é de negócios e eventos. De acordo com Mello e Goldenstein (2011) o turismo de negócios gera um

significativo fluxo de turistas, local e internacional e pode promover uma demanda por serviços hoteleiros mais intensa que a do turismo de lazer. Porém esse segmento foi um dos primeiros a parar suas atividades por conta da pandemia, afetando o setor hoteleiro da cidade.

Com a pandemia a cidade de Campo Grande, como as outras cidades do Mato Grosso do Sul, tiveram quedas em suas taxas de ocupação, dados publicados no Boletim Trimestral do Observatório de Turismo (FUNDTUR, 2020), considerando os meses de janeiro, fevereiro e março de 2019 e do ano de 2020, das cidades de Campo Grande, Bonito e Dourados mostram que a taxa média de ocupação da hotelaria destas três cidades analisadas foi de 54,75% em 2019 e 43% em 2020, o que representa uma significativa queda causada pela pandemia.

Dessa eventualidade, o setor hoteleiro tem grande importância para o desenvolvimento de Campo Grande, a capital de Mato Grosso do Sul, juntamente com sua grande significância dentro do Turismo, sendo um dos setores que mais emprega, segundo dados do Anuário 2019 do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR, 2020) mostra que em 2017 tinham 4.531 pessoas empregadas em hotéis e similares no estado.

Em razão dos impactos negativos da COVID-19 algumas empresas tiveram que realizar algumas medidas para diminuir os impactos, entre elas estão a suspensão temporária do contrato de trabalho e férias individuais e coletivas, de acordo com a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo (2020), através da publicação da Sondagem Empresarial dos Efeitos da COVID-19 no trade turístico de Campo Grande.

2.2. IMPACTOS DA PANDEMIA

Em muitas partes do mundo o estilo de vida é caracterizado pela individualidade e liberdade social, pelas quais países foram a guerra e as conquistaram (Sharfuddin, 2020), liberdade essa que no ano de 2020 foi interrompida pela disseminação da doença do coronavírus. O turismo tem sido um dos principais setores da economia que mais tem sofrido com os efeitos da pandemia (Sousa et al., 2020) e com isso os meios de hospedagem que oferecem somente serviços de hospedagem, sem ter muita diversificação dos serviços, podem ter um aumento no risco financeiro dos negócios (Coelho & Mayer, 2020).

Um estudo feito pela Fundação Getúlio Vargas Projetos (2020) prevê, que devido a pandemia e as regras de distanciamento social o interesse de viajar teve uma grande queda, e que a pandemia deve impor perdas de até R\$ 161,3 bilhões ao setor turístico brasileiro nos anos de 2020 e 2021. Outro grande impacto foi a demissão de funcionários, no mês de maio de 2020, segundo dados divulgados pelo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

(CAGED), o Brasil teve um fechamento de 331.901 postos de trabalho com carteira assinada. Diante disso, somente no segmento de alojamento e alimentação (que engloba hotéis e restaurantes), terminou o mês com o fechamento de 54.313 postos formais (CAGED, 2020).

Moreira, Lopes e Carneiro (2020) afirmam que no atual cenário que é desafiador, os meios de hospedagem devem agir rápido para garantir a sua sobrevivência e inovar para obter vantagens competitivas quando as atividades retornarem. De acordo com a Associação Brasileira de Hotéis Nacionais (2020) o turismo e a hospitalidade praticamente zeraram suas atividades. Um levantamento feito pela ABIH no mês de junho mostrava que o setor hoteleiro brasileiro estava com mais de 95% dos hotéis fechados, sem voos e conseqüentemente sem turistas os índices de ocupação ficaram praticamente nulos em todo o território brasileiro.

O hóspede que antes deseja se sentir acolhido pelos meios de hospedagem, hoje precisa se sentir seguro também (SEBRAE, 2020). Para tentar diminuir os impactos sofridos pela pandemia medidas foram adotadas pelos hotéis do Brasil todo, de acordo com o Senac (2020) algumas dessas medidas foram a redução de despesas, fechamento de andares, renegociação de contratos de manutenção, suspensão de contratos de trabalho, introdução de medidas de higiene, entre outras, mas mesmo assim os impactos foram sentidos.

Sharfuddin (2020) afirma que o turismo vai voltar, mas levará um tempo e de acordo com Gössling, Scott e Hall (2020) o mundo já passou por um grande número de pandemias e epidemias nos últimos 40 anos, no entanto nenhuma teve implicações para a economia global como a pandemia da COVID-19.

Com a chegada da pandemia os hotéis tiveram que adotar medidas preventivas para os funcionários e para os hóspedes (Maranhão & Maranhão, 2020). A biossegurança é um conjunto de medidas e procedimentos técnicos, para prevenir, reduzir, controlar ou eliminar riscos que possam comprometer a saúde humana, animal e vegetal (ANVISA, 2014), e está sendo utilizada pelos hotéis para ajudar a diminuir a disseminação da COVID-19.

Coube aos gestores dos estabelecimentos fornecer informação sobre a doença, orientar sobre as medidas que vão ser adotadas e providenciar os equipamentos de proteção individual, conhecidos como EPIs (Maranhão & Maranhão, 2020). As recomendações da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional (2020) são para manter disponível álcool gel, evitar contato físico, manter os ambientes ventilados, higienizar constantemente as maçanetas, os elevadores e outros locais de manuseio coletivo e em caso de hóspede ou colaborador com sintomas encaminhar para unidades de saúde e higienizar os locais utilizados.

Um protocolo do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil de procedimentos e recomendações de boas práticas durante e pós-pandemia informa que é importante a limpeza e desinfecção completa do quarto após a saída do hóspede, tudo do quarto deverá ser trocado ou desinfetado, recomendou também a não usar o aspirador de pó em áreas comuns do ambiente, o uso de máscaras nos funcionários deve ser exigido, entre outras ações (FOHB, 2020), com essas medidas espera-se que a hotelaria possa operar de uma forma mais segura.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para a elaboração do estudo foi a pesquisa exploratória, sob o ponto de vista quali-quantitativo. Os dois métodos podem ser utilizados conjuntamente em determinados estudos, configurando a pesquisa quali-quantitativa (Dencker, 2007). Pois, possibilita o cruzamento de dados e aumenta a validação de todas as informações.

Na pesquisa de cunho qualitativo é necessário uma análise mais profunda e no decorrer do processo de investigação as categorias teóricas e o plano vão sendo definidos (Dencker, 2007). Na quantitativa as opiniões e informações são traduzidas em números, para classificá-las e analisá-las (Prodanov & Freitas, 2013). A pesquisa exploratória de acordo com Gil (2008) tem como principal finalidade desenvolver e esclarecer conceitos e ideias. A natureza dessa pesquisa é do ponto de vista da pesquisa aplicada, que tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, e envolve verdades e interesses locais (Prodanov & Freitas, 2013).

Quanto aos procedimentos utilizados para realizar esse estudo foi feito um levantamento bibliográfico, que ocorreu através de livros sobre hotelaria e turismo e também a pesquisa de artigos escritos sobre o tema, as palavras chaves usadas na pesquisa foram hotelaria, impactos, pandemia e COVID-19. Dentre os autores que foram citados estão Gössling et al. (2020), Moreira, Lopes e Carneiro (2020), Petrocchi (2002), Rushman e Solha (2004) e Maranhão e Maranhão (2020), também foram utilizados os dados publicados pelo Ministério da Saúde do Brasil, da Organização Mundial do Turismo, Associação Brasileira de Hotéis Nacional, Secretaria Municipal de Cultura e Turismo de Campo Grande e a Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul.

Foram analisados os impactos socioeconômicos que atingiram a rede hoteleira, quanto a demanda de turistas caiu, o quantitativo da perda de empregos, quais medidas os hotéis tomaram para diminuir os impactos econômicos e para manter a motivação dos trabalhadores. Dentre os critérios de inclusão dos hotéis para mapear a situação da hotelaria de Campo Grande antes e durante a pandemia estavam a localização dos hotéis e sua classificação de

estrelas, priorizando hotéis com classificação de estrelas maiores, levando isso em consideração foram selecionados 4 hotéis da rede hoteleira que estivessem localizados na Avenida Afonso Pena, que é uma avenida de grande importância para a cidade e foram escolhidos dois hotéis com classificação de 4 estrelas e dois hotéis com classificação de 3 estrelas.

Como forma de analisar melhor estes impactos, foi levado em consideração os meses de março, abril, maio, junho, julho, agosto e setembro de 2020, pois foi quando a pandemia e as regras de distanciamento social começaram no Brasil e perduraram. A forma escolhida para analisar os impactos socioeconômicos que afetaram esses hotéis no período previamente dito, foi através da aplicação de um questionário para os gestores dos 4 hotéis selecionados, os hotéis foram escolhidos com base na sua localização e melhor infraestrutura.

Primeiramente foi realizado um contato com os gestores dos hotéis, informando sobre as etapas do estudo. Posteriormente, foram realizadas visitas *in loco*, com os questionários, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a Carta de Informação das etapas do estudo.

O questionário foi estruturado com questões abertas e fechadas, tendo em vista que de acordo com Prodanov e Freitas (2013) o questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e acompanhado de instruções que ressaltam a importância das respostas. No questionário tiveram perguntas em relação ao ano de 2019 e de 2020, possibilitando assim a análise de como a pandemia afetou o funcionamento desses hotéis, verificando a demanda turística desses 4 hotéis no período escolhido, ao receber os questionários respondidos, as respostas foram analisadas, as taxas de ocupação foram transformadas em gráficos no estilo de barra, para que os impactos sofridos fossem observados.

Também foi observado quais medidas os hotéis adotaram em relação a biossegurança, que está sendo utilizada nos hotéis em todo o mundo como uma forma de evitar a disseminação da doença da COVID-19. E para as visitas *in loco* foram utilizadas as medidas de biossegurança, como máscara de proteção facial e o distanciamento social.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

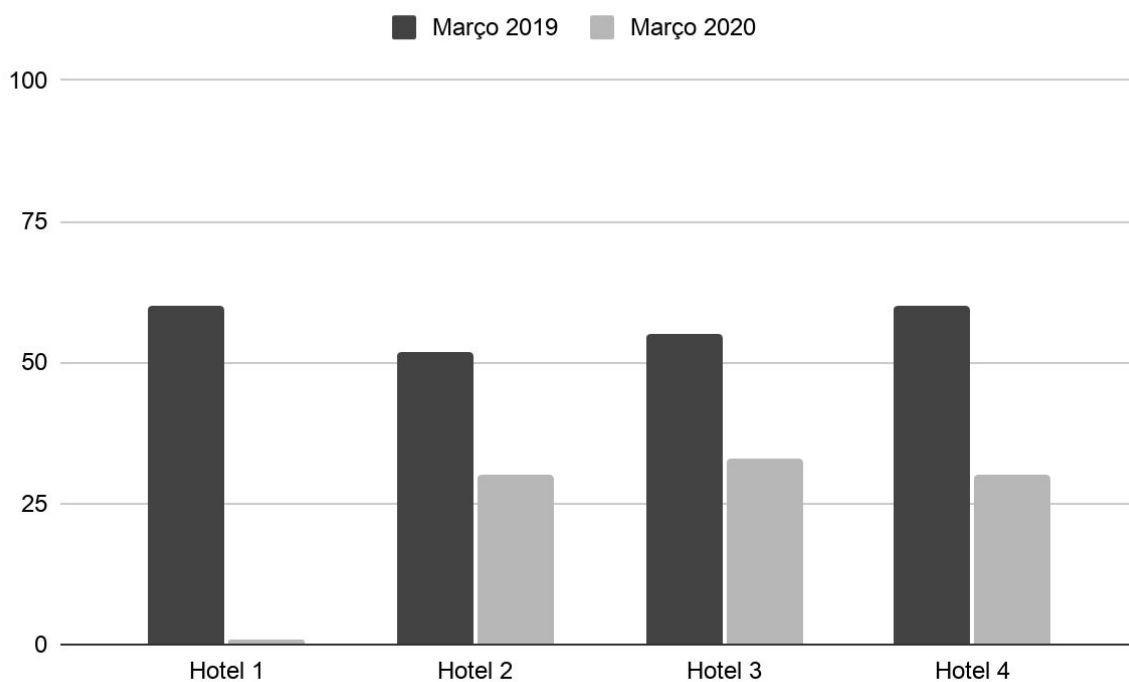
Ao analisar os impactos socioeconômicos derivados da pandemia da COVID-19 em hotéis de Campo Grande, no período de março a setembro de 2020, percebe-se que com a pandemia e as regras de distanciamento social, a taxa de ocupação dos hotéis foi profundamente impactada.

Ao questionar em relação a taxa de ocupação dos meses de março, abril, maio, junho, julho, agosto e setembro de 2019 e de 2020. As regras de distanciamento começaram a ser

realizadas no mês de março de 2020, perante isso os hotéis da cidade foram afetados. O Boletim de Dados Turísticos do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR, 2020) que levou em consideração os meses de janeiro, fevereiro e março de 2020, mostrou que nas cidades de Bonito, Campo Grande e Dourados a taxa de ocupação hoteleira teve uma retração de -21,46%.

Constatou-se que a taxa de ocupação foi impactada nos hotéis que participaram da pesquisa (Figura 1). No mês de março de 2019 a taxa de ocupação hoteleira estava acima de 50% nos hotéis participantes, porém no mês de março de 2020 chegou a marcar 0% no Hotel 1, que para tentar evitar maiores impactos optou por fechar suas portas por um período de tempo, e no Hotel 4 é analisado que a taxa de ocupação caiu pela metade no período analisado.

Figura 1- Taxa de ocupação em porcentagem dos Hotéis de Campo Grande, objetos de estudo da pesquisa



Fonte: dados da pesquisa

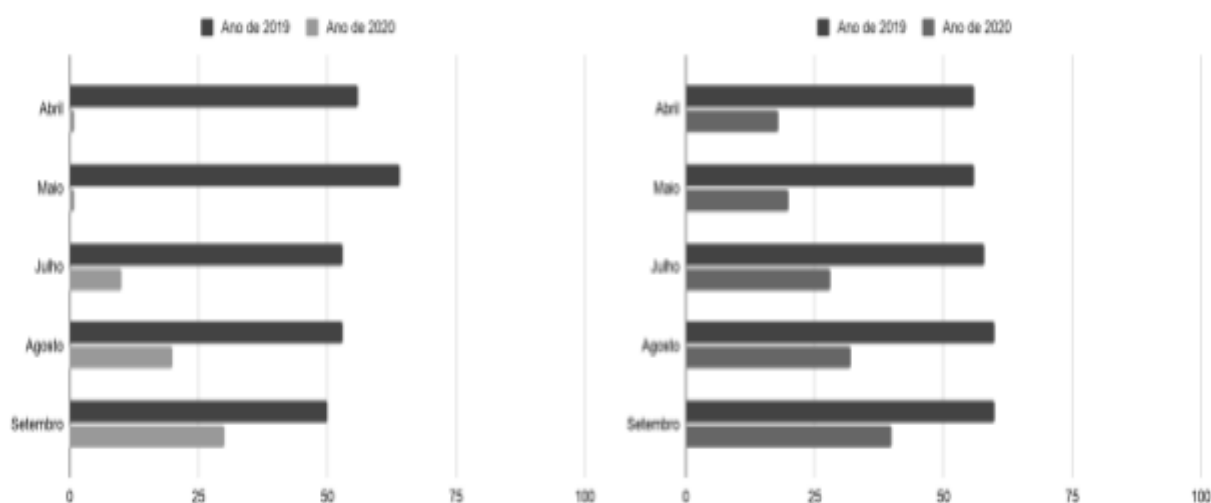
Essa variação da taxa de ocupação também é analisada no boletim trimestral publicado pela Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR) onde mostra que no mês de março de 2020 a taxa média da ocupação hoteleira das cidades de Campo Grande, Bonito e Dourados foi de 29% e no mesmo mês em 2019 foi de 54,75% (FUNDTUR, 2020).

Ao levar em consideração os demais meses que foram investigados, é possível analisar essa queda em cada um dos hotéis, alguns tiveram sua taxa de ocupação nula por

terem suas portas fechadas em alguns meses, outros em comparação ao mesmo período de 2019 tiveram quedas bruscas.

Realizou-se uma análise comparativa dos hotéis investigados sobre a taxa de ocupação relativa aos anos de 2019 e 2020 (Figura 2, 3). No caso, percebe-se um significativo impacto negativo que a pandemia causou nos hotéis da capital do Mato Grosso do Sul.

Figura 2- Figura ilustrando a taxa de ocupação dos hotéis que serviram como objeto do presente trabalho científico. A) Taxa de ocupação do Hotel 1, localizado em Campo Grande/MS. B) Taxa de ocupação do Hotel 2, localizado em Campo Grande/MS.



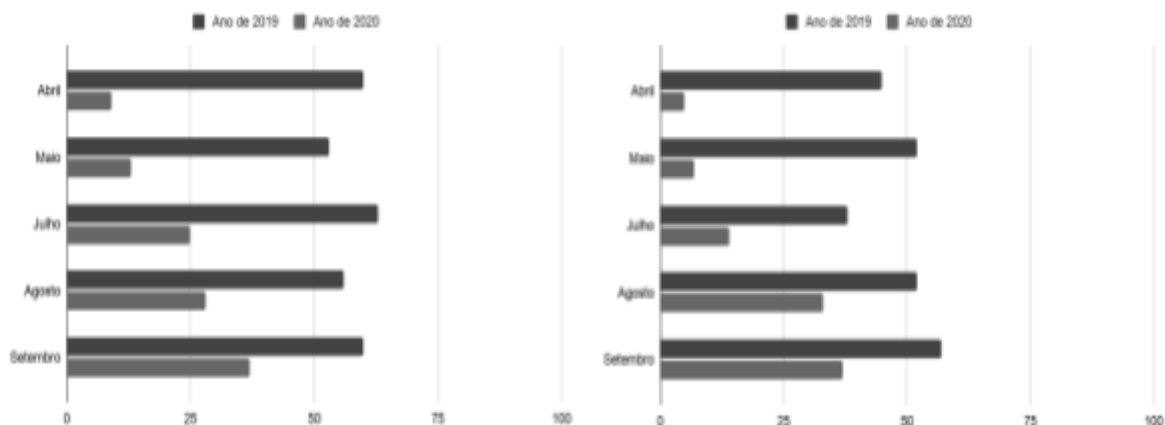
Fonte: Dados da pesquisa

No ano de 2019, as taxas de ocupação do Hotel 1, no período analisado, estavam acima de 45%, porém no ano de 2020 o máximo que as taxas conseguiram alcançar foi de 30%. No segundo Hotel analisado as taxas de ocupação ultrapassaram os 50% no ano de 2019, e no ano de 2020 foram melhores que do Hotel 1, porém bem menos em comparação ao seu próprio desempenho no ano de 2019.

Os dados apresentados do Hotel 3 (figura 3- C) também demonstraram o impacto que a pandemia causou no desempenho hoteleiro, no mês de Julho de 2019 chegando a 60% a taxa de ocupação e no mesmo mês em 2020 quase chegando nos 25%.

O Hotel 4 (figura 3- D) também apresentou uma grande queda na taxa de ocupação. Notou-se que no mês de Maio de 2019 sua taxa de ocupação ultrapassou os 50% e no mesmo mês do ano de 2020 nem chegou a 10%.

Figura 3- Figura ilustrando a taxa de ocupação dos hotéis que serviram como objeto do presente trabalho científico. C) Taxa de ocupação do Hotel 3, localizado em Campo Grande/MS. D) Taxa de ocupação do Hotel 4, localizado em Campo Grande/MS



Fonte: Dados da pesquisa

Um levantamento feito pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional publicado no mês de junho de 2020 mostrava que a hotelaria nacional estava com mais de 95% dos hotéis fechados e com índices de ocupação beirando a 0%. No Ceará mostrou que a taxa de ocupação no mês de julho ficou entre 15% e 20%, nesse mesmo período no Rio Grande do Sul apenas 5% dos hotéis estavam em funcionamento, em Brasília a taxa de ocupação teria ficado em torno dos 4 ou 5% e no estado do Mato Grosso a taxa de ocupação estava em torno dos 25 a 30%, o que nos permite observar que esses impactos afetaram o Brasil inteiro (ABIH, 2020).

O Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil publicou em agosto de 2020 um levantamento mostrando que nos hotéis participantes, em comparação ao ano de 2019, houve queda de -49,8% na taxa de ocupação e -0,6% na diária média (FOHB, 2020).

Vale ressaltar que nas figuras acima, as taxas de ocupação começaram a aumentar a partir de setembro do ano de 2020, um reflexo direto do relaxamento da quarentena, e o retorno de algumas viagens a negócios. Embora o retorno das atividades do setor hoteleiro deve acontecer de maneira bastante lenta, principalmente porque ainda não há uma vacina para a COVID-19 (Rodrigues, 2020). Destaca que essa realidade não está sendo seguida, haja vista que o índice de ocupação do setor hoteleiro tem crescido em diferentes partes do Brasil.

A propagação da doença da COVID-19 aconteceu de maneira bem rápida e com isso foi determinado em várias partes do mundo que apenas as atividades tidas como essenciais pudessem continuar funcionando, como os supermercados, farmácias e hospitais (Gullo, 2020).

Em consequência dessas restrições as viagens com o propósito de trabalho foram diretamente afetadas, tendo assim suas atividades paralisadas. A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional afirma que previsões apontam que a volta aos índices de 2019, no turismo de lazer deve acontecer nos próximos 18 meses e para o turismo de negócio somente daqui a três anos (ABIH, 2020).

Ao considerar que Campo Grande tem seu foco no turismo de negócios e eventos (FUNDTUR, 2020), e no contexto o turismo de negócios foi responsável por 34,9% da demanda no ano de 2019, sendo que por ter esse foco no turismo de negócios, em 2020 a cidade foi diretamente afetada.

Segundo o que foi mencionado pelos gestores dos hotéis investigados, o perfil do turista e o tipo de segmento que o empreendimento mais recebe é:

Hotel 1- o principal segmento é de turismo corporativo;

Hotel 2 - turismo de negócios;

Hotel 3 - turismo de negócios nos dias de semana e turismo de lazer nos finais de semana;

Hotel 4 - turismo de negócios.

Com isso foi verificado que em Campo Grande o que reflete em sua grande maioria é o turista que está viajando a trabalho. Isso também se reforça no estudo de Malta e Mariane (2013), onde eles confirmam Campo Grande como um destino de negócios e eventos.

O boletim da demanda turística da Fundação de Turismo do MS mostra o perfil do turista que visita Campo Grande, referente ao mês de março de 2019 mostra que 48,6% dos turistas que visitavam a cidade vieram a trabalho (FUNDTUR, 2019) e negócios e no ano de 2020, no mês de março, esse número foi de 32,1% (FUNDTUR, 2020), essa queda é analisada devido a pandemia que interrompeu as viagens com o propósito de negócios, aumentando assim as viagens com propósitos familiares, que foi de 37,5% no mês de março de 2020 (FUNDTUR, 2020).

Na sondagem sobre as medidas adotadas para minimizar os impactos causados pela pandemia da COVID-19 em relação aos funcionários e a empresa em geral. Foram obtidos os seguintes esclarecimentos:

O Hotel 1 – Declarou que a única medida adotada foi a suspensão do contrato de trabalho de alguns funcionários.

O Hotel 2 – Mencionou que adotou férias coletivas ou individuais, afastamento dos empregados do grupo de risco e a redução da jornada de trabalho.

O Hotel 3 – Relatou que foi necessário adotar férias coletivas e individuais, demissão de empregados, cancelamento ou adiamento de serviços, afastamento dos empregados de grupo de risco, redução de jornada de trabalho e também afirmou que adotou a medida provisória 936 durante 120 dias, medida essa que permite redução de jornada de trabalho e salários. Além disso, optou por fechar o restaurante para o almoço, trabalharam com andares disponíveis reduzidos e apenas no mês de outubro começou a liberar os demais andares e afirmou também que foi reduzido os setores e cargos e com isso alguns funcionários tiveram que ficar multitarefas por um período.

Por fim, o Hotel 4 – Informou que adotou como medida a demissão de empregados, férias individuais, cancelamento e/ou adiamento de serviços, afastamento dos empregados de grupo de risco e a redução de jornada de trabalho.

Ressalta que a princípio não se sabia muito bem quais medidas implementar para evitar a disseminação da COVID-19, então os principais órgãos de saúde e da hotelaria começaram a fazer publicações informativas para a comunidade. A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional (ABIH Nacional) fez uma publicação intitulada “Como prevenir o Coronavírus na hotelaria” na qual era falado sobre a doença e algumas recomendações que os gestores poderiam seguir. Dessa maneira, é imprescindível que a gestão de pessoas deve identificar a necessidade de ajuste do quadro de pessoal e a adequação às medidas oferecidas pelo governo federal e sindicatos (Moreira, Lopes & Carneiro, 2020).

A prefeitura de Campo Grande também fez publicações com as indicações para evitar o contágio. Seguindo essas orientações os hotéis de Campo Grande tiveram que se adequar às mudanças para minimizar a disseminação da doença da COVID-19. Deste modo, apresenta as principais medidas de biossegurança adotadas pelos hotéis investigados (Quadro 1):

Quadro 1: Principais medidas de biossegurança adotadas pelos hotéis investigados em Campo Grande

Precauções adotadas	Descrição
Uso de máscara	A utilização de máscara é recomendada pois é uma forma de evitar que o vírus se espalhe rapidamente
Disponibilização de álcool em gel	É importante ter álcool em gel nas áreas comuns do hotel
Cordão de distanciamento na recepção	Mantendo um distanciamento entre o cliente e os funcionários
Tapete sanitizante nas entradas e elevadores	Uma forma de manter as áreas comuns limpas
Utilização de luvas	Para evitar a contaminação de outros objetos ou até alimentos

Utilização de termômetro infravermelho digital	Uma forma de ver se os turistas não estão com febre
Placas contendo os meios de prevenção da COVID-19	Para manter todos informados sobre os cuidados necessários
Desinfecção dos quartos	Evitando a contaminação de um cliente para outro
Utilização de produtos de limpeza específicos para o combate a doença	Necessário usar produtos que sejam mais fortes
Ventilação natural dos ambientes	Ambientes fechados ajudam na disseminação do vírus
Agendamento para o uso da academia	Evitando aglomeração
Distanciamento das mesas	Para ajudar no distanciamento social e minimizar a proliferação da doença

Fonte: Elaborado com base nos dados da pesquisa (2020).

Outras medidas também foram adotadas, como por exemplo, no café da manhã do Hotel 2 foi realizado o distanciamento das mesas, disponibilização de luvas para manusear os alimentos e o acesso a sauna e piscina foram proibidos por um período de tempo. Já o Hotel 3 optou por além das recomendações acima, reduzir a decoração e mobílias na recepção, as salas de reunião e o playground foram interditadas no começo da pandemia e fizeram redução de 30% a 50% nos contratos anuais com os fornecedores e nos demais hotéis tais ações não foram apontadas.

Diante da verificação, observou-se também que nos hotéis foi colocado uma faixa limite ou até mesmo uma divisória de vidro para evitar o contato entre os hóspedes e os funcionários da recepção, em alguns as mobílias de decoração foram reduzidas.

Quanto as ações para a retomada da demanda turística, estudos apontam que o retorno das atividades turísticas será um processo lento, inicialmente impulsionado pelo turismo de negócios, com isso o setor aéreo e o hoteleiro serão os primeiros a apresentarem uma retomada com um volume razoável (Beni, 2020).

Por último foi questionado quais seriam as ações que serão aplicadas pelo empreendimento na retomada da demanda turística, como estratégias para atrair turistas nos pós pandemia, quando as incertezas perante esse tempo tiverem diminuído.

O Hotel 1 afirmou que irá focar e melhorar sua publicidade e propaganda.

O Hotel 2 mencionou que aplicará descontos em suas diárias e por possuir o Selo de Turismo Responsável do Ministério da Saúde, espera passar uma segurança maior para os hóspedes e atrair hóspedes novos.

Seguindo a mesma dinâmica o Hotel 3 declarou que pretende fazer promoções e descontos conforme a demanda, impulsionamento nas redes sociais, como instagram, facebook e e-mail marketing para empresas e pessoas físicas. Disse também que pretende fazer negociações com portais e canais de distribuição para melhorar a visibilidade, redução de tarifas e redução de comissionados. Pretende fazer pacotes para empresas com sala de reunião, refeições e hospedagem inclusas e não cobrança de early check-in e tolerância maior para o late check-out.

E por último, o Hotel 4 informou que para a retomada da demanda turística irá aplicar as medidas de segurança conforme as recomendações e fazer tarifas competitivas de acordo com a demanda do momento.

Como uma forma de auxiliar os gestores na retomada da demanda turística foi elaborado uma cartilha (Apêndice 1) contendo algumas informações gerais sobre a doença da COVID-19 e algumas sugestões e práticas que a rede hoteleira pode adotar para incentivar o retorno dos turistas ao seu empreendimento.

Ressalta que após a COVID-19 o mundo entrará em uma nova era de ações de convergência, cooperação interativa e compartilhamento entre Estado, iniciativa privada e sociedade (Beni, 2020). Portanto, será necessária uma colaboração para que o turismo retorne de forma segura na reabertura gradual da economia e no retorno da demanda, que na circunstância atual é pelo crescimento do turismo interno.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os impactos socioeconômicos derivados da pandemia da COVID-19 em hotéis de Campo Grande, foram expressivos. A pandemia do coronavírus por ter começado a se espalhar de forma brusca e inesperada, não deu chance para que o setor hoteleiro se preparasse e tomasse medidas que minimizassem esses impactos negativos.

As taxas de ocupação em 2020, caíram para menos que a metade em comparação ano de 2019. Alguns hotéis conseguiram manter suas operações no período analisado, mas isso não significa que não tiveram perdas.

Os gestores adotaram algumas medidas perante a equipe de funcionários para evitar maiores consequências para a empresa. Dentro dessas medidas foram citadas férias individuais e coletivas, mudança de cargos, afastamento dos empregados que se encontravam no grupo de risco, houveram demissões e suspensão de contratos de trabalhos.

Uma das principais medidas adotadas foi em relação a biossegurança, para evitar o contágio e disseminação da doença entre os funcionários e os turistas. Todos os hotéis que

participaram da pesquisa sinalizaram que seguiram as recomendações da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional e do Ministério da Saúde do Brasil, como forma de contribuir com as estratégias para atenuar os efeitos da pandemia, tanto econômico como sanitário.

O estado do Mato Grosso do Sul, e conseqüentemente Campo grande, por ter adotado as medidas de biossegurança e seguido corretamente, foi um dos primeiros estados brasileiros a conquistar o selo internacional de turismo seguro, chamado de ‘Safe Travels’, criado pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC-World Travel & Tourism Council). Selo esse que vai ajudar na retomada do turismo na cidade.

Portanto, a hotelaria em geral terá que se ater às especificações de biossegurança e segui-las corretamente. Pois o turista agora vai analisar criteriosamente essas medidas e as prioridades que antes eram importantes vão ficar em segundo plano. Agora mais do que nunca o turista precisará sentir-se seguro.

Espera-se que as contribuições apresentadas neste estudo possam se desenvolver em novas pesquisas sobre os impactos socioeconômicos da pandemia da COVID-19 em Campo grande e no Mato Grosso do Sul.

REFERÊNCIAS

ABIH NACIONAL.Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional. (Abril, 2020). *Hotelaria nacional pede socorro Não cancele, remarque*. [Web page]. Recuperado em 9, junho, 2020 de <http://abih.com.br/hotelaria-nacional-pede-socorro-nao-cancele-remarque/>

ABIH NACIONAL.Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional. (Fevereiro, 2020). *Como prevenir o coronavírus na hotelaria*. [Web Page]. Recuperado em 9, agosto, 2020 de <http://abih.com.br/como-prevenir-o-coronavirus-na-hotelaria/>

ABIH NACIONAL.Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional. (July, 2020). *ABIH Nacional faz levantamento sobre retomada dos hotéis independentes no país*. [Web page]. Recuperado em 10, novembro, 2020 de <http://abih.com.br/abih-nacional-faz-levantamento-sobre-retomada-dos-hoteis-independentes-no-pais/>

ABIH NACIONAL.Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional. (Julho, 2020). *ABIH Nacional faz levantamento sobre retomada dos hotéis independentes no país*. [Web page]. Recuperado em 10, novembro, 2020 de <http://abih.com.br/abih-nacional-faz-levantamento-sobre-retomada-dos-hoteis-independentes-no-pais/>

APA. *American Psychological Association*. Normas da APA. Recuperado de: <https://blog.mettzer.com/normas-apa/>

BRASIL, AGÊNCIA BRASIL. (Abril, 2020). *Turismo no Brasil deve ter queda de 38,9% nos ganhos, aponta FGV*. [Web page]. Recuperado em 4, junho, 2020 em Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/turismo-no-brasil-deve-ter-queda-de-389-nos-ganhos-aponta-fgv#:~:text=O%20Produto%20Interno%20Bruto%20>

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. (n.d). *Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Conceitos e Definições*. [Web page]. Recuperado em 9, agosto, 2020 de

<http://portal.anvisa.gov.br/sangue/conceitos-e-definicoes#:~:text=Condi%C3%A7%C3%A3o%20de%20seguran%C3%A7a%20alcan%C3%A7ada%20por,animal%20e%20o%20meio0ambiente>

Beni, M. C. (2020). Turismo e Covid-19: Algumas Reflexões/Tourism and COVID-19: Some Reflections. ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade, 12(3).

CADASTUR. (n.d). Sistema Nacional de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turística. *Sistema Nacional de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos*. [Web page]. Recuperado em 6, julho, 2020 de <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>

Torre, F. D. L. (2001). *Administração hoteleira*. São Paulo: Roca.

BRASIL, CORREIO DO ESTADO. (Julho, 2020). *Turismo de negócios impacta hotéis de Mato Grosso do Sul*. [Web page]. Recuperado em 9, julho, 2020 de <https://correiodoestado.com.br/economia/queda-no-turismo-de-negocios-impacta-setor-hoteleiro/374439>

Coelho, M. de F., & Mayer, V. F. (2020). Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?. *Gestão E Sociedade*, 14(39), 3698-3706.

Donaire, D., da Silva, M. P., & Gaspar, M. A. (2008). A rede de negócios do turismo: um estudo sobre suas características e implicações estratégicas. *Turismo-Visão e Ação*, 11(1), 112-134.

Dencker, A. D. F. M. (2007). *Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas*. Futura.

FOHB. Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, 2020. Hotelaria teve o melhor desempenho dos últimos anos em 2019, avalia. [Web page]. Recuperado em 3, junho, 2020 em <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/hotelaria/em-2019-hotelaria-teve-o-melhor-desempenho-dos-ultimos-anos-diz-fohb/>

FOHB. Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil. Protocolo FOHB e portal brasileiro do turismo (2020)[Web page]. Recuperado em ago 26, 2020, em <http://fohb.com.br/protocolos/>

FUNDTUR. Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul. Anuário 2019- Dados Turísticos do MS (2019). Recuperado em jun 4, 2020, de Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR): <https://www.observatorioturismo.ms.gov.br/anuarios-dados-turisticos-do-ms/>

FUNDTUR. Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul. Relatório Sintético da Pesquisa do Impacto do COVID-19 nos Cancelamentos das reservas nas Agências e Hotelaria de MS (2020). Recuperado em jul 10, 2020, de Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR): <https://www.observatorioturismo.ms.gov.br/estudos-e-pesquisas/>

FUNDTUR. Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul. Pesquisa de demanda turística do Mato Grosso do Sul, 2020). Recuperado em jun 20, 2020, de Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR): <https://www.observatorioturismo.ms.gov.br/boletim-demanda-turistica-2019/>

FUNDTUR. Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul. 9ª Edição do Boletim Trimestral (jun 25, 2020) Recuperado em ago 1, 2020, de Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR): <https://www.observatorioturismo.ms.gov.br/9a-edicao-do-boletim-trimestral/>

FUNDTUR. Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul. Meios de Hospedagem (2018). Recuperado em ago 20, 2020, de Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR): <http://www.observatorioturismo.ms.gov.br/meios-de-hospedagem/>

FUNDTUR. Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul. Turismo no Mato Grosso do Sul conquista selo Safe Travels, da WTTC (2020). Recuperado em nov 11, 2020, de Fundação de Turismo do Mato Grosso do Sul (FUNDTUR): <https://www.turismo.ms.gov.br/turismo-no-mato-grosso-do-sul-conquista-selo-safe-travels-da-wttc/>.

FGV. Fundação Getúlio Vargas- PROJETOS. Impactos econômicos da Covid-19 proposto para o Turismo (jun, 2020). Recuperado em jul 1, 2020, de FGV PROJETOS:

https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/02.covid19_impactoeconomico_turismo_o2_v07_fichacatalografica.pdf.

FGV PROJETOS. Pandemia deve causar prejuízo de até R\$ 161,3 bi ao turismo entre 2020 e 2021 (jun 9, 2020). Recuperado em jul 3, 2020, de FGV PROJETOS: <https://fgvprojetos.fgv.br/noticias/estadao-pandemia-deve-causar-prejuizo-de-ate-r-1613-bi-ao-turismo-entre-2020-e-2021>.

Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.

Gullo, M. C. (2020). A Economia na Pandemia Covid-19: Algumas Considerações/The Economy in Pandemic Covid-19: Some Considerations. *ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade*, 12(3).

de Albuquerque Maranhão, R., & dos Ramos Maranhão, R. (2020). Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro/New coronavirus (2019-nCoV): a preventive approach for the hotel sector. *Brazilian Journal of Health Review*, 3(2), 2814-2828.

Malta, M. C. M., Mariani, M. A. P., & de Oliveira Arruda, D. (2015). Sustentabilidade e Gestão de Empreendimentos Hoteleiros: Analisando Hotéis de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. *ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade*, 7(3).

Malta, M. C. M., Mariani, M. A. P. (2013) Estudo de caso da sustentabilidade aplicada na gestão dos hotéis de Campo Grande MS. *Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica*, Vol. 15 - nº 1 - p. 112–129 / jan-abr 2013

Máximo, W. (jun 29, 2020). Brasil registra retração de 331,9 mil postos de trabalho em maio. Recuperado de <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-06/brasil-registra-retracao-de-3319-mil-postos-de-trabalho-em-maio>.

Mello, G. A. T. D., & Goldenstein, M. (2011). Perspectivas da hotelaria no Brasil. *BNDES Setorial*, n. 33, mar. 2011, p. 5-42.

BRASIL. Ministério da Saúde. O que é COVID-19 (2020). Recuperado em jul 28, 2020. <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>

Moreira, R. L. F., Lopes, D. P. T., & Carneiro, D. M. R. (2020). Enfrentando a crise da pandemia de COVID-19: a inovação seria um caminho possível aos meios de hospedagem. *Researchgate*. Recuperado em, 9.

Nakashima, S. K., & Calvente, M. D. C. M. H. (2016). *A História do Turismo: epítome das mudanças. Turismo e Sociedade*, 9(2).

de Oliveira, C. F., Ferreira, H. B., Sartorelo, M. S., & Ribas, N. R. (2002). *A história da hotelaria na cidade de Campo Grande/MS. Multitemas*.

Organização Mundial do Turismo (2002). Turismo panorama 2020: previsionales mundiales y perfiles de los segmentos de mercado.

Petrocchi, M. (2002). *Gestão de pólos turísticos*. Editora Futura.

Prodanov, Cleber Cristiano; De Freitas, Ernani Cesar. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2ª Edição*. Editora Feevale, 2013.

Rabahy, W. A. (2003). *Turismo e desenvolvimento*. Editora Manole Ltda.
Rodrigues, Z. (n.d). *Os novos rumos da hotelaria brasileira*. [Web Page]. Recuperado em novembro, 2020 de <https://www.revistahotelnews.com.br/revistas/>

Ruschmann, D., & Solha, K. T. (2004). Turismo: uma visão empresarial. *Barueri: Manoele Ltda*.

Santos, M. T. D. (2010). *Fundamentos de turismo e hospitalidade*.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Retomada Segura das Atividades: Meios de hospedagem (2020). Recuperado em julho 10, 2020, em:
<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/retomada-segura-das-atividades-meios-de-hospedagem,7cc450fbc5a72710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

SECTUR. Secretaria Municipal de cultura e Turismo de Campo Grande/MS. Impactos da Pandemia no trade turístico de Campo Grande 2020 (2020) Recuperado em julho 26, 2020, de Secretaria Municipal de cultura e Turismo de Campo Grande/MS:
<http://www.campogrande.ms.gov.br/sectur/downloads/impactos-da-pandemia-no-trade-turistico-de-campo-grande/>

SENAC BAHIA. Hotelaria e Covid-19: Panorama e Perspectivas (2020). Recuperado em julho 28, 2020, em SENAC BAHIA: ///C:/Users/User/Downloads/SENAC_Hotelaria_Covid19_a4168405bdcf53cb182f17b49ebecf36.pdf.

Sharfuddin, S. (2020). The world after Covid-19. *The Round Table*, 109(3), 247-257.

UNWTO. Organização Mundial de Turismo (2020). *World Tourism Barometer Special focus on the Impact of COVID-19*. [EPUB version]. Retirado em 12, julho, 2020 de UNWTO:
<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421817>

Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2003). *Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria*. Bookman.

Viana, P. T. P. (2017). A percepção de qualidade dos hóspedes de um resort localizado na Ilha de Santa Catarina a partir da reputação on-line no site TripAdvisor. com. *NAVUS-Revista de Gestão e Tecnologia*, 7(2), 26-36.

APÊNDICE 1