UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOÃO PEDRO QUIXABEIRA CAVALCANTE

OS IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19 EM HOSTELS E POUSADAS DE MACEIÓ-AL: DURANTE E PÓS-PANDEMIA

MACEIÓ
2024

JOÃO PEDRO QUIXABEIRA CAVALCANTE

OS IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19 EM HOSTELS E POUSADAS DE MACEIÓ-AL: DURANTE E PÓS-PANDEMIA

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Administração pela Universidade Federal de Alagoas.

Orientadora: Prof.ª Natallya de Almeida Levino

MACEIÓ
2024

Catalogação na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecária: Helena Cristina Pimentel do Vale CRB-4/ 661

C377i Cavalcante, João Pedro Quixabeira.
Os impactos da pandemia de covid-19 em hostels e pousadas de Maceió-AL : durante e pós-pandemia / João Pedro Quixabeira Cavalcante. – 2024.
55 f. : il.

Orientadora: Natallya de Almeida Levino.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Administração) – Universidade Federal de Alagoas, Faculdade de Economia. Administração e Contabilidade. Maceió, 2024.

Bibliografia: f. 4-52.
Apêndices: f. 53-55.

1. Turismo – Maceió (AL). 2. Covid-19. 3. Hospedagem. I. Título.

CDU: 658:338.48(813.5)

FOLHA DE APROVAÇÃO

JOÃO PEDRO QUIXABEIRA CAVALCANTE

OS IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19 EM HOSTELS E POUSADAS DE MACEIÓ-AL: DURANTE E PÓS-PANDEMIA

Trabalho de conclusão de curso submetido ao corpo docente da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em administração. Apresentado em 01/04/2024.

Banca examinadora:

Documento assinado digitalmente
gov.br NATALLYA DE ALMEIDA LEVINO
Data: 05/04/2024 06:15:19-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Dra. Natallya de Almeida Levino, FEAC/UFAL (orientadora)

Documento assinado digitalmente
gov.br ANDERSON MOREIRA ARISTIDES DOS SANTOS
Data: 04/04/2024 12:39:23-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. Anderson Moreira Aristides dos Santos, FEAC/UFAL (examinador)

Documento assinado digitalmente
gov.br JOSE FRANCISCO OLIVEIRA DE AMORIM
Data: 05/04/2024 01:07:36-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. José Francisco Oliveira de Amorim, FEAC/UFAL (examinador)

RESUMO

A crise sanitária e as medidas de distanciamento social causadas pela pandemia de covid-19 enfraqueceu as atividades econômicas, sobretudo aquelas relacionadas ao setor de serviços, tendo o turismo como uma das atividades mais afetadas, por depender da locomoção de pessoas. A pesquisa tem como objetivo analisar como hostels e pousadas de Maceió foram impactados pela pandemia de covid-19. A pesquisa compreendeu treze hostels e pousadas (cinco hostels e oito pousadas), utilizando de questionários e entrevistas, que foram realizados durante os meses de julho e setembro de 2023. Os resultados principais apontam que o grupo estudado apresentou grandes impactos financeiros, principalmente na diminuição do faturamento e na taxa de hospedagem, o que ocasionou em demissões e cortes de custos. Quanto às estratégias utilizadas pelos meios de hospedagens para enfrentar a crise, envolveram implementação de medidas de prevenção à covid-19, corte de custos e mudanças na forma de ofertar os serviços. Por fim, o período pós-pandemia para os meios de hospedagem estudados apresentou uma normalização das taxas de faturamento e de ocupação, porém os respondentes relataram que ainda sentem os impactos da crise, tendo em vista que dez dos treze respondentes relataram que ainda não se recuperaram da crise.

Palavras-chave: Turismo. Covid-19. Hospedagem. Maceió.

ABSTRACT

The health crisis and social distancing measures caused by the Covid-19 pandemic weakened economic activities, especially those related to the service sector, with tourism being one of the most affected activities, as it depends on the movement of people. The research aims to analyze how hostels and inns in Maceió were impacted by the covid-19 pandemic. The research comprised thirteen hostels and inns (five hostels and eight inns), using questionnaires and interviews, which were carried out during the months of July and September 2023. It can be concluded that the group studied had financial impacts, mainly in the decrease in revenue and occupancy rate, which led to layoffs and cost cuts. As for the strategies used by accommodation facilities to face the crisis, they involved implementing measures to prevent Covid-19, cost cutting, changes in the way services are offered, and changes in market segment. Finally, the post-pandemic period for the lodging facilities studied showed a normalization of revenue and occupancy rates, however respondents reported that they still feel the impacts of the crisis, considering that ten of the thirteen respondents reported that they have not yet recovered from the crisis.

Keywords: Tourism. Covid-19. Lodging. Maceió.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Faturamento mensal médio do primeiro semestre de 2019…….34
Gráfico 2- Faturamento mensal médio do primeiro semestre de 2023…….40
Gráfico 3- Taxa de ocupação média do primeiro semestre de 2023…….41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Perfil dos gestores…….30
Quadro 2- Características dos meios de hospedagem…….31

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO……..……..8

1.1. Problematização……..……9

1.2. Justificativa……10

1.3. Objetivos……..10

1.3.1. Geral……10

1.3.2. Objetivos específicos……11

2. REFERENCIAL TEÓRICO……..……12

2.1. Turismo……..……..12

2.1.1. Meios de hospedagem……..14

2.1.1.1. Hostel e Pousada……..15

2.2. Pandemia de covid-19 e seus impactos socioeconômicos……...17

2.2.1. Impactos da pandemia no mercado turístico……20

3. METODOLOGIA……26

4. ANÁLISE DE RESULTADOS……29

4.1. Perfil dos gestores……...29

4.2. Perfil do meio de hospedagem……..30

4.3. Situação financeira dos meios de hospedagem no anterior à pandemia……32

4.4. Impactos sofridos na pandemia e estratégias utilizadas para o enfrentamento da crise……..……..33

4.5. Período pós-pandemia……..……38

5. CONCLUSÃO……...……41

REFERÊNCIAS……44

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO……53

1. INTRODUÇÃO

O surgimento da Pandemia de Covid-19, com as políticas de distanciamento social e as orientações para diminuir a proliferação do vírus, provocou impactos significativos na vida de toda população mundial. A Covid-19 afetou, entre outras áreas, a economia de uma forma avassaladora. De acordo com Tomé (2020), já no primeiro trimestre de 2020, houve uma diminuição de 5,4% das horas de trabalho globais em relação ao quarto trimestre de 2019.

Devido ao fato do setor turístico depender, entre outros fatores, da locomoção, fluxo de pessoas, transportes coletivos, meios de hospedagem, restaurantes e atrações turísticas, a necessidade por políticas de distanciamento social gerou um impacto extremamente prejudicial a esse setor, que apresentava ótimos resultados no ano de 2019, segundo dados do ICV-TUR da CNC (2020, apud Brasil, 2020), o turismo teve a melhor atuação do setor desde 2017, apresentando um acréscimo de R$5,1 bilhões quando comparado ao ano anterior.

Desse modo, a crise decorrente da Pandemia de Covid-19 acabou afetando as empresas que, em sua maior parte, tinham boas perspectivas de progresso, considerando a situação do mercado à época.

Sobre os impactos iniciais na economia, Tomé (2020) afirma que o setor de turismo foi o primeiro a ser afetado pelas medidas de restrição, para evitar o contágio da doença. Segundo dados do IBGE (2021), em 2020, houve uma redução expressiva no volume de atividades turísticas, comparando com o total do ano de 2019, houve uma queda de 36,7% no índice de atividades turísticas.

A vacinação contra o Covid-19 começou no Brasil no dia 17 de janeiro de 2021, assim se iniciou um lento, mas esperado processo de normalização da sociedade (Leonel, 2022). A economia acompanhou essa melhora, possibilitando um início do processo de recuperação do setor de turismo. Em agosto de 2021, a disparidade entre as receitas e o potencial de geração do setor diminuiu pelo quinto mês consecutivo, essa diferença foi de R$15,3 bilhões, obtendo assim o melhor desempenho desde o início da pandemia (Vieceli, 2021). O ano de 2022 apresentou

uma diminuição ainda maior da pandemia, aumentando, assim, os resultados na área turística, de acordo com dados apresentados pelo ministério do turismo no período de janeiro a setembro, houve um aumento de 29,9% no volume de serviços, em comparação ao mesmo período do ano de 2021 (Brasil, 2023a). Apesar disso, em 2022, o setor de turismo ainda não tinha conseguido alcançar os níveis de 2019 (Tomé, 2023).

Em cinco de maio de 2023 foi declarado o fim da emergência de saúde pública de importância internacional referente à covid-19, ou seja, o fim da pandemia (OPAS, 2023). Dessa forma, o mundo começou a se recuperar após esse turbulento período.

O setor de turismo não foi diferente, começou a apresentar melhoras significativas em relação ao período pré-pandemia, no acumulado do ano até o mês de novembro, apresentou um aumento de 7,5% comparado ao mesmo período de 2022, não só isso como teve o melhor novembro em dez anos (Brasil, 2024a). Assim, apesar dos grandes impactos causados, o cenário do mercado turístico no período pós-pandemia se mostrou bastante positivo.

1.1. Problematização

Dentro do setor de turismo, a hospedagem foi uma das áreas mais afetadas, Emis (*apud* Tomé, 2020) relata que logo no início da pandemia, em meados de março, as taxas médias de ocupação estavam abaixo de 10%. Assim, com os impactos gerados pela crise, alguns meios de hospedagem optaram por demitir ou afastar seus funcionários para manter o estabelecimento aberto. Segundo Santos (2023), no setor de alojamentos, a relação entre demissão e contratação para o mês de maio de 2020 apresentou um saldo negativo de 419, significando que houve muito mais demissões do que contratações no setor.

No tocante aos meios de hospedagem de pequeno porte, um estudo de Scheuer, Anacleto e Xavier (2020), realizado, entre maio e junho de 2020, em 30 pequenas pousadas do litoral do Paraná, concluiu que, entre os gestores entrevistados, 83,3% relataram uma baixa taxa de ocupação, além do baixo

rendimento. Isso demonstra um pouco dos impactos causados nos meios de hospedagem de pequeno porte.

Com o fim da pandemia, é possível ter uma noção geral dos impactos causados neste período. Assim, surge o questionamento da pesquisa: Quais foram os impactos sentidos na pandemia de covid-19 em hostels e pousadas de Maceió?

1.2. Justificativa

A pandemia de covid-19 revelou que é necessário que a academia brasileira considere a importância de estudos e enfoque em áreas produtivas diversas e em áreas de conhecimento ainda não tão exploradas, como o é o caso do turismo, por exemplo, que tanto beneficia a economia do Brasil.

Porém é possível notar poucas pesquisas que tratam dos impactos causados em hostels e pousadas, sobretudo na cidade de Maceió, que é um importante destino turístico da região nordeste do Brasil.

No contexto do setor turístico, acredita-se que as atividades em pousadas e hostels sofreram impactos muito relevantes pela pandemia de Covid-19, principalmente por serem empresas de pequeno porte. Além disso, possuem características diferentes entre si, o que pode trazer pontos de vistas diferentes para o estudo.

1.3. Objetivos

1.3.1 Geral:

Analisar como hostels e pousadas de Maceió foram impactados pela pandemia de Covid-19.

1.3.2 Objetivos específicos:

a) Relatar os impactos financeiros e econômicos que afetaram os meios de hospedagem;

b) analisar as estratégias tomadas para manter o negócio em atividade;

c) verificar a situação dos meios de hospedagem no período pós-pandemia.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. TURISMO

O turismo é um dos setores mais importantes do Brasil, é definido por Federico Vignati (2008) como todas as atividades que os viajantes realizam durante suas permanências em lugares distintos ao de sua residência, por um período inferior a um ano e superior a um dia. Um documento emitido pelo departamento de assuntos sociais da Organização das Nações Unidas (2010) destaca que quando não envolve pernoite no local o viajante é chamado de visitante e não de turista.

No que se refere à história do turismo, o seu surgimento não é bem definido; são considerados os registros históricos de viagens e viajantes. Segundo Montejano, (2001, p.85), “nas origens da humanidade a viagem estava unida ao comércio, à procura de bens para a subsistência, à necessidade de melhorar as condições de vida, aos desejos políticos de expansão territorial e aos desejos de descanso e saúde que moviam as classes privilegiadas aos centros termais”.

Já no Brasil, de acordo com Rejowski *et al.* (2002), as primeiras viagens registradas foram feitas entre os séculos XVIII e XIX por bandeirantes que partiam em busca de pedras preciosas e ouro. Sendo assim, não se assemelhava ao turismo que temos atualmente, devido ao fato da maior parte do turismo contemporâneo ser voltado ao lazer e ao descanso. Ainda segundo os autores, essa situação mudou após a chegada da corte portuguesa ao Brasil, ainda no início do século XIX.

No entanto, o conceito de turismo começou a ser desenvolvido muito depois, no período entre as duas guerras mundiais, com a escola de Berlim na Alemanha, que reunia estudiosos interessados nos aspectos econômicos do turismo (Rejowski *et al.,* 2002).

A conceituação do turismo contribuiu para um desenvolvimento maior do setor. No que se refere a cidade tratada neste estudo, Maceió, houve uma demora para esse crescimento acontecer, o autor Veras Filho (1991, apud Vasconcelos; Araujo; Ramos, 2018) destaca que isso veio a acontecer na década de 70, com um destaque para a urbanização da orla da praia de Pajuçara. Outra obra de

infraestrutura que foi importante na década, foi a abertura da avenida Álvaro Otacílio que liga o bairro da Ponta Verde até a Lagoa da Anta, consequentemente aumentaram os empreendimentos localizados entre a orla de Pajuçara e a orla da Jatiúca (Vasconcelos; Araújo; Ramos, 2018).

Ainda em relação aos acontecimentos que transformaram o turismo do município de Maceió, Rangel (2010) fez um estudo sobre o ciclo de vida do turismo da cidade. Um dos objetivos foi definir um marco zero do desenvolvimento de Maceió como um destino turístico. Assim, através de entrevistas, o autor constatou que a inauguração do Hotel Jatiúca, em 1979, fortaleceu consideravelmente o turismo na cidade, podendo, assim, ser considerado o marco zero.

No tocante à classificação do mercado turístico, o documento “Marcos Conceituais”, elaborado pelo Ministério do turismo aborda que a segmentação do turismo é feita de acordo com as características da oferta, determinando a imagem e a identidade do destino turístico, além disso também é influenciada por variáveis da demanda (Brasil, 2001). Ainda nos marcos conceituais, foram destacados doze tipos de turismo: turismo social; ecoturismo; turismo cultural; turismo de estudos e intercâmbio; turismo de esportes; turismo de pesca; turismo náutico; turismo de aventura; turismo de sol e praia; turismo de negócios e eventos; turismo rural; por fim, turismo de saúde.

Ainda sobre classificação dos destinos turísticos, o ministério do turismo elaborou o mapa do turismo, onde alguns municípios brasileiros são categorizados de acordo com o potencial turístico, no total 2952 dos 5568 municípios estão no mapa (Brasil, 2024b). Os destinos são divididos em cinco categorias, de “A” a “E’ , de acordo com cinco variáveis: Quantidade de estabelecimentos de hospedagem; quantidade de empregos em estabelecimentos de hospedagem; quantidade estimada de visitantes domésticos; quantidade estimada de visitantes Internacionais e também, arrecadação de impostos federais a partir dos meios de hospedagem (Brasil, 2019). No que se refere à Alagoas, o estado tratado neste estudo, quatro municípios de alagoas estão nas classificações “A” e “B”, que são as mais altas, são estes: Maceió e Maragogi na categoria “A”, e Arapiraca e Japaratinga na categoria “B”.

O turismo é um ponto forte da cidade de Maceió, porém possui algumas fragilidades, a principal delas é que a cidade depende quase que exclusivamente de suas praias, sendo assim classificado como turismo de “Sol e praia”. Além disso, o destino sofre com uma sazonalidade climática, apresentando uma baixa demanda nos períodos chuvosos, de março a agosto (Vasconcelos; Araújo; Ramos, 2018).

Além de questões climáticas, o turismo de uma forma geral, possui outras vulnerabilidades, Beni (2020) retrata um pouco delas:

> O turismo, mais do que qualquer outro setor da economia, apresenta uma característica peculiar, pois é impactado por variados tipos de alterações situacionais, sendo extremamente retrátil a oscilações de taxa de câmbio, flutuações sazonais da demanda, riscos meteorológicos, geológicos, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo e riscos epidêmicos e pandêmicos que comprometam a saúde pública.

Apesar dessas fragilidades, a OMT (2020) destacou que o setor costuma ser resiliente, citando como exemplo a velocidade com que se deu a recuperação do setor após a crise causada pela epidemia da síndrome respiratória aguda grave (SARS) em 2003 e também a crise financeira mundial de 2008-2009.

No que se refere à importância que o turismo adquiria no Brasil e no mundo, antes da pandemia, o setor vivia uma fase boa e de constante crescimento. Um dado relevante é o fato de que entre 2000 e 2017 a taxa de crescimento do turismo mundial foi superior à taxa de crescimento do produto interno bruto mundial (PIB), apesar de sofrer bastante oscilações devido às crises econômicas (Rabahy, 2020). Essa importância mostra que um impacto no turismo atinge toda população global, principalmente no estado de Alagoas, que possui muitas pessoas de baixa escolaridade que dependem das atividades turísticas para sobreviverem.

2.1.1. Meios de hospedagem

Os meios de hospedagem podem ser definidos como: “estabelecimentos destinados a prestar não só serviços de hospedagem (em aposentos mobiliados e

equipados) e de alimentação, mas também outros serviços indispensáveis registrados no órgão oficial de turismo, conforme legislação" (Vignati, 2008, p.11).

Ainda sobre a conceituação de hospedagem, Cooper (2007) destaca três principais diferenças entre o setor de hospedagem e hotelaria, dos restantes. São essas: a inseparabilidade entre a produção e o consumo de bens, significando que o hóspede tem que estar presente durante a produção e consumo da hospedagem, além dos bens e serviços serem duradouros; e o fato de que a hospedagem é perecível, significando que não pode ser estocada, e se não for vendida em uma determinada noite, a oportunidade de venda não poderá mais ser recuperada. Por fim, a outra característica é a dificuldade de definir os aspectos tangíveis e intangíveis, devido ao fato do setor apresentar uma combinação de ambos.

O autor ainda destaca que o serviço de alojamento é o maior e mais presente subsetor do turismo e que é extremamente necessário para um destino poder atrair turistas e não excursionistas.

No que se refere aos tipos de meios de hospedagem, o ministério do turismo (Brasil, 2016) considera oito tipos de meios de hospedagem, são esses: hotel; *resort*; hotel e fazenda; cama e café; hotel histórico; pousada; e flat/hotel. :

2.1.1.1. Hostel e Pousada

Hostels e pousadas são exemplos de meios de hospedagem de pequeno porte, porém o primeiro não está contido na classificação do Ministério do turismo por ser considerado uma hospedagem coletiva e não individual (Bahls, 2018a).

De acordo com o Sebrae (2015), o hostel tem como principal característica o aspecto coletivo, pois é constituído por quartos coletivos e na maioria das vezes por cozinhas e banheiros compartilhados. Assim, essa acaba sendo a principal diferença entre hostels e hotéis tradicionais.

O conceito de hostel que se tem atualmente surgiu na Alemanha, um pouco antes do início da Primeira Guerra Mundial, de acordo com Grass e Heath (1982, apud Bahls, 2018a) quando o professor Richard Schirrmann percebeu a necessidade de um tipo de acomodação específica para seus estudantes onde eles

pudessem absorver a cultura do local e compartilhar experiências com quem os hospedavam. Assim, o clima de grande sociabilidade está presente nos hostels desde a sua origem.

Segundo os editores do "*The American Heritage Dictionary of the English Language*" (2011, apud Bahls 2018b, p.36) a palavra hostel, "é um termo proveniente do Inglês Medieval, que possui suas raízes nas palavras provenientes do Francês Velho e Latim Medieval de hostel e hospitāle ou hospice, respectivamente".

De acordo com Tavares e Brea (2017) o hostel tem como características, ser mais informal, ser orientado para aventureiros e permitir a socialização com outras culturas. Com essa finalidade aventureira os hostels acabam atraindo mais um público jovem, principalmente mochileiros e turistas que viajam sozinhos. Ainda em relação às características do público de hostel, o Sebrae (2015) realizou um estudo com o objetivo de traçar o perfil de clientes de hostels, compreendendo 306 hóspedes de hostels do município do Rio de Janeiro. Os resultados apresentaram que: 5,5% dos 306 respondentes tinham entre 18 e 29 anos; 31% deles eram estudantes; e 80,7% estavam solteiros (Sebrae, 2015).

De acordo com Tavares e Brea (2017), sobre o que leva um turista a escolher um hostel, foi concluído que que além do preço, a limpeza dos quartos, o clima social no hostel, a segurança e uma boa relação com gestores do estabelecimento são fatores importantes na hora o consumidor tomar uma decisão.

Já as pousadas costumam ser maiores do que os hostels, tendo normalmente um número maior de quartos, mas um número semelhante de leitos, devido ao fato dos hostels terem quartos compartilhados. De acordo com Zanella e Angeloni (2006) as pousadas se inspiram nas antigas hospedarias de turismo. As pousadas foram definidas pelo Sebrae (2022) como um meio de hospedagem contemporâneo que pode proporcionar o aconchego de um lar ao mesmo tempo que apresenta serviços de hotéis tradicionais. Ainda de acordo com o Sebrae, as pousadas estão presentes na maior parte das pequenas e médias cidades com vocação turística, apresentando uma alternativa mais acessível de hospedagem.

Em relação ao quantitativo desses dois meios de hospedagens na cidade de Maceió, segundo dados do governo de Alagoas (2021) o número de hostels e

pousadas cadastrados no sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atua no setor de turismo no ano de 2021 era de: 34 pousadas com 500 quartos e 1276 leitos; 10 albergues, com 178 quartos e 567 leitos.

2.2. Pandemia de covid-19 e seus impactos socioeconômicos

No final do ano de 2019, o mundo presenciou o início de uma, até então, epidemia, na cidade de Wuhan, na China, por um novo coronavírus, nomeado de COVID-19. A organização panamericana de saúde (OPAS) conceitua esse vírus da seguinte forma:

> O novo coronavírus (nCoV) é uma nova cepa de coronavírus que havia sido previamente identificada em humanos. Conhecido como 2019-nCoV ou COVID-19, ele só foi detectado após a notificação de um surto em Wuhan, China, em dezembro de 2019. (OPAS, [2020]).

O vírus foi, gradativamente, preocupando os países e as entidades internacionais. Acerca das primeiras respostas do governo brasileiro ao, até então, surto de COVID-19, Croda e Garcia (2020) relatam que em 22 de janeiro o centro de operações de emergência (COE) do ministério da saúde foi convocado para discutir sobre o assunto. Ainda segundo os autores, o plano de contingência foi ativado em 27 de janeiro, já no dia 3 de fevereiro a epidemia de covid-19 foi declarada Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN).

O começo da disseminação da Covid-19, no Brasil, aconteceu durante a semana do Carnaval de 2020. Matta *et al*. (2021) relatam que o primeiro caso aconteceu em em 26 de fevereiro, um homem de 61 anos. Já em Alagoas, estado foco deste estudo, o primeiro caso foi confirmado em 8 de março, e, em 31 de março, foi confirmada a primeira morte (Thaynan, 2021).

Segundo os autores Matta *et al*. (2021) no dia 11 de março de 2020 a OMS declarou que o mundo vivia uma pandemia devido à covid-19. Assim se iniciou um período de cuidados, restrições e quarentenas, fazendo surgir a necessidade do

mundo adaptar seus hábitos de vida e de consumo, causando um grande impacto na sociedade, gerando medos, incertezas e efeitos psicológicos.

Dessa forma, foi necessário o governo fazer um trabalho de contenção da propagação do vírus, estabelecendo medidas de segurança, como distanciamento social e o impedimento de aglomeração e atividades não essenciais. No que se refere ao combate ao vírus em Alagoas, de acordo com os autores Oliveira, Lira e Vieira (2020, p.16):

> foram adotadas 5 fases de Distanciamento Social Controlado (ou flexibilização) em ordem de maior risco para menor risco epidemiológico: Vermelha: Risco elevado; Laranja: Risco moderado alto; Amarela: Risco moderado; Azul: Risco moderado baixo; Verde: Risco controlado. Elas devem ser avaliadas de acordo com 3 eixos da matriz de risco: Utilização da Capacidade Hospitalar Instalada, Evolução Epidemiológica e Taxa de Evolução do COVID-19.

No tocante ao progresso da Pandemia no ano de 2020, Matta et al. (2021) relatam que, no Brasil, a curva de contágio apresentou uma estabilidade desde o início da primeira onda, em abril, até o mês de novembro, o que mostra que não houve o fim da primeira onda, tampouco o início de uma segunda onda. Ainda segundo os autores, apesar dessa situação, houve um processo de reabertura, no Brasil, entre junho e julho. Segundo a Associação médica brasileira (2021), a primeira onda se deu entre abril e outubro, já a segunda onda ocorreu entre novembro de 2020 e junho de 2021.

Já os autores Fonseca, Salceda e Mendes (2022) afirmam que a transição entre a primeira e segunda onda não se iniciou após uma diminuição dos casos, mas sim por um sistema de saúde ainda não recuperado da primeira onda.

Um momento emblemático em 2020, foi quando em 17 de agosto o Brasil chegou ao número de 100 mil mortes de covid-19 e uma média de mais de mil mortes por dia da pandemia no Brasil (Matta *et al.*, 2021).

Conforme citado anteriormente, a pandemia dificultou as atividades econômicas do país, sobre estes impactos, a agência IBGE de notícias divulgou que “Em 2020, quando a pandemia de COVID-19 impactou a economia mundial, o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil caiu 3,3%, após crescer 1,2% em 2019”

(Gomes, 2022). A autora ainda afirma que as atividades de serviços foram as mais afetadas, com destaque para os serviços de alimentação; alojamento; atividades artísticas; e serviços domésticos. Já em relação ao porte, Sales e Macedo (2021) afirmam que as micro e pequenas empresas (MPE 's) foram as mais afetadas pela crise, por possuírem capital de giro limitado e baixas reservas de capital.

No tocante ao ponto de vista dos empreendedores afetados, Ratten (2020 apud Sales; Macedo, 2021) relata que ter que permanecer com as lojas físicas fechadas fez com que muitos negócios optassem por encerrar suas atividades, devido à dificuldade em pagar aluguel e manter funcionários sem faturamento.

A melhora acabou acontecendo com o avanço da vacinação, entre o segundo semestre de 2021 e o ano de 2022. De acordo com Dias (2020) “o Reino Unido iniciou a vacinação de sua população, com uma vacina inédita à base de RNA mensageiro (mRNA), a BNT162b2, a primeira vacina aprovada para uso emergencial”. Ainda segundo o referido autor, a primeira pessoa a vacinar-se foi a idosa Margaret Keenan, de 90 anos de idade, e o segundo a vacinar-se foi William Shakespeare, de 81 anos, esse fato aconteceu no dia oito de dezembro de 2020.

Já no Brasil, a vacinação começou no dia 17 de janeiro de 2021, Monica Calazans, de 54 anos, foi a primeira pessoa a se vacinar no país (São paulo, 2021a). No aniversário de um ano do início da vacinação, 78,8 % da população já havia sido vacinada com a primeira dose, e 68% já estava já estava totalmente imunizada Leonel (2022).

Em 23 de março de 2021 o Brasil atingiu pela primeira vez o número de 3.000 mortes diárias por covid-19, e no dia seguinte o país atingiu o número de 300 mil mortes (São Paulo, 2021b). No entanto, com a vacinação, veio a expectativa de que, pouco a pouco, a situação da doença iria melhorar, apesar do risco constante de novas variantes. Segundo o instituto butantan, em 6 de agosto de 2021 o brasil já tinha 50% da população vacinada com a primeira dose da vacina e 22% com a vacinação completa (São Paulo, 2021b).

Mesmo após o início da vacinação e a diminuição das restrições, a preocupação continuou. A organização panamericana de saúde (OPAS) ([2021]) destaca que, em 26 de novembro de 2021, a OMS instituiu a variante ômicron como

uma variante de preocupação. O pico dessa variante foi em 18 de fevereiro de 2022, onde a média móvel de mortes por covid-19 no Brasil atingiu o número de 895,3 (Brasil, 2022a). Porém, pouco tempo depois, a situação estabilizou-se novamente, em abril de 2022 houve uma queda de 74% na média móvel de mortes desde o pico causado pela variante ômicron (Brasil, 2022a).

Em 28 de abril de 2022, o ministério da saúde divulgou a declaração de que a pandemia da covid-19 deixava de ser emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) (Brasil, 2022b), já em nível global, o fim foi declarado pela OMS em cinco de maio de 2023 (OPAS, 2023). Assim, o vírus passa a existir de forma controlada, no Brasil a pandemia de covid-19 deixou um total de aproximadamente 710 mil mortos (Brasil, 2024c) .

2.2.1. Impactos da pandemia no mercado turístico

Com a crise mundial econômica e sanitária, viajar tornou-se um risco de contaminação pela Covid-19, mesmo após as medidas de segurança serem adotadas por meios de hospedagem, devido à crise ter ocasionado sérios problemas financeiros aos brasileiros, diminuiu a possibilidade da população realizar gastos que possam ser considerados supérfluos. Quanto ao impacto causado no número de viagens, Cabral (2022) relata que: “em 2019, foram realizadas 20,9 milhões de viagens; e, em 2021, 12,3 milhões. O número de viagens caiu 41% entre 2019 e 2021”.

Dessa forma, o setor de aviação também foi fortemente afetado, pois não só as viagens de lazer foram evitadas, aquelas por razões familiares e por negócios também foram. Devido a necessidade de fazer uma quarentena antes, as viagens acabaram sendo apenas por motivos de emergência, segundo o IBGE, em de 2020 houve uma queda de 53% no número de passageiros em relação a 2019 (Guimarães, 2021).

Assim, esses anos de pandemia, acabaram impactando fortemente a vida de milhões de trabalhadores que dependiam do turismo para sobreviver, principalmente aqueles que trabalhavam de forma informal.

No Mercado formal, devido a baixa demanda muitas empresas optaram por demitir ou afastar seus funcionários. Em relação às atividades turísticas de alojamento, um estudo feito pela secretaria de estado de desenvolvimento econômico do Mato Grosso (SEDEC-MT), relatou que de 144 empreendimentos 48% deles afirmaram ter demitido de 25% a 100% de seus funcionários (Mato Grosso, 2021).

Ainda sobre o impacto em empresas, Guardia, Taveira e França (2022, p.75), afirmam que a pandemia impactou no fechamento até de meios de hospedagem já consolidados, alguns deles foram: “Hotel Thermas em Mossoró (RN) e com os Hotéis: Pestana Convento do Carmo em Salvador (BA) e o Sheraton Reserva do Paiva localizado em Cabo de São [*sic*] Agostinho (PE)”.

Apesar das consequências econômicas, o cuidado com a vida humana era definitivamente a prioridade. Para os negócios conseguirem funcionar durante a pandemia, era necessário uma série de cuidados para conter a disseminação do vírus, assim o governo precisou estabelecer orientações para a reabertura da economia. Em relação ao turismo, no dia 6 de julho de 2020, a Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer de Maceió (SEMTEL) divulgou um documento chamado de Protocolo Experimente Maceió, no arquivo (Maceió, 2020, p.09), entre as orientações para todos os tipos de estabelecimentos relacionados com o turismo, algumas se destacam, como:

- Evitar aglomerações. Não realizar atividades e/ou promoções que induzam aglomerações;
- Garantir aos clientes, colaboradores e fornecedores condições para a correta higienização de mãos, com água e sabão e álcool 70% e/ou álcool em gel 70%;
- Possuir sempre os equipamentos de proteção individual em número suficiente para trabalhadores;
- Sugere-se optar por ventilação natural, se houver. Se o ar-condicionado estiver ligado, deverá estar com sua manutenção comprovada:
- Impedir o uso de toalhas de tecido para secar as mãos

O documento ainda aborda orientações específicas para diferentes tipos de negócios de turismo. No caso dos meios de hospedagens, o protocolo divide as orientações em três grupos: medidas de distanciamento social; operações e procedimentos preventivos; e medidas de higiene e limpeza. (SEMTEL, 2020, p.29-34). Entre essas orientações , podem-se destacar as seguintes:

- Afastar o mobiliário em áreas de uso comum como lobby, piscina, áreas de lazer, bares e restaurantes em, no mínimo, 1,5m, de modo a distanciar os funcionários, hóspedes e visitantes um dos outros;
- Quando possível, oferecer serviço de *pré-check-in*, *checkin online*, ou *express*, minimizando o tempo de permanência na recepção e evitando filas;
- Os recepcionistas devem usar máscara ou *face shields*;
- Colocar *dispensers* de álcool em gel 70% próximos às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;
- Dispor de forma acessível a hóspedes e trabalhadores recipientes de solução antisséptica junto aos pontos de entrada e saída de restaurantes, bar e instalações sanitárias comuns.

Essas medidas foram necessárias para fazer o viajante se sentir seguro, e também para que os meios de hospedagem voltassem a funcionar.

Além das medidas sanitárias, as organizações precisaram pensar em estratégias para a crise. Uma ação que foi importante para as organizações funcionarem e se manterem durante a pandemia foi através de redução de custos, segundo o Sebrae (2016) é importante reduzir os custos o máximo possível durante uma crise para conseguir enfrentar a concorrência em um momento tão delicado.

Outras estratégias possíveis durante a pandemia foram relatadas em uma pesquisa realizada com 56 meios de hospedagem nos principais destinos do litoral cearense, foi relatado pelos respondentes estratégias para diminuir os impactos da crise causada pela pandemia, as principais foram:

> redução de despesas de manutenção (água, energia, jardinagem, piscinas, dentre outros), adotada por 31% dos estabelecimentos; redução da carga horária de acordo com a Medida Provisória nº 936/2020 (Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da renda) (28%); férias coletivas (19%); negociações de contratos com fornecedores (13%), demissões (9%), vouchers de diárias com uso futuro (31%), parcelamentos de diárias (18%), combos promocionais (6%), upgrade em acomodações (7%) e marketing digital (32%) (Costa; De Paula, p. 96, 2022).

Assim, esse período de adversidades fez com que os negócios precisassem encontrar alternativas e se adaptar. Os autores Fonseca, Salceda e Mendes (2022) relatam as transformações no setor de turismo que foram causadas pela pandemia, principalmente a aceleração de mudanças nos hábitos de venda e de consumo que já estavam prestes a acontecer, mesmo antes da pandemia. Os autores destacaram alguns desses hábitos: sites de reservas, com a possibilidade da organização da própria viagem; utilização de aplicativos, com a operacionalização da compra e venda de produtos *on-line* etc (Fonseca; Salceda; Mendes, p.223, 2022). Essas mudanças tecnológicas promoveram um “fôlego” para alguns setores, como o de comércio e o de alimentação, com a possibilidade de entrega por *delivery”* .

Para a área de hospedagens, por trabalhar com produtos intangíveis, houve uma possibilidade mais limitada de implementar inovações tecnológicas, destacando-se as estratégias de *marketing* digital e de mídias sociais. O que acaba sendo uma limitação para a área de hospedagem, já que é através de mudanças inovadoras, além de criatividade estratégica, que uma crise inesperada será mais comumente vencida (Luburic, 2019).

Devido a situação da economia, muitas empresas tiveram que recorrer a empréstimos para conseguir sobreviver na pandemia, no estudo feito por Scheuer, Anacleto e Xavier (2021) entre maio e junho de 2020, 58% das 30 pousadas participantes relataram que tiveram que tomar empréstimo ou usar limites bancários para manter o negócio aberto durante. Ainda sobre empréstimos, a sétima edição da pesquisa sobre impactos em micro e pequenas empresas do turismo realizada cinco meses após o início da pandemia, relatou que 59% das empresas procuraram empréstimo, mas apenas 28% dessas foram bem sucedidas, assim 16% das 308 empresas pesquisadas conseguiram crédito (Sebrae, 2020).

Sem ter algum apoio governamental seria inviável para muitos negócios conseguir empréstimos nesse período de incertezas, devido às dificuldades que seria para pagar as parcelas. Assim, para suprir essa demanda social, diversos auxílios foram desenvolvidos pelo governo federal já no primeiro trimestre da pandemia, os autores Dias e Feger (2020) destacam três deles como sendo importantes para o setor de hoteleiro, as medidas provisórias de números: 936, 948 e 963. O congresso nacional define essas três medidas da seguinte forma:

1)Medida Provisória n° 936, de 2020; Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública (Congresso nacional, 2020a).

2) Medida Provisória n° 948, de 2020;Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública (Congresso nacional, 2020b).

3) Medida provisório n° 963, de 2020;Crédito Extraordinário no valor de R$ 5.000.000.000,00 (cinco bilhões de reais) para o Financiamento da Infraestrutura Turística Nacional (Recursos sob Supervisão do Fundo Geral de Turismo/FUNGETUR - Ministério do Turismo) (Congresso nacional, 2020c).

O auxílio governamental foi fundamental para economia brasileira, que tanto depende das micro e pequenas empresas, principalmente em um setor fortemente atingido como foi o turismo. Em um estudo realizado por Andrade (2023) com 100 gestores de micro e pequenas empresas de Campo Grande-MS, 22% responderam que receberam algum auxílio, o autor ainda completa que, devido ao fato de apenas uma dessas 22 estar fechada, mostra a eficiência e importância desses auxílios.

Conforme dito anteriormente a pandemia de covid-19 causou danos sociais e psicológicos, além de estratégias de gestão, uma forma de se recuperar desta crise foi através de resiliência durante este período. Sobre a definição de resiliência, Sordi, Manfro e Hauck (2011, p.116) explanam que:

> O termo resiliência engloba um conceito que transita entre aspectos físicos, biológicos e psíquicos. Do latim *resiliens*, significa voltar para trás, recolher-se. Do inglês *resilience*,

> significa elasticidade, capacidade de recuperação. Tem suas origens na física, significando a propriedade de um corpo de recuperar sua forma original após sofrer choque ou deformação.

Com um olhar mais voltado para a área de psicologia, Costa, Sonaglio e Wiesinieski (2020) comentam que resiliência é a capacidade de enfrentar adversidades, independente do tempo que durar para superar, ou até mesmo se vai ser conseguido superar esse trauma, pois a resiliência é mais sobre resistir aos problemas sem desistir. Sendo assim, uma importante habilidade durante a pandemia de covid-19, que foi longa, durando mais de dois anos.

A pandemia de covid-19 começou a apresentar sinais de melhora apenas em 2021 após o início da vacinação em massa. A 13º edição da pesquisa realizada pelo Sebrae (2021) no período de 25 de novembro a primeiro de janeiro de 2021, buscou identificar através de um formulário online, o impacto da pandemia sobre os pequenos negócios do turismo relatou que com o avanço da vacinação e o controle da pandemia, a maior parte das empresas já havia retornado ao funcionamento. 23% das empresas do segmento estavam funcionando da mesma forma que antes da pandemia e 65% funcionando com mudanças, totalizando 88% de portas abertas. Os 169 respondentes são empresários do segmento. Assim, nota-se que no último trimestre de 2021, as pequenas empresas de turismo ainda encontravam dificuldades para se manterem abertas, porém já apresentavam significativos sinais de melhoras.

Em agosto de 2022, o ministério do turismo através do documento “radar do turismo” apontou uma melhora ainda mais significativa: “a arrecadação federal no setor turismo apresentou aumento de 83,1% com relação a agosto de 2021” (Brasil, 2022c). Ainda de acordo com o radar do turismo, a atividade turística de alojamento foi a segunda que mais cresceu, apresentando uma alta de 73,92% (Brasil, 2022c).

Já em 2023, o turismo começou a demonstrar melhoras significativas em relação ao período pré-pandemia, o índice de atividades turísticas do mês de julho estava 6,2% acima de fevereiro de 2020 (Brasil, 2023b). Assim deixando boas expectativas para o setor após a declaração de fim da pandemia no ano de 2023.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como objeto de estudo hostels e pousadas da cidade de Maceió. Quanto aos objetivos, este estudo caracteriza-se como exploratório, devido ao pouco conhecimento sobre como hostels e pousadas de Maceió foram impactados pela pandemia de Covid-19. Segundo Gil (2002) a pesquisa exploratória tem como objetivo possibilitar maior relação com o problema, tendo como objetivo principal o aperfeiçoamento de ideias ou a descoberta de percepções.

Este é também um estudo descritivo, devido ao objetivo principal ser, analisar as formas como cada um dos meios de hospedagem foi impactado pela Pandemia de Covid-19. Gil (2002) afirma que pesquisas que têm o objetivo de levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população são classificadas como descritivas.

Com base nos procedimentos técnicos utilizados, este estudo caracteriza-se, primeiramente, como bibliográfico, por utilizar livros e artigos científicos para o embasamento teórico. De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa bibliográfica ocorre quando é realizada a partir de material já publicado, com a intenção de obter contato direto com todo material já escrito sobre o tema da pesquisa.

Para a coleta de dados, a técnica de pesquisa inicialmente escolhida foi o questionário, formulado e enviado através do Google Forms, a fim de entender como esses hostels foram afetados pela pandemia e quais estratégias foram utilizadas para que a organização continuasse funcionando.

O questionário utilizado nesta pesquisa está disponível no apêndice, nele contém 24 perguntas que abordaram os seguintes tópicos: o perfil do gestor, incluindo idade, escolaridade e sexo; o perfil do meio de hospedagem, incluindo o tempo da empresa, serviços ofertados; quantidade de quartos e leitos. O terceiro tópico envolveu a situação financeira dos meios de hospedagem no anterior à pandemia, envolvendo o faturamento e também a percepção deles a respeito do resultado, se foi bom, razoável ou ruim.

Outro tópico do questionário foi sobre os impactos sofridos na pandemia e as estratégias utilizadas para o enfrentamento da crise; Envolvendo se houve contratações ou demissões nesse período; se houve queda no faturamento do meio de hospedagem; se houve queda na taxa de ocupação da hospedagem; se houve a necessidade de reduzir custos na hospedagem; quais as mudanças que foram necessárias serem feitas para seguir as norma estabelecidas o governo a contenção do vírus; e por fim, quais foram os aprendizados com a intenção de saber se houve impactos positivos.

O último tópico do questionário foi sobre a situação dos meios de hospedagem no período pós-pandemia. Envolvendo o faturamento e a taxa de ocupação do primeiro semestre de 2023, e também se na percepção deles, o meio de hospedagem já se recuperou da crise.

Primeiramente foi feito um contato inicial com os hostels e pousadas com perfil no google ou booking.com, entre os que responderam ao contato, apenas aqueles que existiam antes da pandemia foram considerados no questionário, o que compreendeu um total de 60 hostels e pousadas. O questionário foi enviado para esses 60 meios de hospedagem, destas, apenas 8 pousadas e um hostel responderam ao questionário enviado pelo google forms.

Portanto para conseguir mais respostas de hostels, foram realizadas visitas a quatro deles, onde foram realizadas entrevistas semiestruturadas com o questionário sendo utilizado como roteiro. Além disso, para esses quatro, foi mantida uma comunicação por mensagens *on-lines,* para esclarecer algumas dúvidas após a realização das entrevistas. Os meios de hospedagem estão identificados na análise de resultados por letras de “A” a “M”. Assim, um total de treze hostels e pousadas participaram da pesquisa A aplicação dos questionários e a realização das entrevistas aconteceram entre julho e setembro de 2023.

Esta pesquisa também tem uma abordagem quantitativa por expor as informações obtidas através dos questionários e das entrevistas através de estatística descritiva. De acordo com Prodanov e Freitas (2013) a abordagem quantitativa envolve a classificação e análise de opiniões e informações através dos números, se utilizando de recursos e técnicas estatísticas.

A análise de dados foi feita através da tabulação do questionário e da escuta da gravação das entrevistas, fazendo assim uma interpretação das informações. Além disso, foi aplicada a estatística descritiva, utilizando uma variável quantitativa discreta na escala de razão. Fazendo assim uma interpretação a partir dos dados numéricos abordados na pesquisa.

De acordo com Cervi (2017) a estatística descritiva se preocupa com a coleta, explicação e apresentação de dados observados, sem tirar conclusões mais abrangentes, e, também, sem o uso de valores amostrais. No tocante à escala de razão, Gil (2008) afirma que possibilita a realização de operações aritméticas, pois supõe a existência de um valor zero absoluto.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1. Perfil dos gestores

Este estudo compreendeu treze meios de hospedagem, entre eles, foram cinco hostels e oito pousadas localizadas na cidade de Maceió. Primeiramente foram feitas perguntas sobre o perfil dos gestores, contendo, gênero, escolaridade e idade. Eles foram identificados por letras, de “A” a “M”, como pode ser visto no quadro 1:

Quadro 1- Perfil dos gestores

Gestor	Idade	Escolaridade	Gênero
A	25 a 39 anos	Superior completo	Homem
B	25 a 39 anos	Ensino médio completo	Homem
C	60 anos ou mais	Superior completo	Mulher
D	25 a 39 anos	Ensino médio completo	Homem
E	18 a 24 anos	Superior incompleto	Mulher
F	40 a 49 anos	Superior incompleto	Homem
G	60 anos ou mais	Superior completo	Mulher
H	25 a 39 anos	Superior completo	Homem
I	50 a 59 anos	Fundamental incompleto	Homem
J	25 a 39 anos	Superior completo	Homem
K	25 a 39 anos	Ensino médio completo	Homem
L	40 a 49 anos	Superior incompleto	Homem

M	40 a 49 anos	Superior completo	Homem

Fonte: Elaborado pelo autor

No tocante à idade, o grupo estudado apresentou um certo equilíbrio entre as faixas etárias, sete acima dos 40 e seis abaixo. Quanto à escolaridade, menos da metade deles concluíram o ensino superior, mas apenas um não concluiu o ensino médio. Entre aqueles com ensino Superior, os cursos eram os seguintes: administração, administração Hoteleira, contabilidade, jornalismo, pedagogia, gestão financeira e enfermagem. Quanto ao gênero, foram três mulheres e dez homens.

4.2. Perfil do meio de hospedagem

O próximo grupo de perguntas foi relacionado às características dos hostels e pousadas. Como pode ser visto no quadro 2, os meios de hospedagem foram identificados pelas mesmas letras utilizadas para identificar os gestores.

Quadro 2- Características dos meios de hospedagem

Meio de hospedagem (M.H)	Tipo de meio de hospedagem	Tempo de existência (em anos)	Quartos	Leitos
M.H A	Hostel	8	14	62
M.H B	Pousada	19	13	13
M.H C	Pousada	5	10	22
M.H D	Pousada	6	11	15
M.H E	Pousada	24	27	70
M.H F	Pousada	12	9	16
M.H G	Pousada	14	19	45
M.H H	Hostel	4	2	20
M.H I	Hostel	6	9	36
M.H J	Hostel	4	8	39
M.H K	Hostel	4	7	30
M.H L	Pousada	7	32	75

M.H M	Pousada	13	30	112

Fonte: Elaborado pelo autor

No tocante ao tempo de duração dos meios de hospedagens, três dos respondentes, os hostels “H”, ”J” e “K”, abriram no segundo semestre de 2019, ou seja, tinha menos de um ano no início da pandemia. Porém “J” e “k” relataram já ter experiência com hostels anteriormente, o segundo destacou que trabalha há sete anos nesta área. Também é preciso destacar que a gestora mais nova respondeu em nome da segunda pousada mais antiga do estudo, que existe desde 1999. Já entre as pousadas, duas tinham mais de quinze anos, as outras tinham entre cinco a quatorze anos. O respondente “F” relatou que a pousada existia desde 2011, porém houve uma mudança de direção no ano de 2016.

No tocante ao número de quartos, apenas um possuía menos de cinco quartos, o hostel “H” possuía apenas dois quartos. Já em relação ao número de leitos, nota-se um número maior de leitos por quartos nos hostels, algo explicado pelo conceito de coletividade deste tipo de meio de hospedagem. A pousada “M”, apesar de ser denominada como pousada, possui 112 leitos, que ultrapassa o número máximo que uma pousada deveria ter de acordo com a classificação do ministério do turismo em que uma pousada deve ter até 90 leitos (Brasil, 2016). O que explica isso é que antes, o meio de hospedagem funcionava como hostel, porém em 2019 passou a se denominar como pousada, deixando assim de atender modalidade de quarto compartilhado, mas mantendo o número de leitos.

Quanto ao número de funcionários que possuíam no momento da pesquisa: três tinham apenas um funcionário, sete tinham entre dois a cinco, uma possuía sete, já a outra tinha treze, apenas um não tinha nenhum funcionário. Utilizando o critério de classificação do porte da empresa do Sebrae (2013), às pousadas “E” e “M” são pequenas empresas por terem entre 10 a 49 funcionários, já o restante dos meios de hospedagem são classificados como microempresas por possuírem nove ou menos funcionários.

Para completar o perfil dos meios de hospedagens, foi perguntado sobre os serviços ofertados, de forma geral foram listados serviços como limpeza de quarto, piscina, wi fi, café da manhã, entre outros. Alguns destaques foram que todas as

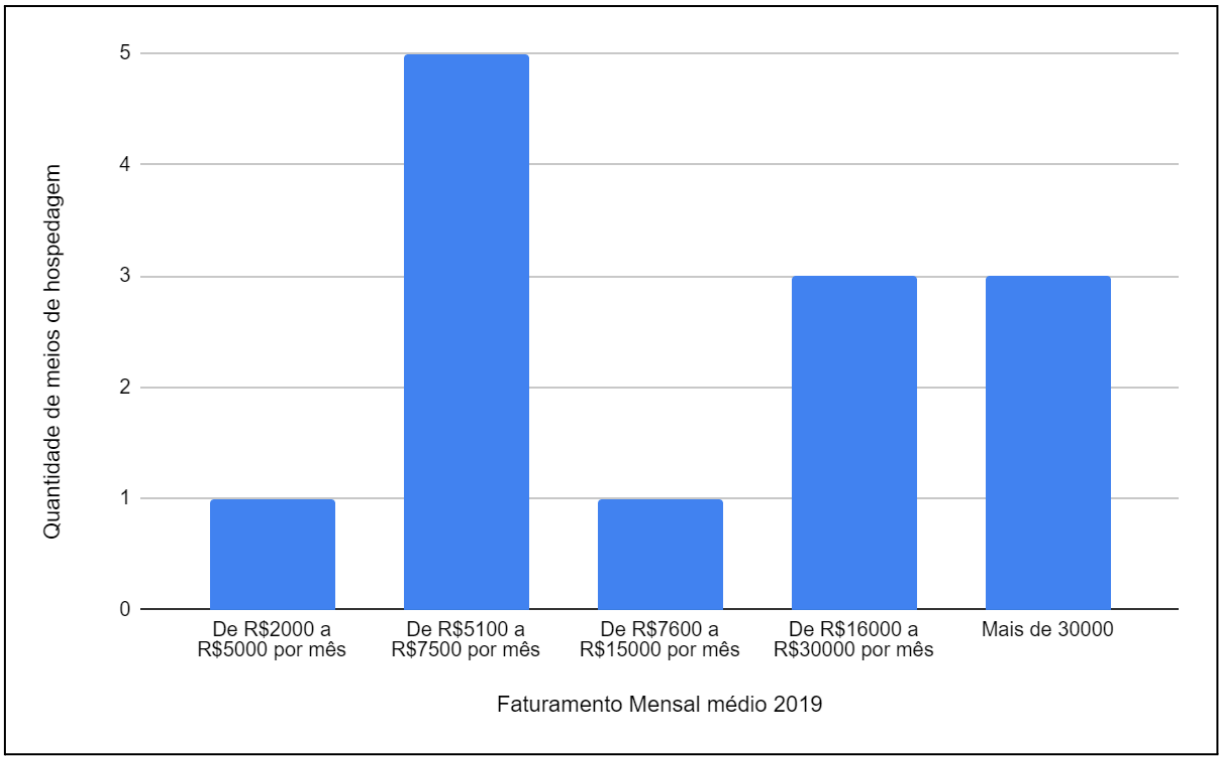
pousadas oferecem café da manhã, com exceção da “G”. Já entre os hostels, apenas o “J” oferece café da manhã, o restante apenas disponibiliza uma cozinha para uso compartilhado. O hostel “K” e a pousada “F” citaram realização de passeios, já os hostel “J” e “H” citaram que possuem parcerias com agências de turismo. A pousada “E” conta com um espaço para evento, já a pousada “M” conta com um restaurante próprio.

4.3. Situação financeira dos meios de hospedagem no anterior à pandemia

Em relação a como estava o faturamento dos meios de hospedagem no período pré-pandemia, mais especificamente no ano de 2019, um deles faturou entre R$2100 a R$5000. cinco deles relataram um faturamento entre R$5100 a R$7500 por mês, o hostel “A” relatou de R$7600 a R$15000, três hospedagens relataram de R$16000 a R$30000 por mês, já as últimas três relataram que a média era de mais de R$30000. Destaca-se que para os hostels “H”, “J” e ”K”, que abriram apenas no segundo semestre de 2019, foi pedido para responderem com base em todos os meses antes da pandemia, incluindo assim os primeiros meses de 2020. Esses dados foram ilustrados no gráfico 1.

Quanto à percepção dos gestores acerca da situação financeira das pousadas no último ano antes da pandemia, seis expressaram que estava razoável, um relatou que estava ruim, e outros seis relataram que estava boa.

Gráfico 1:Faturamento mensal médio do primeiro semestre de 2019.



Fonte: elaborado pelo autor.

4.4. Impactos sofridos na pandemia e estratégias utilizadas para o enfrentamento da crise

Em relação aos impactos sofridos pelos meios de hospedagem no período de pandemia, houve impactos financeiros e na forma de ofertar o serviço. As mudanças que precisaram ser aplicadas nos serviços, foram principalmente relacionadas com as restrições exigidas pelo governo. Entre as mudanças descritas, as mais citadas foram, o cuidado com o distanciamento social, o uso de máscaras e toucas, e também o cuidado com a higienização adequada. Dois dos gestores relataram que deixaram de organizar passeios turísticos. Um hostel citou que nos quartos compartilhados eles ofereciam apenas a parte de baixo dos beliches, e também tinha cuidado com manter a distância adequada entre as camas..

Quanto ao faturamento durante momentos críticos da pandemia, mais especificamente ano de 2020 e 2021. Os meios de hospedagem “A”, ”I”, e “K” comentaram que não houve diminuição, porém este último destacou o aumento dos custos neste período por não estar disponibilizando quartos compartilhados, e sim, um quarto por pessoa ou família. O restante relatou que diminuiu, dois deles relataram que houve 100% de diminuição; quatro deles relataram entre 70% e 90%; “F” especificou que foi 80% em 2020 e 40% em 2021; e duas pousadas relataram entre 30% e 50%.

Assim, uma boa parte dos hostels e pousadas desta pesquisa apresentaram resultados relativamente maiores que os do estudo feito por Costa e De Paula (2022), em que a média de faturamento do primeiro semestre de 2020 de um grupo de 56 meios de hospedagem variou entre 66 a 80%.

Quanto à taxa de ocupação, nos anos de 2020 e 2021, “A” relatou que a taxa de ocupação aumentou; “I” e “K” relataram que a taxa não se alterou, já o restante relatou que houve diminuição. Dois meios de hospedagem relataram uma redução de 100%; “três deles relataram entre 80% e 95% de diminuição ; já as cinco hospedagens restantes meios apresentaram uma diminuição entre 50 e 70% aproximadamente. Uma taxa superior à do estudo feito por Costa e De Paula (2022) feito com 56 meios de hospedagem do litoral do Ceará, onde foi relatado um impacto de 65,5% na taxa de ocupação no primeiro semestre de 2020.

Portanto, com os resultados citados acima nota-se os grandes impactos financeiros que a crise gerou nesses meios de hospedagem. No comparativo entre hostels e pousadas destaca-se que os três que não apresentaram quedas nas taxas de faturamento e de ocupação, “A”, ”I” e “K”, se classificam como hostels. Os dois últimos especificaram que foi devido a estratégia de alugar quartos por mês, porém, o hostel “K” ainda mencionou que apesar da taxa de faturamento não ter se alterado, a empresa teve mais custos.

Quanto a demissões ou contratações, três realizaram de uma a duas demissões, quatro realizaram de três a cinco demissões, e seis relataram que não houve demissão. Entre os que não demitiram, um deles chegou a contratar um funcionário nesse período. Sendo assim, quase metade deles precisou diminuir seu

quadro de funcionários, apresentando resultados semelhantes aos do estudo feito por Santos (2022) realizado em meios de hospedagem de Maceió, onde cinco de nove alojamentos demitiram funcionários. Já no estudo feito em meios de hospedagem de Aracati, CE por Honório e Rocha (2022), houve uma diferença, pois dos 14 participantes, apenas dois não precisaram demitir.

O hostel “J” relatou que precisou afastar todos os funcionários, ficando apenas ele, os colaboradores ficaram cerca de quatro meses afastados, retornando apenas em setembro. A pousada “F” afirmou que o esvaziamento da demanda o obrigou a demitir seus funcionários. Entre os dois meios de hospedagem que não apresentaram diminuição no faturamento e na taxa de ocupação, “A”, não possuía funcionários, e contratou um durante a pandemia, já o “I” não possuía funcionário. Ainda sobre este tópico, o estudo dos autores Pereira e Feitosa (2022) constatou que o número de funcionários impactou a necessidade de demissão durante a pandemia, quanto mais funcionários, menor foi a capacidade de pagar as contas. Já neste estudo, a pousada “E” se destacou por ser uma das que tinha mais funcionários, 13, e não ter realizado demissões no período de pandemia.

A crise foi tamanha que alguns optaram por fechar o estabelecimento, neste estudo, dos treze meios de hospedagem, cinco relataram que fecharam por um tempo, o que foi diferente do estudo feito por Oliveira *et al*. (2021) em 22 meios de hospedagens de Ouro preto-MG, em que mais de 77% dos meios de hospedagem fecharam temporariamente. Destaca-se que todas as hospedagens que fecharam se classificavam como pousadas.

Entre as hospedagens que paralisaram as atividades momentaneamente, duas fecharam entre sete e oito meses, uma por três meses, outra fechou por um ano, já a última fechou apenas por 27 dias. Assim, duas delas acabaram apresentando um período de dias fechados significativamente superior ao da pesquisa de Oliveira *et al.* (2021), em que a média foi de cinco meses de portas fechadas.

O meio de hospedagem “F” não fechou de fato, mas relatou que passou quase oito meses de “portas praticamente fechadas”. As duas que fecharam por mais tempo tiveram demissão, o que pode ter sido devido ao longo tempo que

passaram fechadas. O hostel “J” comentou que apesar de não ter movimento do início da pandemia até julho de 2020, continuou aberto, foi morar no meio de hospedagem e ficou recebendo hóspedes esporadicamente a partir do mês de agosto de 2020, ainda completou dizendo que não fechou pois não teve alternativa . inclusive a gestora da pousada “C” citou que fechar momentaneamente foi uma estratégia para sobreviver a crise, ela ainda descreveu que a queda na receita motivou o fechamento.

Com a diminuição drástica da demanda muitos tiveram que reduzir custos para sobreviver. Neste estudo, apenas quatro meios de hospedagem relataram que não houve cortes de custo. Destaca-se que dois deles foram os que não apresentaram queda de faturamento e de taxa de hospedagem, os hostels “A” e “I”.

Já a maior parte relatou que sim, precisaram fazer cortes, assim como no estudo feito em quatro hospedagens do litoral norte de Pernambuco, em que os participantes também abordaram que a redução de custos foi uma mudança necessária nesse período (Costa; Pereira, 2023).

Dois dos meios de hospedagem citaram cortes generalizados em todas as áreas; “E” relatou redução de custos com alimentação, energia entre outros; três deles relataram que ficaram sem oferecer café da manhã; e dois deles especificaram cortes com lavanderia. Cortes com café da manhã e com lavanderia também foram citados pelos gestores entrevistados no estudo feito em hostels de Porto Alegre-RS, por Pedroso e Grazziotin (2022).

Outra forma de tentar sobreviver à crise foi através de terceiros, assim muitos precisaram recorrer a empréstimos ou buscar assistência do governo. Em relação à empréstimos, cinco relataram que conseguiram. Logo, teve um resultado semelhante ao do estudo com meios de hospedagem de Mossoró, onde de dezoito estabelecimentos, apenas sete recorreram a empréstimos (Almada, 2022). Considerando que apenas duas das hospedagens não relataram ter sofrido impactos financeiros, pode ter ocorrido neste estudo algo parecido com o de Mossoró, em que as empresas não buscaram empréstimo por temer não conseguir pagar as parcelas (Almada, 2022).

Também foi perguntado se houve auxílio do governo, quatro deles relataram terem sido auxiliados pelo governo. O hostel “J” comentou que apenas os grandes meios de hospedagem foram ajudados, porém os quatro que responderam que foram auxiliados são de pequeno porte, assim como todos desta pesquisa. Assim, de uma forma geral, três deles responderam que sim nas duas perguntas, sete não receberam auxílio do governo nem conseguiram empréstimo.

Foi perguntado aos gestores sobre as estratégias utilizadas durante o período de crise. Sobre estratégia, Oliveira (2009, p.177) afirma que: “A finalidade das estratégias é estabelecer quais serão os caminhos, os cursos, os programas de ação que devem ser seguidos para serem alcançados os objetivos, desafios e metas estabelecidos”. Em um período de crise, as estratégias utilizadas podem fazer a diferença para a sobrevivência da empresa.

Como a pergunta era aberta, as respostas foram bem diversificadas. Dois meios de hospedagem afirmaram que não tiveram estratégia. Um dos respondentes comentou que apenas se dedicou em seguir as normas de distanciamento e higiene, para evitar a contaminação por covid-19. O meio de hospedagem “E”, afirmou que voltar a atenção para o turismo de negócios foi uma estratégia.

Dois meios de hospedagem responderam que hospedar trabalhadores da área de saúde foi uma estratégia. O meio de hospedagem “H” relatou que não tiveram muitas estratégias, apenas utilizaram o que tinha no caixa para investir. Dois hostels usaram como estratégia alugar quartos por mês para apenas um pagante, ao invés de quartos compartilhados por diárias, algo também relatado por três hostels do estudo feito por Pedroso e Grazziotin (2022). Um dos gestores respondeu que voltou a se empenhar nas mídias sociais quando começou a ser permitido receber hóspedes novamente, além disso ele citou que precisou ser resiliente nesse momento. A pousada “B” respondeu que promoveu descontos nas diárias.

Assim, de uma forma geral, foi relatado que não havia muita estratégia criativa a ser feita, devido às particularidades desta crise. Dois deles relataram que tiveram que mudar a forma de ofertar o serviço de hospedagem para conseguir superar a baixa demanda e manter-se. O hostel “K” relatou ainda que tem uma pizzaria vizinha

ao hostel, e que isso contribuiu para mantê-lo, visto que a possibilidade do delivery permitiu que a demanda não diminuísse tanto, desta forma o faturamento não foi tão afetado. Outro destaque foi a pousada “E” mudando seu foco maior do segmento turístico de sol e praia para o segmento de turismo de negócios para o turismo de negócios.

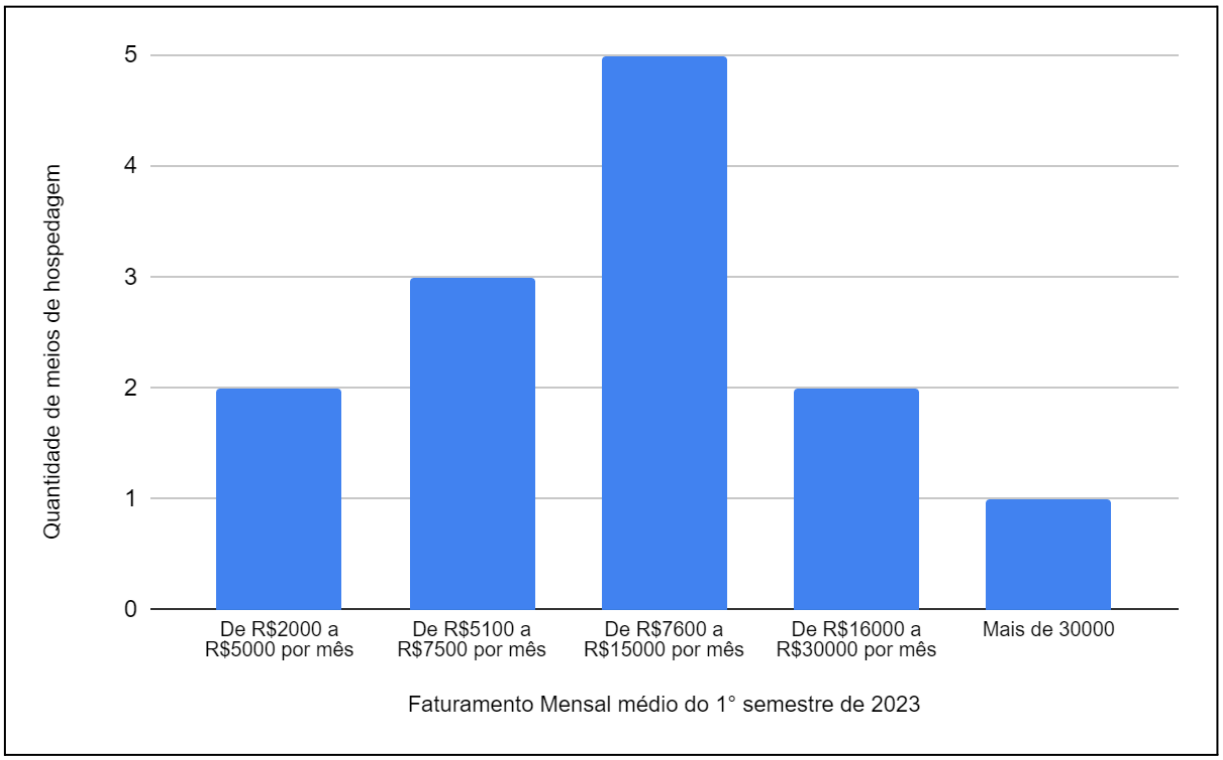
Quanto aos aprendizados deixados pela pandemia, quatro meios de hospedagem citaram tópicos relacionados à educação financeira, um deles especificou que aprendeu que se deve ter um fundo de emergência para crises. Um outro tópico citado na pergunta sobre os aprendizados foi sobre o cuidado no tratamento aos clientes, citado pelos respondentes dois respondentes. Os gestores ”A”, ”I” e “C”, relataram que não aprenderam nada, os dois primeiros não sentiram a crise e o último fechou durante a pandemia. A importância de não desistir foi algo citado por dois gestores, o que remete a resiliência (Costa; Sonaglio; Wiesinieski, 2020), uma habilidade extremamente importante em tempos de crise.

4.5. Período pós-pandemia

Em relação ao período pós-pandemia, primeiramente foram feitas perguntas sobre média de faturamento mensal do primeiro semestre de 2023, cerca de um ano após o anúncio do fim da ESPIN causada pela pandemia da covid-19 (Brasil, 2022b). Dois meios de hospedagem responderam que o faturamento do período foi de R$ 2.000,00 a R$ 5.000,00; um respondeu de R$ 7.600,00 a R$ 15.000,00; cinco deles responderam de R$16000 a R$ 30000; o último deles respondeu que faturou mais de R$ 30.000,00; Esses dados foram ilustrados no gráfico 2.

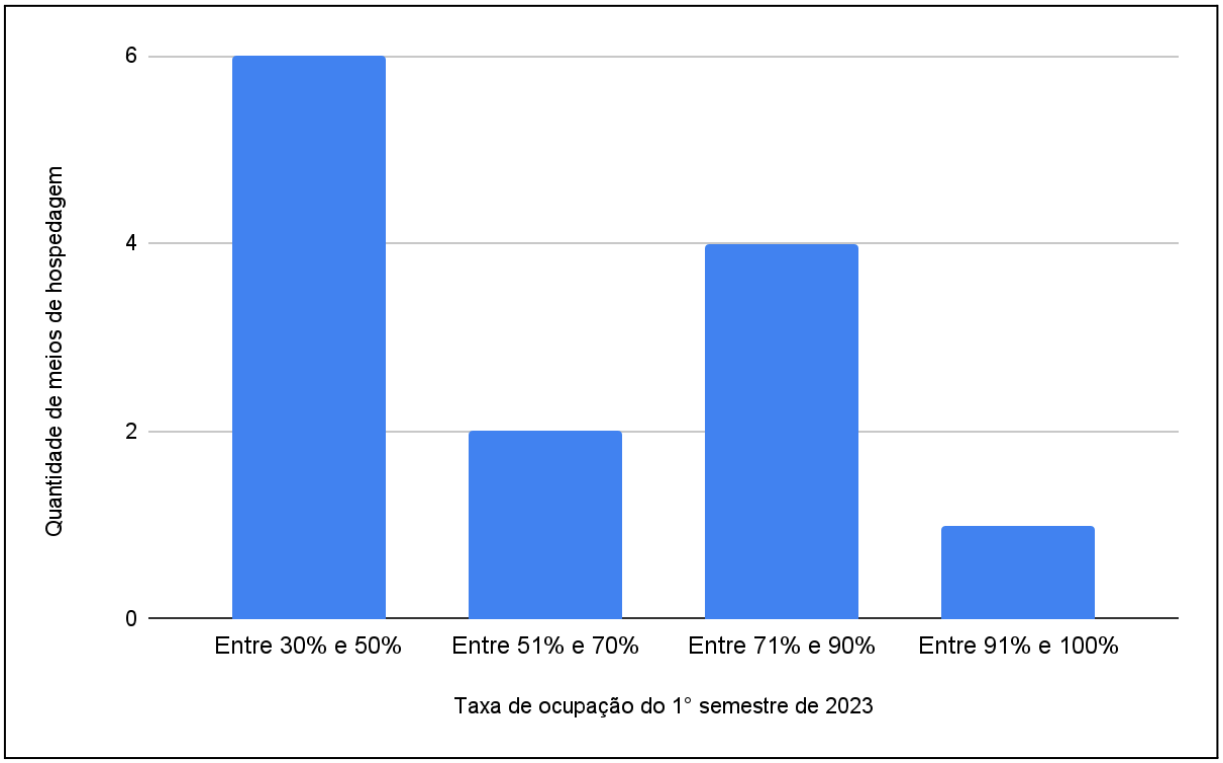
No tocante à taxa de ocupação média do 1º semestre de 2023, seis meios de hospedagem relataram uma taxa de ocupação média entre 30 e 50%; dois apresentaram uma taxa de 51% a 70%; quatro respondentes apresentaram uma taxa entre 71% e 90%; o último deles relatou que a média era de 100%. Esses dados foram ilustrados no gráfico 3

Gráfico 2: Faturamento mensal médio do primeiro semestre de 2023.



Fonte: elaborado pelo autor.

Gráfico 3: Taxa de ocupação média do primeiro semestre de 2023.



Fonte: elaborado pelo autor.

Assim, pode-se perceber uma certa melhora para esses meios de hospedagens, incluindo alguns que estão com melhores resultados do que o período pré-pandemia. Porém, quando perguntados se já haviam se recuperado da crise, dos treze, dez expressaram que não. “A” e “I”, conforme dito anteriormente, não apresentaram alterações nos resultados, portanto na percepção deles, não passaram por uma crise. Já o meio de hospedagem “M” relatou que a situação ainda está regular.

O hostel “J” relatou que apesar das taxas de faturamento e ocupação terem voltado ao normal, ainda ficou um déficit enorme do período de pandemia. A empresa ainda frisou que a sazonalidade do setor também dificulta manter o negócio aberto. O hostel “H” relatou que apesar do fim da pandemia a inflação dificultou a possibilidade de recuperação.

A pousada “G” relatou que os negócios ainda não voltaram ao normal para eles, pois continuam recebendo mais trabalhadores do que turistas de “sol e praia", além disso precisam de ofertas promocionais para atrair hóspedes. A respondente “G” ainda destacou que recebiam mais turistas regionais do que nacionais. “F” relatou que não se recuperou, inclusive, destacou que o ano de 2022 foi mais positivo para ele do que o ano de 2023. Sendo assim percebe-se que na percepção dos participantes da pesquisa, os efeitos da pandemia ainda prejudicam o setor de turismo.

5. CONCLUSÃO

Este estudo abordou os impactos que a pandemia de COVID-19 causou no setor de turismo, com foco em hostels e pousadas. Para isso, foi analisado um público de 13 agentes.

O período de Pandemia foi marcado por uma forte crise sanitária que ocasionou milhões de mortes e alterou a vida de muitas pessoas. Na questão econômica, o setor de turismo foi fortemente afetado, devido às medidas de isolamento e distanciamento necessárias para evitar a propagação da doença.

Como Maceió é uma cidade turística, foi importante analisar os impactos causados pela crise da pandemia em meios de hospedagem de pequeno porte e também relatar como conseguiram manter-se neste período.

O objetivo do estudo foi analisar como hostels e pousadas de Maceió foram impactados pela pandemia de covid-19. Primeiramente, por meio das perguntas sobre perfil foi possível entender as características principais dos participantes da pesquisa. Através dos relatos sobre faturamento, taxa de ocupação, demissões e cortes de custos foi possível fazer uma breve análise dos impactos financeiros. A pergunta sobre as estratégias juntamente com a questão das adaptações que foram realizadas no negócio, contribuíram para saber o que foi necessário ser feito para sobreviver à crise.

Além disso, houve perguntas que foram essenciais para analisar a situação das hospedagens no período pós-pandemia, relatando se já houve uma recuperação e normalização. Por último, após compreender quais foram os impactos negativos, a pergunta sobre aprendizado foi importante para entender a percepção dos participantes da pesquisa sobre se conseguiram absorver algo positivo e construtivo deste período de crise.

No tocante aos impactos financeiros sofridos pelos meios de hospedagem quase todos apresentaram drásticas quedas tanto de faturamento quanto de taxa de hospedagem, apenas o hostel “A” e o hostel “I” afirmaram não terem sido afetados

pela pandemia de nenhuma forma. Assim, neste grupo estudado foi percebido que a diminuição do faturamento foi acima da média de estudos semelhantes. Quatro pousadas fecharam as portas por um período, duas delas, “C” e “D”, fecharam por um longo tempo.

Além disso, cinco dos treze meios de hospedagem, devido às dificuldades financeiras tiveram que demitir ou afastar momentaneamente seus funcionários, é preciso pontuar também que neste grupo apenas um dos gestores contratou funcionário neste período. A maioria deles também tiveram que reduzir custos. Outra consequência foi que uma boa parte dos respondentes teve que recorrer a terceiros para conseguir sobreviver nesse período de pandemia.

Quanto às estratégias utilizadas, de forma geral, não havia muitas possibilidades de usar a criatividade. O que mais tinha pra ser feito envolvia as restrições exigidas pelo governo e corte custos na hospedagem, e, em alguns casos, fechamento temporário da empresa.

Porém este estudo também compreendeu aqueles que mudaram a forma do negócio funcionar, dois dos hostels optaram por mudar a forma do negócio nesse período.Teve também a pousada que mudou seu segmento de mercado turístico durante o período da pandemia de covid-19.

Já em relação aos aprendizados, a maioria dos gestores enfatizou termos relacionados à educação financeira e perseverança. Apenas dois meios de hospedagem relataram que não sofreram com a crise.

No tocante ao desempenho econômico no primeiro semestre de 2023, os meios de hospedagem apresentaram faturamentos e taxas de ocupação próximas da normalidade. Apesar disso, a maioria deles relatou não ter se recuperado da crise ainda.

Pode-se concluir que a pandemia gerou efeitos que, mesmo com o seu fim, ainda há seu reflexo nos meios de hospedagem estudados, no caso, as pousadas e hostels da cidade de Maceió, principalmente por serem de pequeno porte , que se demonstraram mais frágeis e vulneráveis no período da pandemia de COVID-19. Assim, o grupo estudado nesta pesquisa refletiu os impactos causados no setor de hospedagens pelo mundo.

A principal limitação foi a escolha por aplicação do questionário pelo google forms pois muitos não responderam o questionário. Outra limitação, foi que mesmo sendo explicado a profundidade esperada nas respostas, alguns gestores responderam de forma rasa. Para estudos futuros, seria interessante conter um foco maior no período pós-pandemia, o decreto do fim da pandemia completa um ano em 2024, assim o processo de recuperação poderá ser tratado de uma forma mais abrangente do que foi possível neste estudo. Outra sugestão seria realizar o estudo com uma quantidade maior de meios de hospedagens para se ter uma visão mais próxima da realidade.

REFERÊNCIAS

ALAGOAS. **Dados de turismo**: Perfil Municípios alagoanos. [s.l.]: Alagoas em dados, 14 mai. 2021. Atualizado em 3 nov. 2022. Disponível em: https://dados.al.gov.br/catalogo/nl/dataset/dados-de-turismo-perfil-municipal. Acesso em: 10/03/2024.

ALMADA, J. A. B. (org.). **Espaço, cidade e turismo**: a produção geográfica do laboratório de geografia humana da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Mossoró: Edições UERN, 2023.

AMB- Associação médica brasileira. **Vacinação COVID-19 no Brasil: Passado, Presente e Desafios Futuros.** [*S.l.*]: AMB, 14 set. 2021. Disponível em: https://amb.org.br/noticias/vacinacao-covid-19-no-brasil-passado-presente-e-desafios-futuros/. Acesso em: 17 mar. 2023.

ANDRADE,G. A. S. **Resiliência organizacional de micro e pequenas empresas brasileiras no período pandêmico:** uma abordagem a partir do uso de mídias sociais, social-crm e aceitação tecnológica. Dissertação (Pós graduação em Ciências contábeis) - Escola de administração e negócios, Universidade Federal de Mato Grosso do sul, Campo Grande, p. 130. 2023.

BAHLS, A. A. D. S. M. Hostel, uma proposta de revisão conceitual para a abordagem de futuras pesquisas. **Revista Turismo: Visão e Ação**, v.20, n.2, p.294-310, 2018a.

BAHLS, A. A. D. S. M. Hostel: **Uma proposta conceitual**. Itajaí: UNIVALI, 2018b.

BENI, M. C. 2020. Turismo e Covid-19: algumas reflexões. **Revista rosa dos ventos**, v.12, n.3, p.1-23, 2020.

BRASIL. Ministério do turismo. **Marcos conceituais**. Brasília, DF: Ministério do turismo, 2001. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf. Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. Ministério do turismo. **Portaria MTUR Nº 100, de 16 de junho de 2011**. Brasília, DF: Ministério do turismo, 21 mar. 2016. Atualizado em 08 fev. 2022. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011. Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. Ministério do turismo. Secretaria nacional de estruturação do turismo. Departamento de ordenamento do turismo. **Categorização dos municípios das regiões turísticas do mapa do turismo Brasileiro**: perguntas e respostas. Brasília, DF: ago. 2019. P. 7. Disponível em: http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/Perguntas_espostas_Categorizacao_2019.pdf. Acesso em: 18 mar. 2024.

BRASIL. **Setor de turismo avança em faturamento e geração de emprego, diz pesquisa**. Brasília, DF: Serviços e informações do Brasil, 9 mar. 2020. Atualizado em 10 jan. 2023. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2020/03/setor-de-turismo-avanca-no-faturamento-e-geracao-de-emprego-diz-pesquisa. Acesso em: 16 mar. 2024.

BRASIL. Ministerio da saúde. **Brasil completa seis semanas com queda na média de mortes por Covid-19 desde o pico da Ômicron**. Brasília: Ministério da saúde, 2 abr. 2022a. Atualizado em 3 nov. 2022. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/abril/brasil-completa-seis-semanas-com-queda-na-media-de-mortes-por-covid-19-desde-o-pico-da-omicron. Acesso em: 22 mar. 2024.

BRASIL. Ministério da saúde. **Ministério da saúde declara fim da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional pela Covid-19**. Brasília, DF: Ministério da saúde, 22 abr. 2022b. Atualizado em 3 nov. 2022. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/abril/ministerio-da-saude-declara-fim-da-emergencia-em-saude-publica-de-importancia-nacional-pela-covid-19. Acesso em: 19 out. 2023.

BRASIL. Ministério do turismo. **Radar do turismo**: Informações estatísticas do turismo no Brasil. Brasília, DF, out. 2022c. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/observatorio/radar-do-turismo/BoletimRadardoTurismoA1N9_c.pdf. Acesso em: 16 mar. 2024.

BRASIL. Ministério do turismo. **Atividades turísticas crescem 29,9% em 2022**. Brasília, DF: Ministério do turismo, 10 jul. 2023a. Disponível em:https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/atividades-turisticas-crescem-29-9-em-2022. Acesso em: 16 out.2023.

BRASIL. Secretaria de comunicação social. **Setor de serviços tem terceira alta consecutiva e cresce 0,5% em julho**. Brasília, DF: Secretaria de comunicação social, 14 set. 2023b. Disponível em: https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2023/09/volume-do-setor-de-servicos-cresce-0-5-em-julho. Acesso em: 24 mar 2024.

BRASIL. Ministério do turismo. **Turismo fatura R$ 40,93 bilhões em novembro de 2023, e tem o melhor desempenho dos últimos 10 anos para o mês**: No acumulado do ano, de janeiro a novembro, as atividades turísticas apresentaram

saldo positivo de 7,5%, em relação ao mesmo período de 2022. Brasília, DF: Ministério do turismo, 1 fev. 2024a. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-fatura-r-40-93-bilhoes-em-novembro-de-2023-e-tem-o-melhor-desempenho-dos-ultimos-10-anos-para-o-mes. Acesso em: 16 mar 2024.

BRASIL. Ministério da saúde. SUVA- Secretaria de vigilância em saúde e ambiente. **Painel coronavírus**. Brasília: SUVA, 21 mar. 2024c. Disponível em: https://covid.saude.gov.br/. Acesso em: 22 mar. 2024.

BRASIL. Ministério do turismo. **Mapa do turismo**: 2024b. Brasília, DF: Ministério do turismo, 2024b. Disponível em: https://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home. Acesso em: 18 mar. 2024.

CABRAL, U. **De 2020 para 2021, gastos com turismo caem de R$ 11,0 bilhões para R$ 9,8 bilhões**. Agência IBGE Notícias, [*s.l.*], 6 jul. 2022. Atualizado em 21 jul. 2022. Estatísticas sociais. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34228-de-2020-para-2021-gastos-com-turismo-caem-de-r-11-0-bilhoes-para-r-9-8-bilhoes. Acesso em: 19 out. 2023.

CERVI, E. U. **Manual de métodos quantitativos para iniciantes em ciência política**. 1. ed. Curitiba: CPOP-UFPR, 2017.

CONGRESSO NACIONAL. **Medida Provisória n° 936, de 2020**. [*S.l.*]: Congresso nacional, 6 jul 2020a. Disponível em: https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/-/mpv/141375. Acesso em: 7 fev. 2024.

CONGRESSO NACIONAL. **Medida Provisória n° 948, de 2020**. [*S.l.*]: Congresso nacional, 24 ago. 2020b. Disponível em: https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/-/mpv/141495. Acesso em: 7 fev. 2024.

CONGRESSO NACIONAL. **Medida Provisória n° 963, de 2020**. [*S.l.*]: Congresso nacional, 2020c. Disponível em: https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/-/mpv/141866. Acesso em: 7 fev. 2024.

COOPER. *et al*. **Turismo: princípios e práticas**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

COSTA, E. C. A.; PEREIRA, Y. V. As capacidades dinâmicas e o empreendedorismo internacional na pandemia: análise dos meios de hospedagem do litoral norte de Pernambuco. **Revista eletrônica Ciências da Administração e Turismo**; v.11, n.1, 2023.

COSTA, N. S.; DE PAULA, D. P. Efeitos da pandemia da Covid-19 sobre os meios de hospedagens dos principais destinos turísticos do litoral do Ceará, Brasil. **Ateliê Geográfico**, Goiânia, v.16. n.2, p.86-103, 2022.

COSTA, S. P.; SONAGLIO, K. E. WIESINIESKI, L. B. A emergência da resiliência no planejamento e gestão turística. ***Brazilian journal of development***, Curitiba, v.6, n.11, p.91653-91669, 2020.

CRODA, J. H. R.; GARCIA, L. P. Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da COVID-19. **Revista epidemiologia e serviços de saúde**, Brasília, DF v.29, n.1, p.1-3, 2020.

DIAS, C. P.; FEGER, J. E. Panorama dos impactos da pandemia instaurada pela COVID-19 no setor hoteleiro de Florianópolis/SC. **Espaço e tempo midiáticos**, v.3, n.2, p.79-90, 2020.

DIAS, L. C. **Momento Histórico: Tem início a vacinação contra a Covid-19 pelo mundo**. Jornal da UNICAMP, [*s.l.*], 2020 . Disponível em: https://www.unicamp.br/unicamp/ju/artigos/luiz-carlos-dia/momento-historico-tem-inicio-vacinacao-contra-covid-19-pelo-mundo. Acesso em:19 out. 2023.

FONSECA, G. P. S.; SALCEDA, J. M. C.; MENDES, L. G. Impactos da Pandemia de Covid-19 no setor do turismo em Chapada dos Guimarães - MT. **Revista Formação (Online)**, [*s.l.*], v. 29, n. 55 - Dossiê, p. 221-249, 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, I. **Com serviços afetados pela pandemia, PIB de 2020 cai 3,3%**. [*s.l.*]: Agência IBGE de notícias, 4 nov. 2022. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/35349-com-servicos-afetados-pela-pandemia-pib-de-2020-cai-3-3. Acesso em: 14 fev. 2024.

GUARDIA, S. M.; TAVEIRA, M. S.; FRANÇA, R. S. Efeitos da pandemia do novo coronavírus (Covid -19) no setor turístico da região Nordeste do Brasil. **Revista de turismo e patrimônio cultural**, [*s.l.*], v.20, n.1, p. 69-81, 2022.

GUIMARÃES, C.A. **Estudo mostra retrato do setor aéreo nacional e impactos da Covid-19**. Agência IBGE Notícias, [*s.l.*], 10 dez. 2021. Atualizado em 28 jan. 2022. Estatísticas sociais. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/32525-estudo-mostra-retrato-do-setor-aereo-nacional-e-impactos-da-covid-19. Acesso em: 31 mar. 2024.

HONÓRIO, I. C.; ROCHA,I. O. Impactos da pandemia de covid-19 em meios de hospedagem do município de Aracati, Ceará [Brasil]. **Rosa dos Ventos -Turismo e Hospitalidade**, v.14, n.4, p. 1096-1109, 2022.fiocruz

IBGE- Instituto brasileiro de geografia e estatística. **Indicadores IBGE-pesquisa mensal de serviços dezembro 2020**. IBGE, 11 fev. 2021. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2419/pms_2020_dez.pdf. Acesso em: 08 mar. 2024.

LEONEL, F. **Brasil celebra um ano da vacina contra a Covid-19**. FIOCRUZ, 2022. Disponível em: https://portal.fiocruz.br/noticia/brasil-celebra-um-ano-da-vacina-contra-covid-19. Acesso em: 19 out. 2023.

LUBURIĆ, R. *A Model of Crisis Prevention (Based on managing change, quality management and risk management).* ***Journal of Central Banking Theory and Practice***, Varsóvia, Polônia, v.8, n.2, p. 33-49, 2019.

MACEIÓ. Secretaria de turismo, esporte e lazer. **Protocolo Experimente Maceió**: manual de boas práticas destino Maceió 2020. Maceió, AL: Secretaria de turismo, esporte e lazer, 2020. Disponível em: https://www.mercadoeeventos.com.br/wp-content/uploads/2020/07/SEMTEL-Protocolo-Experimente-Maceio%CC%81.pdf. Acesso em: 21 fev. 2024.

MATO GROSSO. Secretaria de estado de desenvolvimento econômico. **Impactos e perspectivas para o setor de turismo em Mato Grosso**. Cuiabá, MT: Secretaria de estado de desenvolvimento econômico, fev. 2021. Disponível em: https://www.sedec.mt.gov.br/documents/195466/13909679/Info+Impactos+e+Perspectivas+do+Setor+de+Turismo+MT+-+02_2021.pdf/16812570-a305-15c8-7451-adfca2335b88. Acesso em: 21 fev. 2024.

MATTA,G. C. *et al*. (org.). **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil**: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2021.

MONTEJANO, J. M. **Estrutura do mercado turístico**. 2. ed. São Paulo: ROCA, 2001.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico**: Conceitos, metodologia e práticas. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, E. S. O; *et al*. Impactos da pandemia da covid-19 no turismo de Ouro Preto – MG. **Revista anais brasileiros de estudos turísticos/ABET**, Juiz de fora, v.11, n.único, p.1-18, 2021.

OLIVEIRA, K.; LIRA, S.; VIEIRA, T. **Análise das medidas de flexibilização e retomada de atividades durante a pandemia de COVID-19 propostas em junho pelo Governo do Estado de Alagoas**. Maceió: UFAL, p.37. 2020.

OMT- Organização mundial de turismo. **Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism**. [*S.l.*]: OMT, 24 mar. 2020. P. 16. Disponível em: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/24-03Coronavirus.pdf. Acesso em: 8 mar. 2024.

ONU- Organização das Nações Unidas. **International recommendations for tourism statistics 2008**. Nova Iorque: ONU, 2010. P. 134 Disponível em: https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=21. Acesso em: 21 fev. 2024.

OPAS- Organização panamericana da saúde. **Coronavírus**. [*S.l.*]: OPAS, [2020]. Disponível em: https://www.paho.org/pt/topicos/coronavirus Acesso em: 19 out. 2023.

OPAS- Organização panamericana da saúde. **Folha informativa sobre COVID-19**. [*S.l.*]: OPAS, [2021]. Disponível em: https://www.paho.org/pt/covid19. Acesso em: 19 out. 2023.

OPAS- Organização panamericana da saúde. **OMS declara fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional referente à COVID-19**. *[s.l.]*: OPAS, 5 mar. 2023. Disponível em: https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente. Acesso em: 19 out. 2023.

PEDROSO, D. B. A.; GRAZZIOTIN,C. **Pandemia de Covid-19 e o impacto na oferta de vagas de hospedagem nos Hostels**: Estratégias adotadas para o enfrentamento de crise no setor de hospedagem. TCC (Tecnologia em gestão de turismo)- Instituto Federal de Farroupilha, São Borja, 2022.

PEREIRA, A. B.; FEITOSA, P. H. A. Turismo, economia criativa e a Covid-19 no Brasil: Um estudo sobre a sobrevivência das micro e pequenas empresas. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo**, *[s.l.]*, v. 16, n.1, p. 170-189, 2022.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABAHY, W. A. Análise e perspectivas do turismo no Brasil. **Revista brasileira de pesquisa em turismo**, São Paulo, v.14, n.1, p. 1-13, 2020.

RANGEL, M. G. **Destinação turística Maceió**: ciclo de vida e perspectivas de crescimento nos próximos anos. Dissertação (Mestrado em desenvolvimento e meio

ambiente: desenvolvimento sustentável) - Instituto de Geografia, Desenvolvimento e Meio Ambiente, Universidade Federal de Alagoas. p. 166. 2010.

REJOWSKI. *et al*. **Turismo no percurso do tempo**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2002.

SALES, I. K. B.; MACÊDO, M. E. C. O Impacto da Pandemia da COVID-19 no Cenário das Micro e Pequenas Empresas. **Revista de psicologia: Periódico multidisciplinar**, *[s.l.]*, v. 15, n.57, p. 215-229, 2021.

SÃO PAULO. **Primeira vacinada do país, enfermeira Mônica Calazans ajuda a salvar vidas em SP**: Aos 54 anos e com perfil de alto risco para COVID-19, ela não deixou de atuar em hospitais: "campanha é recomeço de vida digna para todos". São Paulo: Governo do estado de São Paulo, 17 jan. 2021a. Disponível em: https://www.saopaulo.sp.gov.br/noticias-coronavirus/primeira-vacinada-do-pais-enfermeira-monica-calazans-ajuda-a-salvar-vidas-em-sp/. Acesso em: 17 mar. 2024.

SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Instituto Butantan. **Retrospectiva 2021**: segundo ano da pandemia é marcado pelo avanço da vacinação contra Covid-19 no Brasil. São Paulo: Instituto Butantan, 31 dez. 2021b. Disponível: em:https://butantan.gov.br/noticias/retrospectiva-2021-segundo-ano-da-pandemia-e-marcado-pelo-avanco-da-vacinacao-contra-covid-19-no-brasil. Acesso em: 22 mar. 2024.

SANTOS, A. K. F. **Impactos da pandemia da covid-19 na hotelaria de Maceió-al**: estratégias perante à crise. TCC (Bacharelado em turismo)- Universidade Federal De Alagoas, Penedo, 2022.

SANTOS, G. E. D. **Emprego no turismo**: painel dinâmico de empregos formais nas atividades características do turismo. São Paulo, 2023. Disponível em: https://sites.usp.br/neat/emprego-no-turismo. Acesso em: 2 fev. 2024.

SCHEUER, L.; ANACLETO, A.; XAVIER, J. R. Os impactos da covid-19 nas pequenas pousadas do litoral do Paraná: reflexões, desafios e oportunidades pós-pandemia. **Revista Princípios**, *[s.l.]*, v.40, n.141, p. 298-315, 2021.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa** .6.ed. Brasília: DIEESE, 2013. p.288. Disponível em: https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf. Acesso em: 18 mar. 2023.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Hostel**: Perfil dos turistas. [*S.l.*]: Sebrae, fev. 2015. P. 64. Disponível em:

https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RJ/Artigos/Pesquisa%20Hostels.pdf. Acesso em: 16 out. 2023.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Reduzir gastos**. [*S.l.*]: SEBRAE, 17 nov. 2016. Atualizado em 30 set. 2021. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/reduzir-gastos,779d03c4d8378510VgnVCM1000004c00210aRCRD. Acesso em :4 fev. 2024.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Turismo**: Resumo setorial da pesquisa com empresários**.** 7ª ed**.** [*S.l.*]: Sebrae, 2020. P. 3. Disponível em: https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/31b464d2fcdb8f79bcb9b9c67a5ccf5e/$File/30523.pdf. Acesso em: 16/10/2023.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Turismo**: Resumo setorial da pesquisa com empresários. 13 ed**.** [*S.l.*]: Biblioteca interativa Sebrae, 2021. P. 3. Disponível em: https://bibliotecas. sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/f2d7a763f30800bb4f031124f093c72b/$File/31040.pdf. Acesso em: 16 out. 2023.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Ideias de negócio**: Pousada. [*S.l.*]: Sebrae, 2022. P. 61. Disponível em: https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/IDEIAS_DE_NEGOCIO/PDFS/377.pdf. Acesso em: 16 out. 2023.

SORDI, A. O.; MANFRO, G. G.; HAUCK, S. O Conceito de Resiliência: Diferentes Olhares. **Revista brasileira de psicoterapia**, v.13, n.2, p.115-132, 2011.

TAVARES, F. O.; BREA, J. A. F. Determinantes de preferência nos Hostels: Uma revisão da literatura. **Revista *espacios***, v.38, n.61, p.18-29, 2017.

THAYNAN, L. **Linha do tempo: Um ano de pandemia da Covid-19 em Alagoas**. Agência Tatu, [*s.l.*], 5 mar. 2021. Disponível em: https://www.agenciatatu.com.br/noticia/linha-do-tempo-um-ano-de-pandemia-da-covid-19-em-alagoas/. Acesso em:19 out. 2023.

TOMÉ, L., M. **Setor de turismo**: impactos da pandemia. Caderno setorial ETENE, v.5, n.122, p.1-8, Banco do Nordeste do Brasil, 2020.

TOMÉ, L. M. **Comércio e serviços**: Turismo. Caderno setorial ETENE, v.8, n.281,p.1-11,Banco do nordeste do Brasil, 2023.

VASCONCELOS, D. A. L.; ARAÚJO, L. M; RAMOS, S. P. Turismo de sol e mar e a territorialização do destino Maceió, Brasil. PASOS. **Revista de Turismo *y* Patrimonio Cultural**, San Cristóbal de la Laguna, Espanha, v. 17, n. 4, 2019.

VIECELI, L. **Avanço da vacinação libera turismo e setor prevê retomada das viagens no fim do ano**: Segmento diminui perdas com restrições menores e aposta em datas como Réveillon. Folha de São Paulo, São Paulo, 16 out. 2021. Mercado. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/10/avanco-da-vacinacao-libera-turismo-e-setor-preve-retomada-das-viagens-no-fim-do-ano.shtml. Acesso em: 14 mar. 2024.

VIGNATI, F. **Gestão de destinos turísticos**: como atrair pessoas para pólos, cidades e países. Rio de janeiro: Editora SENAC Rio, 2008.

ZANELLA, L. C. H.; ANGELONI, M. T. Pousadas: uma alternativa criativa de hospedagem. **Revista turismo- Visão e ação**, v.8, n.2, p. 253-271, 2006.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO

SEÇÃO 1: APRESENTAÇÃO

Este questionário servirá como instrumento de pesquisa para um TCC do curso de administração da universidade federal de Alagoas. O tema é: "os impactos causados pela pandemia em hostels e pousadas de Maceió. Para responder este questionário o meio de hospedagem precisa ter sido aberto antes do período de pandemia. Este questionário deve ser respondido pelo dono do estabelecimento. Pretendo abordar no mínimo 12 hostels e pousadas, e definitivamente não irei divulgar o nome de nenhuma pousada no estudo.

SEÇÃO 2: PERFIL DO GESTOR

1- Qual é a sua Idade?
( ) 18 a 24 anos
( ) 25 a 39 anos
( ) 40 a 49 anos
( ) 50 a 59 anos
( ) 60 anos ou mais

2- Qual é o seu gênero ?
( ) Feminino
( )Maculino

3- Qual é a sua formação escolar?
( ) Fundamental incompleta
( ) Fundamental completo
( ) Ensino médio completo
( ) Ensino superior incompleto
( ) Ensino superior completo

4- Caso tenha ensino superior completo,qual é a sua área de formação ?

5- Em que mês e ano o seu meio de hospedagem foi fundado?

SEÇÃO 3: PERFIL DO MEIO DE HOSPEDAGEM

6- Quantos quartos são disponibilizados pelo seu meio de hospedagem?

7- Quantos leitos são disponibilizados pelo seu meio de hospedagem?

8- Quais são os serviços ofertados pelo seu meio de hospedagem?

9- Quantos funcionários o meio de hospedagem tem atualmente?

SEÇÃO 4: Situação financeira dos meios de hospedagem no anterior à pandemia

10- Como era a situação financeira do meio de hospedagem no ano de 2019 *
( ) Boa
( ) razoável
( ) ruim

11- Qual era a média de faturamento mensal do meio de hospedagem no ano de 2019?
( ) até R$2000 por mês
( ) De R$2000 a R$5 mil por mês
( ) de R$5000 a R$7500 por mês
( ) De R$7500 a R$15000 por mês
( ) De R$15000 a R$30.000 por mês
( ) Mais de R$30.000 por mês

SEÇÃO 5: IMPACTOS SOFRIDOS NA PANDEMIA E ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA O ENFRENTAMENTO DA CRISE

12- Houve contratação ou demissão de funcionários durante o período mais crítico * de pandemia(2020)?
( ) demissão de um a dois funcionários
( ) demissão de 3 a 5 funcionários
( ) demissão de 5 funcionários
( ) não houve demissão
( ) houve contratação

13- Durante a pandemia, o meio de hospedagem chegou a fechar as portas temporariamente? Se sim, por quanto tempo o estabelecimento ficou fechado?

14- Para que as medidas sanitárias fossem respeitadas, quais as alterações que foram necessárias ser feitas nos serviços ofertados pelo meio de hospedagem?

15- Houve cortes de custos no meio de hospedagem? se sim, quais foram os principais?

16- Houve ajuda do governo durante o período de pandemia?
( ) Sim
( ) Não

17- A sua organização conseguiu empréstimo durante o período mais crítico da pandemia(2020)?
( ) Sim
( )Não

18- De quanto foi a diminuição aproximada no faturamento do meio de hospedagem nos anos críticos da pandemia (2020 e 2021) em relação ao ano de 2019?

19- De quanto foi a média de faturamento mensal do primeiro semestre de 2023?
( ) até R$2000 por mês
( ) de R$2000 a R$5 mil por mês
( ) de R$5000 a R$7500 por mês
( ) de R$7500 a R$15000 por mês
( ) de R$15000 a R$30000 por mês
( ) mais de R$30000 por mês

20- De quanto foi a diminuição aproximada da taxa de ocupação nos anos críticos de pandemia(2020 e 2021) em relação ao ano de 2019?

21- Quais foram os principais aprendizados que o período da pandemia deixou para o seu negócio lidar com períodos de crise?

SEÇÃO 5: Período pós-pandemia

22- Quanto foi a taxa de ocupação média do 1º semestre de 2023?

23- Quais foram as estratégias e os meios utilizados para que o meio de hospedagem continuasse aberto durante a pandemia?

24- Você considera que o seu meio de hospedagem se recuperou da crise causada pela pandemia? Se sim, em que período foi que esse processo de recuperação se iniciou?