

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

RONALDO ROCHA REIS

**IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA PANDEMIA DA COVID-19 NA
HOSPEDAGEM TURÍSTICA:** uma análise sobre a percepção gerencial nos
estabelecimentos de hospedagem de Barreirinhas-MA

São Luís

2022

RONALDO ROCHA REIS

**IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA PANDEMIA DA COVID-19 NA
HOSPEDAGEM TURÍSTICA: uma análise sobre a percepção gerencial nos
estabelecimentos de hospedagem de Barreirinhas-MA**

Artigo apresentado ao curso de Administração da
Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como pré-
requisito para obtenção do título acadêmico.
Orientadora: Prof.^a Aline Alvares Melo

São Luís

2022

Rocha Reis, Ronaldo.

Impactos socioeconômicos da pandemia da COVID-19 na hospedagem turística: uma análise sobre a percepção gerencial nos estabelecimentos de hospedagem de Barreirinhas-MA. – 2022.

23 f.

Orientador(a): Aline Alvares Melo.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. Turismo. 2. Barreirinhas. 3. COVID-19. I. Alvares Melo, Aline.
II. Título.

RONALDO ROCHA REIS

**IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA PANDEMIA DA COVID-19 NA
HOSPEDAGEM TURÍSTICA: uma análise sobre a percepção gerencial nos
estabelecimentos de hospedagem de Barreirinhas-MA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,
apresentado como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração da Universidade Federal do
Maranhão - UFMA.

Orientadora: Prof.^a Aline Alvares Melo

Aprovado em: 18/07/2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Aline Alvares Melo (orientadora)

Dr.^a em Administração

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ademir da Rosa Martins

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Nilson Costa Santos

Dr. em Engenharia Elétrica

Universidade Federal do Maranhão

RESUMO

O turismo é um setor econômico de grande importância em escala global e local, e tem relação direta com o desenvolvimento de algumas regiões como no caso do Brasil, o setor do turismo está ligado diretamente a setores de serviços e que cidades inteiras dependem economicamente dele. Acredita-se que as atividades turísticas de Barreirinhas no Maranhão, que é portal de entrada para os Lençóis Maranhenses, foram bastante afetadas com a pandemia da COVID-19. Nesse sentido, a pesquisa tem como objetivo analisar os impactos que a COVID-19 causou nos meios de hospedagem no município de Barreirinhas no estado do Maranhão, entender quais foram as estratégias dos gerentes para com esse cenário, analisar as ações do poder público, e por fim analisar as ações realizadas pelas empresas para mitigar os impactos. O método de abordagem foi o quali-quantitativo que consiste na combinação de duas abordagens dispondo de uma parte qualitativa e outra quantitativa. Nesse contexto buscou-se entender como a administração das empresas cuidou das despesas no período em que ficaram fechadas, as repostas foram bem diversificadas. Dessa forma cada empresa utilizou a estratégia que lhe cabia no momento, o que fica notório é a variedade de alternativas, assim como nas ações ligadas aos funcionários. As principais conclusões desse estudo é que a “superação” dos impactos gerados pela crise do COVID-19 nas empresas foram méritos destas, uma vez que se constatou uma limitação por parte do Estado com relação às intervenções. Ficou evidente também a tentativa de se manterem abertas e ativas, considerando as orientações sanitárias, em que as próprias empresas elaboraram seus próprios manuais de proteção com orientação de órgãos sanitários.

Palavras-chave: Turismo; Barreirinhas; COVID-19.

ABSTRACT

Tourism is an economic sector of great importance on a global and local scale, and is directly related to the development of some regions, as in the case of Brazil, the tourism sector is directly linked to service sectors and entire cities depend on it economically. It is believed that the tourism activities of Barreirinhas in Maranhão, the gateway to the Lençóis Maranhenses, have been affected by the pandemic of COVID-19. In this sense, the research aims to analyze the impacts that the COVID-19 caused in the means of accommodation in the municipality of Barreirinhas in the state of Maranhão, understand what were the strategies of managers to deal with this scenario, analyze the actions of the government, and finally analyze the actions taken by companies to mitigate the impacts. The approach method was qualitative-quantitative, which consists of a combination of two approaches, with a qualitative part and a quantitative part. In this context, we tried to understand how the companies' management took care of the expenses during the period in which they were closed. In this way, each company used the strategy that suited them at the time, and what is clear is the variety of alternatives, as well as in the actions linked to the employees. The main conclusions of this study are that the "overcoming" of the impacts generated by the COVID-19 crisis in the companies was a merit of the companies, since a limitation on the part of the State with regard to interventions was observed. It was also evident that they tried to keep themselves open and active, considering the health guidelines, in which the companies themselves prepared their own protection manuals with guidance from health agencies.

Keywords: Tourism; Barreirinhas; COVID-19.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	O POTENCIAL TURÍSTICO NO BRASIL E EM BARREIRINHAS.....	8
3	PANDEMIA DA COVID-19.....	10
3.1	Setores do turismo mais impactados pela pandemia da COVID-19.....	11
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	12
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	14
5.1	Identificação da área de pesquisa.....	14
5.2	Características das empresas analisadas.....	15
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
	REFERÊNCIAS.....	22
	ANEXO – QUESTIONÁRIO APLICADO.....	26

IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA PANDEMIA DA COVID-19 NA HOSPEDAGEM TURÍSTICA: uma análise sobre a percepção gerencial nos estabelecimentos de hospedagem de Barreirinhas-MA

Ronaldo Rocha Reis ¹
Aline Alvares Melo ²

Resumo: O turismo é um setor econômico de grande importância em escala global e local, e tem relação direta com o desenvolvimento de algumas regiões como no caso do Brasil, o setor do turismo está ligado diretamente a setores de serviços e que cidades inteiras dependem economicamente dele. Acredita-se que as atividades turísticas de Barreirinhas no Maranhão, que é portal de entrada para os Lençóis Maranhenses, foram bastante afetadas com a pandemia da COVID-19. Nesse sentido, a pesquisa tem como objetivo analisar os impactos que a COVID-19 causou nos meios de hospedagem no município de Barreirinhas no estado do Maranhão, entender quais foram as estratégias dos gerentes para com esse cenário, analisar as ações do poder público, e por fim analisar as ações realizadas pelas empresas para mitigar os impactos. O método de abordagem foi o qualiquantitativo que consiste na combinação de duas abordagens dispondo de uma parte qualitativa e outra quantitativa. Nesse contexto buscou-se entender como a administração das empresas cuidou das despesas no período em que ficaram fechadas, as repostas foram bem diversificadas. Dessa forma cada empresa utilizou a estratégia que lhe cabia no momento, o que fica notório é a variedade de alternativas, assim como nas ações ligadas aos funcionários. A principais conclusões desse estudo é que a “superação” dos impactos gerados pela crise do COVID-19 nas empresas foram méritos destas, uma vez que se constatou uma limitação por parte do Estado com relação às intervenções. Ficou evidente também a tentativa de se manterem abertas e ativas, considerando as orientações sanitárias, em que as próprias empresas elaboraram seus próprios manuais de proteção com orientação de órgãos sanitários.

Palavras-chave: Turismo; Barreirinhas; COVID-19.

Abstract: Tourism is an economic sector of great importance on a global and local scale, and is directly related to the development of some regions, as in the case of Brazil, the tourism sector is directly linked to service sectors and entire cities depend on it economically. It is believed that the tourism activities of Barreirinhas in Maranhão, the gateway to the Lençóis Maranhenses, have been affected by the pandemic of COVID-19. In this sense, the research aims to analyze the impacts that the COVID-19 caused in the means of accommodation in the municipality of Barreirinhas in the state of Maranhão, understand what were the strategies of managers to deal with this scenario, analyze the actions of the government, and finally analyze the actions taken by companies to mitigate the impacts. The approach method was qualitative-quantitative, which consists of a combination of two approaches, with a qualitative part and a quantitative part. In this context, we tried to understand how the companies' management took care of the expenses during the period in which they were closed. In this way, each company used the strategy that suited them at the time, and what is clear is the variety of alternatives, as well as in the actions linked to the employees. The main conclusions of this study are that the "overcoming" of the impacts generated by the COVID-19 crisis in the companies was a merit of the companies, since a limitation on the part of the State with regard to interventions was observed. It was also evident that they tried to keep themselves open and active, considering the health guidelines, in which the companies themselves prepared their own protection manuals with guidance from health agencies.

Keywords: Tourism; Barreirinhas; COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

O turismo existe desde os tempos mais remotos, sendo considerado um dos mais importantes setores em termos econômicos. Nesse sentido, a hospedagem torna-se uma das responsáveis pela hospitalidade daqueles que visitam uma cidade e/ou qualquer outro lugar em busca de lazer (SALDANHA, et al., 2017). O turismo é um setor econômico de grande importância em escala global e local, uma vez que tem relação direta com o desenvolvimento

¹ Aluno do Curso de Administração/UFMA. Artigo apresentado para a disciplina de TCC II, no semestre de 2022.1, na cidade de São Luís - MA. Endereço eletrônico para contato: ronaldorreis@outlook.com;

² Professora Orientadora. Dra. em Administração. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Endereço eletrônico para contato: aline.melo@ufma.br.

de algumas regiões a exemplo do que acontece no Brasil, em que o setor de turismo está ligado diretamente a setores de serviços em que cidades inteiras dependem economicamente dele.

O turismo não pode ser apenas associado ao significado econômico como acontecem em muitos casos, sendo fonte de renda e de divisas, mas também exerce impactos e influências relevantes sobre a cultura e o espaço (natural e social) da área receptora dos turistas, de acordo com Barbosa (2005), tanto em aspectos positivos como também negativos, e sua intervenção também pode ser nas mais diferentes escalas, direcionando-se para um país inteiro ou se concentrando em apenas uma comunidade.

E exatamente por essas ligações e complexidades em torno do turismo que uma pandemia é capaz de causar tanto impacto nesse setor, o qual tem relações com a indústria, com a gestão e instrumentos de planejamento, com o desenvolvimento em torno de produtos turísticos com o setor de serviços, tudo relacionado aos locais que os turistas visitam. Em decorrência da sua associação e interligação com os outros setores da vida (econômico, social, cultural, ambiental e político) as políticas e ações dos Estados passaram a ser mais direcionadas e eficientes (Costa e Ramos 2017); no Brasil todo um *marketing* foi criado em torno de um país diversificado, exuberante, festeiro e receptivo.

Desta forma, o turismo no Brasil passou a ganhar espaço, mas afirma-se que esse fenômeno ocorreu de forma tardia, tanto que foi só em 1966 que se criou a Empresa Brasileira de Turismo, (Embratur), com função de gestão e ações voltadas para este setor Figueiredo, Nóbrega (2015). Os incentivos ao turismo a nível estadual também foram demorados e concentrados principalmente nas áreas litorâneas. No Maranhão esse mesmo cenário se reproduziu: concentradas no litoral, as políticas de turismo vinham com investimentos públicos e privados, o que permitia ações especulativa de agentes do mercado de terras, hoteleiro e agências de turismo, Costa (2016).

Essas ações especulativas associadas às políticas de turismo Federal, Estadual e municipal induzem o uso turístico do território, transformando o litoral do Maranhão numa fronteira de expansão do turismo litorâneo, direcionados para a capital do Maranhão São Luís e para o Parque Nacional do Lenções Maranhenses principalmente no município de Barreirinhas, Costa (2016). Ressalta-se, que nos últimos 10 anos ocorreu o crescimento nos incentivos e políticas no turismo maranhense, muitos dos trabalhadores ligados a esse setor esperavam ações de auxílios em virtude do cenário pandêmico.

Acredita-se que as atividades turísticas de Barreirinhas no Maranhão, que é portal de entrada para os Lençóis Maranhenses, foram bastante afetadas com a pandemia da COVID-19, especialmente hotéis e pousadas que, de acordo com a Fundação Getúlio Vargas - FGV (2020), representam 7,14% das atividades características do turismo.

Nesse sentido, a presente pesquisa tem como objetivo analisar os impactos que a COVID-19 causou nos meios de hospedagem no município de Barreirinhas no estado do Maranhão, e entender quais foram as estratégias dos gerentes para lidar com esse novo cenário, assim como analisar as ações do poder público, destinadas a beneficiar a população local em um momento de anormalidade como este e por fim analisar as ações realizadas pelas empresas para mitigar os impactos.

A pesquisa se propôs a dimensionar como a pandemia impactou social e economicamente as empresas de hospedagem de Barreirinhas, considerando a percepção dos gerentes dos estabelecimentos. Dessa forma comparou-se os cenários econômicos das empresas de hospedagem antes, durante a COVID-19 e após a flexibilização das restrições sanitárias para se entender as medidas gerenciais adotadas durante a pandemia.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença, ou seja, o termo passa a ser usado quando uma epidemia, surto que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa. No caso da COVID-19 os bloqueios e *lockdown* foram formas para a contenção da

doença, o que resultou no cancelamento de viagens e atividades fora de casa; a orientação da OMS, portanto, e dos governantes eram para ficar em casa.

A pesquisa, dessa forma, surgiu a partir de questionamentos importantes sobre os impactos socioeconômicos da COVID-19 nas empresas de hospedagem Barreirinhas - MA, justamente pelas características socioespaciais do município, uma vez que os Lençóis Maranhenses é um Parque Nacional, buscando saber se a crise da COVID-19 surgiu sem que os empreendimentos, sobretudo os que possuem relação com o turismo, tivessem oportunidades de realizar um planejamento estratégico e se essas estratégias também são direcionadas pós-pandemia.

Entende-se que esta investigação científica produzirá conhecimentos, a partir dos dados selecionados, que poderão servir de base para outras pesquisas que têm como objetivo compreender como funcionam os meios de hospedagem supracitados e quais as contribuições desses empreendimentos para o desenvolvimento socioeconômico de um município.

2 O POTENCIAL TURÍSTICO NO BRASIL E EM BARREIRINHAS

De acordo com Barreto (1995), o ser humano sempre teve a necessidade de se deslocar de um lugar para outro a fim de descobrir novas possibilidades, não tinha um objetivo concreto nesses deslocamentos. Contudo, somente em 1929 que o turismo é de fato impulsionado com o advento da aviação. O turismo é uma das mais importantes atividades econômicas, visto que gera renda e emprego para milhares de pessoas. No Brasil, o setor emergiu ligado diretamente ao lazer, diferente da Europa que teve um cunho mais educativo (em que as pessoas se deslocavam a fim de estudar); no Brasil seu início remonta a chegada da Família Real ao país (BARBOSA, 2005).

Como o turismo no país está mais associado ao lazer, demorou-se muito a lhe direcionar a devida atenção com políticas e ações efetivas tanto que a preocupação com ordenamento, controle e planejamento do turismo no Brasil aconteceu de forma prática só em 1966 com a criação da Empresa Brasileira de Turismo, (Embratur) que assumia mais um papel superficial de órgão regulador. Somente na década de 90 foram elaboradas Estratégia logísticas e orçamentarias para desenvolvimento do turismo no Brasil, em que se cria o Plano Nacional de Turismo – PLANTUR, mas toda essa articulação acontece por influência do liberalismo, o que contribui para um turismo caro e desigual, e tudo sobre o regimento do Instituto Embratur, Figueiredo, Azevedo, Nóbrega (2015).

Em 1994, o turismo assume maior destaque ao ser contemplado o Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. Assim, são adotadas diversas estratégias para impulsionar a atividade turística brasileira como economia, melhorando a qualidade dos serviços e fortalecendo a imagem do destino por meio do marketing (SILVA; SILVA, 2012). Todas essas medidas vieram junto com os projetos federais que tinham uma pauta desenvolvimentista, então primeiro abriam-se estradas, e ferrovias, construções de complexos industriais e depois se pensava em turismo, esse acréscimo posterior do turismo acarretava algumas limitações para o referido setor.

No discurso dos empresários e políticos, a melhoria da infraestrutura, o marketing e a geração de renda e emprego são o mote do apoio a essas pretensões, inclusive com a tentativa de aumentar a demanda e reverter quadros negativos. Nesse período o Estado cria bases para uma política de Ecoturismo, cujas principais orientações realçavam o desenvolvimento da atividade de forma planejada, compatível com um desenvolvimento sustentável (FIGUEIREDO; AZEVEDO; NÓBREGA, 2015, p.22).

Assim a evolução do turismo no Brasil seguiu se desenvolvendo nos espaços litorâneos do país, com investimentos e diversificados instrumentos de planejamento executados a partir

de 1980 transcorrendo até os anos 2011. E nessa linha cronológica o litoral do Maranhão passa a ser foco das políticas de turismo, de investimentos públicos e privados ganhando espaço e notoriedade nacional e internacional, Costa (2016). Dessa forma planos nacionais e políticas são efetivadas: em 2003 é criado Ministério do Turismo (MTUR) e lançado o Plano Nacional do Turismo (PNT), que tinha como pauta as parceria, gestões descentralizada, desconcentração de renda, regionalização, interiorização e segmentação da atividade turística; diversificação dos mercados, produtos e destinos; inovação, interações dos arranjos produtivos, planejamento, análise, pesquisa e informações consistentes; incremento do turismo interno; e o turismo como construção da cidadania e integração social, (FIGUEIREDO; AZEVEDO; NÓBREGA, 2015).

Essas ações e políticas foram se efetivando continuamente. No ano seguinte o Ministério do Turismo lançou o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil (PRT) - com a interação dos mais diferentes agentes no sistema econômico, na proposta de beneficiar a localidade e desenvolver a região, concentrando-se na oferta de produtos e serviços direcionados para o turismo e com as características regionais, depois veio o Plano Plurianual (PPA) com a proposta de 2004 até 2007 numa vertente voltada para a diminuição das desigualdades regionais e sociais; geração de empregos e ocupação; geração e distribuição de renda, (FIGUEIREDO; NÓBREGA, 2015).

Todas essas ações se concentravam na regionalização e questão da renda, uma vez que a contribuição do turismo para o mercado brasileiro foi se alavancando à medida que políticas e projetos foram direcionados para o mesmo. Tanto que de acordo com Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) (2019), nos primeiros quatro meses de 2019 o turismo gerou um rendimento de R\$ 136,7 bilhões de reais, entre julho de 2018 e julho de 2019, foram mais de 25 mil vagas de emprego (BRASIL, 2019).

Todo esse processo histórico e evolutivo do turismo também se reproduziu no estado do Maranhão, com a concentração das atividades turísticas no litoral e na capital com investimentos e políticas e posteriormente ocorreu a interiorização dessas atividades. Dentre os inúmeros destinos turísticos do Brasil, tem-se o Maranhão, neste “o turismo movimentava vários segmentos da cadeia produtiva e é responsável por uma boa parcela da mão de obra formal e informal no Estado” (SERRA et al, 2021, p.2), os investimentos em turismo passaram a considerar as características ambientais, mas também culturais.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2018), o Maranhão foi o estado do Nordeste que apresentou maior crescimento no referido setor, com 2,9%, valor acima da média nacional, que ficou em 1,8% (MARANHÃO, 2021). Esse crescimento é decorrente desse direcionamento do turismo associado à diversidade cultural, o São João no mês de junho era cargo chefe desse aspecto cultural, como exemplo as políticas passaram a investir no carnaval com opção e também em festividades religiosas e locais como a festa do Divino Espírito Santos no município de Alcântara; outro fator determinante foi a criação de complexos turísticos, que apresentavam atrações turísticas diversificadas (COSTA, 2016).

Dentro dessas intervenções o município de Barreirinhas teve grandes benefícios. Dentre as atividades de incentivo, os eventos culturais de músicas/festivais ganharam muito espaço; outra característica foi a diversidade nos serviços de hotelaria com propostas de serviços de alto padrão a fornecimentos de hospedagens com preços mais acessíveis, o que contribui para que Barreirinhas seja o destino mais procurado no Maranhão. Entre 31 de dezembro de 2019 a 1º de janeiro de 2020, o município representou 80% de taxas de ocupação em hotéis (MARANHÃO, 2020).

A cidade de Barreirinhas detém uma área territorial de aproximadamente 3025 km², estando localizada no nordeste do estado do Maranhão, na mesorregião do Norte, na microrregião da Baixada Oriental ou dos Lençóis Maranhenses, e distando cerca de 270 km a leste, da capital São Luís (BELLO, et al., 2017).

Considerando ainda as políticas públicas voltadas para atividade turística no estado, a Secretaria de Turismo do Maranhão elaborou um plano de turismo em 2010, nomeado: Plano Maior 2020 – Plano de Desenvolvimento Estratégico de Turismo do Estado do Maranhão, com a proposta de planejar o desenvolvimento do turismo no estado por uma década. A imagem do estado seria trabalhada por sua condição de singularidade, para impulsionar atração turística, considerando o quadro natural com as características ambientais do Nordeste e a Amazônia, considerando ainda acervo arquitetônico colonial, e por fim as manifestações culturais, (Costa, 2016).

O Plano Maior 2020 foi direcionado a 68 municípios, dentre os quais seis estão localizados no litoral do estado e foram organizados em polos conforme: Polo Delta das Américas, Polo Parque dos Lençóis, Polo Munim, Polo São Luís, Polo Floresta dos Guarás e Polo Amazônia Maranhense. Considerando as características dos municípios, Barreirinhas se destaca por seu turismo de sol e praia e em decorrência do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, o setor turístico se concentra na exuberância do parque, e o próprio setor hoteleiro também aposta nesse *marketing* tanto que o setor oferece uma diversidade de opções de hospedagem no município, consoante Costa (2016)

Contudo, a pandemia causada pelo novo coronavírus impactou fortemente os fluxos turísticos, visto que várias medidas de restrições e confinamento foram implementadas como tentativas de controlar a circulação do vírus, o que impactou diretamente em Barreirinhas que é um município que tem sua economia toda direcionada para o turismo.

3 PANDEMIA DA COVID-19

Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde relatou um aumento significativo nos casos de pneumonia, cuja causa ainda era desconhecida. Após a identificação dos primeiros casos em pacientes provenientes da região de Wuhan, província da China, foi confirmado que se tratava da doença COVID-19, causada pelo novo Coronavírus (ORELLANA; ARAGÓN, 2020). Como esse vírus é altamente contagioso e possui uma rápida propagação, a OMS, portanto, declarou emergência de saúde de interesse mundial, fazendo com que diversos países adotassem medidas que diminuíssem as chances de contaminação.

Com relação as informações do diagnóstico do novo Coronavírus, este é feito com a coleta dos materiais respiratórios (aspiração de vias aéreas ou indução de escarro); com relação aos aspectos clínicos da infecção é muito amplo, podendo ser um simples resfriado até uma pneumonia grave que pode comprometer os pulmões. O quadro clínico inicial da doença é caracterizado como uma síndrome gripal que pode se agravar de forma muito rápida (Lima, 2020).

A transmissão da COVID-19 acontece pela dispersão do vírus no ambiente, como uma pessoa contaminada espirra e coloca a mão contaminada em superfícies, ou seja, ela espelha o vírus, e nesse processo o vírus se modifica. Assim, quanto mais o vírus da COVID-19 circular, através da movimentação das pessoas, mais mutações sofrerá. Dessa forma a OMS orienta as pessoas a reduzir o risco de exposição ao vírus e se vacinar contra a COVID-19 (com todas as doses necessárias, segundo o esquema de vacinação), usar máscaras, manter a higiene das mãos, deixar os ambientes bem ventilados, evitar aglomerações e reduzir ao máximo o contato próximo com muitas pessoas, principalmente em espaços fechados OPAS (2020).

E são justamente essas orientações que impactam diretamente em determinados setores da economia brasileira e principalmente na maranhense, dentre eles o turismo e a hotelaria. Um dos grandes desafios é, portanto, conciliar medidas preventivas com o estímulo e fortalecimentos desses setores que foram muito comprometidos pelo cenário pandêmico que se instalou no mundo todo.

3.1 Setores do turismo mais impactados pela pandemia da COVID-19

Em dezembro de 2019, a OMS relatou um aumento significativo nos casos de pneumonia, que inicialmente possuíam uma causa desconhecida e que só depois a referida entidade confirmou tratar-se de uma pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS-Cov-2). Em razão do alto contágio do vírus e de sua rápida propagação, permitindo-lhe se espalhar por todos os continentes em um curto espaço de tempo, a OMS declarou emergência de saúde de interesse mundial (SERRA et al., 2021). Dessa forma, diversos países tiveram que adotar medidas que possibilitassem a prevenção e o controle da doença, assim, houve restrições de circulação que alteraram profundamente a vida das pessoas no mundo todo.

A pandemia da COVID-19 desencadeou impactos no mundo inteiro, relacionados a saúde, economia e até discursos de ódio. Seus impactos na economia estão relacionados as restrições de deslocamentos individual e coletivo. Nesse sentido, concordamos com as afirmações de Serra et al., (2021), em que as restrições de viagens internacionais, regionais e locais, as quais atingiram de forma imediata as economias nacionais, trazendo consequências para o sistema de turismo, abrangendo viagens internacionais, o turismo doméstico, visitas diárias, além de diversos segmentos como transporte aéreo, cruzeiros e transporte público. Os supracitados autores também destacam outros setores afetados como: acomodações, restaurantes e cafés, festivais, convenções e eventos esportivos.

A recuperação desses setores após a COVID-19 será carregada de precauções e limitações. Conforme Sousa (2020) o retorno dos meios de hospedagem será significativamente limitado, uma vez que diversos questionamentos devem ser colocados em pauta, dentre eles, a confiança dos consumidores e colaboradores, as recomendações dos órgãos de saúde, entre outros. Informações publicadas pela United Nations World (UNWTO, 2020), por exemplo, mostram que houve uma redução de 70% nos fluxos de viagens internacionais, entre janeiro e agosto de 2020; afetando, portanto, todas as atividades do setor de turismo.

E em um país onde o turismo é um dos setores que contribui nas mais diferentes escalas da economia o impacto das reduções dessas viagens pode ser desastroso. No Brasil, de acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a FGV Projetos, o turismo representa cerca de 3,7% do PIB Nacional e, considerando a produção do ano de 2019, o PIB foi reduzido consideravelmente com a pandemia, o que demonstra uma queda no setor. Por conseguinte, o Brasil, sendo um dos países emergentes que mais se beneficia desse setor, sentiu os impactos da COVID-19 logo de início, visto que as diversas empresas que trabalham diretamente ligadas ao turismo foram fortemente impactadas pela pandemia (FIGUEIRA et al., 2020).

Na realidade do município de Barreirinhas no estado do Maranhão, onde parte relevante da economia é proveniente das atividades de turismo e, com a pandemia, o fluxo de visitantes/turistas diminuiu bastante no município ressalta-se que, além de colocar em pauta o futuro das empresas que têm vínculo com o turismo, esse cenário gerou uma forte retração no nível de emprego em relação às taxas de admissões e demissões, de acordo com dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), afirma Serra et al., (2021).

Os supracitados autores acrescentam que a pandemia do COVID-19 afetou significativamente o município, visto que há diferenças numéricas significativas se comparados os dados CAGED do primeiro semestre de 2019 com o primeiro semestre de 2020. De acordo com o Ministério do Turismo (2021), o turismo foi um dos setores mais afetados pela crise do novo coronavírus, principalmente municípios de porte médio e pequenos e com características turísticas com véis mais comunitário e/ou sustentável.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de abordagem da presente pesquisa é o qualiquantitativo que consiste na combinação de duas abordagens dispondo de uma parte qualitativa e outra quantitativa. A modalidade de pesquisa qualiquantitativa de acordo com (KNECHTEL, 2014, p.106):

[...] interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica).

Para melhor entendimento e aplicabilidade do método qualiquantitativo primeiro se fez uma interpretação e uma análise dos métodos isoladamente onde buscou-se compreender a relação mútua do objeto estudado com os dois métodos. Em se tratando do método de pesquisa qualitativa nesse tipo de pesquisa, o autor do trabalho tem autonomia para analisar criticamente as informações coletadas sobre o tema no qual se tem trabalhado. A partir dessa concepção Minayo (2000, p. 21-22) afirma que:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização das variáveis.

Considerando essas series de variáveis e questões, concorda-se que a qualitativa “parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o estudo se desenvolve. Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos” (Godoy, 1995, p.58).

Ainda sobre a pesquisa qualitativa, Godoy (1995, p. 25) afirma que:

Algumas características básicas identificam os estudos denominados “qualitativos”. Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando captar" o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno.

No seguimento quantitativo, a pesquisa baseia-se em dados que procuram encontrar uma verdade exata. A pesquisa quantitativa é, portanto, baseada em métodos matemáticos ou estatísticos para a obtenção de resultados exatos. Nesse modelo de abordagem o pesquisador normalmente faz a coleta dos dados através de questionários e utiliza técnicas estatísticas para tratar as informações e os resultados da análise são apresentados por meio de tabelas e gráficos. Diante dessa afirmação, Malhotra (2004, p. 154) diz que a pesquisa quantitativa, “procura quantificar os dados e, normalmente, aplica alguma forma de análise estatística”. Assim, sucederá um entrelaçamento entre os atributos da pesquisa qualitativa e da pesquisa quantitativa.

Esse método foi o aporte para a pesquisa seguir um caráter exploratório e descritivo, em que se concorda com OLIVEIRA (2011, p.21) o qual afirma que este tipo de pesquisa descreve “um fenômeno ou situação em detalhe, especialmente o que está ocorrendo, permitindo abranger, com exatidão, as características de um indivíduo, uma situação, ou um grupo, bem como desvendar a relação entre os eventos”, o que possibilitou a definição do problema investigado com maior precisão, proporcionando maior familiaridade e assim alcançando os objetivos desejados.

As etapas da pesquisa seguiram as linhas dos procedimentos, em que se fez uma pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Segundo Lakatos; Marconi (2002, p.71):

A pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sobre novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.

Neste sentido as pesquisas exploratórias envolvem as seguintes etapas: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão” (SELLTIZ et al., 1967, p.63).

Assim em conformidade com (SELLTIZ et al., 1967) podemos afirmar que o papel da pesquisa bibliográfica é alicerçar a fundamentação teórica. Com relação ao entendimento sobre pesquisa de campo usou-se as afirmativas de Gil (2008, p.63), “o estudo de campo procura o aprofundamento de uma realidade específica”. Tendo em vista essa convicção, a presente pesquisa foi realizada por meio de análise teórica, tendo a aplicação de questionários. Dessa maneira, esta pesquisa foi fundamentada mediante análises dos resultados, estudo de caso e pesquisas que serviram de instrumento para o entendimento sobre o assunto abordado e para o aprofundamento e compreensão da realidade.

O questionário de pesquisa faz parte de um dos elementos indispensáveis para fundamentação de determinadas investigações, pois ele auxilia o pesquisador a compreender e entender a realidade estudada.

[...] a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc. (GIL, 1999, p.128).

Em se tratando da estruturação dos questionários, estes podem ser classificados em três tipos: questionário aberto, fechado e misto. Tomando como base essas três qualificações, realizou-se uma análise prévia das informações a qual se queria obter e em vista disso, para as entrevistas de campo foi elaborado um questionário misto, dividido em módulos, o I direcionados a identificação do estabelecimento e II módulo relacionados as características socioeconômicas e os impactos e ações associadas a pandemia da COVID-19. Quanto à aplicabilidade dos questionários optou-se por aplicar na plataforma *Google Forms – DocsGoogle*, considerando que no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR) tem-se o registro de 83 empresas em Barreirinhas. Primeiro enviou-se um e-mail e/ou mensagem falando da pesquisa para essas 83 empresas, entretanto apenas 30 empresas responderam a esse e-mail e/ou mensagem, assim enviamos o questionário, via WhatsApp e e-mail, do quais se obteve, por conveniência, a resposta de 16³ entrevistados. Os critérios para a escolha das empresas eram que estas tivessem registro nos órgãos municipais ligados ao turismo e à economia. A plataforma *Google Forms – DocsGoogle* permite criar e aplicar questionários de forma online e cuja escolha se deu em decorrência do distanciamento do pesquisado com a área de estudo, assim como a facilidade em obter as respostas dos atores sociais envolvidos na pesquisa, além da segurança frente ao período pandêmico. Os dados dos questionários foram disponibilizados em planilhas do *Excel*, em seguida foram separados, tabulados e analisados conforme a natureza de cada questão, uma vez que o questionário possuía perguntas abertas e fechadas.

³ Há uma empresa que, conforme mostra o questionário, tem apenas 02 anos; entretanto esses dois anos são referentes ao seu registro legal, pois ela já existe há mais de 03 anos.

agricultura, ao artesanato, pois todos eles alimentam o comércio direcionado ao turismo (BELEZA, PEREIRA, 2016).

Mas todas essas mudanças significativas que antecederam 2002 vieram com a construção da MA-402, a translitorânea, que interligava a cidade às rodovias BR 135 e 222, o que possibilitava a chegada à Barreirinhas, uma vez que o acesso antes era por estrada de terra, sendo que a viagem era desconfortável e até perigosa, pois tinha que passar por igarapés, riachos em meio ao calor e a poeira. Os resultados dessas mudanças foram tão positivos, que em 2014, o investimento de 4 milhões de reais, por meio do Ministério do Turismo em parceria com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em que se tinha um projeto de um aeroporto da cidade (SALDANHA et al., 2017).

E com toda essa estrutura e investimentos muitos empreendimentos foram construídos. Nesse sentido, de acordo com informações divulgadas no site de Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR), há em Barreirinhas 83 meios de hospedagem os quais estão organizados em:

- Pousadas– empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalô. Art. 7º inciso VI, Portaria nº 100, de 16 de junho 2011 (MTur, 2011).
- Hotel – estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária. Art. 7º inciso I, Portaria nº 100, de 16 de junho 2011 (MTur, 2011).
- Resort – Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento. Art. 7º inciso II, Portaria nº 100, de 16 de junho 2011 (MTur, 2011).
- Albergue turístico – estabelecimento de hospedagem com instalações e serviços básicos, apartamentos, quartos individuais e dormitórios coletivos e preços acessíveis. Pesquisa de Serviços de Hospedagem: 2016 (IBGE, 2017).

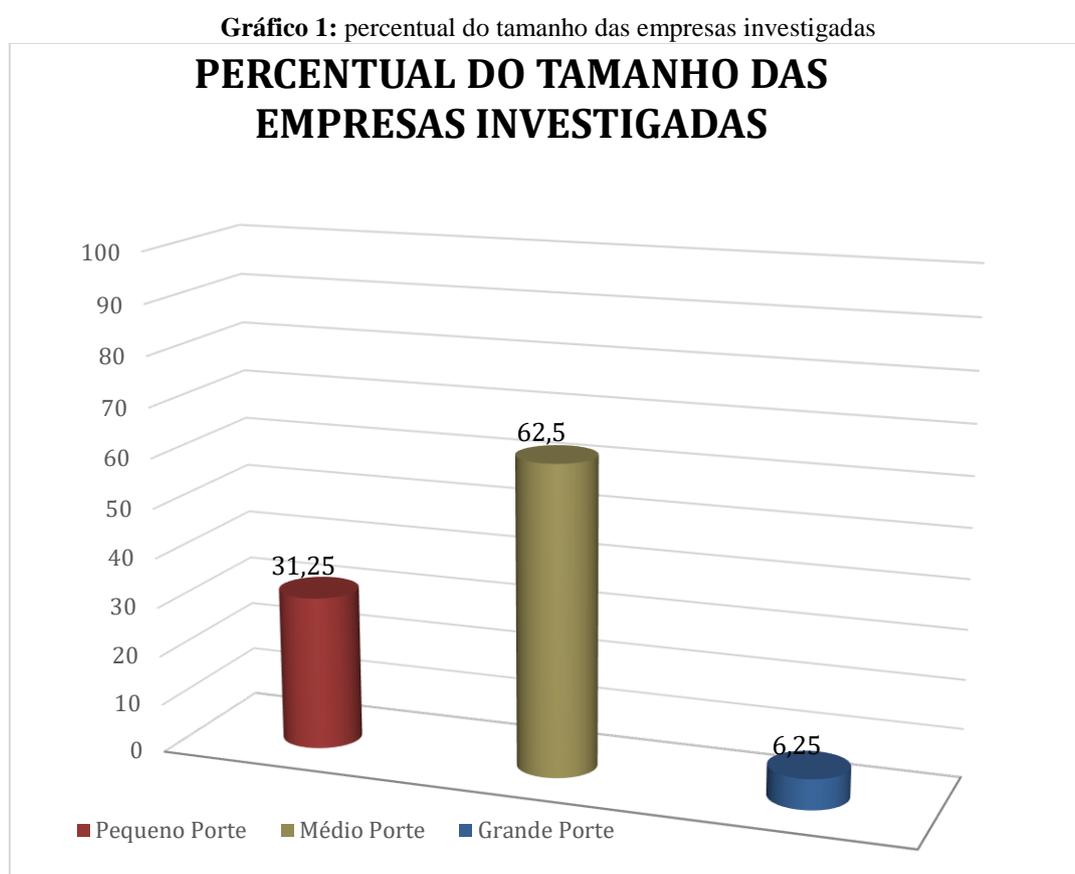
Considerando todas as informações supracitadas, suas complexidades e análises acerca do impacto da COVID-19 sobre essas empresas, considerando ainda todas as variáveis socioeconômicas entorno desses empreendimentos o próximo passo foi dimensionar se as intervenções e ações foram pertinentes ou não.

5.2 Características das empresas analisadas

A análise das empresas se iniciou por seu nascimento/registro, uma vez que todas elas com as quais se entrou em contato possuíam registros nos órgãos municipais ligados ao comércio e ao turismo. Foram entrevistadas 16 empresas e ao questionar sobre o respectivo tempo de atuação tivemos uma variedade de respostas, mas optou-se por descrevê-las de forma conjunta, como no caso das 10 empresas que têm 10 anos ou mais atuando no setor de hotelaria, enquanto apenas 06 têm entre 02 a 08 anos de funcionamento, ou seja, não estão na lista a mais antiga nem a mais nova empresa da região.

No que se refere aos questionamentos em relação ao tamanho das empresas, optou-se por colocar no questionário as opções de escala/tamanho, segundo a definição do Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas): Pequena, Média e Grande. Assim, dentre as 16 empresas entrevistadas, 62,5% se enquadram como empresa de porte médio, e 31,25% são classificadas como pequenas, restando apenas 6,25% como grande. O que

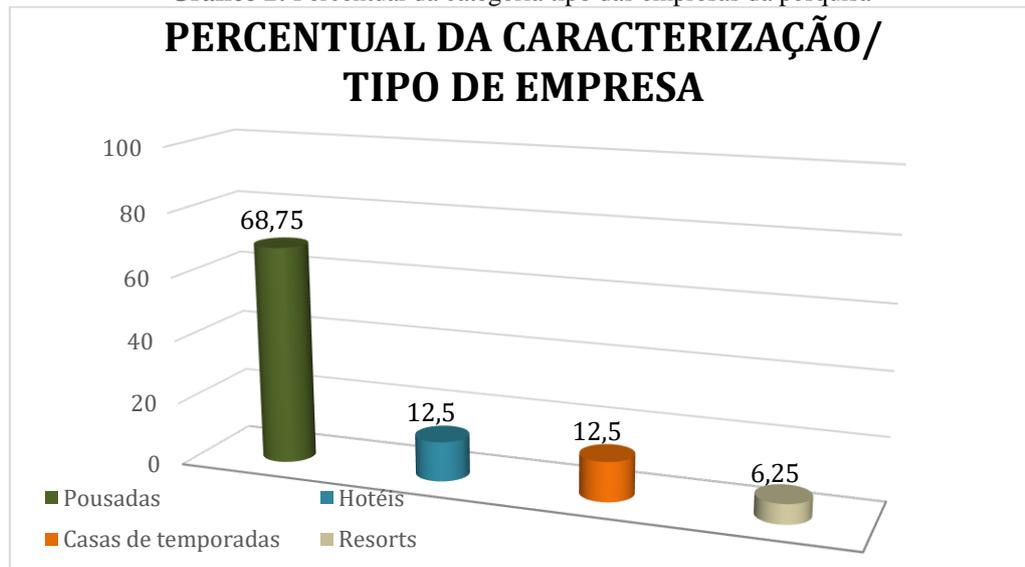
fica evidente é que as empresas descritas como médio porte se sobressaem na amostra, conforme ilustra o gráfico 1:



Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

Esse fenômeno pode estar relacionado com as políticas turísticas no município que começaram de forma tardia, mesmo que o Parque Nacional seja visto como uma grande potencialidade turística. Na pesquisa de Saldanha et al., (2017) os autores afirmaram que as atividades turísticas no destino (apesar de se manifestar em crescente expansão), têm como um dos empreendimentos hoteleiros mais antigos um hotel, que iniciou suas atividades em 1998 não sendo tão antigo considerando a exuberância do local. Ressalta-se que todas as empresas entrevistadas se encontram na zona urbana. Esse fenômeno é decorrente das facilidades que o espaço urbano proporciona, acessibilidades a serviços e localizações estratégicas até para os clientes assim como flexibilidade na aquisição de áreas para a construção dos empreendimentos, Saldanha et al., (2017).

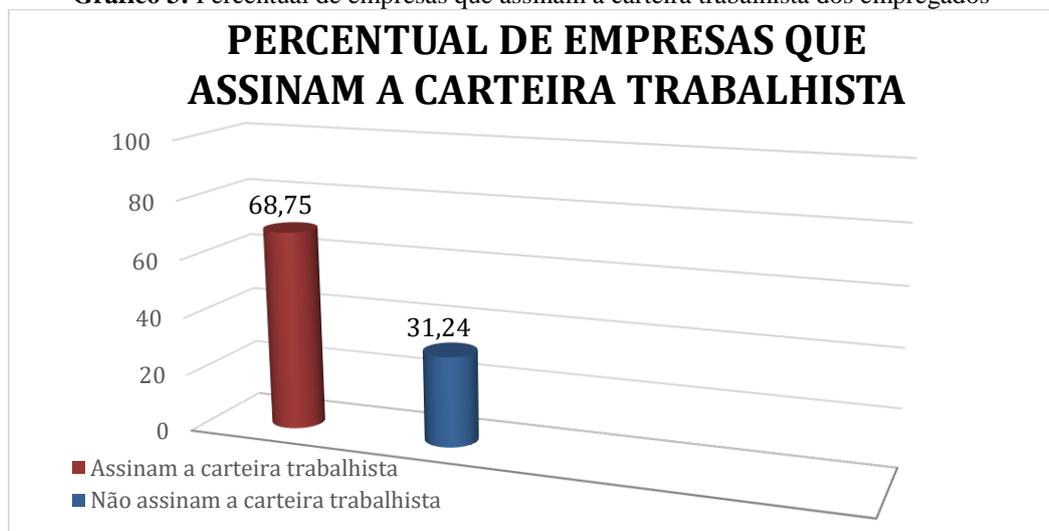
O mesmo processo que acontece referente ao tamanho da empresa se enquadra na categoria de tipo de empresa, uma vez que as porcentagens das empresas que se descrevem como pousadas é de 68,75%, as que se identificam como hotéis é de 12,5%, enquanto as casas de temporada se igualam aos 12,5%, e por fim os resorts se restringem apenas aos 6,25%, como pode-se observar no gráfico 2, a seguir:

Gráfico 2: Percentual da categoria tipo das empresas da pesquisa

Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

Essas descrições e porcentagem também podem estar relacionadas ao processo tardio de implementação de políticas e ações ligadas ao turismo no município de Barreirinhas, uma vez que é mais acessível e prático a ideia de pousada, visto que o turismo na área tinha características simplórias, assim as pousadas são hotéis que se direcionam mais para o descanso do que lazer, geralmente de pequeno porte e poucas áreas de convívio social (ANDRADE, BRITO, JORGE, 2013).

Quando se analisa o quadro de funcionários dessas empresas se depara com quadro mediano, ainda mais quando se considera o tamanho das empresas, sendo que 25% delas têm entre 10 a 15 funcionários, e 31,25% têm entre 4 a 7 funcionários o que impacta diretamente no número de carteira assinadas, pois como não se tem uma demanda elevada pode-se ter mais funcionários registrado com o pagamento devido dos seus direitos, teoricamente, sendo assim 68,75% das empresas entrevistadas assinam a carteira de trabalho dos seus colaboradores, e 31,24% não assinam as carteira, quantitativo este ilustrado no gráfico 3:

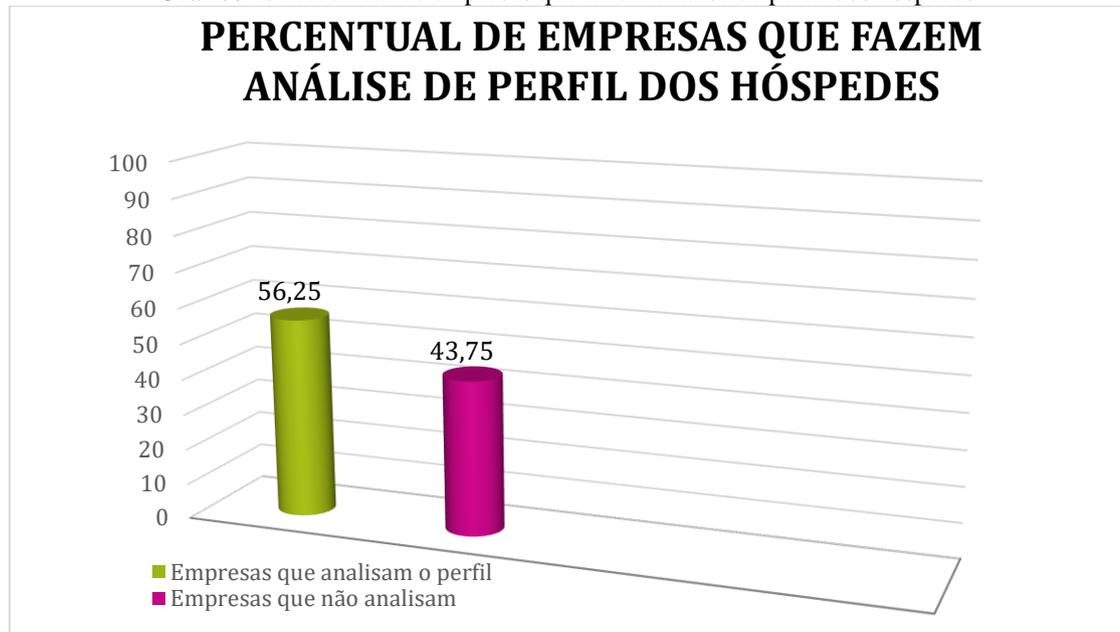
Gráfico 3: Percentual de empresas que assinam a carteira trabalhista dos empregados

Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

Esse percentual de empresas que não assinam carteira, como ilustra o gráfico 3, pode estar relacionado à qualificação dos trabalhadores assim como à terceirização, ou pode ser em detrimento das características sazonais do turismo na área de estudo (SALDANHA et al., 2017).

Considerando as dinâmicas das empresas em tamanho, tipo e funcionários, optou-se por questioná-las se eram feitas análises do perfil dos seus hóspedes: 43,75% afirmaram que não, e os outros 56,25% afirmaram que sim.

Gráfico 4: Percentual de empresas que fazem análise de perfil dos hóspedes

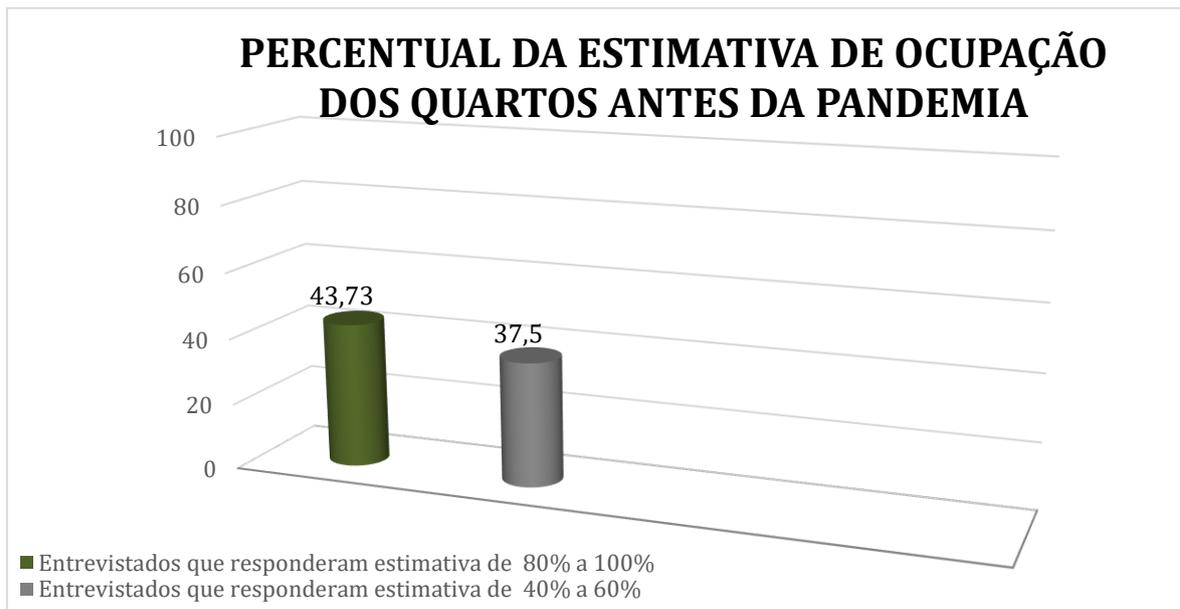


Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

Quando se buscou entender como eram feitas essas análises, os gestores responderam que alguns aplicavam um questionário superficial e opcional; outros através de observações dos funcionários e gestores, nada muito objetivo e monitorado. Como não existe uma análise criteriosa desse perfil também não se tem um aproveitamento dessas informações, que infelizmente ficam perdidas, mas poderiam ser utilizadas na melhoria dos serviços e treinamentos dos funcionários. E com relação aos serviços disponibilizados pelas empresas, estas falaram que são: hospedagem, alimentação e passeios, entretanto apenas 6,25% dessas empresas fornecem os três serviços em forma de pacote, os serviços hospedagem em algumas empresas acompanham a oferta de um café da manhã, entretanto a disponibilização de passeios, alimentações/refeições, quase não são oferecidos. Essas restrições com relação a disponibilização de refeições e passeios podem ser decorrentes da diversidade de restaurantes que em sua maioria trabalham com o fornecimento de comidas típicas e agências ligadas ao fornecimento de passeios, o que aumenta uma concorrência que em alguns pontos podem chegar a ser desnecessária, fazendo com que as pousadas e hotéis se concentrem mais no serviço de hospedagem (BELEZA, PEREIRA, 2016).

E com relação às estimativas de ocupações dos quartos, as investigações sobre essas ocupações consideram o espaço de tempo antes, durante e depois da pandemia, ponderando que antes da pandemia a economia brasileira não estava na sua melhor fase. Assim 43,73% dos entrevistados afirmaram que a ocupação dos quartos estava em uma estimativa de 80 até 100% ocupados; e que 37,5% tinham sua ocupação de 40 até 60%, como ilustrado no gráfico 5:

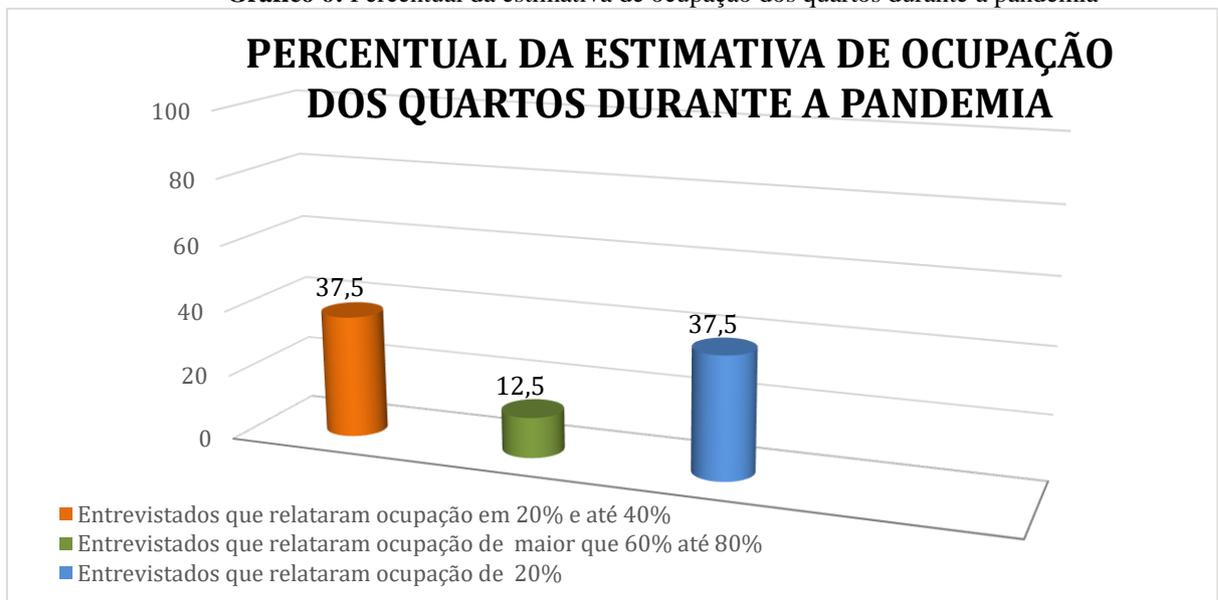
Gráfico 5: Percentual da estimativa de ocupação dos quartos antes da pandemia



Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

Durante a pandemia esse cenário se modifica: 37,5% afirmaram que as ocupações dos quartos foram maiores que 20% e chegavam até 40%; a mesma porcentagem de 37,5% se aplica aos que afirmaram que 20% dos seus quartos ficaram ocupados, enquanto os que tinham a ocupação maior que 60% e chegavam até os 80% foram apenas de 12,5% das empresas dos entrevistados, ou seja, uma redução na maior porcentagem de ocupação. Para melhor visualização, destacou-se o percentual no gráfico 6, abaixo:

Gráfico 6: Percentual da estimativa de ocupação dos quartos durante a pandemia



Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

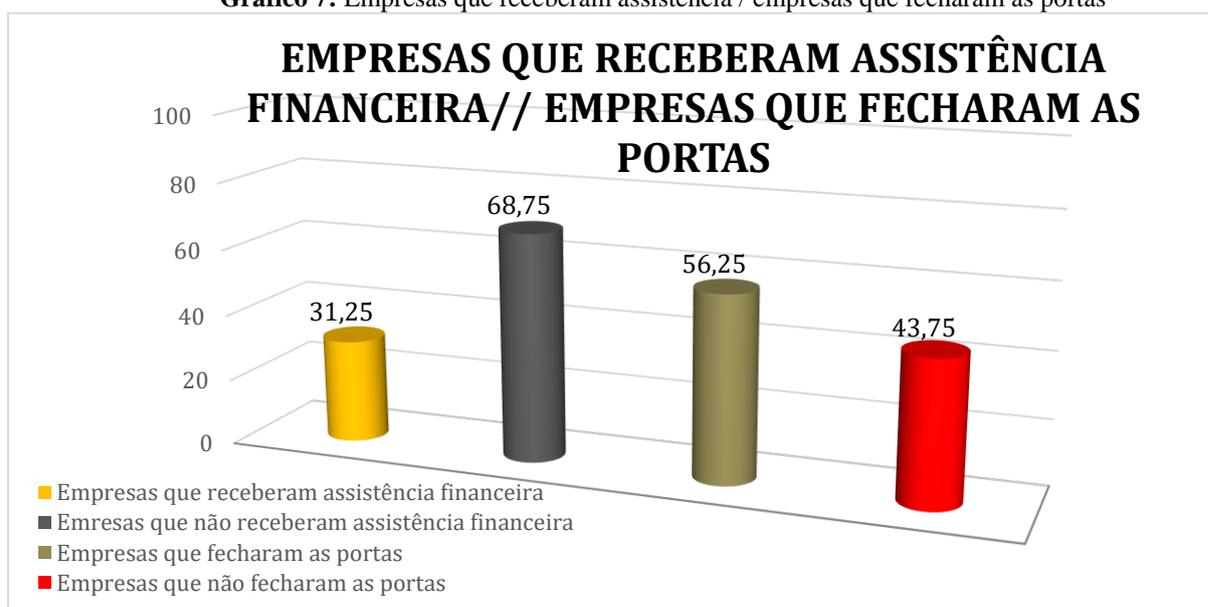
E após a flexibilização das medidas sanitárias a ocupação desses quartos manteve-se baixa: apenas 25% conseguiu ter uma ocupação maior que 60% e chegando até 80%. Com a maioria dos hotéis fechados ou com números de turismo muito mais baixos por receio de se

fazer viagens, a receita do setor em 2020 teve um declínio significativo, e que os mesmos setores terão que se diversificar para se recuperar (GÖSSLING; SCOTT; HALL, 2020).

E seguindo essa linha para se entender as interferências da COVID-19 nas empresas, foi perguntado se estas receberam alguma orientação sanitária da Associação Brasileira de Hotéis: 75% das empresas falaram que sim e 25% falaram que não; e com relação as orientações todos falaram que foram orientados a usar as medidas de protocolo estabelecidas pela Vigilância Sanitária e pelas Secretária de Saúde, como exemplo a higienização constante dos espaços e uso de máscara, e 93,75% das empresas criaram seu próprio manual de orientação com relação à covid, tanto para os funcionários como para os hóspedes. Questionou-se ainda se a empresa criou algum protocolo para o caso de um hospede ou funcionário apresentar algum sintoma de COVID-19: 87,5% das empresas afirmaram que sim e seria o isolamento imediato e notificação da unidade de saúde e da vigilância sanitária.

Quando nos direcionamos para entender as complexidades acerca da situação financeira das empresas no período pandêmico, indagou-se sobre o recebimento de alguma assistência financeira: 68,75% das empresas afirmaram que não receberam nenhuma assistência enquanto 31,25% afirmaram o contrário. E considerando a possibilidade de limitações dessas empresas, questionou se elas em algum momento fecharam suas portas e as respostas tiveram percentuais próximos como 56,25% afirmaram que sim e 43,75% afirmaram que não, conforme ilustrado no gráfico 7:

Gráfico 7: Empresas que receberam assistência / empresas que fecharam as portas



Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

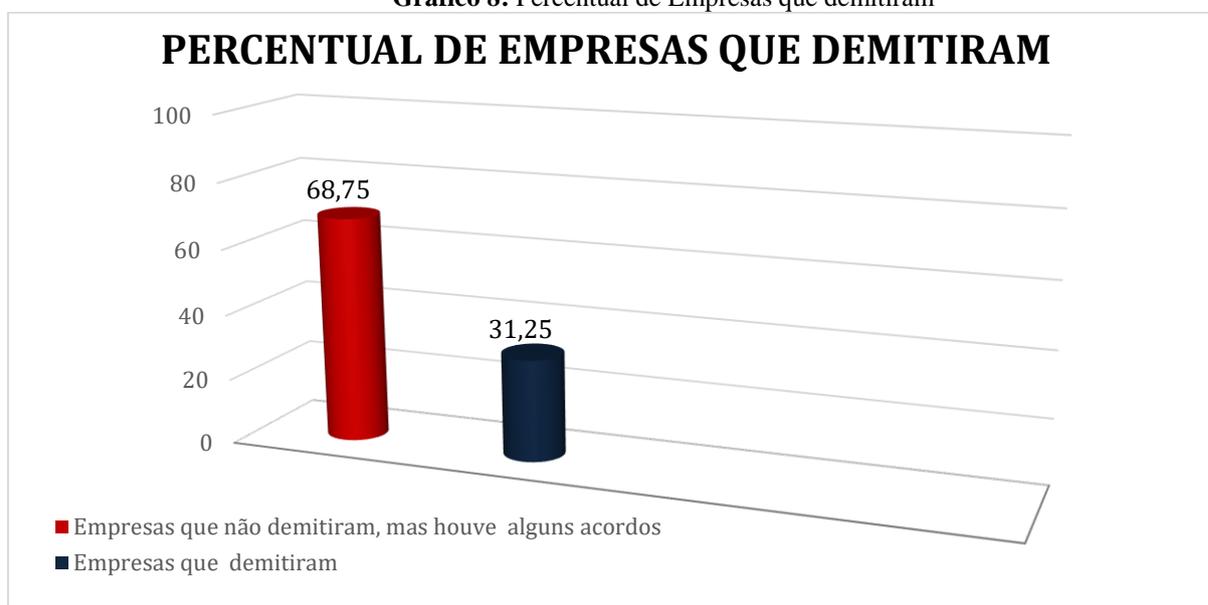
Esses dados com o percentual das empresas que receberam assistência ou não e as que fecharam ou não suas portas, se consolidam como o entendimento de que os setores que foram mais comprometidos pela COVID-19 foram aqueles que expõem as pessoas a contaminação, como exemplo: restaurante, turismo, lazer, construção civil dentre outros, os que não são classificados como essenciais, receberam ações limitadas do governo, principalmente em relação as questões financeiras (ORELLANA; ARAGÓN, 2020).

Nesse contexto se buscou entender como a administração das empresas cuidou das despesas no período em que ficaram fechadas, as repostas foram bem diversificadas como: por meio de acordos trabalhistas, políticas de crédito e cortes de custos e gastos; algumas contas ficaram pendentes; empréstimos; usou-se fundo de reserva do capital de giro; empréstimo no banco e orações; a empresa pagou as contas com o dinheiro das reservas já pagas; ajuda de

familiares; guardando dinheiro no caixa referente à alta temporada para utilizar na baixa temporada. Dessa forma cada empresa utilizou a estratégia que lhe cabia no momento, o que fica notório é a variedade de alternativas, que pode estar relacionada com o tamanho da empresa e sua forma de gerenciamento, os fundos para reposição de ativos quase zerados; os proprietários de hotéis, de maneira geral, se viram obrigados a fazer aportes de capital para sustentar o caixa operacional (HOTÉIS, 2021).

E considerando a situação de risco que essas empresas poderiam estar enfrentando foi perguntado se em algum momento a administração e/ou os donos pensaram em fechar e/ou decretar falência: 75% afirmaram que não pensaram em fechar ou em falência, e os outros 25% falaram sim nessa possibilidade. Considerando esse fato, foi perguntado se na empresa ocorreram demissões de funcionários: 68,75% das empresas não demitiram ninguém (entretanto foram feitos acordos) e em 31,25% ocorreu demissão (uma demitiu 05 e outra demitiu 23, ambas com alegações de redução de gastos).

Gráfico 8: Percentual de Empresas que demitiram



Fonte: criação do autor com base na pesquisa em 2022.

E por fim perguntou se as empresas estavam pensando em estratégias se por eventualidade acontecesse uma situação pandêmica futuramente: 53,3% afirmaram que sim e 43,75% disseram não.

O que fica evidente é que a pandemia causou os mais variados impactos em aspectos individuais e coletivos no meio social e que os mesmos impactos se refletem nos setores econômicos e nas mais diversas empresas, entretanto é conveniente ressaltar que esses impactos tiveram dimensões distintas, uma vez que capital, estrutura, gestão e apoio governamental tem influência diretas e indiretas nos efeitos colaterais da pandemia, resultando assim no destino das empresas (HOTEIS, 2021).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que se pode concluir considerando todo esse contexto em que se relaciona a pandemia com o turismo no município de Barreirinhas e como afetou principalmente o setor de hotelaria, é a organização e estrutura de cada empresa do setor, o que possibilitou entender as formas e

alternativas como essas empresas encararam a pandemia da COVID-19, visto que ninguém desse setor tivera a vivência com tal realidade, mas ficou notório que houve destrezas e habilidades em algumas práticas gerenciais de determinadas empresas.

Portanto, as principais conclusões desse estudo entendem que a “superação” dos impactos gerados pela crise da COVID-19 nas referidas empresas foi méritos destas, uma vez que se constatou uma limitação por parte do Estado com relação às intervenções. Ficou evidente também a tentativa se manterem abertas e ativas, considerando as orientações sanitárias, na medida em que as empresas elaboraram seus próprios manuais de proteção seguindo orientação de órgãos sanitários veiculados às secretarias estaduais e municipais de saúde.

Cabe enfatizar que as evidências aqui produzidas por este estudo não se limitam a mostrar os impactos da pandemia no setor hoteleiro, mas entender a dinâmica de entorno dos impactos da COVID-19 em algumas empresas de hotelaria no município de Barreirinhas, considerando a importância do referido estudo na região. Ademais, a forma como essas organizações contornaram a fase mais complicada da pandemia evidência a versatilidade e a destreza dos gestores, principalmente no quesito financeiro, entretanto ressalta-se que algumas contas não fecham e o contribuinte assalariado infelizmente é o primeiro a ser desligado.

REFERÊNCIAS

ABBAD, G.; ZERBINI, T. Qualificação profissional a distância: ambiente de estudo e procedimentos de interação. **validação de uma escala. Análise**. Porto Alegre, v.19, n.1, p.148-172. 2008. Disponível em:<<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/view/2291>> Acesso em: 10. jun. 2021.

ALMEIDA, F. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ALMEIDA, O. C. S. **Evasão em cursos a distância**: validação de instrumento, fatores influenciadores e cronologia da desistência. Dissertação (mestrado) – Programa de pós-graduação em gestão social, Universidade de Brasília, Brasília. 2007. Disponível em:< https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3912/1/2007_OniliaCristinadeSouzadeAlmeida.PDF F> Acesso em: jun. 2021

ANDRADE, N.; BRITO, P.; JORGE, W. E. **Hotel**: Planejamento e projeto. 10. Ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2013.

BARBOSA, F. F. O turismo como um fator de desenvolvimento local e/ou regional. **Caminhos de Geografia**, v. 6, n. 14, 2005. Disponível em: <www.ig.ufu.br/caminhos_de_geografia.html>. Acesso em: mar. 2022

BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 1. Ed. Campinas, SP: Papirus, 1995.

BELEZA, R. L.; PEREIRA, R. M. F. A. ASPECTOS GEO-HISTÓRICOS E ECONÔMICOS DE BARREIRINHAS, SEUS POVOADOS E O PNLM (PARQUE NACIONAL DOS LENÇÓIS MARANHENSES), COMO ATRATIVO TURÍSTICO. **X FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUAÇU** 15 a 17 de junho de 2016 Foz do Iguaçu – Paraná – Brasil. Disponível em:< <https://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2017/04/4.->> Acesso em: mar. 2022.

BELIZÁRIO, F. B. A deontologia da responsabilidade social: uma proposta de interseção entre o funcionalismo e o marxismo. In: **Responsabilidade Social das Empresas: A Contribuição das Universidades**. Volume 4. São Paulo. Peirópolis: Instituto Ethos, 2005. p. 63-105.

BORGES, F. G. **Responsabilidade social: efeitos da atuação na dinâmica empresarial**. 2001. Tese (Doutorado) – USP, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-04022002-105347/ptbr.php>>. Acesso em: mar. 2021.

BRASI. **Ministério do Turismo**. 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2019/10/turismo-tem-faturamento-recorde-de-r-136-7-bilhoes-em-2019>> Acesso em: mar. 2021.

COSTA, C. R. R. **O MARANHÃO E A FRONTEIRA DE EXPANSÃO DO TURISMO LITORÂNEO NA PERIFERIA DO BRASIL**. 2016. Disponível em: <http://www.eng2016.agb.org.br/resources/anais/7/1468109841_ARQUIVO_TrabalhoCompletoENG_OMARANHAOEAFRONTEIRADEEXPANSAODOTURISMOLITORANEONAPERIFERIA DO BRASIL.pdf> Acesso em: mar. 2020.

D'ANGELO, A. C. A ética no marketing. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 7, n. 4, out./dez. 2003. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1415-6552003000400004>> Acesso em: abr. 2021.

FREIRE, R.; SANTOS, S. R. O.; SOUZA, M. J. B.; ROSSETTO, C. R. Responsabilidade Social Corporativa: Evolução da Produção Científica. In: **IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO: Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras**, Niterói, 2008. Anais Eletrônicos. Rio de Janeiro: UNIVALI, 2008. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0060_0462.pdf> Acesso em: mar. 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.
GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, abr./mai.1995. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rae/a/wf9CgwXVjpLFGpwNkCggnC/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: mar. 2022.

GÖSSLING, S.; SCOTT, D.; HALL, C. M. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 29, n. 1, p. 1-20, 2020. Disponível em: < <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708> >. Acesso em: abr. 2020.

HOTÉIS em números..., 2021. JLL's Hotels & Hospitality Group. 2021. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/wp-content/uploads/2021/08/Hotelaria-em-numeros-2021.pdf>> Acesso em: jul. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Barreirinhas**. Disponível em: <cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/barreirinhas/panorama> Acesso em: mar. 2022.

KNECHTEL, M. R. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LIMA, M. A. O. Informações sobre o novo coronavírus (COVID-19). **Radiol Bras.** 2020 Mar/Abr;53(2):V–V. Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.1590/0100-3984.2020.53.2e1>>. Acesso em: abr. 2020.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

MARANHÃO. **Turismo contribuiu para o crescimento da economia no MA, aponta IBGE.** 2021. Disponível em:< <https://www3.ma.gov.br/agenciadenoticias/?p=290505>> Acesso em: ago. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica.** 3 ed. ampl. e rev. São Paulo: Atlas, 2000.

MINAYO, M. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (org). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2000.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração.** Universidade Federal de Goiás. 73 f. Catalão, 2011. Disponível em:< https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf> Acesso em: mar. 2021.

Organização Pan-Americana de Saúde. **Folha informativa sobre COVID-19.** Disponível em:< <https://www.paho.org/pt/covid19#:~:text=de%20sofrer%20muda%C3%A7%C3%B5es,-,Portanto%2C%20a%20coisa%20mais%20importante%20que%20as%20pessoas%20podem%20fazer,bem%20ventilados%20quando%20poss%C3%ADvel%2C%20evitar>> Acesso em: abr. 2021.

ORELLANA, V. S. Q.; ARAGÓN, J. A. O. Efeitos da pandemia de covid-19 no mercado de trabalho brasileiro. 2020. **ResearchGate.** Área 12 – Economia Social e Demografia Econômica. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/344340781_EFEITOS_DA_PANDEMIA_DE_COVID-> Acesso em: abr. 2021.

RAMOS, D. M. COSTA, C. M. **TURISMO: TENDÊNCIAS DE EVOLUÇÃO. PRACS,** 2017. v10, n.1 Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.18468/pracs.2017v10n1.p21-33>> Acesso em: mar. 2021.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2003. Organização Pan-Americana da Saúde. **Folha informativa sobre COVID-19.** 2020. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19>>. Acesso em: mar. 2021.

SALDANHA, M. A.; BELLO, L.A.L.; LOPES, M.L.B.; CRUZ, S.H.R. Diagnóstico do emprego turístico gerado na cidade de Barreirinhas (MA). **Revista Brasileira de Ecoturismo (RBEcotur).** v. 10, n. 2, 2017. Disponível em: < <https://doi.org/10.34024/rbecotur.2017.v10.6637>>. Acesso em: ag. 2021.

SELLTIZ, C. et al. Coleta de dados: questionários e entrevistas. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 1967. 203 p.

SERRA, M. O.; MARQUES, A. M.; SANTOS, L.; MELO, N. O.; LIMA, K. L. G.; SANTOS, G. S. B. S. Impactos econômicos nas atividades características do turismo no município de Barreirinhas - MA, causados pelo novo coronavírus. **Acta Tecnológica**. v. 15, n. 1, p. 131–149, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ifma.edu.br/actatecnologica/article/view/994>. Acesso em: 18 jun. 2022.

SILVA, J. S. R.; SILVA, S. G. Breve Histórico do Turismo e uma Discussão sobre a Atividade no Brasil. **Conexão Eletrônica**, v.9, n.1(2), p.271-280, 2012. Disponível em:< <https://docplayer.com.br/1365720-Breve-historico-do-turismo-e-uma-discussao-sobre-a-atividade-no-brasil.html>> Acesso em: mar. 2020.

FIGUEIREDO, S. L. AZEVEDO, F. F. NÓBREGA, W. R. M. **Perspectivas contemporâneas de análise em turismo**. Belém: NAEA, Disponível em: < https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/464637/mod_resource/content/1/1%20FIGUEIREDO%20N%C3%93BREGA%20Turismo%20Des%20Regional.pdf >Acesso em: abr. 2020.

SOUSA, S. M. **A reabertura da hotelaria e os protocolos de prevenção da covid-19**. 2020. Disponível em: <<https://cursos.ufrj.br/grad/hotelaria/files/2020/08/Agosto-2020-Prof-a-Stella.pdf>>. Acesso em: mar. 2021.

TENÓRIO, F. G. **Responsabilidade Social Empresarial: teoria e prática**. 2.ed.- Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

ANEXO – QUESTIONÁRIO APLICADO

Perfil Socioeconômico das Empresas de Hospedagem de Barreirinhas – MA

SEÇÃO 1: APRESENTAÇÃO

Prezado(a), este formulário compõe a investigação de RONALDO ROCHA REIS, acadêmico do curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão, que busca avaliar a percepção gerencial sobre os impactos socioeconômicos da COVID-19 nas empresas de hospedagem de Barreirinhas – MA. Os dados obtidos serão tabulados e expostos em um artigo científico para a obtenção de nota no supracitado curso.

A autoria das respostas é confidencial, não sendo possível associar nenhum dado a qualquer participante, possibilitando recolher resultados fidedignos.

Agradeço-lhe pela disponibilidade.

SEÇÃO 2: IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- 1) Nome da empresa:
- 2) Funciona há quanto tempo?
- 3) Tamanho da empresa:
 Pequena Média Grande
- 4) Em qual categoria essa empresa se enquadra?
 Hotel Pousada Resort Hostel Outro: _____
- 5) Quais são os serviços disponibilizados pela empresa?
- 6) Quantos funcionários a empresa possui?
 0-13 4-7 10-15 15-20 mais de 20
- 7) Todos trabalham de carteira assinada?
 Sim Não
- 8) A empresa está localizada na:
 Zona urbana Zona rural

SEÇÃO 3: DADOS ECONÔMICOS E SOCIAIS DO HOTEL E DOS HÓSPEDES

- 9) A empresa faz alguma análise inicial do perfil do hóspede?
 Sim Não
 Caso tenha respondido sim à pergunta anterior, qual meio é utilizado para esse diagnóstico?
 Coleta de informações realizada por empresa intermediária (antes da hospedagem);
 Questionário aplicado no início da hospedagem;
 Repasse de informações por meio dos guias turísticos;
 Observação in loco por funcionários dos estabelecimentos com relação aos hóspedes;
 Outro _____
- 10) Qual era a média de ocupação dos quartos da empresa antes da pandemia:
 Até 20%;
 Maior que 20% e até 40%;
 Maior que 40% e até 60%;
 Maior que 60% e até 80%;
 Maior que 80% e até 100%.

11) Qual era a média de ocupação dos quartos da empresa durante a pandemia:

- Até 20%;
- Maior que 20% e até 40%;
- Maior que 40% e até 60%;
- Maior que 60% e até 80%;
- Maior que 80% e até 100%.

12) Qual é a média de ocupação dos quartos depois da flexibilização das restrições sanitárias:

- Até 20%;
- Maior que 20% e até 40%;
- Maior que 40% e até 60%;
- Maior que 60% e até 80%;
- Maior que 80% e até 100%.

SEÇÃO 4: AÇÕES E REAÇÕES DURANTE E DEPOIS DAS MEDIDAS SANITÁRIAS:

13) A empresa recebeu alguma orientação da Associação Brasileira de Hotéis, a respeito das restrições sanitárias em decorrência da pandemia da covid-19.

Sim; Não.

14) Se a resposta da pergunta anterior for sim, qual foi a orientação?

15) A empresa criou algum manual de prevenção ao COVID-19 para os funcionários e hóspedes usarem como referência nos cuidados e prevenções da covid?

16) A empresa criou alguma medida para emergências, como no caso de alguém dentre os hóspedes e/ou funcionário sentir algum sintoma da COVID-19 nas dependências da empresa:

17) A empresa recebeu alguma assistência financeira durante o período pandêmico:

18) A administração e/ou pessoal recebeu algum treinamento ou orientação de algum órgão sanitário?

19) A empresa fechou as portas durante a pandemia?

Sim; Não.

20) Durante quanto tempo a empresa ficou totalmente fechada?

21) Como a administração cuidou das contas durante o tempo em que a empresa ficou fechada?

22) Se a empresa não ficou fechada durante a pandemia, como ficaram as questões financeiras?

23) Em algum momento a administração e/ou os donos pensaram em fechar as portas ou decretar falência?

24) Foi demitido algum funcionário como alternativas para a contenção de gastos? Quantos?

25) Depois dessa experiência que ainda não se tinha vivenciado, a empresa já pensou em medidas ou ações para caso uma situação pandêmica possa ocorrer futuramente?