



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEG
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS - FACEM
DEPARTAMENTO DE TURISMO - DETUR
CURSO DE TURISMO**

TAYANE HELLE SOUSA XAVIER

**IMPACTOS NA PANDEMIA NO SETOR DE EVENTOS: UM ESTUDO NO
GARBOS TRADE HOTEL MOSSORÓ/RN**

**MOSSORÓ/RN
2022**

TAYANE HELLE SOUSA XAVIER

**IMPACTOS DA PANDEMIA NO SETOR DE EVENTOS: UM ESTUDO NO
GARBOS TRADE HOTEL MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito obrigatório para obtenção do título de bacharel (a) em Turismo.

Orientador: Prof^o. Me. Roberto Rangel Pereira.

**MOSSORÓ/RN
2022**

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei n° 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei n° 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

Catálogo da Publicação na Fonte.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

S725i Xavier, Tayane Helle Sousa
 Impactos da Pandemia no Setor de Eventos: Um Estudo
 No Garbos Trade Hotel Mossoró - RN. / Tayane Helle Sousa
 Xavier. - Mossoró/RN, 2022.
 52p.

Orientador(a): Prof. Me. Roberto Rangel Pereira.
 Monografia (Graduação em Turismo). Universidade do
 Estado do Rio Grande do Norte.

1. Impactos. 2. Pandemia. 3. Eventos. 4. Hotelaria. I.
 Rangel Pereira, Roberto. II. Universidade do Estado do Rio
 Grande do Norte. III. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pela Diretoria de Informatização (DINF), sob orientação dos bibliotecários do SIB-UERN, para ser adaptado às necessidades da comunidade acadêmica UERN.

TAYANE HELLE SOUSA XAVIER

**IMPACTOS DA PANDEMIA NO SETOR DE EVENTOS: UM ESTUDO NO
GARBOS TRADE HOTEL MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito obrigatório para obtenção do título de bacharel (a) em Turismo.

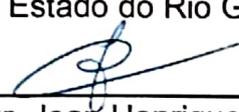
Orientador: Profº. Me. Roberto Rangel Pereira.

Aprovada em: 23/09/2022

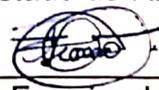
Banca examinadora:



Profº. Me. Roberto Rangel Pereira
Orientador
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte



Profº. Dr. Jean Henrique Costa
1º Examinador Interno
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte



Esp. Zacarias Ferreira de Paiva Junior
2º Examinador Externo

**MOSSORÓ/RN
2022**

Dedico este trabalho a todos aqueles que fizeram parte da minha jornada e confiaram que eu iria conseguir, em especial aos meus pais, Cláudio e Euzinete por todo o suporte e amor.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a Deus, por ter me iluminado nesse período desafiador da minha graduação, e ter me dado forças para persistir e enfrentar todos os obstáculos ao decorrer desse percurso. Por ter me dado uma nova vida, longe de casa, da minha cidade e das pessoas que eu mais amo.

Aos meus pais, Cláudio Xavier e Maria Euzinete, por toda confiança e apoio que me deram e vem me dando até hoje, sou grata por sempre estarem do meu lado em todos os momentos e por todo sacrifício que fizeram nessa minha jornada acadêmica. Aos meus irmãos, avós, tios e primos aos quais deixei com saudades para correr atrás de um futuro melhor.

Aos meus Docentes que foram essenciais para minha formação, sou grata a todos por todos os ensinamentos universitários e para a vida. Um agradecimento especial ao meu Professor Orientador Me. Roberto Rangel, que tenho um enorme respeito, sou muito agradecida por toda a sua ajuda, dedicação e paciência.

A minha professora Me. Cláudia Regina, que ganhou todo meu carinho após uma longa jornada no Projeto de Extensão Turismo Expresso e, por me ajudar a entrar no mercado de trabalho, e também, me ensinar o quanto as coisas são difíceis, dessa maneira, sou muito grata!

Aos meus queridos amigos Djalma Mendes e Josivânio Ferreira, que fizeram parte da minha vida no meio acadêmico. Ao meu namorado João Victor que suportou todo esse tempo comigo, mesmo à distância, vindo apenas nos finais de semana. Aos meus colegas da faculdade, em especial Hudson e Jacó que estiveram presentes desde o início, e minha amiga, que a universidade me deu, Danielly Keroly, por todo o companheirismo, ajuda e dedicação a mim e por toda nossa turma, meu muito obrigada de coração!

“Protege-me como a menina dos teus olhos; esconde-me à sombra das tuas asas”

Salmos 17:8

RESUMO

A chegada da pandemia de Coronavírus trouxe consigo diversas mudanças em várias áreas do turismo, especialmente no setor de eventos. Houve a paralisação de eventos que estavam programados para acontecer em virtude desse cenário, para evitar aglomerações e contágios do vírus da Covid-19. Diante desse contexto, o presente estudo objetivou fazer uma análise das alterações nos eventos no período pandêmico da Covid-19 no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN. A presente pesquisa justifica-se pela importância e a necessidade de identificação dos acontecimentos no setor de eventos ocorridos durante o período pandêmico no hotel. Como objetivos específicos, pretendeu-se: a) identificar as possíveis mudanças da carga horária dos colaboradores do setor de eventos e caracterizar o perfil dos profissionais; b) evidenciar as modificações ocasionadas no fluxograma do setor de eventos no período; e c) acompanhar as possíveis remodelação no planejamento da área de eventos. Este estudo possui caráter exploratório e quantitativo, realizado através de formulários aplicados, com a participação de doze colaboradores do Garbos Trade Hotel. Como resultados, conforme a pesquisa de campo, muitos funcionários do setor de eventos tiveram afastamento gradual do local de trabalho, e estes tiveram seus empregos preservados por meio de programa governamental, que garantiu o salário de parte da folha de pagamento das empresas afetadas pela pandemia. Pode-se concluir, portanto, que o setor de eventos sofreu várias consequências e perdas no período pandêmico em relação a empresa e os trabalhadores que perderam seus empregos.

Palavras-chave: Impactos. Pandemia. Eventos. Hotelaria.

ABSTRACT

The arrival of the Coronavirus pandemic has brought with it several changes in various areas of tourism, especially in the events sector. There was a stoppage of events that were scheduled to happen due to this scenario, to avoid agglomerations and contagions of the Covid-19 virus. In this context, the present study direct to make an analysis of the changes in events in the pandemic period of Covid-19 at Garbos Trade Hotel - Mossoró/RN. This research is justified by the importance and need to identify events in the event sector that occurred during the pandemic period in the hotel. As specific objectives, it was intended to: a) identify the possible changes in the workload of employees in the events sector and characterize the profile of professionals; b) to evidence the changes caused in the flowchart of the event sector in the period; and c) monitor the possible refurbishment in the planning of the events area. This study has an exploratory and quantitative character, carried out through applied forms, with the participation of twelve employees of Garbos Trade Hotel. As a result, according to field research, many event sector employees have gradually removed the workplace, and they had their jobs preserved through a government program, which guaranteed the salary of part of the payroll of companies affected by the pandemic. It can be concluded, therefore, that the events sector suffered several consequences and losses in the pandemic period in relation to the company and the workers who lost their jobs.

Keywords: Impacts. Pandemic. Events. Hotel.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Gênero dos colaboradores.....	36
Gráfico 2:	Setor de trabalho do colaborador.....	37
Gráfico 3:	Tempo de trabalho na hotelaria.....	38
Gráfico 4:	Apresentou propostas para combater a Covid-19 aos pax....	39
Gráfico 5:	Setor trabalha direta ou indiretamente com o departamento de eventos.....	40
Gráfico 6:	Desafios e obstáculos criados pela pandemia para o setor de eventos.....	41
Gráfico 7:	Hotel apresentou propostas de combate a covid-19.....	42
Gráfico 8:	Mudanças perceptíveis no setor de eventos.....	43
Gráfico 9:	Mudanças no organograma do hotel.....	44
Gráfico 10:	Mudanças na organização dos eventos.....	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:	Infográfico: Explicação do Coronavírus no Brasil.....	18
Figura 2:	Taxa de desemprego, Taxa composta de subutilização da força de trabalho* e Percentual das pessoas desalentadas (eixo direito).....	22
Figura 3:	Trabalhos formais e informais antes e durante a pandemia...	25
Figura 4:	Sala do Garbos Trade Hotel.....	34

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	BREVE EXPLANAÇÃO DO VÍRUS DA COVID-19.....	17
2.1	Influência da Covid-19 no mercado de trabalho.....	20
2.1.1	Efeitos da pandemia no turismo - medos e dilemas no mercado hoteleiro.....	23
3	INFLUÊNCIA DO SETOR DE EVENTOS NO RAMO DA HOTELARIA.....	27
3.1	Impactos dos eventos e suas categorias.....	29
3.1.1	Eventos no espaço hoteleiro de Mossoró/RN	32
4	RESULTADOS DA PESQUISA.....	36
5	CONCLUSÃO.....	47
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	52

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho faz-se necessário para compreender a situação hoteleira, e se o setor de eventos foi prejudicado no auge da pandemia por COVID-19, além de existir poucos trabalhos em moldes da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), por não ter outra pesquisa que apresenta tais dados e impactos decorrente da pandemia.

A partir da referida pesquisa pode-se identificar o perfil do hóspede e suas principais especificidades pois dentro da área da hotelaria várias inovações vêm ocorrendo com o passar do tempo, com o objetivo específico de aumentar a efetividade da empresa; um grande exemplo disso é o setor de eventos, setor esse que iremos trabalhar no decorrer deste trabalho, que traz inovações que possam melhorar as condições de hospedagem e trabalho.

Desse modo, essa pesquisa justifica-se pela importância e a necessidade de identificação dos acontecimentos ocorridos durante o período pandêmico da Covid-19 nesse referido hotel. Por sua vez, de acordo com pesquisas é notório que o fluxo de turistas vem crescendo dia após dia.

O turismo vem se desenvolvendo de forma considerável com grande influência econômica, no ano de 2019, o (PIB - Produto Interno Bruto) nos Estados Unidos teve um aumento de 2,2% em volume e 3,9% em palavras simples, tendo atingido 212,3 bilhões de euros (Turismo de Portugal, 2019; INE, 2019; Banco de Portugal, 2019).

A partir da sua demanda, observa-se que o tipo de turismo pode variar desde fugir do cotidiano e ocupar seu tempo livre em viagens a lazer, de trabalho e negócios, por exemplo. Conforme Miguel Bahl (2003, p. 04): “A "indústria do turismo" é um dos setores da economia mundial apresentando (sic) rápido crescimento e tem sido um dos fenômenos mais marcantes e expressivos da atualidade”.

Segundo Oliveira *et al.*, (2020), a atividade turística se desenvolve a partir do deslocamento de pessoas, com a necessidade de uma infraestrutura, tanto para receber quanto para suportar esse movimento. Desse modo, os principais serviços ofertados além do atrativo turístico, são os transportes, a alimentação e a hospedagem.

Por consequência da Covid-19 as medidas de controle da pandemia afetaram significativamente a área do turismo, em consequência o ramo hoteleiro foi afetado diretamente pela falta de circulação das pessoas, como cita Gomes (2021, p. 37):

“Estas medidas positivas para o controlo da pandemia, têm sérios impactos negativos na economia como anteriormente referido [...]”.

Considerando que a atividade hoteleira possivelmente foi afetada pela pandemia, abordaremos uma atividade que pode ter sido ainda mais prejudicada: a área de eventos, restando-nos a indagação: “Quais as consequências da Covid-19 nos eventos realizados no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN durante o período pandêmico?”

De acordo com a pergunta problema, o objetivo geral da pesquisa é fazer uma análise das alterações nos eventos no período pandêmico da Covid-19 no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN. Por sua vez tem-se como objetivos específicos: a) identificar as possíveis mudanças da carga horária dos colaboradores do setor de eventos e caracterizar o perfil dos profissionais; b) evidenciar as modificações ocasionadas no fluxograma do setor de eventos no período; c) acompanhar as possíveis remodelações no planejamento da área de eventos.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 83), “Todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos; em contrapartida, nem todos os ramos de estudo que empregam estes métodos são ciências.” A partir dessas afirmações, podemos deduzir que o uso de métodos científicos não é o único domínio da ciência, mas que não há ciência sem o uso de métodos científicos. Assim, o método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permitem atingir o objetivo (conhecimento válido e verdadeiro) traçando o caminho a ser percorrido e detectando erros para auxiliar as decisões do cientista.

Entre os anos de 2020 e 2021, o Brasil vem passando por situações críticas na saúde e na economia por conta da devastadora pandemia do Covid-19, ocasionando incontáveis números de infectados, e um grande número de mortes no País. O turismo desse modo, foi afetado de forma direta, com viagens desmarcadas, passeios “inacabados” (pessoas confinadas em cruzeiros), cancelamentos de voos, hospedagens e eventos adiados, entre outros.

Perante a possível queda dos eventos durante a pandemia do covid-19, foi realizada uma pesquisa de natureza exploratória e quantitativa para uma análise e um levantamento estatístico no setor de eventos no Garbos Trade Hotel em Mossoró/RN.

Nessa análise foram utilizadas as principais técnicas de pesquisa em formato de formulários, e números registrados e mostradas em gráficos, com o objetivo de

identificar a possível diminuição da carga horária dos colaboradores do setor de eventos.

Para Gil (2002), levantamento é basicamente, é feita uma solicitação de informações de um grande grupo de pessoas sobre o assunto investigado, com os resultados obtidos por meio de análise quantitativa.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), ele diz que o papel do método estatístico é, antes de tudo, fornece uma descrição quantitativa da sociedade, considerada como um todo organizado. Por exemplo, identificar e delimitar classes sociais, especificando as características de seus membros, e então medir sua importância ou variação, ou qualquer outro atributo quantificável que contribua para sua melhor compreensão. No entanto, a estatística pode ser considerada mais do que apenas um método de descrição lógica; é também um método de experimentação e prova, como é um método de análise.

A população a ser estudada neste estudo é o setor de eventos do Garbos Trade Hotel, localizado em Mossoró/RN, que de maneira direta pode ter tido um grande impacto com a Covid-19, e as novas adaptações com a chegada do “novo normal”, ou ainda, tornar evidentes as modificações ocasionadas na área de eventos.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 185): “A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); um subconjunto do universo”. Desse modo, o universo ou população se trata do Garbos Trade Hotel - Mossoró/RN onde acontecerá a pesquisa em questão. No entanto, Gil (2002) diz que como o universo é vasto e múltiplo, recomenda-se a escolha de uma amostra. Isso não implica, no entanto, que a amostra deva ser escolhida de acordo com procedimentos estatísticos rigorosos, pois estes podem anular o efeito de conscientização pretendido neste tipo de investigação.

A coleta de dados da pesquisa quantitativa, realizada através de análises documentais no primeiro semestre letivo 2022.1. O hotel aceitou responder formulários aplicado com alguns colaboradores que trabalham de maneira direta ou indireta com o setor de eventos, pesquisa de campo realizado no interior do hotel.

Como Marconi e Lakatos (2003) explicitam, essa é uma etapa da pesquisa cansativa, que leva quase sempre, mais tempo do que se espera, e exige muita paciência do pesquisador, além de perseverança e esforço total. Deve também ser bastante cuidadoso com o registro dos dados para um bom preparo anterior.

De acordo com Gil (2002, p. 88), “Como em boa parte dos casos os documentos a serem utilizados na pesquisa não receberam nenhum tratamento analítico, torna-se necessário a análise de seus dados. ”

Após o estudo documental do hotel no setor de eventos, referente aos anos de 2019 a 2021, foi analisado através de gráficos de porcentagem, os altos e baixos do setor de eventos antes e durante o período pandêmico, com a intenção de identificar a possibilidade de redução da carga horária dos colaboradores do evento, e por fim, acompanhar eventuais alterações no planejamento do evento.

No decorrer do trabalho foi discutido sobre as possíveis modificações na hotelaria, por consequência do vírus da Covid-19, e a sua influência no hotel, em conjunto com o setor de eventos, do Garbos Trade Hotel, na cidade de Mossoró no Rio Grande do Norte.

Inicialmente decorrendo um pouco sobre uma breve explanação do vírus da Covid-19, conseqüentemente, como ela afetou o mercado de trabalho, e os principais medos e dilemas do mercado hoteleiro. Em seguida foi discutido sobre a influência do setor de eventos no ramo da hotelaria, sendo exemplificado tipos de eventos, eventos na hotelaria e no hotel trabalhado. E por fim na conclusão foi apresentado o resultado da pesquisa de campo.

2 BREVE EXPLANAÇÃO DO VÍRUS DA COVID-19

A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda, potencialmente grave e de alta transmissão. De acordo com Beni (2020), o vírus consiste em partículas cujo tamanho varia desde o da menor bactéria até as pequeníssimas dimensões de algumas das mais complexas moléculas de proteína.

Nos dias atuais ainda existem dúvidas em relação à fonte da infecção, ou a sua forma de transmissão, entretanto está confirmada que a transmissão é de humano para humano de acordo com a Direção-Geral de Saúde – DGS. Contudo, este vírus não é totalmente desconhecido ou novo, pois que se tenha conhecimento, já existiam oito tipos de coronavírus pertencentes à família Coronaviridae que é responsável por criar infecção no ser humano e animais, tais como, morcegos, camelos, aves diversas, entre outros (DGS, 2020).

O contágio do vírus vem a partir de gotículas de saliva contendo o SARS-CoV-2 que se espalham pelo ar saindo do infectado quando ele fala, espirra, tosse ou transmite outras secreções tornando um alvo fácil para qualquer indivíduo. Cabe ressaltar que a pandemia teve seu início no final de 2019 na China, como um surto de pneumonia aguda, e o Coronavírus se propagou rapidamente por todo o mundo, gerando danos imensuráveis. O primeiro caso registrado pela doença no Brasil foi no final de fevereiro de 2020, sendo declarada pandemia no mês seguinte pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

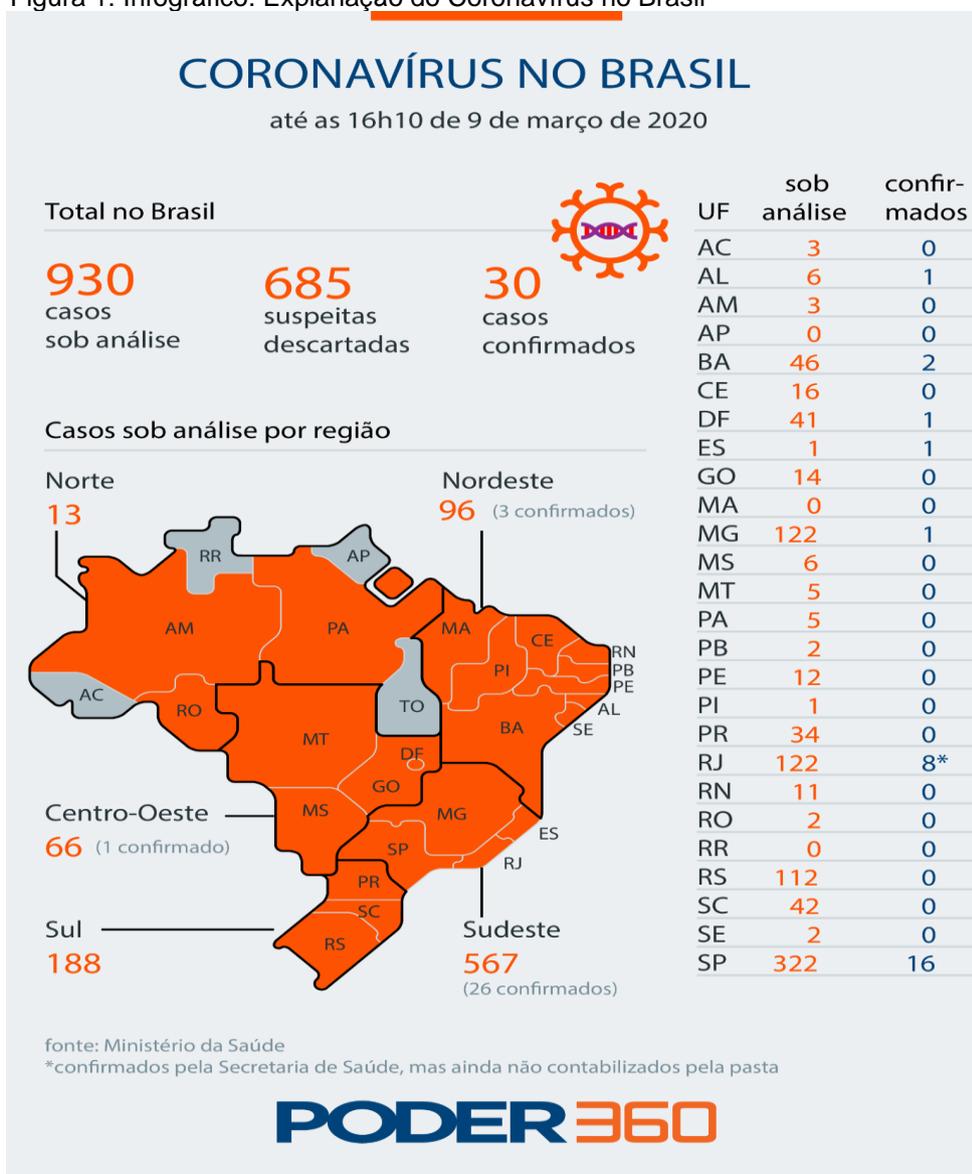
A rápida propagação da infecção por Covid-19, fez aumentar rapidamente o número de infectados em todos os países, e para uma forma de controlar melhor a situação, os governos e as entidades de saúde pública indicaram medidas restritivas para serem seguidas numa tentativa de desacelerar o processo de contágio (GOMES, 2021).

A OMS (2020) indicou desde o início da pandemia várias medidas de prevenção, aplicáveis para que todos os indivíduos a usem em qualquer situação, entre elas: lavar as mãos regularmente com sabão ou sabonete líquido ou álcool em gel; manter-se pelo menos um metro e meio de distância de outra pessoa, dois metros caso a outra pessoa tenha sintomas de tosse ou espirros; evitar tocar-se com as mãos; tapar a boca e nariz quando precisar tossir ou espirrar (retirando a máscara facial por instante e colocá-la logo após); ao sentir-se doente, (tosse, febre espirros e etc...) fazer o teste ou pelo menos permanecer em quarentena por 10 dias em casa; evitar

fumar e outros hábitos que possam enfraquecer os pulmões; Praticar distância física evitando viagens desnecessárias, assim como, ficar longe de grandes grupos de pessoas, (GOMES, 2021).

De acordo com o site PODER 360 (2020), atualiza os casos de suspeitos e casos registrados no início da pandemia com a pasta que analisa 930 casos suspeitos, frente às 663 hipóteses registradas no domingo (8.mar, 2020). O número de casos confirmados passou para 30, distribuídos em 7 unidades federativas, como demonstrada na figura 1:

Figura 1: Infográfico: Explicação do Coronavírus no Brasil



Fonte: Poder 360 - 2020

O vírus da Covid-19 trouxe consigo uma série de mudanças em todo o mundo, a crise atual não é somente na saúde pública, ela é, também e principalmente, financeira, econômica, política e social.

Algumas dessas, incluindo a inovação do trabalho virtual tornou-se um caso recorrente em meio a pandemia, já muitas empresas se reinventaram deixando somente os funcionários de extrema necessidade trabalhando presencialmente, os demais ficariam trabalhando em *home office*, ou com *teletrabalho*, fora os que, infelizmente, foram demitidos.

Convém observar que Antunes (2020, p. 64), descreve de forma clara a principal diferença entre *teletrabalho* e *home office*:

A principal diferença entre teletrabalho e home office é que, no primeiro, a empresa não controla a jornada e também não pode fazer remuneração adicional, mas somente pagar reembolso de possíveis despesas, como internet etc. Já no home office, a atividade remota tem um caráter sazonal, esporádico e eventual (como no período da pandemia), uma vez que o trabalho realizado em casa deve ser igual ao realizado no interior da empresa, com idêntica jornada diária.

Diante dessas mudanças destaca-se a adoção do check-in online na hotelaria, método que boa parte meios passara a adotar. Beni (2020), destaca que a era majoritariamente digitalizada e automatizada é uma realidade que já vem acontecendo desde o início do século, pessoas estão sendo substituídas do seu local de trabalho por operações on-line feitas pelo celular como no setor bancário por exemplo.

É importante ter em mente que apesar de todos os danos físicos que a doença trouxe para a sociedade, a parte psicológica também foi extremamente afetada. Por ser de uma natureza altamente contagiosa da Covid-19, deixou muitos com medo e insegurança nas pessoas para sair de suas residências para retornar ao trabalho. Segundo Andrade *et al.*, (2021, p.146):

A pandemia de Covid-19, em si, tem confrontado a população com sentimentos como a solidão, frente ao isolamento/distanciamento social, estado de alerta constante sobre hábitos e comportamentos, medo da desassistência, da hospitalização e da morte, e preocupações com a manutenção da saúde e da vida. Essa experiência pode acarretar reações agudas que, apesar de esperadas nesse contexto, precisam ser avaliadas quanto à frequência, persistência e intensidade, uma vez que podem representar risco de sofrimento psíquico e/ou transtorno mental.

É importante ressaltar que os impactos da doença na saúde mental merecem destaque pela sua diversidade e potenciais riscos, podendo variar desde reações de estresse agudo por conta das adaptações à nova rotina até um sofrimento psíquico

mais profundo. Porém, há que se avançar em estudos sobre as repercussões psicossociais do adoecimento por Covid-19 e, conseqüentemente, no retorno ao trabalho (ANDRADE *et. al.*, 2021).

A retomada ao trabalho presencial é importante para a atividade hoteleira, visto que a pandemia diminuiu consideravelmente o fluxo de pax. Embora ainda haja riscos à saúde dos hóspedes, mas com a vacinação em massa, a volta deles será cada vez maior desde que todos se sintam em segurança.

Beni (2020), afirma que nem um outro setor econômico é tão sensível quanto o turismo diante de alterações situacionais, sendo afetadas significativamente por mudanças externas das taxas de câmbio, sazonais, políticas econômicas e sociais, entre outras. A pandemia do Covid-19 é emblemática na atualidade e tem prejudicado radicalmente todos os setores econômicos, principalmente o setor turístico.

2.1 Influência da covid-19 no mercado de trabalho

No início da pandemia a classe trabalhadora tinha a expectativa que a doença seria passageira, e que logo iria voltar ao normal, porém a realidade foi outra: foi necessário aprender a viver no “novo normal”, com empresas se reinventando com a precarização do trabalho, diminuindo o número de funcionários e, em alguns casos, até fechando as portas do empreendimento e aumentando o número de trabalhadores empobrecidos mesmo estando trabalhando.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), o número de trabalhadores informais chegou a ser maior que 40% no Brasil no ano de 2019, um caso que se torna desesperador para os brasileiros, principalmente aqueles que estavam e ficaram desempregados. Aparentemente esses números podem ter sido aumentados durante o período pandêmico.

Antunes (2020), escreveu o livro "Coronavírus - O trabalho sob fogo cruzado", e trouxe temas pertinentes em relação ao trabalho em meio a pandemia. Ao explicar sobre o fogo cruzado, ele faz referência às contradições que atinge a classe trabalhadora, por exemplo, ele descreve que é necessário que haja o isolamento social e quarentena, para evitar contato do vírus da Covid-19 e, infelizmente a classe trabalhadora vive dentro de um paradoxo e por não poder para de trabalhar torna-se cada dia mais vulnerável à contaminação.

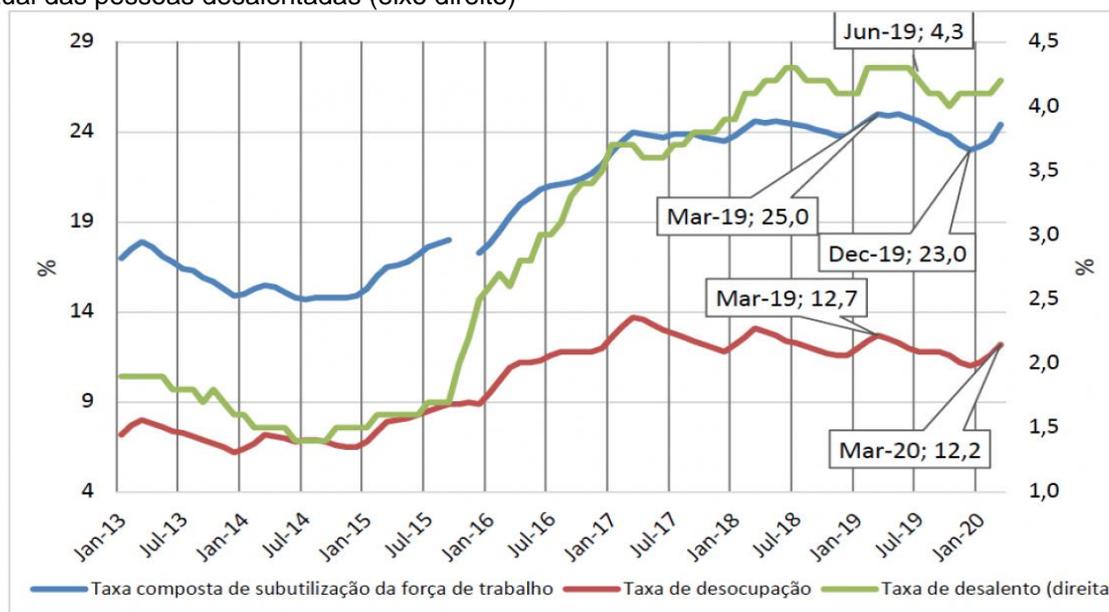
Dessa maneira, o autor traz algumas indagações em relação aos trabalhadores informais da hotelaria, se eles só receberiam o salário se executarem algum tipo de trabalho ou se os pequenos empreendedores que não conseguem vender seus produtos por não ter clientes passam a não ter renda, nem previdência ou convênio de saúde. Dessa forma, a contradição entre as classes trabalhadoras causando indagações a todos os trabalhadores de maneira geral se devem trabalhar ou ficam em casa para não adoecer. (ANTUNES, 2020)

De acordo com o que foi demonstrado anteriormente, Sousa (2020, p. 17) diz: “A indicação por parte da OMS para trabalhar em casa e em autoisolamento (sic) é impraticável, porque obriga os trabalhadores a escolher entre ganhar o pão diário ou ficar em casa e passar fome”.

Para Antunes Ricardo (2020, p. 34), diz que a pandemia vem se proliferando: “É no solo da crise estrutural do capital que a pandemia vem se proliferando intensamente e, em poucos meses, já levou à morte milhares de pessoas em todo o mundo, além de desempregar milhões de trabalhadores e trabalhadoras.” Ele complementa que dados estatísticos para o segundo semestre de 2020 causaram a perda de mais de 195 milhões de empregos em tempo integral, sendo que 1,6 bilhão de pessoas viviam na informalidade, de acordo com dados preliminares da Organização Integral do Trabalho - OIT.

O impacto do isolamento social trouxe fluxos econômicos de grande proporção, afetando fortemente o mercado de trabalho, assim como a dificuldade da coleta de dados pelo IBGE trará um cuidado especial com a análise dos resultados. Na figura seguinte é possível observar uma queda de emprego como os primeiros impactos da Covid-19 no Brasil (FACAMP, 2020).

Figura 2: Taxa de desemprego, Taxa composta de subutilização da força de trabalho* e Percentual das pessoas desalentadas (eixo direito)



Fonte: FACAMP (2020).

A queda do emprego, por posição, ocorreu de forma geral, com exceção do emprego no setor público, que aumentou devido à provável contratação no campo da saúde, e nas contas privadas com CNPJ, que deve configurar uma informalização indireta. Das vagas destruídas 81% (1,2 milhão de pessoas) eram em empregos informais e ajudantes familiares. (FAMAP, 2020)

Como demonstrado no gráfico acima, é apontado alguns detalhes das posições e quantitativas das estatísticas em relação ao final do ano de 2019 a início de 2020.

Comparando o fluxo ao estoque de vagas apontado no trimestre de dezembro de 2019 a fevereiro de 2020, houve uma regressão de 3,0% das vagas informais e de 0,5% das formais. Ou seja, os números desta crise, em certa proporção exógena, refletem a consideração de que a melhora quantitativa das estatísticas do mercado de trabalho brasileiro, observada nos últimos anos, carregava a importante fragilidade da crescente informalização das relações trabalhistas (FAMAP, 2020 n. p.).

Desse modo, é notório que o mercado de trabalho sofreu consequência com o início da pandemia em muitos setores, e em especial na atividade turística, onde que para que ela ocorresse seria necessário o deslocamento e o contato com outros espaços, lugares e pessoas.

2.1.1 Efeitos da pandemia no turismo - medos e dilemas no mercado hoteleiro

A pandemia do Covid-19 foi um fator de grande influência na maioria das áreas da economia brasileira, entre elas, “o turismo foi um dos primeiros setores a ser afetado, resultando em cancelamentos e remarcações maciças de viagens, hospedagens e eventos” (OLIVEIRA *et al.*, 2020, p.32).

A rápida propagação da infecção por Covid-19 tornou visível o grande impacto que ocorreu no turismo e em especial no setor hoteleiro. A sua principal abordagem foi através do distanciamento social, limitando a circulação de pessoas e melhorando as práticas de higiene. Dessa maneira, os hóspedes que pretendiam alojar-se, encontravam todas as medidas de segurança necessárias implantadas pelo governo, cabendo assim aos serviços hoteleiros a redefinição dos procedimentos para o exercício das suas funções.

Segundo Gomes (2021), comenta que o setor do alojamento é, de fato, uma atividade econômica com um impacto significativo para a economia dos mercados turísticos, baseado na prestação de serviços. Neste contexto, a qualidade da hospedagem é de grande importância para a qualidade da experiência turística, e por conta disso o número de empregos nesse ramo é de importância relevante.

Os empreendimentos no mercado, tiveram uma queda de 63% no orçamento em 2020, na comparação com o ano anterior, e os dados de 2021, por enquanto, são piores, de acordo com dados da regional de São Paulo da Associação Brasileira de Hotéis (ABIH). Por consequência disso, segundo dados do G1 (GLOBONEWS, 2021), a dimensão da crise afetou também os empregos, colocando a mão-de-obra como um dos principais custos. No período pandêmico, em que a taxa de ocupação média ficou em 21% em 2020, metade dos funcionários foram demitidos.

Além do aumento de demissões no setor hoteleiro, as funções desenvolvidas pelos que ainda ficaram foram se ampliando, em outras, os funcionários adoecem pelo vírus, deixando o restante cada vez mais sobrecarregados mediante as medidas de prevenção adotadas pelo hotel. Desse modo, os colaboradores devem ser informados sobre os sintomas da doença e, caso desenvolvam esses sintomas, os funcionários devem seguir as orientações de isolamento e procurar atendimento médico.

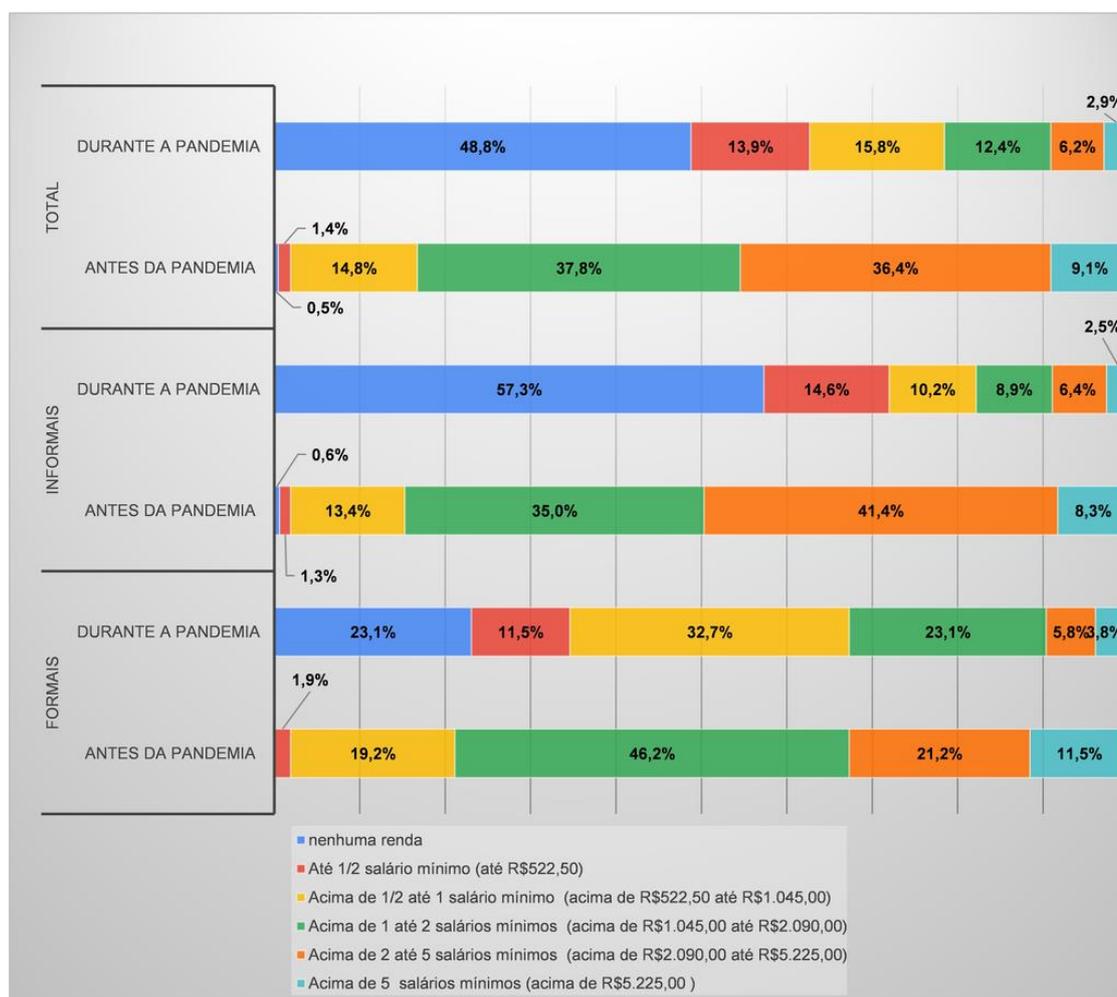
A fragilidade do trabalho é um fator relevante para que seja notório entender o que estamos vivenciando: a recessão na economia e a possível depressão social.

Não é difícil entender que tal tendência ampliará ainda mais o processo de miserabilidade de amplas parcelas da classe trabalhadora que já vivenciavam formas intensas de exploração do trabalho, de precarização, de subemprego e desemprego. Isso porque esses contingentes encontram-se frequentemente desprovidos de fato de direitos sociais do trabalho. (ANTUNES, 2020, p.42).

O trabalho assalariado está se tornando algo cada vez mais difícil de se conseguir, e as pessoas procuram outros refúgios para sobreviver, geralmente sendo autônomo, dono do seu próprio negócio. Segundo DAVIS *et. al.*, (2020, p. 18) “O vasto exército de trabalhadores uberizados ou em outras formas de trabalho precário está sendo dispensado sem nenhum meio visível de apoio”.

A ABIH-RN, apresentou uma pesquisa que foi realizada e nela mostra a renda dos trabalhadores formais, informais e total, antes e durante a pandemia, que responderam ao questionário online da pesquisa “Trabalhadores do Turismo e a Covid-19 no Rio Grande do Norte”, entre os dias 14 e 22 de julho de 2020 De acordo com a imagem seguinte, a número três, os resultados mostram que houve um declínio dramático e rápido na renda entre os trabalhadores do turismo.

Figura 3: Trabalhos formais e informais antes e durante a pandemia.



Fonte: ABIH-RN (2020).

Segundo o Gráfico 2, antes da pandemia, quando todos os entrevistados foram levados em conta, apenas 0,6% dos trabalhadores relataram não ter renda. Após a pandemia, utilizando junho como referência, esse percentual aumentou para 48,8%, o que significa que mais da metade dos trabalhadores pesquisados continuou sem remuneração. A ABIH-RN (2020 p. 01), diz que:

Antes da pandemia, 52,6% desses trabalhadores ganhavam de meio até dois salários mínimos, praticamente o mesmo contingente que ficou sem renda no mês da pesquisa. Outro dado impactante pode ser observado na faixa dos trabalhadores que ganhavam de dois a cinco salários mínimos: antes da pandemia, 36,4% dos trabalhadores se enquadravam nesta faixa salarial, durante a pandemia, apenas 6,2% de trabalhadores conseguiram manter este rendimento durante a pandemia.

O maior impacto foi sentido pelos trabalhadores da informação, pois 57,3% ficaram sem renda (Gráfico 2). A chegada da pandemia impactou também a renda dos

trabalhadores com carteira assinada. Se antes 78,9% ganhavam mais que 1 salário mínimo, esse contingente se reduziu a 32,7%. Além disso, 23,1% dos formais declararam não ter nenhuma renda, durante a pandemia. (ABIH-RN, 2020)

No período pandêmico, quando a maioria dos serviços turísticos tiveram que parar, às vezes por um curto período, os trabalhadores, em sua maioria, precarizaram os seus trabalhos ao ponto de estarem entregues à própria sorte.

De acordo com Mário Beni (2020, p. 16), a cadeia produtiva de serviços em Turismo está com apreensão, além de justificada ansiedade por conta do reinício da atividade no país. “É evidente que será um processo lento, inicialmente impulsionado pelo turismo de negócios, aqueles que precisam viajar com frequência em razão de suas atividades profissionais”. Desse modo, a previsão é que a hotelaria e o setor aéreo sejam os primeiros equipamentos a serem retomados com razoável volume.

Em conjunto o turismo de negócios o setor de eventos tem muitos compromissos adiados e sua retomada é essencialmente necessária após esse período. “O setor de Eventos retomará sua agenda imediatamente após esse período, retomando seus compromissos adiados e muito prejudicada, de Feiras, Congressos, Convenções e Entretenimentos” (BENI, 2020, p.16-17). Desse modo, o quanto antes o setor de eventos retornará, para colocar em dia seus antigos compromissos adiados e novos também.

3 INFLUÊNCIA DO SETOR DE EVENTOS NO RAMO DA HOTELARIA

Até a atualidade ainda não foi identificado ao certo como aconteceu a primeira hospedagem, porém, existem especulações que tiveram início na Grécia antiga, quando hóspedes de todas as regiões da Hélade se hospedavam nas cidades-estados para assistir aos jogos olímpicos da Era Antiga, em Olímpia 776 a.C. (evento grandioso naquela época que durava dias). Os atletas e acompanhantes precisavam, então, de meios de hospedagem. Desse modo, a hotelaria teve início a partir das necessidades dos viajantes de permanecer em algum lugar com o intuito de descansar e se alimentar depois de uma longa jornada.

Segundo Dias e Pimenta (2005, p. 235): "O hotel era visto como local ideal para eventos." Com base no que foi citado anteriormente, os eventos têm ligação primordial com a hotelaria, seja para acontecimentos dentro do hotel ou fora dele, como por exemplo: pequenas reuniões no interior do hotel, a grandes eventos na cidade ou ao seu redor, trazendo ainda mais hóspedes para suas acomodações.

De acordo com o autor acima, não existem relatos documentados sobre o início dos eventos na hotelaria, porém supõe-se que o pioneiro tenha surgido no século XVIII, na inauguração do primeiro edifício do mundo, o *City Hotel*, em Nova York. Logo após, o hotel se tornou ponto de encontro da alta sociedade, para conversas, tratar de negócios e tomar chá. No Brasil, a hotelaria começa a se desenvolver por volta do século XX. Os trens que ligavam Jundiaí a Santos, parando em São Paulo, apresentavam uma circulação muito grande de viajantes que necessitavam de hospedagem, alimentação e locais. (DIAS E PIMENTA 2005).

Diante de diversos acontecimentos o local onde ele acontece o evento acontece também influencia, e um destino deve ser aprimorado para o objetivo do evento. Segundo Nakane (2010, p. 141), descreve um pouco a respeito da frase anterior:

Essa afirmação pode parecer muito lógica, porém é um dos fatores críticos no sucesso de um evento. Por exemplo, um cassino pode não ser uma escolha adequada para uma reunião internacional de acionistas, nem um baile de hotel pode ser o melhor local para uma apresentação de resultados operacionais.

Alguns locais não são beneficiados com ofertas ou produtos turísticos para interesse de visitantes, dessa forma, alguns hotéis tentam inovar na captação de

novos hóspedes, como por exemplo eventos diversificados dentro das instalações do hotel. “A hotelaria procura cada vez mais implantar novos sistemas que possibilitem a captação de hóspedes. Muitos hotéis possuem o setor de eventos dentro de sua estrutura, o que faz com que se crie um diferencial” (PAWELKIEWICZ E BANDEIRA, 2012, p. 02).

Conforme Miguel Bahl (2003), explica que o turismo de eventos é um subconjunto da indústria turística mais ampla, que possui características distintas resultantes de uma relação tensa entre eventos e turismo, com as seguintes vantagens: O hotel atua não apenas como fornecedor do espaço para a realização do evento, mas também como promotor. O setor de eventos aliado ao setor de alimentos e bebidas, o planejamento estratégico executado de forma adequada, a atitude empreendedora e a possibilidade de aumentar a ocupação hoteleira, pela promoção de eventos, são fatores essenciais no contexto atual.

Em tempos de crise, é uma área pouco afetada. Por exemplo, não é afetada pela sazonalidade da atividade turística; gera divisa e empregos; motiva investimentos e acessórios (centros de convenção, hotéis etc.); não era atingida pela sazonalidade da atividade turística, além de atingir e oferecer benefícios a todos os segmentos de turismo (MIGUEL BAHL, 2003).

Os grandes hotéis dispõem de espaços para eventos no seu interior, por exemplo reuniões, congressos, seminários, banquetes, confraternizações, eventos sociais, entre outros. Além dos eventos aumentarem suas possibilidades econômicas, podem trabalhar em conjunto com as outras estruturas do hotel, como por exemplo; departamento de A&B (alimentos e bebidas) e o departamento de Hospedagem e, não apenas em grande, mas também em pequenos e médios hotéis brasileiros, dispendo de salas e reservando espaços especialmente para eventos. (DIAS E PIMENTA 2005).

Nesse contexto, é importante ressaltar que, de acordo com o pesquisador Miguel Bahl (2003, p. 120): “O setor de eventos está diretamente relacionado ao de alimentos e bebidas. A comunicação eficiente entre estes setores é um dos fatores fundamentais para o desenvolvimento de um serviço de qualidade”.

Dessa forma, Dias e Pimenta (2005) dizem que a principal tarefa do departamento de eventos é agendar eventos, congressos, festivais, jantares e seminários, bem como, encontrar locais para cursos, palestras e banquetes. O

objetivo pode ser atrair clientes das imediações do hotel ou estabelecer um ponto de convergência para clientes de outras cidades.

Na hotelaria os eventos podem variar de acordo com o perfil do hóspede (por exemplo clientes que viajam a lazer ou a negócios), bem como, o espaço que o hotel fornece, se for um grande espaço podem ser grandes eventos, e se for pequenas salas, resume-se eventos empresariais, como reuniões, cursos e confraternizações.

3.1 Impacto dos eventos e suas categorias

Os eventos vêm crescendo de forma notável por todo o mundo, ajudando no desempenho da atividade turística local. Conforme Miguel Bahl (2003, p. 04), “Mundialmente, a atividade de Eventos cresce notavelmente, mostrando que sozinha pode desempenhar um importante papel para a atividade turística como um todo”

Segundo Dias e Pimenta (2005, p. 236 - 237), a classificação de eventos pode vir com diversos critérios:

É possível classificar os eventos de acordo com vários critérios. Quanto à finalidade, podem ser classificados como institucionais ou promocionais. O evento institucional visa criar ou firmar o conceito e a imagem da empresa, entidade, governo ou personalidade. O evento promocional visa à promoção de um produto ou serviço de uma empresa. Governo, entidade ou personalidade, com fins mercadológicos explícitos.

De acordo com Brito e Fontes, no livro “Estratégias para Eventos” publicado em 2006, para uma melhor compreensão da dinâmica de eventos, elas explicaram de forma clara e classifica os seguintes tópicos: categoria; área de interesse; localização; características estruturais; espacialidade e tipologia.

A classificação por categoria se resume em institucional (quando visa criar um conceito e a imagem de uma empresa, entidade, governo ou pessoa) ou promocional/mercadológico (quando visa a promoção do produto ou serviço da empresa, entidade, governo, pessoa ou local em apoio ao marketing). A especificação por área de interesse é onde situa-se o evento na sua área de interesse, por exemplo: artística; cultural; científica; educativa; empresarial; civil; política; governamental; empresarial; lazer; social; desportiva; religiosa; beneficente e turística (BRITO E FONTES, 2006).

Para Dias e Pimenta (2005, p. 237), “Cada categoria de interesse pode assumir características próprias. ” Os exemplos a seguir, no entanto, não se limitam a uma

única área de interesse: eventos corporativos, promocionais, esportivos, culturais, sociais e políticos. Além disso, todo tipo de evento exige um tipo único de montagem. Como resultado, as alternativas encontradas devem satisfazer plenamente as necessidades das mesmas. Há uma ampla variedade de opções para composição de mesas dependendo do tipo e tamanho do evento.

Já a especificação por localização como o próprio nome já diz, ela distingue o evento de acordo por sua localização de ocorrência, podendo ser de bairro, município, regional, estadual, nacional ou internacional. A identificação por características estruturais, são algumas especialidades dos eventos, por exemplo se eles irão comportar pequeno, médio ou grande porte. (BRITO E FONTES, 2006).

Para Dias e Pimenta (2005), os eventos também podem ser categorizados de acordo com seu tamanho, como megaevento, evento de grande escala, evento de médio porte ou evento de pequena escala. Não há consenso entre os diversos autores e profissionais da área sobre o número que determina o tamanho de um evento.

O autor ainda ratifica que pequenos eventos podem ter até 200 participantes, os médios eventos entre 200 a 500 participantes e grandes eventos com mais de 500 participantes. Exemplos de megaeventos: eles têm curta duração e, como resultado, longa duração, incluem a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos. Eventos de grande porte são apoiados pelos governos estaduais e municipais, além de transporte público, saúde e segurança, um exemplo é o Rock in Rio.

A classificação por especialidade não classifica apenas os eventos, mas também o seu processo operacional, como se são eventos internos ou externos, por exemplo. E por fim a classificação por tipologia, que podem ser classificados conforme sua tipologia ou seja, a sua característica marcante (BRITO E FONTES, 2006). Para melhor entendimento da classificação por tipologia será apresentado a seguir no quadro 1:

Quadro 1: Classificação por tipologia

CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA	TIPOS DE EVENTOS
PROGRAMA DE VISITAS	Fantour; openday; day camp;
EXPOSIÇÕES	Feiras; exposições; roadshows; showcasing; mostras; salões; vernissages;
ENCONTROS TÉCNICOS E CIENTÍFICOS	Congressos; conferências; videoconferências; fóruns; seminários; debates; jornadas; oficinas;
ENCONTROS DE CONVIVÊNCIA	Confrarias; coquetéis; chás-da-tarde/bebê; jantares; banquetes; coffee-breaks; carreatas; comícios;
CERIMÔNIAS	Cerimônias de cunho religioso/fúnebres; casamentos; bodas; cerimônia de posse/acadêmica;
EVENTOS COMPETITIVOS	Concursos; gincanas; torneios; campeonatos; olimpíadas;
INAUGURAÇÕES	Espaço físico; monumentos;
LANÇAMENTOS	De pedra fundamental; livros; empreendimentos imobiliários; maquetes; produtos; serviços;
EXCURSÕES	Técnicas; de incentivo; educacionais;
DESFILES	Desfiles cívicos de moda; escolas de samba; paradas;
OUTROS	Leilões; dias específicos; ruas de lazer; degustação;

Fonte: Adaptado de Brito e Fontes (2006).

Como exposto no quadro anterior, podemos observar que existem vários tipos de eventos de categorias diferentes dentro da hotelaria, os eventos mais requisitados são de acordo com o seu público alvo ou segmentação, por exemplo, a categoria de Encontros Técnicos e Científicos, se encaixa em um hotel executivo onde a maioria dos seus pax são turistas de negócios ou pesquisadores de empresas ou universidades.

Os hotéis estão trabalhando muito para promover eventos como congressos, exposições, workshops, cursos, seminários, reuniões de trabalho e desfiles. Em geral, os eventos exigem total integração das áreas de alimentação e bebidas, como restaurante, bar, copa, room service, etc. No caso de restaurantes que não têm vínculo com hotéis, os eventos principais são aniversários, comemorações, confraternizações, recepções e coquetéis, por exemplo. (ZANELLA E CÂNDIDO, 2002).

3.1.1 Eventos em espaço hoteleiro de Mossoró/RN

De acordo com Pawelkiewicz e Bandeira (2012), é possível argumentar que o turismo de negócios atual é um dos fatores que contribuem para a fidelização do cliente/turista, pois um turista de negócios viaja com mais frequência do que um turista de lazer, resultando em um maior nível de expectativa deste último devido ao fato que ele ou ela acumulou experiência. A participação em eventos voltados para esse setor é outro fator que estimula o retorno do viajante de negócios à região. A importância dos eventos na redução da influência da sazonalidade, fator que merece atenção no desenvolvimento do turismo, não pode ser exagerada.

Na hotelaria, os eventos são organizados diariamente nas diversas áreas de abrangência, de acordo com Dias e Pimenta (2005, p. 238), eles comentam um pouco sobre o hotel de maior capacidade nacional.

Quanto à dimensão, normalmente são de pequeno ou médio porte, visto que atualmente o hotel com maior capacidade no Brasil é o Bourbon Atibaia, localizado no interior paulista, que pode atender simultaneamente cerca de 7,3 mil pessoas. Esses eventos podem ocorrer em uma data fixa ou ser esporádicos, atendendo a um público local, regional, nacional ou internacional.

Dessa forma, para que seja o perfeito funcionamento do setor, o departamento de eventos de um hotel deverá ter, em seu estoque, equipamentos, em quantidades conforme a disponibilidade de salas e salões e capacidade de atendimento. (ÍNDIO CÂNDIDO, 2003).

Segundo Dias e Pimenta (2005 p. 243). “Muitos pequenos e médios hotéis brasileiros constroem salas e reservam espaços especialmente destinados a eventos. ” Já por ter espaços reservados especificamente para eventos, o mercado vem se inovando cada vez mais com a finalidade de gerar mais renda.

Um exemplo disso já dizia Pimenta (2005), que o mercado de eventos movimenta milhões de dólares no mundo, e os gestores hoteleiros visam conquistar uma parte desse mercado e gerar cada vez mais lucros para a empresa. Uma das alternativas para aumentar o faturamento além de investir na captação de eventos, banquetes e festas, conseqüentemente atingindo ocupação satisfatória e movimentando o departamento de alimentos e bebidas.

Por isso é importante salientar que o setor de eventos só obterá sucesso se trabalhar de forma integrada com todos os departamentos do hotel, seja o de vendas, A&B ou hospedagem (DIAS E PIMENTA, 2005).

No Garbos Trade Hotel tem um espaço específico para reuniões e pequenos eventos no interior do hotel. Com um total de quatro salas que são divididas no primeiro andar. Em seguida será demonstrado na tabela 1 sobre as capacitações das salas que serão detalhadas após a demonstração.

Tabela 1: Capacitação do Salas de Eventos

Capacitação das Salas de Eventos	Formato	
	Quantitativo de Pessoas	
Salas	Auditório	Banquete
Mossoró	100	55
Areia Branca	70	30
Praia Tibau	40	20
Serra do Mel	10 - Formato U	

Fonte: Elaboração própria, 2022

A primeira é a sala “Mossoró”, que pode comportar até 100 pessoas em formato de auditório e para banquetes no máximo 55 pessoas, e sala “Areia Branca”, ela pode comportar até 70 pessoas em formato de auditório e até 30 pessoas em formato de banquete. Sala “Praia Tibau”, que pode comportar até 40 pessoas em formato de auditório e para banquete até 20 pessoas, e por último a sala serra do mel, que comporta apenas 10 pessoas com a sala em formato de “U” como exemplo na figura 4.

Os eventos realizados no interior do hotel em sua grande maioria são reuniões de negócios, com empresas que fecham parcerias, ou até mesmo de hóspedes do hotel que desejam realizar algum encontro social com seus colaboradores. Aconteceram também, palestras, confraternizações e treinamentos nessas salas, e contando sempre com o auxílio do setor de A&B, que ficam responsáveis pela

alimentação solicitada, podendo ser *coffee breaks*; coquetéis; chás da tarde; jantares; almoços; *buffets*; cafés da manhã; ou apenas serviços essenciais, como água e café.

Figura 4: Sala do Garbos Trade Hotel.



Fonte: hotelgarbos.com.br

Além das salas comentadas anteriormente tem a empresa Garbos Recepções & Eventos, que é responsável por grandes eventos em seus dois salões: o Salinas, podendo comportar aproximadamente 2.200 pessoas em formato de auditório e 1.200 pessoas para banquetes. E o salão Cristal, para até 400 pessoas em formato de auditório e 250 em formato de banquete como demonstrado na tabela 2 abaixo.

Tabela 2: Capacitação dos Salões de Eventos

Capacitação do Salão de Eventos	Formato	
	Quantitativo de Pessoas	
Salões	Auditório	Banquete
Salinas	2.200	1.200
Cristal	400	250

Fonte: Elaboração própria, 2022

Os eventos que acontecem no Garbos Recepções já são de grande porte, podendo ser realizados aniversários, festas de formaturas, casamentos entre outros,

ela oferece o serviço de cerimonialista, de buffet completo com profissionais da culinária fazendo pratos requintados para os eventos.

O Garbos Trade Hotel localizado na Avenida Lauro Monte, Abolição I - Mossoró/RN, foi inaugurado no dia 23 de dezembro de 2009. O hotel com perfil executivo, comporta oito andares, sendo sete deles são para os apartamentos que são divididos em quatro categorias: o Executivo; Superior, Luxo e a Suíte.

O hotel é conhecido com um perfil executivo por seu principal público são os que veem a cidade de Mossoró a trabalho através de grandes empresas por todo país e em alguns casos até internacionais, além disso, durante os períodos festivos, o hotel recebe um grande número de visitante para eventos como o Mossoró Cidade Junina e a festa da padroeira da cidade Santa Luzia.

4 RESULTADO DA PESQUISA

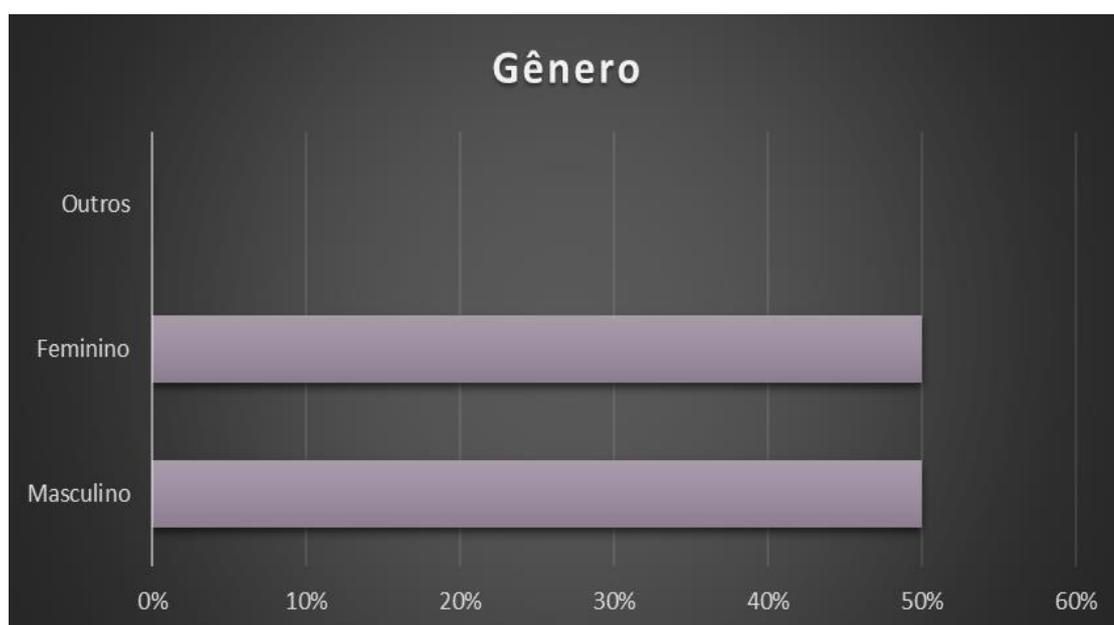
Mediante as informações citadas na introdução, as técnicas de pesquisa na coleta de dados, foram realizadas em formato de formulários, contendo perguntas para compreender o posicionamento dos colaboradores do Garbos Trade Hotel - Mossoró/RN, e foram discutidos através de gráficos.

A pesquisa apresentava 10 perguntas, entre elas perguntas abertas e fechadas para um total de 12 entrevistados. Ela foi estruturada a partir dos objetivos específicos, utilizando as três dimensões apresentadas abaixo para alcançar os objetivos do estudo:

- a) Identificar as possíveis mudanças da carga horária dos colaboradores do setor de eventos e caracterizar o perfil dos profissionais;
- b) Evidenciar as modificações ocasionadas no fluxograma do setor de eventos no período;
- c) Acompanhar as possíveis remodelações no planejamento da área de eventos.

As dimensões listadas anteriormente são necessárias para compreensão dos elementos discutidos no estudo. Inicialmente a pergunta que abriu o formulário foi para descobrir o gênero do colaborador, dessa forma, eles poderiam escolher entre feminino, masculino ou outros. A seguir no Gráfico 1 apresenta o resultado.

Gráfico 1: Gênero dos colaboradores.



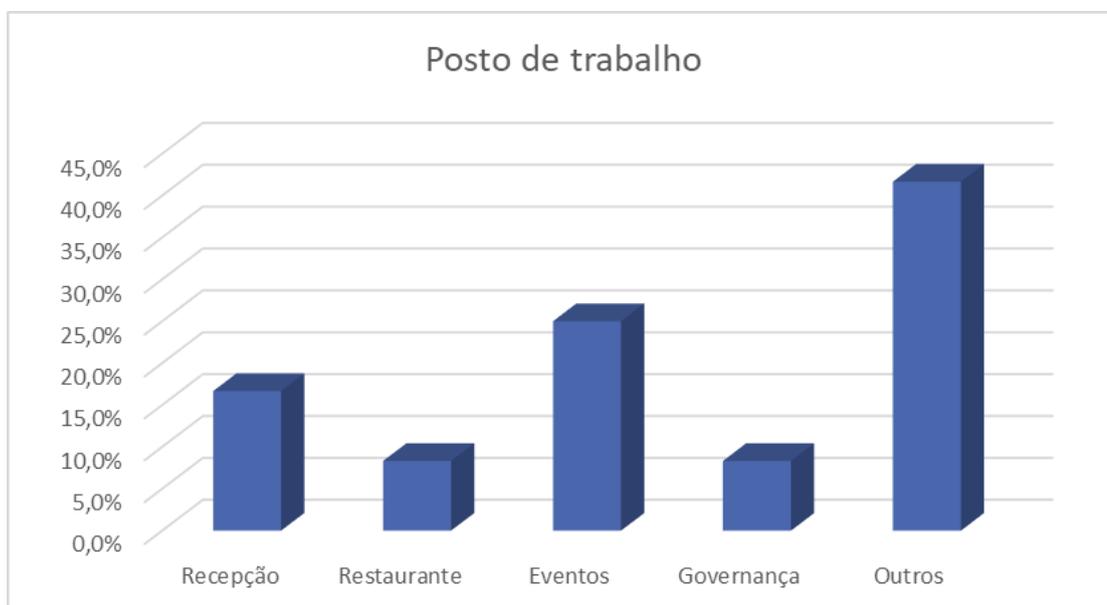
Fonte: Elaboração própria, 2022.

De acordo com a pesquisa de gênero dos colaboradores, no gráfico 1 demonstra que 50% dos entrevistados responderam que eram do sexo feminino e 50% do sexo masculino. Isso se deve ao número de colaboradores que participaram do estudo, no qual foram entrevistados apenas aqueles que desenvolveram suas atividades profissionais entre os anos de 2020 e 2021.

Diante desse cenário, vale ressaltar que apesar da porcentagem igualitária entre os gêneros, o sexo feminino está crescendo no mercado de trabalho, vale salientar que de acordo com o Ministério do Turismo/IPEA (2015, p. 20): “Apesar da predominância de homens, o turismo apresenta relativamente mais mulheres ocupadas [...] salienta o papel do setor para a geração de oportunidades de acesso ao mercado de trabalho para mulheres. ”

Em sequência, a segunda pergunta ainda conhecendo um pouco sobre o perfil do entrevistado, foi qual o setor que ele trabalha na hotelaria, como apresentado no Gráfico 2:

Gráfico 2: Setor de trabalho do colaborador.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

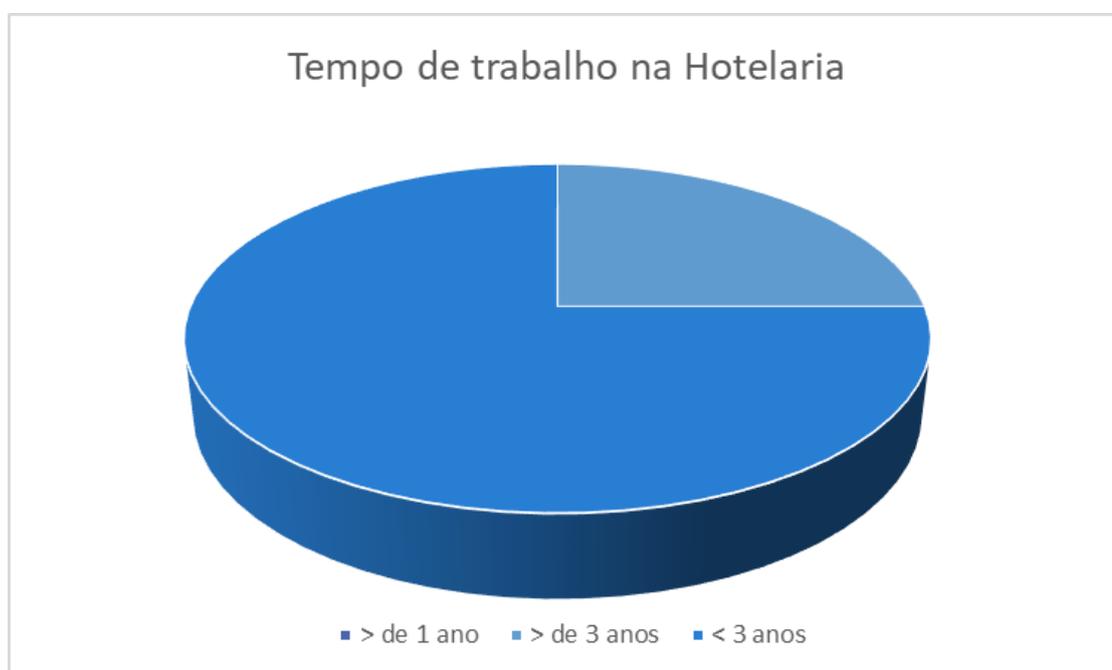
Como apresentado no gráfico 2 anteriormente, a pesquisa foi destinada a colaboradores de vários setores do hotel, com o intuito de saber a opinião de todos em relação às perguntas abordadas. Destaca-se o setor de eventos, este o maior foco da pesquisa, com 25%, já na recepção uma porcentagem de 16,7% de entrevistados,

no setor de restaurante e governança 8,3% cada, e na opção outra como maior porcentagem de 41,7%, foi representado por: gerente comercial; gerente operacional; setor de reservas e setor financeiro.

É possível perceber uma grande variedade de setores entrevistados, para conseguir um resultado desejado na pesquisa foi intencional que colaboradores de diversas áreas dessem suas opiniões na pesquisa.

A próxima pergunta do formulário foi, por quanto tempo trabalha na hotelaria, para conhecer mais sobre o perfil do entrevistado.

Gráfico 3: Tempo de trabalho na hotelaria.



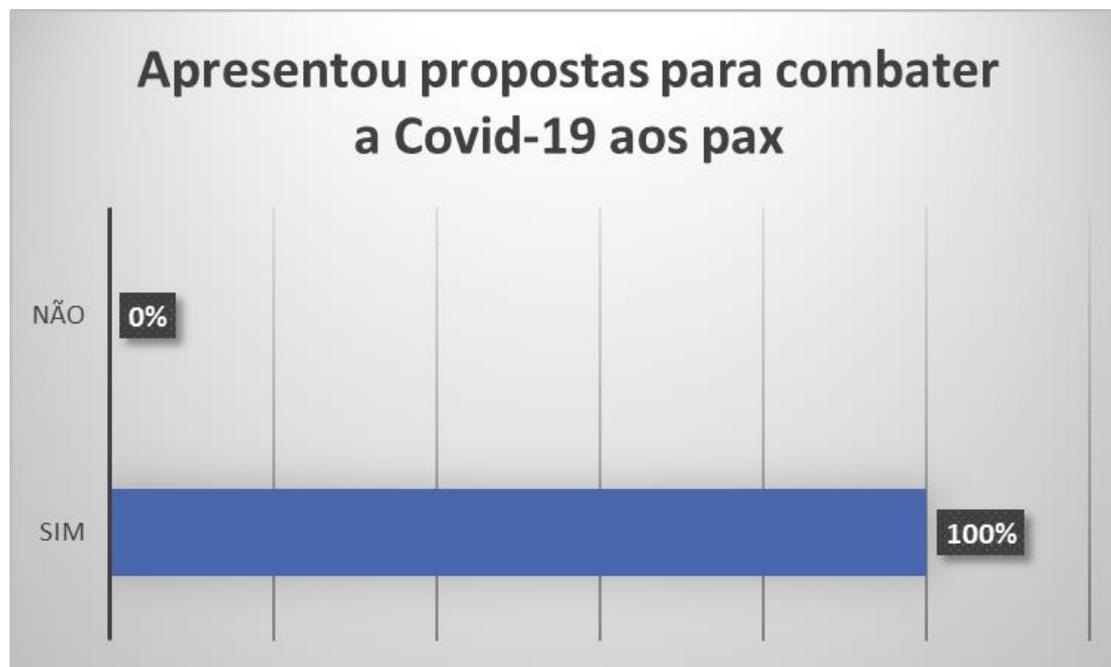
Fonte: Elaboração própria, 2022.

Como observado no Gráfico 3, nenhum dos entrevistados estava trabalhando a menos de 01 ano na hotelaria, 25% dos entrevistados com menos de 03 anos e 75% deles estão a mais de 3 anos na hotelaria.

Desse modo, foi identificado que dos colaboradores entrevistados em sua grande maioria são experientes na área enriquecendo o resultado da pesquisa. Alguns deles, ainda, fizeram questão de dizer a quantidade de anos que trabalhavam na hotelaria, dentre eles comentaram que trabalhavam na área entre 13 a 14 anos.

O próximo assunto a ser abordado foi em relação ao combate à pandemia, ela perguntava: “O hotel apresentou propostas para combater a pandemia a seus hóspedes?” Segue o Gráfico 4.

Gráfico 4: Apresentou propostas para combater a Covid-19 aos pax



Fonte: Elaboração própria, 2022.

Como apresentado no gráfico, 100% dos entrevistados responderam que sim, o hotel apresentou propostas práticas para o combate à pandemia para com seus hóspedes. Destacam também que seguiram todos os protocolos sanitários recomendados pela Organização Mundial de Saúde - OMS, e seguiram à risca todos os decretos implantados pelo Governo.

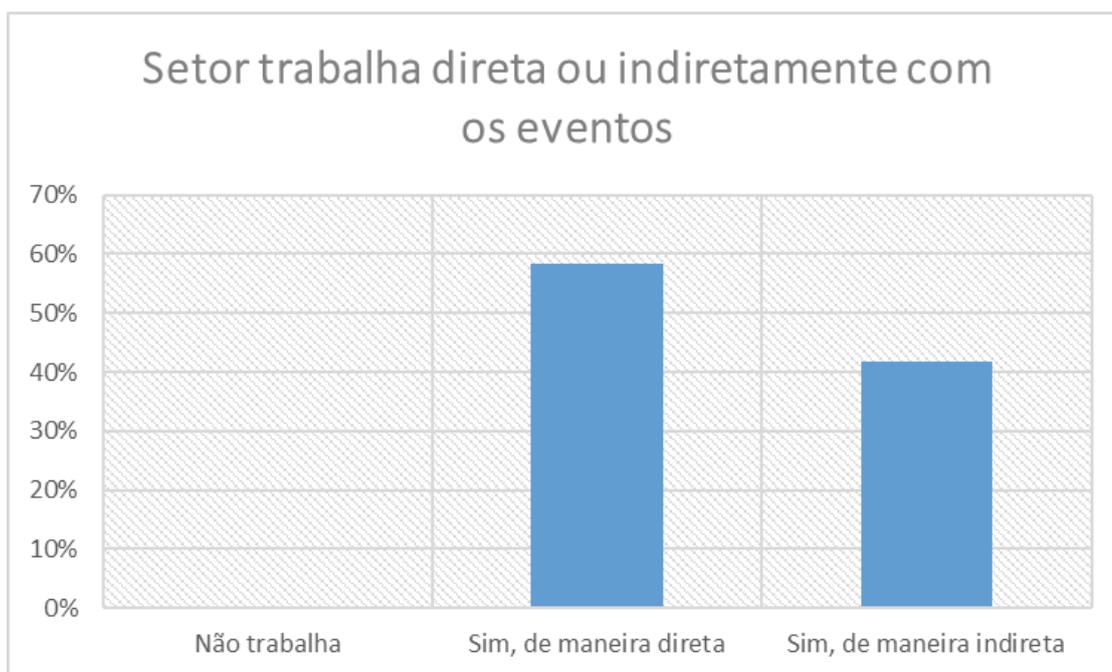
Os protocolos de segurança foram adotados para todos os setores da hotelaria, e especialmente para o próprio hóspede, como indicativos de informações, álcool em gel por todo o prédio, e para os próprios funcionários, que participou de palestras e treinamentos, já que a contaminação não é apenas no contato entre pessoas, mas se dá também através do contato com objetos causando uma das formas de transmissão do vírus. Como destaca no edital de Protocolos Sanitários para Serviços na Hotelaria (2020, p. 06), destacando:

Uma vez que a contaminação de superfícies é uma das formas de transmissão da COVID-19, é fundamental manter todos os ambientes da empresa criteriosamente limpos, livres de sujidades e inservíveis. Especial atenção deve ser dada às superfícies das mesas, cadeiras, telefones, teclados, computadores, equipamentos, estações de trabalho e maquinários, sobretudo nas áreas e superfícies de contato direto com o funcionário ou hóspede.

Conforme os dados apresentados no gráfico 4 todos os colaboradores que participaram da pesquisa afirmam que o hotel apresentou propostas de combate e controle ao covid-19, afim de assegurar a saúde dos seus colaboradores e hospedes, pois é de conhecimento da pesquisadora pois vivenciou momentos no hotel em estudo em uma oportunidade de estagio e com isso visualizou que para o setor de eventos o hotel tomou medidas especificas como distanciamento social na arrumação dos espaços, uso obrigatório de mascaras, mudança na climatização do ambiente e solicitação da carteira de vacinação.

O gráfico 5 demonstra o quantitativo de pessoas que trabalham de forma direta, indireta com o departamento de eventos ou não trabalham com ele.

Gráfico 5: Setor trabalha direta ou indiretamente com o departamento de eventos.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

De acordo com o Gráfico 5 apresentado anteriormente, das pessoas entrevistadas, uma respondeu que não trabalha em conjunto ao departamento de eventos. 58,3% responderam que sim, trabalham de maneira direta e 41,7% disseram que sim, de maneira indireta.

Podemos observar que o setor de eventos está ligado a outros setores do hotel para que um evento seja realizado, por exemplo, é necessário que o setor de governança mantenha o ambiente limpo, a recepção direcione as pessoas para o local adequado, o restaurante, ficando responsável pela alimentação e bebidas dos

eventos, e o setor de reservas, quando as pessoas dos eventos resolvem se hospedar no hotel.

Segundo Miguel Bahl (2003), o setor de eventos está ligado diretamente com o setor de A & B, e a comunicação entre os setores são fatores fundamentais para um serviço de qualidade.

A próxima pergunta aos entrevistados era, se eles trabalham de maneira direta ou indireta com o departamento de eventos, conseguiram observar se a pandemia criou desafios e obstáculos para o setor de eventos. Em geral, 100% responderam que sim, e a pergunta continua, se sim, quais. Para demonstrar a resposta dos entrevistados, no Gráfico 6 apresentará as respostas tabuladas.

Gráfico 6: Desafios e obstáculos criados pela pandemia para o setor de eventos.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

De maneira geral, os entrevistados perceberam que os principais obstáculos foram rescisões de contratos com 6,7%, onde os funcionários formalizam o fim do vínculo empregatício, bem como 6,7% comentaram inadimplência. Com a falência de várias empresas no início da pandemia foi deixado um passivo e um campo abertos para as empresas que continuaram no ramo de eventos.

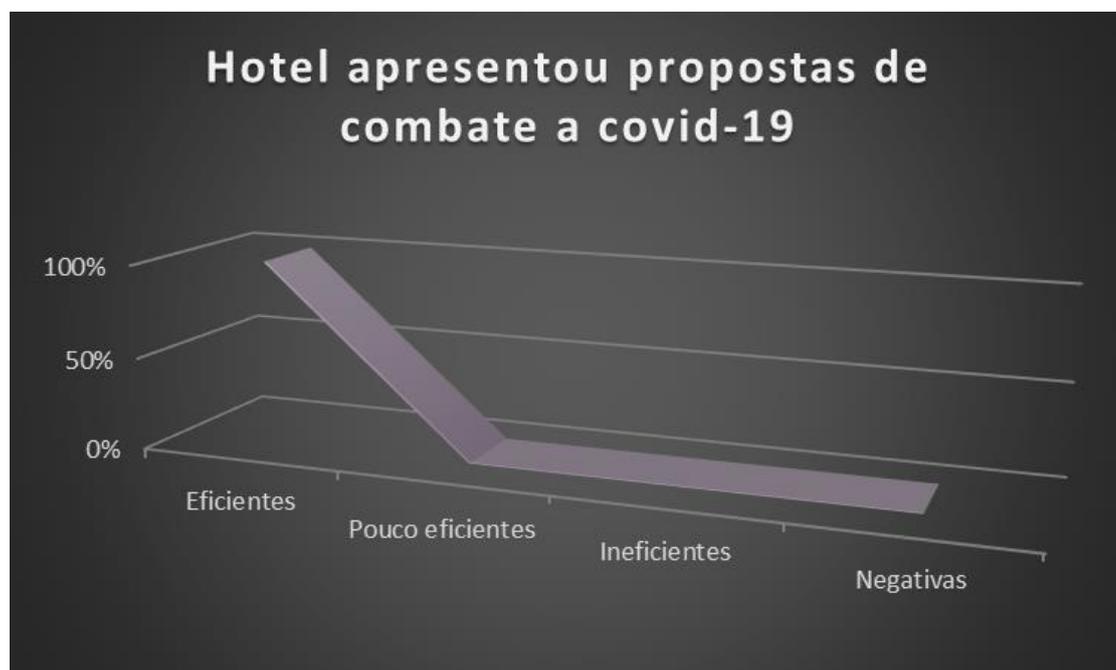
Um fator crucial também comentado com 13,3% foi o aumento dos custos, causando muita dificuldade no retorno dos eventos. Com 20% relataram a alteração

da capacidade dos eventos, com a redução da capacidade dos salões. E sobre a readaptação aos procedimentos em relação ao Covid-19, 40% dos entrevistados citaram. Um dos entrevistados comentou: “Alterar a capacidade da sala para atender os protocolos de segurança. Por exemplo: um evento para 10 pessoas teve que ser deslocado para uma sala maior para ficar com o espaço adequado. ”

Ademais 13,3% citaram que a pandemia foi tão impactante no setor de eventos, que infelizmente houveram possibilidades de desemprego.

A pergunta seguinte dizia: “Se o hotel apresentou propostas práticas de combate à pandemia a seus clientes/hóspedes, houve efeitos práticos positivos? ” Segue resposta no Gráfico 7:

Gráfico 7: Hotel apresentou propostas de combate a covid-19.



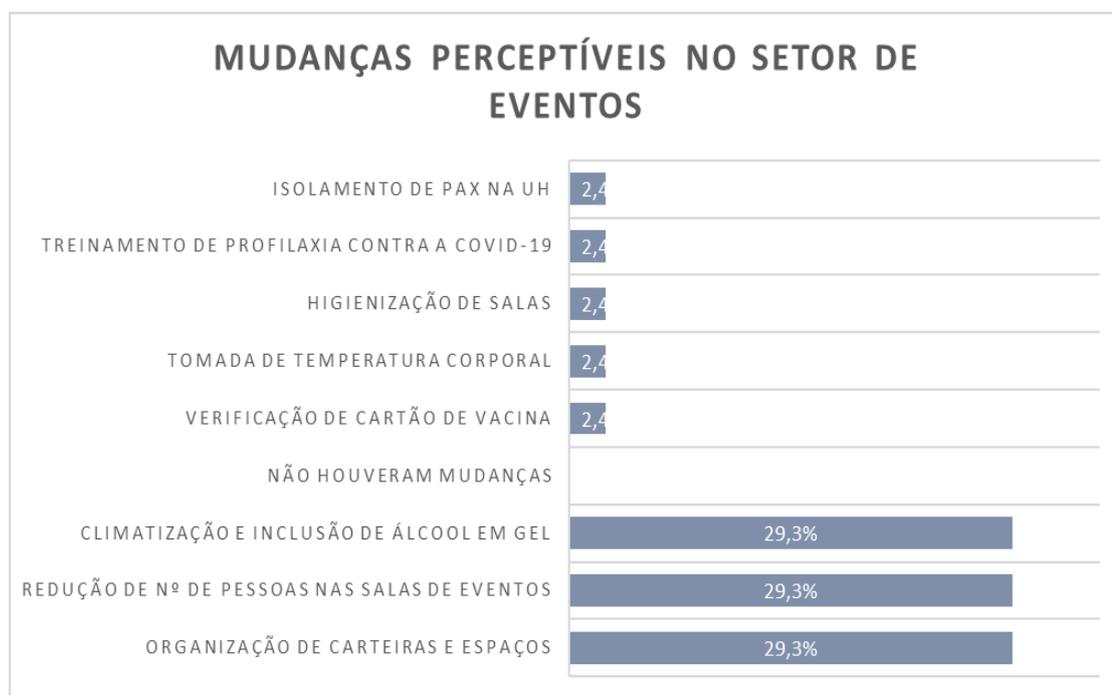
Fonte: Elaboração própria, 2022.

De acordo com o Gráfico 7, 100% dos entrevistados disseram que houveram sim propostas práticas para combate a pandemia a seus clientes/hóspedes, tiveram efeitos práticos e foram eficientes. Segundo os entrevistados, o hotel adotou todas as políticas de protocolos sanitários e seguiu todos os decretos que o Governo vinham colocando em vigor.

Dessa maneira, o resultado dessa pergunta foi positivo pelo hotel ter alcançado o seu propósito contando que todos os entrevistados julgaram que o hotel trouxe resultados práticos e positivos aos seus clientes/hospedes.

O Gráfico 8, é referente às mudanças perceptíveis no espaço do setor de evento, como demonstrado a seguir:

Gráfico 8: Mudanças perceptíveis no setor de eventos.



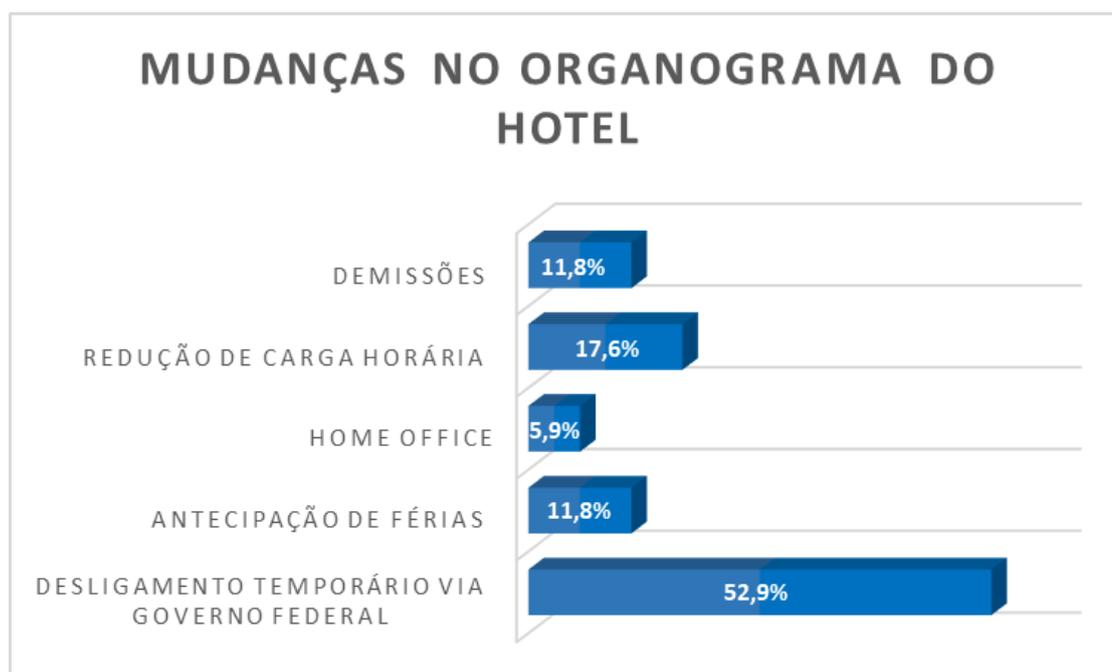
Fonte: Elaboração própria, 2022.

Dos entrevistados, 29,3% acusaram ter mudanças perceptíveis no setor de eventos em três opções: primeiro na organização das carteiras com espaçamentos adequados; segundo, na redução no número de pessoas nas salas de eventos; e terceiro, na mudança na climatização do espaço e medidas de segurança adotadas, como álcool em gel e uso obrigatório de máscaras.

Nenhum dos entrevistados escolheu a opção que dizia que não houve mudanças no setor de eventos. Além disso, com 2,4% foram citadas algumas outras mudanças perceptíveis, como: a verificação do cartão de vacinação para os hóspedes/clientes; verificação de temperatura corporal, tanto de clientes como de funcionários; a higienização das salas, antes, durante e depois de cada evento; treinamentos contra proliferação do vírus da Covid-19 com os colaboradores da empresa; e isolamento do hóspede no apartamento em caso de contaminação.

A próxima pergunta aos entrevistados investiga se houve alguma mudança na carga horária dos colaboradores do setor de eventos no período pandêmico e, se sim, quais alterações foram feitas

Gráfico 9: Mudanças no organograma do hotel.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

De acordo com o Gráfico 9, 52,9% dos entrevistados, comentaram que inicialmente houve mudanças na carga horária dos funcionários do setor de eventos, pelo programa de benefício emergencial do Governo, que foi um benefício tanto para o empregador como o trabalhador, sendo que parte do salário foi pago pela empresa, e parte pelo Governo. Já dizia um dos entrevistados:

Sim, houve mudança de 100%, em uma primeira etapa, afastado pelo decreto do Governo, ficando em casa, e em outra etapa trabalhando na empresa com uma carga horária reduzida, trabalhando 12 horas por semana.

Foi comentado também 17,6% que ocorreu a redução da jornada de trabalho, quando não se tinha eventos no início da pandemia os funcionários do setor tinham que pagar algumas horas de trabalhos reduzidas da sua carga horária oficial. Além disso, 11,8% dos entrevistados comentaram sobre antecipação de férias, liberando funcionários para gozá-las, evitando, dessa maneira, uma possível demissão, evitando o desemprego, máxima ouvida durante a pandemia.

Dos entrevistados, 5,9% comentaram sobre o trabalho de home office, para o funcionário não se deslocar até a empresa acabava fazendo trabalhos de casa. Foi comentado também sobre possíveis demissões, um total de 11,8% dos colaboradores

declarou que houve demissões de funcionários do setor de eventos como destaca um dos entrevistados:

Sim, com o plano de redução de carga horária do Governo, foram afastadas 100% de suas atividades e infelizmente boa parte foi desligada temporariamente da empresa, mas, com a expectativa de uma futura recontração. Foram mantidos em operação apenas cargos gerenciais.

Na última pergunta foi indagado sobre alteração do fluxograma da organização dos eventos.

Gráfico 10: Mudanças na organização dos eventos.



Fonte: Elaboração própria, 2022.

Dos entrevistados, 20% comentaram sobre a escassez de eventos, pois ao falar das mudanças lembra-se primeiramente que eles deixaram de acontecer por um período no início da pandemia. De acordo com um entrevistado:

Sim, diminuição dos clientes que vinham, e teve uma época que não pôde ter eventos, e quando voltou, diminuiu muito a quantidade de eventos. Por exemplo, eventos da Mizu, antes da pandemia tinham eventos de aproximadamente 150 pessoas, atualmente a empresa diminuiu para 80 pessoas, diminuindo quase pela metade.

Além disso, 60% deles afirmaram ter alteração no layout dos eventos, como afastamento das carteiras, e distanciamento de 1,5 metros entre pessoas, por

exemplo. Comenta outro entrevistado: “Sim, teve (sic) que ser pensado a questão do espaço, viabilizar a organização e as medidas de segurança. ”

A proibição dos eventos teve um total de 7% comentado pelos entrevistados, pois sem eles ocorreram bastante mudanças na área de eventos. Segundo a SEBRAE (2020) “O isolamento social é uma das medidas preventivas para conter a aglomeração de pessoas e, assim, evitar a proliferação do novo coronavírus. Com isso, o segmento de eventos do país sofreu drasticamente. ”

Outros pontos apontados pelos entrevistados foram a terceirização de atividades com 7% e contratações extras com 6%, pois com a equipe reduzida foi necessário contratar funcionários extras para retomada dos eventos e até terceirização de alguns setores por exemplo ASG's com o aumento de higienização antes, durante e após os eventos. Comentava outro entrevistado:

Sim, pois com o retorno gradual dos eventos, e por conta da equipe reduzida foi necessário uma nova dinâmica organizacional para realização de eventos, por exemplo, a contratação de funcionários extras temporários e terceirização de alguns setores.

Conforme relatos apurados da pesquisa, o setor de eventos na hotelaria foi algo realmente impactante pelo fato de ter parado totalmente de acontecer por um período, e causando assim afastamentos dos funcionários e até demissões. Entretanto, de acordo com um entrevistado: “Sim, houve mudanças e continua tendo até hoje as prevenções contra a Covid-19. Poucas empresas solicitam isso atualmente, porém continuamos com os protocolos”. Destacando assim, que todo esse desafio que foi levado como ensinamento, e estão sendo utilizados até os dias de hoje com os protocolos de segurança sanitária.

5. CONCLUSÃO

O presente estudo buscou analisar as alterações ocorridas nos eventos no período pandêmico da Covid-19 no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN. Nos primeiros capítulos do trabalho, trata-se um pouco da explanação do vírus da Covid-19, e qual a sua influência no mercado de trabalho. Além disso, as consequências da pandemia no turismo, com seus medos e dilemas aviltando o mercado hoteleiro. Em seguida foi discutido temáticas da influência do setor de eventos no ramo da hotelaria, os impactos desse setor e por fim os eventos no espaço hoteleiro.

A pesquisa contou com a participação de doze pessoas, sendo seis do gênero feminino e seis do gênero masculino. Foi possível averiguar que o tempo de trabalho dos entrevistados no ramo hoteleiro foi variável, alguns com menos de três anos, e outros com até 14 anos na área, como exposto com mais precisão na pesquisa.

Todos os informantes declararam que o hotel apresentou propostas de combate à pandemia a seus hóspedes com efeitos práticos positivos, seguindo à risca todas as medidas de segurança. Foi executado treinamento com os colaboradores, e foi implantado no hotel placas sinalizadoras com o intuito de maior interação com o público, mostrando a necessidade de seguir o decreto e o protocolo ABIH.

Teve um momento no início da pandemia, que os eventos foram proibidos para que não houvesse aglomeração e contato entre pessoas durante o *lockdown*, causando um grande descontrole econômico e várias perdas. No Garbos Trade Hotel, localizado em Mossoró – RN, não foi diferente, de acordo com informantes, os funcionários do setor de eventos tiveram que ser afastados e ainda, participar do programa de benefício emergencial do Governo, que pagou parte do salário, e o hotel outra. Alguns colaboradores receberam também férias por antecipação e alguns deles tiveram que ser demitidos.

O retorno gradual dos eventos, acontecia conforme os decretos governamentais eram sancionados, solicitando o espaçamento adequado entre cadeiras, em espaços mais abertos utilizando todos os métodos de prevenção desde clientes a colaboradores. Com a escassez de funcionários, foi necessário a contratação de empresas terceirizadas para serviços essenciais, como por exemplo, auxiliar de serviços gerais, para limpeza do espaçamento, antes durante e após a execução dos eventos.

Desse modo, foi possível responder à pergunta problema descrita inicialmente: “Quais as consequências da Covid-19 nos eventos realizados no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN durante o período pandêmico? ”. De acordo com a pesquisa em campo foi concebível identificar as mudanças da carga horária dos colaboradores do setor de eventos, conhecer um pouco sobre o perfil dos profissionais que foram entrevistados, bem como, evidenciar as modificações ocasionadas no fluxograma do setor de eventos no início da pandemia e acompanhar as remodelações no planejamento da área de eventos, mudanças na climatização e medidas de segurança como álcool em gel, uso obrigatório de máscaras, tomada de temperatura corporal e solicitação da carteira de vacinação.

Portanto, acredita-se que, este estudo possa inspirar e orientar projetos de pesquisas futuras e com a retomada dos eventos de forma gradual no Garbos Trade Hotel - Mossoró/RN; novas averiguações de possíveis novas contratações no ramo de eventos pós pandemia, pois esses tópicos podem ajudar a promover uma discussão minuciosa e crítica sobre estudos realizados após o período pandêmico.

Conclui-se que o setor de eventos, assim como várias outras áreas do turismo foram diretamente afetadas em aspectos financeiros como cancelamentos e golpes, por exemplo, e com a alta no desemprego, em decorrência da paralização temporária, mas de longo prazo, em virtude do isolamento social, visto que, mesmo com as medidas governamentais, não foi possível preservar a totalidade de empregos durante a pandemia.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Andréa *et al.* **Avaliação De Retorno Ao Trabalho De Trabalhadores Expostos Ao Sars-Cov-2 No Contexto Da Pandemia.** Artigo Original De Tema Livre, Rev. baiana saúde pública, v. 45, p. 140-157, 26 jan. 2021. Disponível : <<https://pesquisa.bvsalud.org/controlcancer/resource/pt/biblio-1178370?src=similares>>. Acesso em: 5 abr. 2022.
- ANTUNES, Ricardo - **Coronavírus - O trabalho sob fogo cruzado.** 1. ed. - São Paulo : Boitempo, 2020.
- BAHL, Miguel. **Eventos - A Importância para o Turismo do Terceiro Milênio.** São Paulo: Roca LTDA, 2003. ISBN 85-7241-430-4
- BENI, M. C. (2020). **Turismo e COVID- 9: algumas reflexões**, p. 1 - 23. Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, v. 12, n. 3.
- BRASIL. **Ministério do Turismo/IPEA.** Instituto de pesquisa econômica Aplicada. Relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo, com base nos dados da RAIS* e da PNAD** 2013, para o Brasil e regiões, 2015. Disponível em : <[160204_caracterizacao_br_re.pdf](https://ipea.gov.br/160204_caracterizacao_br_re.pdf) (ipea.gov.br)> Acesso em: 31 ago 2022.
- BRITTO, Janaína e FONTES, Nena. **Estratégias para eventos: uma ótica de marketing e de turismo.** 2ed. São Paulo; Aleph, 2006. p. 133-176.
- CÂNDIDO, Índio. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços / Índio Cândido, Elenara Viera de Viera.** - Caxias do Sul: Educs, 2003.
- COVID: **rede hoteleira perde 63% do faturamento e demite metade dos funcionários em Campinas.** [S. l.], 6 maio 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2021/05/06/covid-rede-hoteleira-perde-63percent-do-faturamento-e-demite-metade-dos-funcionarios-em-campinas.ghtml>>. Acesso em: 15 abr. 2022.
- DAVIS, Mike, *et al.* **Coronavírus e a luta de classes.** Terra sem Amos: Brasil, 2020
- DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria. **Gestão de eventos na hotelaria.** *In:* _____ . **Gestão de Hotelaria e Turismo.** São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2005. Cap. 08, p. 234 - 246.
- Direção-Geral de Saúde. Covid-19: **Perguntas frequentes**, 2020. Disponível : <<https://covid19.min-saude.pt/category/perguntas-frequentes/>> Acesso em : 12 abr. 2022.
- ECONOMIA IBGE: informalidade atinge 41,6% dos trabalhadores no país em 2019: **População preta ou parda estava mais inserida em ocupações informais.** Rio de Janeiro, 24 abr. 2022. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-11/ibge-informalidade-atinge-416-dos-trabalhadores-no-pais-em-2019>. Acesso em: 12 abr. 2022.

ENTENDA o impacto da pandemia no setor de eventos. **Sebrae**, 2020. Disponível: <Entenda o impacto da pandemia no setor de eventos - Sebrae> Acesso: 01 set. 2022.

FACAMP, **Os primeiros impactos da COVID-19 no mercado de trabalho - FACAMP Faculdades de Campinas**. NEC 2022. Disponível em : <Os primeiros impactos da COVID-19 no mercado de trabalho - FACAMP Faculdades de Campinas>. Acesso: 10 ago 2022.

FERREIRA, Ricardo; WADA, Elizabeth, Autores Nakone. **Eventos : Uma Alavanca de Negócios**. São Paulo : Aleph, 2010.

GARBOS, trade hotel. **Reservas Online**. Disponível: <Hotel Garbos Trade - Mossoró/RN |> Acesso em: 30 ago 2022.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999

GOMES, Barbara Silva. **O Impacto do Novo Coronavírus (COVID-19) na Hotelaria através da perspectiva dos Colaboradores**. Orientação: Professor Doutor Jorge Humberto Soares Marques, abril, 2021. Departamento de Turismo, Patrimônio e Cultura abril, 2021.

IMPACTOS da pandemia no turismo do RN: **análise a partir dos trabalhadores - ABIHRN**, 2020. Disponível em: <Impacto da pandemia no turismo do RN: análise a partir dos trabalhadores – ABIHRN>. Acesso em : 12 ago 2022.

INSTITUTO Nacional de Estatística - **Estatísticas do Turismo** : 2019. Lisboa : INE, 2020. Disponível : <url:https://www.ine.pt/xurl/pub/133574>. ISSN 0377-2306. ISBN 978-989-25-0542-8>. Acesso em : 13 abr. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OIT: Perda de empregos aumenta e quase metade da força de trabalho global corre o risco de perder os meios de subsistência: **COVID-19: Estimular a economia e o emprego**. [S. l.], 29 abr. 2020. Disponível : <https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_743197/lang--pt/index.htm>. Acesso em: 14 abr. 2022.

OLIVEIRA, S. D.; CUNHA, M. L. DOS S.; FELÍCIO, E. S.; MORETT, L. B. **Impactos da covid-19 na qualidade da prestação de serviços hoteleiros no Brasil**. Ateliê do Turismo, v. 4, n. 2, p. 27-52, 1 nov. 2020.

Organização Mundial de Saúde. **ONU NEWS: Saúde**. Disponível : <<https://news.un.org/pt/news/topic/health>>. Acesso em: 10 abr. 2022.

PODER 360. **Brasil tem 30 casos de Covid-19: suspeitas sobem para 930**. 2020, Disponível: <Brasil tem 30 casos de Covid-19; suspeitas sobem para 930 (poder360.com.br)>. Acesso em: 19 ago. 2022.

PROTOCOLO Sanitário para Serviços de Hotelaria. **Novo Coronavírus Covid-19**. Campinas, 2020. Disponível : <Edição 2. Conteúdo 31 - Protocolo Sanitário para serviços de hotelaria - Para hospedagem de profissionais de saúde e grupod e risco para COVID-19.pdf (campinas.sp.gov.br)> Acesso em : 01 set. 2022.

SANTOS, Boaventura. **A Cruel Pedagogia do Vírus**, Biblioteca Nacional De Portugal – Catalogação Na Publicação, Abril 2020.

SEMINÁRIO DE PESQUISAS DO MERCOSUL, VII., 2012, Caxias do Sul. PAWELKIEWICZ, Diane e BANDEIRA, Milena **Turismo de Negócios e Eventos em Hotelaria Estudo de Caso: Hotel Blue Tree Towers Caxias do Sul [...]**. [S. l.: s. n.], 2012. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/turismo_de_negocios.pdf>. Acesso em: 7 abr. 2022.

ZANELLA, Luiz; CÂNDIDO, Índio. Eventos. *In*: _____. **Restaurantes : Técnicas E Processos De Administração E Operações**. Caxias Do Sul : Educs, 2002. Cap. 15, p. 227 - 229.

APÊNDICE A

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEG
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS - FACEM
DEPARTAMENTO DE TURISMO - DETUR
CURSO DE TURISMO**

Objetivo Geral: Analisar as alterações dos eventos no período pandêmico da Covid-19 em um hotel executivo em Mossoró/RN

Orientador: Prof. Me. Roberto Rangel Pereira

Discente: Tayane Helle Sousa Xavier

**INSTRUMENTO METODOLÓGICO DE PESQUISA
TEMA: PANDEMIA NO SETOR DE EVENTOS: ESTUDO EM UM HOTEL
EXECUTIVO DE MOSSORÓ/RN**

a) *Mudanças da carga horária dos colaboradores;*

1. Qual o seu gênero?

a.() Masculino; b.() Feminino; c.() Outros;

2. Qual setor você trabalha?

a.() Recepção; b.() Restaurante; c.() Eventos; d.() Governança; e.() Outros;

3. Há quanto tempo atua na Hotelaria?

a.() Menos de um ano; b.() Menos de três anos; c.() Mais de três anos;

4. O hotel apresentou propostas para combater a pandemia aos seus hóspedes?

a.() Sim; b.() Não; c.() Sim em patente;

b) *Fluxograma do setor de eventos;*

5. O seu setor trabalha de forma direta ou indireta no departamento de eventos?

a.() Não trabalha; b.() Sim, de maneira direta c.() Sim, de maneira indireta;

6. Se sim, você conseguiu observar se a pandemia criou desafios e obstáculos para o setor de eventos?

a.() Sim; b.() Não; c.() Sim em patente; Se sim quais? _____

c) *Planejamento da área de eventos;*

7. Se o hotel apresentou propostas práticas de combate à pandemia a seus clientes/hóspedes, houve efeitos práticos positivos?

a.() Sim, eficientes; b.() Sim pouco eficientes; c.() Sim, ineficientes; d.() Negativos;

8. Quais as mudanças que você percebeu no espaço do setor de eventos?

a.() Organização das carteiras com espaçamentos adequados;

b.() Redução do número de pessoas nas salas de eventos;

c.() Mudanças na climatização e medidas de segurança como álcool e gel e máscaras;

d.() Não houveram mudanças;

e.() Outros. Quais: _____

9. Ocorreu alguma mudança na carga horária dos funcionários do setor de eventos período pandêmico? Se sim, quais?

10. Na sua opinião, houve alguma mudança no fluxograma da organização dos eventos? Se sim destaque as principais.