



Panorama dos impactos da pandemia instaurada pela COVID-19 no setor hoteleiro de Florianópolis/SC

Cristina de Paula Dias¹ e José Elmar Feger¹

¹ Universidade Federal do Paraná – UFPR, Curitiba, Paraná

Resumo

O presente trabalho versa sobre os impactos acarretados pela pandemia de Covid-19 no setor hoteleiro de Florianópolis/SC. Os ciclos instáveis que impactam negativamente o setor de hospedagem, dentre os quais, guerras e saúde, são um dos grandes desafios de gestão. Nesse sentido, a pesquisa pretende elucidar a seguinte indagação: quais foram os impactos da covid-19 no setor hoteleiro de Florianópolis, bem como, que medidas estão sendo tomadas para mitigar seus efeitos? A fim de alcançar esse propósito, pela amplitude do tema, delimitou-se a investigação no período entre o mês de março com a chamada pré-pandemia até o mês de novembro de 2020. Como fontes de dados, buscaram-se documentos gerados por entidades públicas e privadas representativas do setor. Utilizou-se o método da análise de conteúdo para a sistematização de compreensão dos dados. Visto que a crise sanitária consiste em um fenômeno novo de duração ainda indeterminada a pesquisa não tem pretensões de apresentar inferências conclusivas, e sim, descrever o panorama de um fenômeno ainda em curso. Como resultado constatou-se que os meios de hospedagem tiveram suas demandas reduzidas bruscamente devido a suspensões de eventos, viagens, isolamentos sociais, lockdowns, medidas adotadas na tentativa de conter a taxa de transmissão do vírus e evitar um colapso na saúde. Com esse cenário, o setor hoteleiro corre contra o tempo para mitigar tais impactos e diminuir ao máximo os prejuízos. A covid-19 está sendo uma realidade dura para o turismo, e toda sua cadeia produtiva, revelando sua fragilidade e, ao mesmo tempo, confirmou sua importância econômica.

Palavras-chave: Turismo, Hotelaria, Cadeia Produtiva, Impactos da Covid-19

...

Abstract

This paper deals with the impacts caused by the Covid-19 pandemic in the hotel sector in Florianópolis / SC. The unstable cycles that negatively impact the accommodation sector, among which, wars and health, are one of the great management challenges. In this sense, the research aims to elucidate the following question: what were the impacts of covid-19 on the hotel sector in Florianópolis, as well as, what measures are being taken to mitigate its effects? In order to achieve this purpose, due to the breadth of the theme, the investigation was delimited in the period between the month of March with the so-called pre-pandemic until the month of November 2020. As sources of data, search documents generated by entities who represent the sector. The content analysis method was used to systematize data and understanding it. Since the health crisis is a new phenomenon with an indefinite duration, the research does not intend to present conclusive inferences, but rather to describe the panorama of a phenomenon still in progress. As a result, it was found that the means of accommodation had their demands reduced sharply due to suspensions of events, travel, social isolation, lockdowns, measures adopted in an attempt to contain the rate of transmission of the virus and prevent a collapse in health. With this scenario, the hotel industry runs across the time to mitigate such impacts and minimize losses as much as possible. Covid-19 is being a hard reality for tourism, and its entire production chain, revealing its fragility and, at the same time, confirmed its economic importance.

Keywords: Tourism, Hospitality, Productive Chain, Impacts of Covid-19

Introdução

O turismo se constitui em uma atividade importante para o desenvolvimento de uma localidade. Sendo assim, a comunidade de Florianópolis entendeu, dadas as suas características geográficas, que o turismo seria um gerador de renda, emprego e alavancador da sua economia. Com a expansão da atividade turística na capital catarinense, surge a necessidade de alimentação e hospedagem. A hotelaria passa a ser a responsável pela hospitalidade daqueles que visitam a cidade em busca de lazer ou negócios.

Todavia, é necessário destacar que o setor está sujeito a impactos causados por crises, riscos e ameaças, tanto internos quanto externos, como é o caso do atual cenário em que o mundo todo está sendo impactado pela pandemia (Novo Corona Vírus), originário de Wuhan na China, com a nomenclatura SARs-CoV-2 o (vírus) e Covid-19 a (doença).

Diante disso, a pesquisa se justifica pela relevância do tema, a pandemia instaurada e seus impactos em uma comunidade com grande relevância turística. Trata-se de um momento desafiador, visto que envolve muitas informações que surgem, e ao mesmo tempo mudam, por se tratar de um fenômeno recente, o qual está sendo considerado como a maior crise econômica desde a “Grande Depressão de 1929” (GUIMÓN, 2020). Esse fato demanda uma abordagem interdisciplinar tornando a compreensão do fenômeno complexa, especialmente no que concerne à mensuração dos impactos no setor turístico e toda sua cadeia produtiva, da qual faz parte o setor hoteleiro.

Neste sentido, por se tratar de um fenômeno singular que ainda não pode ser controlado, as pesquisas sobre os impactos causados pela covid-19 no turismo e na hotelaria ainda são insipientes. Visto que o setor hoteleiro está inteiramente vinculado a cadeia produtiva do turismo, o estudo se constitui numa oportunidade de observar, refletir e discutir aspectos relativos a evolução dos impactos da pandemia em destinos turísticos e contribuir com a oferta de informações que possam servir às gerações futuras. O foco do estudo na hotelaria, leva em consideração que esta atividade se viu sem opção, ao contrário dos restaurantes, que mesmo fechados, conseguiram trabalhar com o serviço de *delivery*.

Em virtude da exiguidade de dados, a fim de compreender o fenômeno, utilizaram-se fontes secundárias, especialmente informações publicadas em mídias eletrônicas. Os fatos foram extraídos por meio do método da análise de conteúdo dos seguintes webs sites: Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (FECOMÉRCIO), Fórum

de Operadores Hoteleiros (FOHB), Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis (HRBS), BLOG Falando de Viagem, Secretaria de Turismo de Santa Catarina (SANTUR), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e Ministério Do Turismo (MTur). Estes sites foram escolhidos por apresentarem informações relevantes sobre perda de receita, demanda, demissão, encerramento, bem como, ações empreendidas por parte dos hoteleiros, governantes e representantes do setor para a mitigação de tais efeitos no setor hoteleiro de Florianópolis.

Para fundamentar teoricamente as análises, tomaram-se conteúdos retirados de livros, periódicos, e dissertações, dentre outros. Neste plano, a pesquisa adotou como referência estudos que tratavam do turismo e seus conceitos, com ênfase na hotelaria que faz parte da cadeia produtiva do turismo e sua sazonalidade. A metodologia empregada na elaboração do presente trabalho é a abordagem qualitativa de caráter exploratório, por permitir maior familiaridade com o tema pesquisado, visto que é o que requer a natureza do problema levantado. (GIL, 2017, p.42).

O artigo está estruturado em quatro seções, sendo que na primeira aborda o objetivo e metodologia. Em seguida, trata da fundamentação teórica sobre turismo, apresenta notas sobre seus conceitos e evolução com ênfase nos meios de hospedagens, cujo funcionamento é afetado pela sazonalidade da demanda. Na sequência, discorre sobre a evolução dos impactos da pandemia sobre a cadeia produtiva do turismo, em especial, sobre o setor Hoteleiro de Florianópolis, bem como, as ações que estão sendo apresentadas pelos atores públicos e privados para sua mitigação. Por fim, apresenta as considerações finais e as referências.

Fundamentação Teórica

Para Barreto (1995), por diferentes motivos, o ser humano sempre teve necessidade de se deslocar do seu habitat natural e descobrir novas possibilidades. No entanto, foi a partir de 1929 que o turismo toma impulso com o advento da aviação, meio de transporte rápido e eficaz conforme explica Ignarra (2003). Barreto (1991), alega que no Brasil, o turismo emergiu ligado ao lazer e nunca teve cunho de aventura ou educativo, como na Europa. Sua evolução histórica remonta a chegada da Família Real ao país. Desde então, ao longo das décadas começou a ser pensado de forma estratégica. A partir de 1950, grandes contingentes passam a viajar, mas, apesar de ser considerado um turismo de massa, nunca atingiu a totalidade da população (BARRETO, 1991).

Em 1994, o turismo assume maior protagonismo ao ser contemplado no Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo. Silva (2012) discute as estratégias adotadas à época para consolidar a atividade turística brasileira como econômica, melhorando sua infraestrutura básica e ampliando a qualidade dos serviços prestados, fortalecendo a imagem do Brasil no exterior através de campanhas de marketing.

Dada a complexidade do tema, existem atualmente muitas definições e classificações da atividade turística e do turismo em si. Pires (2002) elabora uma lista de atividades, que se enquadram nos conceitos, sendo que várias delas são similares e até redundantes. Segundo ele, o conceito para o turista pode ser o de viajar, conhecer outros lugares, experimentar a gastronomia e a cultura. Para os profissionais o conceito vai além, por ser uma atividade cíclica. Para o presente estudo, adota-se o conceito disseminado por Cunha (2001, p. 29), o qual definiu turismo como sendo “o conjunto das relações e fenômenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para exercício de uma atividade lucrativa principal”. Esse conceito leva em consideração o entendimento da Organização Mundial do Turismo (OMT) a qual defende e fundamenta como sendo “[...] as atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (OMT, 2001, p.38). Beni (2001 p.36), define turismo como sendo, “a soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência de não residentes, na medida em que não leva a residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória”. Todos são unânimes em dizer que, para se considerar turismo não poderá existir por parte dos visitantes atividades de cunho remuneratório e nem longa estadia (BARRETO 1995).

Ao tempo em que se padroniza conceitos, a atividade foi ganhando números expressivos na geração de renda e emprego. É uma atividade intensiva de mão de obra, que se tornou uma força econômica, necessitando de vários equipamentos turísticos, a chamada oferta turística. Para Beni (2007) oferta turística consiste em um “conjunto de equipamentos, bens e serviços de alojamento, de alimentação, de recreação e lazer, de caráter artístico, cultural, social ou de outros tipos, capaz de atrair e assentar numa determinada região, durante um período determinado, um público visitante”. No contexto desta pesquisa é importante analisar os aspectos envolvidos no que diz respeito ao setor de hospedagem para que a atividade turística se desenvolva.

A história da oferta de abrigo/hospedagem remonta os tempos em que os indivíduos ainda eram nômades e saíam para caçar e careciam de um lugar para se abrigar. Mais tarde com o espalhamento das aldeias e o desenvolvimento do comércio se expande e se qualifica conforme discute Andrade (2005). Os referenciais teóricos sinalizam que no Brasil a hotelaria teve seu marco com a inauguração do Copacabana Palace, no Rio de Janeiro. Para Andrade (2005) a evolução hoteleira no Brasil começa em 1808 com a mudança da Corte Portuguesa para o país e segue se desenvolvendo até 1990 com a entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país, fazendo com que a hotelaria se expandisse com o crescimento do turismo.

Os meios de hospedagem que inicialmente eram conhecidos como hospedaria, evoluem drasticamente necessitando de novas definições. Um desses tipos de meios de hospedagem são os hotéis, que são estabelecimentos que oferecem aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, incluindo serviço completo de alimentação entre outros (BENI, 2001; VIERA E CÂNDIDO, 2000). Vale ressaltar que, os hotéis têm características distintas que os diferenciam, mas, para o setor turístico, todos os estabelecimentos de hospedagem competem de igual forma.

Para atender a demanda dos últimos anos, a hotelaria brasileira vem experimentando conceitos que vão da administração domiciliar aos modernos sistemas de gestão. Em 2017 o Ministério do Turismo encomendou um estudo ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e concluiu que existiam no país 31.299 meios de hospedagem com capacidade de acomodar simultaneamente 2,4 milhões de pessoas (MTUR,2017).

Conforme dados do CADASTUR, publicados pelo Ministério do turismo no dia 31 de julho de 2019, o número de cadastros obrigatórios regulares teve um aumento de 16% nos sete primeiros meses de 2019. O Brasil conta, atualmente, com 13.492 meios de hospedagem cadastrados (MTUR,2019).

No Estado de Santa Catarina o parque hoteleiro está concentrado na região litorânea, onde se aglomera a maior oferta de hospedagem. Em 2017, segundo dados da pesquisa realizada pela Secretaria de Turismo (SANTUR), o estado contava com: 1.782 empreendimentos, 56,5 mil quartos e 146,8 mil leitos. De acordo com o levantamento, quanto ao tipo de estabelecimentos, 44,8% eram hotéis, 36,9% eram pousadas, 9,5% motéis e 8,8% eram classificados nas categorias outros tipos. O estado possui 12 regiões turísticas compostas por 251 municípios integrantes, sendo que na região da Grande Florianópolis há 460 meios

de hospedagem. (SANTUR,2017).

A capital do Estado de Santa Catarina, que compõem a grande Florianópolis é constituída pela região central, parte continental e a região das praias. No início de sua ocupação não havia relatos sobre hotéis ou hospedarias (CABRAL 1979). Para Veiga (1993), os primeiros relatos de surgimento de meios de hospedagem na ilha datam da metade do século XIX. A partir de 1950, a cidade já com 48.264 habitantes, apresenta, então, um aspecto agradável, com praças e ruas arborizadas, para proporcionar maior conforto urbano à população, implantando assim infraestruturas e serviços. Com a inauguração da Ponte Hercílio Luz em 1926 e a ampliação dos serviços e equipamentos, a ilha começa a desenvolver suas primeiras manifestações para a área de lazer. Nas décadas de 1960/70, a atividade turística começa a ganhar força em Florianópolis (OURIQUES,1998).

Com a expansão da urbanização, a melhoria na infraestrutura e duplicação da SC 401, Florianópolis se torna um destino turístico com variedade de praias e agradar diversos públicos. Desde então, estratégias de marketing são desenvolvidas com o propósito de promover a capital, conforme descreve Santos (2005, p.8), “foram realizadas campanhas publicitárias que vendiam Florianópolis como “Capital turística do Mercosul”, como “Ilha da Magia”, além de “Ilha dos Sonhos”, campanhas estas promovidas com o apoio da iniciativa privada (trade turístico) e do poder público”.

A partir disso, a oferta hoteleira se expande por toda a ilha. Entre 2011 e 2016, o número de estabelecimentos hoteleiros na capital catarinense obteve o maior crescimento entre as capitais da Região Sul, passando de 254 para 311 hotéis, pousadas, pensões, apart-hotéis, albergues e motéis. (IBGE, 2016). Dentre as dez maiores marcas hoteleiras, Florianópolis contempla quatro, que são: Ibis, Mercure, Novotel e Intercity.

Como já mencionado, a cadeia produtiva do turismo sofre impactos com a sazonalidade da demanda. O conceito de Cadeia Produtiva é abordado pelo Ministério da Economia como sendo, o conjunto de atividades que se articulam progressivamente desde os insumos básicos até o produto, incluindo distribuição e comercialização, constituindo-se em segmentos (elos) de uma corrente. (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, (2017). Segundo Lickorish e Jenkins (2000, P.293), “embora o turismo seja uma indústria de serviços, e algumas vezes seja referido em termos de comércio externo como um artigo exportador invisível, como a maior indústria do mundo, sua influência no desenvolvimento econômico, especialmente nos destinos do turismo, é enorme”. Pois além de um grande distribuidor de renda e gerador de impostos, envolve praticamente todos os segmentos pro-

dutivos, ou seja, mexe diretamente com inúmeras atividades econômicas, formando uma cadeia produtiva que funciona como um sistema no qual cada atividade se completa. Como por exemplo as empresas aéreas, agências de viagens, operadoras de turismo, eventos, setor hoteleiro entre outros.

Para Beni (2003), o turismo tem como diferencial o fato de ser produzido e consumido no mesmo local, de modo que o consumidor se desloque para a área de destino ou consumo. Ou seja, o turista sai de sua casa e vai até o destino, consome o que lhe convém e retorna ao seu convívio habitual. A Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais (FECOMERCIO), publicou em seu site um organograma para representar a Cadeia Produtiva do Turismo, colocando os meios de hospedagem como empresas líderes e não de apoio (FECOMERCIO-MG 2019). Com base nestes princípios, a Fecomércio descreveu a Cadeia Produtiva como sendo:

um conjunto de organizações que funcionam como um sistema no qual cada atividade se completa e impacta no mercado e na experiência do viajante. Para que a atividade turística seja um ativo econômico, cultural e social eficiente é preciso pensar nessa cadeia muito além daquilo que conseguimos ver no dia a dia como empresários e turistas, mas também nos negócios, organizações e comunidades que auxiliam, (FECOMERCIO-MG, 2019).

Deste modo, os meios de hospedagem se comportam como um dos principais elos da cadeia produtiva do turismo. E por ser um prestador de serviço, um dos principais impedimentos para o seu desenvolvimento é sua fragilidade em relação a sazonalidade, definida pelo Ministério do Turismo, (MTUR, 2007), como uma característica da atividade turística que consiste na concentração das viagens em períodos determinados (férias, feriados prolongados) e para o mesmo tipo de região (verão – praia; inverno – montanha/interior); alta e baixa temporada ou ocupação.

A partir de 1988 com a ampliação do Aeroporto Hercílio Luz a atividade turística na capital começa a ganhar força no turismo de sol e praia, aumentando assim o número de turistas estrangeiros. Turistas esses advindos dos países como: Argentina, Paraguai, Uruguai, Chile, Itália, Portugal entre outros. Em contrapartida, o setor hoteleiro fica com sua capacidade ociosa na baixa temporada, caracterizando a maior parte do ano.

Com base em pesquisa publicada pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (Fecomércio), com o objetivo de analisar o perfil do turista, características de viagem, preferências e avaliação do destino, constatou que a palavra mais citada pelos turis-

tas quando se pergunta: Quando você pensa no estado de Santa Catarina qual palavra vem a sua cabeça? A resposta foi (Praia), confirmando que a sazonalidade causa impactos negativos no setor hoteleiro de Florianópolis por ter uma procura maior no verão, ficando o restante do ano na ociosidade, (FECOERCIO,2019, p.19). O fator sazonal do turismo em Florianópolis faz com que o setor hoteleiro tenha uma variação em sua demanda, causando restrições em seus desempenhos financeiros. Essa sazonalidade se dá pelo fato da atividade turística estar ligada ao ócio, as pessoas viajam nos períodos de férias e feriados e pela incapacidade de estoque. A Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR), estimou em sua pesquisa que em 2019 o número de visitantes em Santa Catarina foi de 16,3 milhões, confirmando assim que o turismo ocupa posição de destaque na economia catarinense.

Além da sazonalidade que preocupa o setor turístico, outros fatores o deixam exposto a uma série de crises geradas por instabilidades econômicas, ataques terroristas como a ocorrida no dia 11 de setembro nos EUA, conflitos armados, desastres ambientais e fatores climáticos, guerras, epidemias, pandemias, que afetam diretamente o turismo e sua cadeia produtiva. De um modo geral, o turismo sempre reagiu a esses impactos. Desta vez, em uma escala de intensidade jamais imaginada a pandemia Covid-19 se espalhou pelo mundo a partir da China, tornou-se uma realidade dura para o setor turístico que mostrou sua fragilidade e ao mesmo tempo confirmou sua importância.

Em matéria publicada pelo jornalista Presse no site G1 no dia 01/07/2020, mostra a magnitude dos impactos negativos causados pela pandemia de Covid-19 no Turismo Mundial que poderá perder até US\$ 3,3 trilhões e que se as interrupções continuarem no setor até um ano, as perdas podem apresentar até 4,2% do PIB⁶ mundial, conforme estimativa da Organização das Nações Unidas, (ONU). Contudo, mediante a maior crise enfrentada pelo setor turístico e hoteleiro, entender e avaliar esses impactos será fundamental para mitigar os efeitos e desenhar cenários em busca de equilíbrio para compensar a perda econômica e aproveitar as oportunidades que possam aparecer.

Análise dos Dados

Em função do momento atual em que vivemos, surge a necessidade de avaliar como os hotéis de Florianópolis es-

tão lidando com a pandemia e assim mostrar um panorama dos impactos causados pela Covid-19.

Panorama dos impactos causados pela pandemia de Covid-19

No Brasil, as primeiras ações ligadas a Covid-19 começaram em fevereiro, com a repatriação de brasileiros que moravam em Wuhan, cidade Chinesa epicentro da pandemia. A crise sanitária levou a suspensão total ou parcial da atividade turística, impactando diretamente o setor hoteleiro.

Em Santa Catarina a chamada Pré-Pandemia começa com os primeiros casos confirmados no dia 12 de março. O então Governador Carlos Moises, decreta calamidade pública, criando o Centro de Operação em Emergência em Saúde-COES, sendo um dos primeiros Estados a decretar o isolamento social e a paralização de alguns setores, através dos decretos (515,521,525,535,550, 562). A partir da declaração pelo Governador, de emergência no território catarinense, como sendo doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento da Covid-19, o Artigo IV- do Decreto 515, chamou a atenção para não aceitação de novos hóspedes no setor hoteleiro. Diante das restrições no transporte aéreo e terrestre, dos eventos, do comércio e da continuidade do isolamento social, a hotelaria de Florianópolis é seriamente afetada, causando cancelamentos, demissões e mudanças drásticas nos protocolos sanitários.

Essas medidas restritivas seguiram de acordo com a portaria nº 244 de 12/04/2020 até o dia 30 de abril de 2020. Mesmo com a liberação por parte do Governo do estado, o município de Florianópolis continua restrito ao recebimento de novos hóspedes. O setor hoteleiro se viu fechado ou trabalhando com capacidade reduzida e os custos para manter a estrutura aumentando. Sem perspectivas, muitos optam por não reabrir.

No começo de maio, a Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR), apresentou uma pesquisa intitulada, Diagnostico Econômico e Plano de Retomada do Turismo Catarinense, com o objetivo de evidenciar os impactos da Covid-19 e propor ações para o fortalecimento do setor turístico. Entre as perguntas, o destaque era para o volume no atendimento e preços praticados. O setor de hospedagem teve uma redução no volume de atendimento entre 25% e 50%. E nos preços pratica-

⁶Produto Interno Bruto (PIB) é a soma de todos os bens e serviços finais produzidos por um país, estado ou cidade, geralmente em um ano. Todos os países calculam o seu PIB nas suas respectivas moedas. Fonte: <https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php>, 2020.

Organização das Nações Unidas (ONU) corresponde a uma organização internacional a qual reúne países voluntariamente com a intenção de promover a paz, a cooperação e o desenvolvimento mundial. Fonte: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/onu.htm>, 2020.

PANORAMA DOS IMPACTOS DA PANDEMIA INSTAURADA PELA COVID-19 NO SETOR HOTELEIRO DE FLORIANOPOLIS/SC

dos 29% dos entrevistados responderam que fizeram redução em seus preços, (SANTUR, 2020 p.37).

Neste mesmo diagnostico concluíram que, para estimar o impacto na hotelaria, era necessário considerar que as restrições mais fortes ocorreram na metade de março de 2020, com duração de aproximadamente um mês. A ocupação hoteleira no estado foi reduzida de 52% (esperado) para 40% em março e de 58% (esperado) para 10% em abril. A percentagem apresentada em abril se deve à liberação de funcionamento com regras específica pela Portaria nº 244/2020 GABS/SES. Seguindo dados da mesma pesquisa, a perspectiva para a retomada da normalidade da ocupação hoteleira foi estimada a ocorrer em até 11 meses após o início do isolamento social. O impacto econômico em março e abril de 2020 foi estimado em R\$ 9 milhões. Até dezembro de 2020, estima-se que o impacto econômico no setor hoteleiro de Santa Catarina possa chegar a aproximadamente R\$ 32 milhões. (SANTUR,2020, p.37).

De acordo com a pesquisa da Santur, a capacidade de resposta dos negócios no setor de produtos e serviços, com base em dados do Sebrae para o país, mostram que a média geral de capital de giro dos setores de produtos e serviços no Brasil é de 23 dias. Em consonância, pesquisa da Santur (2020b) demonstrou que em Santa Catarina, 66% das empresas possuem 1 mês de sustentação. Positivamente, 34% possuem mais de 2 meses de sustentação. O turismo tem média de 31 dias. (SANTUR, 2020, p.30). Muitos hotéis operam com um fluxo de caixa na margem confortável de no máximo 2 meses de sustentação.

No dia 07 de agosto a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina (ABIH), publicou entrevista concedida pelo Presidente/Diretor Osmar Villatti a Jornalista Larissa do Portal R7, no qual fez a seguinte declaração.

A Covid-19 afetou mais do que os setores do turismo e a hotelaria, mas certamente, lideramos o ranking dos mais atingidos, fomos ao fundo do poço. Milhares de demissões, muitos hotéis sucumbiram. Acreditamos que em torno de 20% dos hotéis não abrirão mais. Temos hoje aproximadamente 40% de hotéis fechados no estado. Os que estão abertos trabalham com baixa ocupação, variando de 5 a 15% (ABIH-SC, 2020).

Apesar das medidas econômicas emergenciais adotadas por parte dos governantes, a queda na demanda do setor hoteleiro tende a impor severas perdas. Pois a elevação da demanda depende da circulação de pessoas, do setor de eventos, negócios, do transporte terrestre/aéreo e do turismo de lazer. E sem esses setores funcionando, a conta não fecha.

Em agosto, o Informativo mensal elaborado pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), apresentou os principais indicadores de desempenho da hotelaria que são a Taxa de Ocupação⁷, Diária Média e o RevPAR de algumas das maiores cidades do país. Nesse estudo Florianópolis aparecia com uma taxa de ocupação de (-85,7%), A amostra contou com 553 hotéis de redes associadas, responsáveis por 86.559 unidades habitacionais. (FOHB, 2020.ed. 157, p.2). Mesmo estando em atividades após medidas de relaxamento da quarentena anunciadas pelo município, o setor hoteleiro de Florianópolis contabiliza prejuízos, redução no quadro de funcionários, além de um cenário incerto.

Dados levantados através de pesquisa realizada pela Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR, 2020, p.9), entre os dias 15 e 20 de abril, analisando os impactos no turismo do estado pela pandemia, apontou que 75% das empresas tiveram queda total no faturamento médio mensal neste período. Corroborando com a pesquisa, dados do Sebrae (abr/20), publicado em seu Boletim Observatório Global de Nº 12, 10 de junho 2020, no país, o setor de turismo sofreu queda de 87% no faturamento, frente a um período normal em 2019. Com o fechamento parcial ou total de fronteiras e a suspensão dos voos, no Brasil, em abr/20, o fluxo de passageiros do transporte aéreo caiu 95% frente ao mesmo mês do ano anterior, o que dá uma ideia do impacto da Covid-19 no turismo, afetando diretamente o setor hoteleiro. Na pesquisa online realizada pelo Sebrae no Período de 28/9 a 01/10/2020 em um universo de 17,2 milhões de pequenos negócios com o objetivo de avaliar o impacto da pandemia por seguimento econômico, mostrou que academia, economia criativa e turismo são os com maior percentual de empresas com queda de faturamento (91%). Seguindo a mesma pesquisa do Sebrae (2020), o percentual de empresas com faturamento menor

⁷**Taxa de Ocupação:** A taxa de ocupação refere-se à média anual. A taxa é obtida dividindo-se o número total de apartamentos ocupados, excluindo cortesias e uso da casa, pelo número de apartamentos disponíveis no ano.

Diária Média: A diária média refere-se à média anual. A diária média é obtida dividindo-se a receita de apartamentos, já deduzido o café da manhã, pelo total de apartamentos ocupados no ano (excluindo cortesias e uso da casa).

RevPAR: O RevPAR é um índice que combina a taxa de ocupação e a diária média, representado a receita de apartamentos por apartamento disponível. O RevPAR é obtido dividindo-se a receita de apartamentos pelo total de apartamentos disponíveis no ano. Pode-se obter o RevPAR também multiplicando-se diretamente a taxa de ocupação anual pela diária média.

Fonte: Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB,2020).

do que antes da crise foi novamente, academias, economia criativa e turismo. No mês de abril o setor de turismo teve um faturamento menor em 88%, no mês de agosto foi de 93% e o mês de setembro com 91%. Para o Sebrae, assim como em todas as pesquisas anteriores, a economia criativa, academias e o turismo são os mais afetados. O faturamento do setor de turismo em relação a uma semana normal foi de -63%. Esses números afetam diretamente o setor hoteleiro, conforme pesquisas sobre a taxa de ocupação realizada pelo Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Grande Florianópolis, (SHRBS,2020). A pesquisa apresenta a estatística sobre a taxa de ocupação no setor hoteleiro mensalmente, e a média da taxa ocupacional do 1º semestre de 2020 foi de 35,95%. Sendo o destaque para os meses de março, abril, maio e junho de 2020 com uma queda expressiva em sua demanda. Para se ter uma ideia no mês de abril de 2020 o percentual de ocupação dos hotéis no centro ficou em 4% quando em 2019 no mesmo mês foi de 66% (SHRBS,2020).

De acordo com os dados da pesquisa, o mês de setembro começa a dar sinais de reação, mas os resultados evidenciam que, diferentemente de outros setores da economia, a hotelaria não está demonstrando recuperação mediante a crise. Em relação as demissões, mesmo com as medidas de afrouxamento do isolamento social e com as medidas adotadas pelos governos para auxiliar as empresas, muitas seguem sem alternativas, pois o setor hoteleiro demanda uma gama diversificada de profissionais.

A Federação do comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina (FECOMERCIO), publica todo ano uma Pesquisa de Verão no Litoral Catarinense com o objetivo de avaliar o perfil do visitante, os impactos econômicos, infraestrutura e serviços oferecidos. O resultado para o setor hoteleiro no quesito contratação de mão-de-obra evidencia que a maioria dos estabelecimentos não realizaram contratações. Para 2020, o percentual de empresas do setor que realizaram este tipo de admissão foi de 46,1%. (FECOMÉRCIO,2020).

A pesquisa evidencia o cenário de cautela com a desaceleração no mercado de trabalho do setor hoteleiro. Enquanto em 2013 a porcentagem de contratação foi de 65,2%, nas duas últimas temporadas, 2019 e 2020 essa faixa caiu para 45%. Na comparação da temporada 2019 e 2020 o percentual de hotéis que realizaram contratações não alterou muito. No entanto a quantidade de contratados caiu quase pela metade, de 8,8 pessoas para 4,7. (FECOMÉRCIO,2020, P.24,25). Revelando assim que o setor já vinha com dificuldade em contratar novos colaboradores. E com o advento da pandemia estima-se que poderá impactar em

torno de 160 mil empregos diretos/ano no setor turístico do estado, (RAIS,2018)

Dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged) publicados no dia 29 de junho, mostram que Santa Catarina registou saldo negativo nos postos de trabalho em maio, fechando em torno de 22.705 postos de trabalho. Foram 46.223 admissões contra 68.928 demissões, (CAGED, 2020, p.29).

Pesquisa feita pelo Sebrae/SC, Fiesc e Fecomércio, aponta que a crise do coronavírus já resultou em mais de 530 mil demissões em todo o estado. Para a pesquisa, foram ouvidos 2.547 empresários, de todas as regiões de Santa Catarina, em um universo dos pequenos negócios e das médias e grandes empresas, entre os dias 4 e 6 de maio. Nesta edição da pesquisa, 36,9% dos empresários da Grande Florianópolis afirmaram ter demitido ao menos dois funcionários no último mês. O número total de pessoas que perderam o emprego é de 96.278. A perda de faturamento na região é estimada em R\$ 2,67 bilhões. (SEBRAE, 2020). De acordo com a pesquisa, o setor de serviço e comércio foram os mais impactados com a suspensão total ou parcial das atividades.

O mês de outubro marca os sete meses desde que a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou o Coronavírus como pandemia. Florianópolis tem uma instabilidade na propagação do vírus com o achatamento da curva com as medidas impostas por parte da prefeitura, como: a continuidade do isolamento por parte dos grupos de riscos, flexibilização para a retomada das atividades com regras e seguindo protocolos sanitários, aumento no número de testagens, monitoramento de pacientes que testaram positivo e o uso obrigatório de máscara. Com essa queda na curva de transmissão do vírus, o setor se vê otimista, esperam alavancar suas demandas com os feriados prolongados de outubro e novembro e a chegada do verão. Os reflexos dessas medidas podem ser conferidos em uma matéria publicada no site do Ministério do Turismo no dia 19 de outubro por Vanessa Castro, utilizando dados de um estudo realizado pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), descreve que, a oferta nacional dos meios de hospedagem se aproxima da normalidade pré-pandemia.

Segundo o levantamento, 91% dos hotéis das 64 redes entrevistadas até domingo (18.10) estão abertos, o que representa 127.593 quartos disponíveis para receber turistas em todo o país. Dentre as cidades com maior índice de operação estão Porto Alegre (RS), Brasília (DF) e Florianópolis (SC), que apresentam 100% das redes em funcionamento. (CASTRO,19 de out, 2020).

Florianópolis constrói uma boa imagem no enfrentamento a pandemia e o setor inicia movimento de retomada

com tarifários atrativos para o mês de novembro. Conforme aponta pesquisa realizado pela Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR, 2020), publicada no dia 27 de outubro, que traz um conjunto de dados e informações sobre o comportamento dos turistas no contexto da pandemia de Covid-19. A Pesquisa de Intenções de Viagens, apontou Santa Catarina como destino seguro, reforçou a tendência do turismo regional e a necessidade de cuidados contra a Covid-19. Para tanto, o setor veio se preparando com estratégias para a retomada e ações de mitigações para minimizar os prejuízos.

Estratégias para Retomada e Ações de Mitigação

A partir das informações colhidas através de publicações das fontes utilizadas em *web sites*, pode-se apresentar as seguintes reflexões sobre as estratégias para a retomada e as ações para a mitigação. Já está mais que evidenciado que a crise vai ser longa, que o setor está estrangulado. Para a retomada, o setor hoteleiro vê com otimismo o aumento do Turismo Interno, e algumas pesquisas já apontam para este seguimento, como é o caso da pesquisa feita pelo Blog Falando de Viagens sobre a expectativa do pós pandemia, nos dias 5 e 7 de abril 2020, e obtiveram 1.105 respostas, com a seguinte pergunta: “Após quanto tempo da liberação oficial você vai se sentir seguro para marcar uma viagem?” Com a compilação dos dados verificou que 37,7% pretende viajar entre 2 a 4 meses após a normalização, 30,7% das pessoas pretendem viajar logo após a normalização da pandemia.

Seguindo com a mesma pesquisa do Blog Falando de Viagem (2020), a segunda pergunta a ser respondida foi quanto ao destino. "Quando for permitido, você pretende viajar para um destino nacional ou internacional?". Os dados mostram que a escolha entre uma viagem Nacional ou Internacional não tem diferença significativa. 47,9% optam por Viagem Internacionais e 52,1% optam por Viagem Nacionais.

O Selo Turismo Responsável Limpo e Seguro, foi lançado em junho, pelo Ministério do Turismo para auxiliar a retomada das atividades do turismo seguindo requisitos de biossegurança. O órgão publicou protocolos sanitários recomendados a 15 segmentos que integram o Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR), além de um conjunto de orientações aos visitantes, (MTUR 2020). O objetivo do Ministério do Turismo com este selo é fazer com que os turistas identifiquem os estabelecimentos que possuem boas práticas sanitárias e higiene e assim se sintam seguros. Para os meios de hospedagem adquirirem o selo, devem seguir medidas sanitárias do seu ramo de atuação. Além do Selo e dos modelos de protocolos, o governo

federal adotou outras medidas para auxiliar o setor na retomada, abriu crédito para fomentar e garantir a manutenção dos empregos, e possibilitou garantias jurídicas para as empresas em relação a devolução para os clientes de reembolso de diárias e pacotes em até um ano após a pandemia, através das seguintes medidas provisórias.

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 936, DE 1º DE ABRIL DE 2020: Esta Medida instituiu o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública. Segundo o texto, as empresas poderão reduzir o salário de seus colaboradores, bem como a jornada de trabalho em 70%, 50% ou 25% (BRASIL, 2020a.).

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 948, DE 8 DE ABRIL DE 2020: Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública. Essa MP estabelece regras para cancelamentos e remarcações de reservas (BRASIL, 2020b).

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 963, DE 07 DE MAIO DE 2020: Abre crédito extraordinário, em favor de Operações Oficiais de Crédito, no valor de R\$ 5.000.000.000,00, para o fim que especifica. Linha de crédito no valor de R\$ 5 bilhões, através do Fundo Geral do Turismo-FUNGETUR-Ministério do Turismo, por meio de três linhas de crédito: Projetos, Aquisição de Bens e Capital de Giro. (BRASIL, 2020c)

Porém, nem todos conseguiram acessar esses recursos, conforme aponta pesquisa realizada pelo Sebrae/SC, Fiesc e Fecomércio. 49,2% dos empresários catarinenses buscaram por crédito neste período da pandemia, mas o acesso, entretanto é pequeno. Apenas 3 em cada 10 empresários que buscaram por esse tipo de capital tiveram sucesso. (SEBRAE, 2020, P.25).

Sabendo que a Pandemia de Covid-19 provocou mudanças no comportamento e no consumo das pessoas, mas o desejo de viajar continua, o “Novo Normal” esperado pelo setor trará muitas mudanças, mas sem afetar o essencial da hospitalidade que é o bem receber. Conforme pesquisa da Agência de Desenvolvimento do turismo de Santa Catarina (SANTUR), com o objetivo de avaliar as expectativas da retomada e os impactos do Coronavírus entre os dias 15 e 20 de abril de 2020 com o Trad Turístico, concluiu que 24% dos entrevistados acreditam numa retomada do turismo ainda em 2020. Mas a maioria 52% acreditam numa recuperação dos negócios apenas para o ano de 2021. (SANTUR, 2020, p.14),

Portanto, com essas constatações é possível verificar

que o setor clama por um papel mais estratégico por parte do estado, ficando claro quando se faz a pergunta ao empresariado do setor de quais ações de mitigação poderiam ser realizadas pelo Estado, tendo como resposta da maioria a redução de tributos, seguido de articulações para linhas de crédito específicos, além de campanhas de marketing e fortalecimento do turismo interno, (SANTUR, 2020).

Por parte do setor, além de implantações de protocolos sanitários de higiene estipulados pelos órgãos competentes para a segurança dos funcionários e clientes, também apostaram em promoções, uso de tecnologias, remarcações/adiamentos de serviços, redução no quadro de funcionários, redução no tarifário e adiamento de investimentos e novos projetos, sendo essa constatação evidenciada na sequência da mesma pesquisa realizada pela Santur (2020).

Por fim, Santa Catarina entra num momento crítico, com instabilidade política em função do afastamento do Governador envolvido em um processo de Impeachment e no contexto municipal, com a proximidade do processo eleitoral, acabou-se por tirar o foco da pandemia. Some-se a isso, os planos de gestão da pandemia sofrem um retrocesso, gerando assim a chamada “Segunda Onda”.

E em se tratando de pandemia, tudo pode acontecer; o fato é que, o cenário se agravou em decorrência do aumento dos casos de Covid-19, principalmente na grande Florianópolis e a capital passa para a classificação de Risco Potencial Gravíssimo, com o poder público estadual e municipal assumindo posturas passivas, com ações pouco efetivas em relação as flexibilizações, as regras de funcionamento, as fiscalizações, o distanciamento social e o uso de máscaras. E este cenário crítico faz com que as expectativas para o setor hoteleiro de Florianópolis se tornem péssimas. Os números comprovam que os casos de coronavírus aumentaram nos últimos 30 dias. No último boletim divulgado pela prefeitura até o fechamento da pesquisa em (12/11) a taxa de ocupação dos leitos de UTIs estavam em 91,58%. Passados 18 dias, entrando o mês de dezembro e Florianópolis continua na categoria Vermelha, de Risco Potencial Gravíssimo, com taxa de ocupação de leitos em 93,03%.

Esses números são analisados e acompanhados pelos especialistas do Trade de Florianópolis com muita preocupação. Através da Portaria SES⁸ N° 743 DE 24/09/2020, o Governo do estado modificou as regras sobre a capacidade de hospedagem em hotéis, pousadas e afins. O limite de ocupação varia de 30% a 100% dos leitos, dependendo da classificação de Risco Potencial da Região de Saúde para

Covid-19, ou seja, limita a capacidade dos hotéis conforme a bandeira de risco. Se a região estiver em risco gravíssimo (cor vermelha), o limite será de 30% da capacidade do estabelecimento. Para meios de hospedagem localizados em regiões avaliadas como risco grave (cor laranja), o limite a ser respeitado é de 60%. Nas regiões com risco alto (amarelo), está autorizada a ocupação de até 80% das vagas e onde há risco moderado (cor azul), 100% dos leitos podem ser utilizados, (SES,2020). A pergunta que o setor hoteleiro faz é: Florianópolis no momento está na cor vermelha, como se preparar para a temporada de verão se a qualquer momento o percentual pode mudar?

Considerações Finais

O desafio de abordar os impactos da pandemia sobre a atividade turística e o setor hoteleiro de Florianópolis, se mostrou arduo, pois muitas informações e dados ainda são preliminares e incertos. O fato é que, a pandemia trouxe muitas perguntas e poucas respostas para o setor. O que esperar do pós-pandemia para a atividade turística e o setor hoteleiro, ainda é uma incognita. O que já se constatou é que a cadeia produtiva do turismo no qual se encontra o setor hoteleiro, vem se firmando como importante atividade econômica, criando renda, emprego, negócios e aumentando a produção de bens e serviços na região de Florianópolis.

Todavia, no presente momento, configura-se como um dos setores mais afetados. O questionamento que se faz é se depois de viver o caos o setor vai voltar a mesmice ou buscará a transformação? Uma resposta a esse questionamento demandaria uma pesquisa mais ampla e profunda, visto que, a situação ainda está em andamento e terá um longo caminho até a sua normalização.

Como visto no decorrer da pesquisa, as principais conclusões são de que com a crise gerada pela pandemia o setor de turismo entrou em colapso, levando consigo toda sua cadeia produtiva. O setor hoteleiro de Florianópolis ficou inoperante de meados de março a julho por causa das restrições legais estabelecidas, fazendo com que os hotéis tivessem uma drástica diminuição em sua demanda. Os dados mostraram que em dias normais o setor costumava registrar uma ocupação de 50% a 80% e em questão de semanas essa porcentagem caiu para 10%, causando cancelamentos de reservas, redução no quadro de colaboradores, afastamentos, queda acentuada na receita, dívidas, diminuição das tarifas, entre outros. O segundo momento caracteriza-se pelas

⁸Santa Catarina. Portaria SES N° 743 DE 24/09/2020. Publicado DIÁRIO OFICIAL - SC - N° 21.360, Página 13. Disponível em: <https://www.saude.sc.gov.br/coronavirus/arquivos/portaria-ses-n-743-de-24.09.-2020.pdf>. Acesso: 30 de nov.2020.

medidas de mitigação da crise, através de MPs para a ampliação de linhas de créditos para auxiliar na preservação das empresas e empregos, com suspensão de contrato de trabalho, reembolso de diárias e pacotes, redução de impostos, criação do Selo Turismo Responsável para auxiliar a retomada seguindo requisitos de biossegurança, entre outros. Com a demanda retomando aos poucos até meados de agosto com as flexibilizações de algumas restrições e a melhoria das condições sanitárias com implantação dos protocolos de higiene e adesão ao selo Turismo responsável, limpo e seguro, o setor esperava reverter aos poucos os resultados negativos acumulados nesses 06 meses.

Mas, infelizmente, o estado passa por um momento de instabilidade tanto a nível estadual quanto municipal, tirando o foco da pandemia e não se preocupando com a segunda onda. Sendo o turismo uma atividade que envolve relação humana, convivência e consequentemente aglomeração, o setor hoteleiro precisava encontrar soluções para os desafios desse novo momento. Com a chegada do verão e a expectativa de um turismo interno, percebe-se que não há uma previsão da quantidade de turistas que virão para a capital, pois mediante o aumento de casos de Covid-19 não se sabe como será a demanda, criando assim um certo desconforto para o setor.

Este artigo foi baseado em estudo exploratório, portanto, não apresenta considerações conclusivas. Todavia, atente ao seu propósito de traçar um panorama relativo aos impactos da pandemia Covid 19 no turismo com ênfase no setor hoteleiro de Florianópolis/SC. Futuros estudos deverão ser realizados, especialmente, quando a pandemia for superada para verificar os reflexos de longo prazo que a crise proporcionou no comportamento da gestão hoteleira.

Referências

- ANDRADE, Nelson, BRITO, Paulo, JORGE, Wilson. **HOTEL: Planejamento e projetos**. 8 ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE HOTEIS DE SANTA CATARINA (ABIH). *Impactos da Pandemia no Setor Hoteleiro*. Publicado Blog Últimas Notícias, 7 de agosto de 2020/em Notícias/por Imprensa. Disponível em: <http://www.abih-sc.com.br/impacto-da-pandemia-no-setor-hoteleiro>. Acesso 21 de out.2020.
- BARRETO, Margarita. *Manual de iniciação do estudo do turismo*. 11. ed. Campinas, SP: Papirus, 1995.
- BARRETTO, M. *Planejamento e organização do turismo*, Campinas, Papirus.1991.
- BENI, Mario Carlos. *Fundamentos da Teoria de Sistemas Aplicados ao Turismo*. 2001.
- BENI, Mario Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. 6 ed. São Paulo: Senac, 2001.
- BENI, M. C. *Colecionando Destinos: viagens, percepção, imaginário e experiências*. Editora Senac São Paulo, 2007
- BENI, Mário. *Análise estrutural do turismo*. 8. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- BLOG FALANDO DE VIAGEM. *Pesquisa revela as expectativas dos brasileiros para viagens após a pandemia do Coronavírus*. 2020. Publicado: 8 abr 2020, 10:54am. Disponível em: <https://www.falandodeviagem.com.br/viewtopic.php?t=18772>. Acesso em: 8 de agosto 2020.
- BRASIL. *Medida Provisória nº936*, de 01 de abril de 2020. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 1º de abril de 2020; 199º da Independência e 132º da República. 2020ª
- BRASIL. *Medida Provisória nº948*, de 01 de abril de 2020. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 8 de abril de 2020; 199º da Independência e 132º da República. 2020b
- BRASIL. *Medida Provisória nº963*, de 01 de abril de 2020. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 7 de maio de 2020; 199º da Independência e 132º da República. 2020c
- CABRAL, O. R. *Nossa Senhora do Desterro*. Florianópolis: UFSC, 1979.
- CASTRO, Vanessa. *91% dos hotéis de rede do Brasil estão abertos, aponta pesquisa*. Publicado 19 de out. 2020, 15hs06. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13913-91-dos-hot%C3%A9is-de-rede-do-brasil-est%C3%A3o-abertos,-aponta-pesquisa.html>. Acesso em 12 de nov.2020.
- CUNHA, Licínio. *Introdução ao Turismo*, 1ª Ed., Editorial Verbo, Lisboa, 2001.
- FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL (FOHB). *Pesquisas & Estudos. Oferta de disponibilidade hoteleira semana 20-07 a 26-07.2020*. Disponível em: <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2020/07/Oferta-de-Disponibilidade-Hoteleira-Semana-20-07-a-26-07.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2020.
- FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL (FOHB). *Pesquisas & Estudos. Placar da Hotelaria*. Disponível em <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Hotelaria-em-n%C3%BAmeros-2019.pdf>. Acesso em: 29 jul.2020.
- Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina, (FECOMÉRCIO). *Pesquisa Feco-*

PANORAMA DOS IMPACTOS DA PANDEMIA INSTAURADA PELA COVID-19 NO SETOR HOTELEIRO DE FLORIANOPOLIS/SC

- mércio SC Turismo de Verão no Litoral Catarinense 2019*. Disponível em: https://fecomercio-sc.com.br/wp-content/uploads/2019/03/TUR_Verao_2019.pdf. Acesso em: 23 de out. 2020.P.19.
- Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina, (FECOMERCIO). *Pesquisa Fecomércio SC Turismo de Verão no Litoral Catarinense 2020*. Disponível em: <https://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/pesquisa-fecomercio-sc-turismo-de-verao-no-litoral-catarinense-2020>. Acesso em: 23 de nov. 2020.
- GUIMÓN, Pablo. *Nova avaliação do FMI prevê impacto mais grave da pandemia e recuperação mais lenta*, Washington - 24 JUN 2020 - 15:54 BRT. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/economia/2020-06-24>. Acesso em: 07 nov.2020.
- GIL, Carlos, A. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*, 6ª edição. São Paulo, Atlas, 2017.
- IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do turismo*. São Paulo: pioneira Thomson Learning, 2003.
- LICKORISH, Lionard J. JENKINS, Carson L. *Introdução ao turismo*. Traduzido por Fabíola de Carvalho S. Vasconcellos. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- MINISTERIO DO TURISMO – MTur. *Emprego no turismo avançam quase 330% em 12 meses*. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em 07 nov.2020.
- MINISTERIO DO TURISMO – Mtur. *Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagens (SBCLass)*. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site>. Acesso em: 21 out.2020.
- MINISTERIO DO TURISMO – Mtur. *Sudeste tem a maior oferta hoteleira do Brasil*. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Publicado quarta, 19 de julho de 2017, 10h28. Acesso em: 06.nov.2020.
- OURIQUES, Helton Ricardo. *Turismo em Florianópolis: uma crítica a indústria pós moderna*. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 1998.
- Organização Mundial de Turismo (OMT). *Introdução ao turismo*. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.
- PIRES, Paulo dos Santos. *Dimensões do ecoturismo*. São Paulo: SENAC, 2002.
- PRESSE, France. PORTAL G1 TURISMO E VIAGEM. *Turismo mundial pode perder até US\$ 33 trilhões por causa do Coronavírus, estima a ONU*. Publicado 01 julho 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2020/07/01/turismo-mundial-pode-perder-ate-us-33-trilhoes-por-causa-do-coronavirus-estima-a-onu.ghtml>. Acesso em: 21 de out. 2020.
- 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.
- SANTOS, Fabíola M. *Uma análise histórico-espacial do setor hoteleiro no núcleo urbano central de Florianópolis*. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-graduação em Turismo e Hotelaria da UNIVALI, 2005.
- SANTUR-Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. *Observatórios*. Publicado: 28 set. 2015. Disponível em: <http://www.santur.sc.gov.br/index.php/informacoes/estatisticas/15-premiacoes/41-observatoriodoturismo#ofertaturistica-por-regiao>. Acesso em: 06 de nov. 2020.
- SANTUR- Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. *Santa Catarina é o Estado brasileiro com maior capacidade de hospedagem*. Publicado:20 de julho de 2017.Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/turismo/santa-catarina-e-o-estado-brasileiro-com-maior-capacidade-de-hospedagem>. Acesso em: 06 de nov. 2020.
- SANTUR-Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. *Diagnostico da Santur evidencia efeitos multiplicadores do turismo na economia catarinense*. Publicado 19 junho 2020. Disponível em: <http://www.santur.sc.gov.br/index.php/informacoes/noticias/5304-diagnostico-da-santur-evidencia-efeitos-multiplicadores-do-turismo-na-economia-catarinense>. Acesso em: 29 de out.2020.
- SANTUR-Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. *Coronavírus em SC. Pesquisa da Santur avalia expectativas de retomada e impactos do Coronavírus no Turismo do estado*. Publicado: 13 de maio 2020. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/coronavirus/coronavirus-em-sc-pesquisa-da-santur-avalia-expectativas-de-retomada-e-impactos-do-coronavirus-no-turismo-do-estado>. Acesso em: 20 de out. 2020.
- SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SANTA CATARINA. *CORONAVIRUS: Confira na linha do tempo do Governo SC no combate ao Coronavírus*, 10 de maio de 2020 a 10 de junho de 2020 por Rafaela Gesser/notícias. Disponível em: <http://www.sea.sc.gov.br/confira-a-linha-do-tempo-do-governo-sc-no-combate-ao-coronavirus/#>. Acesso em: 20 de agosto 2020.

- SANTUR-Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. *Pesquisa aponta SC como destino seguro, reforça tendência do turismo regional e necessidade de cuidados contra Covid-19*. Publicado: 27 de out. 2020. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/turismo/pesquisa-aponta-sc-como-destino-seguro-reforca-tendencia-do-turismo-regional-e-necessidade-de-cuidados-contr-a-covid-19>. Acesso em: 03 de nov.2020.
- SEBRAE-SC: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. *Crise do Coronavírus resultou em mais de 530 mil demissões em SC*. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SC/Anexos/Impacto%20Coronav%20C3%ADrus%20nos%20Neg%C3%B3cios%20-%20vers%C3%A3o%20final-1.pdf>. Acesso em: 26 de nov.2020.
- SEBRAE – Estudos e Pesquisa. Boletim Observatório Global. *Impactos da Covid-19 no Turismo*, Boletim N°12, 10 de junho de 2020. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/covid/>. Acesso: 30 de nov.2020.
- SEBRAE – Pesquisa Sebrae – *O impacto da pandemia do coronavírus nos pequenos negócios. Resultados por Seguimento Econômico*, 8ª edição. Coleta: 28 de setembro a 01 de outubro. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-impacto-da-pandemia-de-coronavirus-nos-pequenos-negocios>. Acesso: 30 de nov.2020.
- SINDICATO DE HOTÉIS, RESTAURANTES, BARES e SIMILARES DA GRANDE FLORIANÓPOLIS (SHRBS). *Estatística-Taxa Ocupacional 2020*. Disponível em: http://www.sindicatohrbs-fpolis.org.br/web/?page_id=6205. Acesso em 12 de nov. 2020.
- VEIGA, E. Florianópolis: *memória urbana*. Florianópolis: 1993.
- VIERA, Elenara Viera de. CÂNDIDO, Índio. Glossário técnico – *gastronomia, hoteleiro e turístico*. Caxias do Sul: Educs, 2000.