

# **REESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE EVENTOS NO PERÍODO PÓS-PANDÊMICO EM EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS NO CABO DE SANTO AGOSTINHO-PE: UM ESTUDO DE CASO.**

**Ananda Adryele Nunes Timóteo**  
aant@discente.ifpe.edu.br

**Anna Karenina Chaves Delgado**  
anna.chaves@cabo.ifpe.edu.br

## **RESUMO**

O biênio 2020-2021 se apresentou como um período difícil graças à ocorrência global da pandemia da Covid-19. Esta enfermidade se alastrou rapidamente, apresentando uma considerável taxa de letalidade para os contagiados. Em meio a este caos, o setor econômico sofreu um grande impacto e medidas de isolamento e distanciamento social tiveram que ser adotadas, determinadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), afetando diversos mercados pelo mundo, o que resultou na paralisação de diversas atividades comerciais e empresariais e diminuição da produtividade, gerando oscilações nos indicadores financeiros dos países. O setor de Eventos foi um dos mais afetados por esta pandemia, pois seus empreendimentos tiveram suas atividades praticamente paralisadas. O caso dos hotéis, objetos de estudo desta pesquisa, localizados na cidade do Cabo de Santo Agostinho-PE, foram raras exceções que sobreviveram através da realização de eventos nos nichos corporativos e educacionais. Busca-se compreender se tal prerrogativa se materializou compensatória, sob a ótica do setor, apurando dados que auxiliem na compreensão deste panorama, promovendo a discussão sobre as medidas tomadas para alavancar os movimentos do setor no período pós-pandêmico.

**Palavras-chave:** Pandemia Covid-19. Eventos. Impacto econômico. Consumidor.

## **ABSTRACT**

The 2020-2021 biennium presented itself as a difficult period thanks to the global occurrence of the Covid-19 pandemic. This disease spread quickly, presenting a considerable fatality rate for those infected. Amidst this chaos, the economic sector suffered a major impact and isolation and social distancing measures had to be adopted, determined by the World Health Organization (WHO), affecting several markets around the world, which resulted in the halt of several commercial activities. and business and decreased productivity, generating fluctuations in countries' financial indicators. The Events sector was one of the most affected by this pandemic, as its activities practically came to a standstill. The case of hotels, objects of study in this research, located in the city of Cabo de Santo Agostinho-PE, were rare exceptions that survived

through the holding of events in the corporate and educational niches. The aim is to understand whether this prerogative has materialized as compensation, from the perspective of the sector, by collecting data that helps in understanding this panorama, promoting discussion about the measures taken to leverage the sector's movements in the post-pandemic period.

**Keywords:** Covid-19 pandemic. Events. Economic impact. Consumer.

## 1. INTRODUÇÃO

O setor turístico, e em especial o setor de Eventos e Hotelaria, enfrentaram consideráveis perdas durante a pandemia da covid-19, conforme dados apresentados pela Organização Mundial do Turismo – OMT (ONU: 2021).

Segundo a Associação Brasileira de Promotores de Eventos - ABRAPE (ABRAPE, 2021), esse setor sofreu muitas baixas quanto à quantidade de eventos realizados no ano de 2020, com estimativas de cancelamento ou adiamentos de cerca de 350 mil eventos, o que representa um prejuízo de aproximadamente 270 bilhões de reais. Diante da necessidade de isolamento social, houve a substituição de eventos presenciais por virtuais ou híbrido, com a possibilidade de que essa substituição perdurasse mesmo no pós-pandemia devido a redução dos custos (Azevedo; Cavalcante, 2021), no entanto, o que se notou foi uma retomada a um cenário de normalidade (Araújo; Franklin, 2023). Após o processo de vacinação de grande parte da população, as pessoas ansiavam por contato humano e, conseqüentemente, buscou-se por momentos de lazer e confraternização. Isso se refletiu no crescimento do setor de eventos a partir de 2022, com cerca de 400% comparado à 2020, com faturamento aproximado dos 75,4 bilhões de reais. E as expectativas para 2023 estão em uma crescente (Revista Valor Econômico, 2023).

Dessa maneira, considerando os impactos sofridos pelos setores (de eventos e hotelaria) durante a pandemia, entende-se que estudos voltados ao cenário pandêmico e, principalmente, as alterações que foram incorporadas pelo setor de eventos nos meios de hospedagem consistem em temáticas que devem ser discutidas. Dessa maneira, a presente pesquisa tem como pergunta problema: **“Como os procedimentos operacionais do setor de Eventos nos hotéis do Cabo de Santo Agostinho-PE foram impactados durante a pandemia da Covid-19 e quais medidas foram tomadas no período posterior?”**.

Com base nesta problemática, surge a premissa de que o gerenciamento das receitas é fator responsável pela contribuição da manutenção financeira do setor de Eventos através de estratégias adotadas: medidas para disponibilizar a realização de eventos que viabilizassem a operação em momento de crise e ações que possam influenciar a forma na qual a operação foi realizada, visto que tratativas específicas tiveram que ser respeitadas a fim de evitar o contágio, pois segundo Lemes Junior (2002, p. 243) a administração financeira *direciona a empresa e estabelece o modo pelo qual os objetivos financeiros podem ser alcançados*, mas essas decisões demoram bastante para serem implantadas e numa situação de incerteza isso exige que as decisões sejam analisadas com antecedência.

Nesta perspectiva, o objetivo geral do presente trabalho é analisar as estratégias dos procedimentos operacionais-padrão adotados pelo setor de Eventos de um meio de hospedagem localizado na cidade do Cabo de Santo Agostinho-PE. Numa visão mais específica, a presente pesquisa objetiva:

- Verificar os impactos positivos e negativos em manter a oferta de realização de Eventos durante o período da pandemia da Covid-19;
- Apresentar as estratégias adotadas pelo setor de Eventos durante a pandemia;
- Observar os procedimentos operacionais e cumprimento de protocolos diante de especificidades;
- Analisar as mudanças decorrentes do período pós-pandêmico e que se encontram em vigência até o momento.

A Organização Mundial de Saúde (OMS), durante o mês de março de 2020, classificou os milhares de casos decorrentes da COVID- 19 como uma pandemia. No Brasil, acredita-se que essa doença chegou proveniente de pessoas que estavam contaminadas e retornavam de países europeus em fins de fevereiro de 2020 (Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS, 2020). Apesar dos cuidados com os viajantes, em poucas semanas a transmissão do vírus se tornou comunitária, não sendo possível localizar a origem da infecção.

Diante de um acontecimento de proporções globais, as atividades sociais foram severamente afetadas, tendo como principal preocupação a manutenção da saúde da população. Neste âmbito, torna-se relevante a pesquisa sobre este fator no panorama hoteleiro, visto ser este um dos componentes principais na cadeia do turismo, e que gerou um impacto de proporções

mundiais, dado os protocolos determinados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para o combate ao vírus, com a exigência do distanciamento social e a orientação do *lockdown* (permanência da população em casa).

A cidade do Cabo de Santo Agostinho-PE apresentou um número considerável de casos de Covid-19 registrados no panorama estadual, conforme é possível observar na figura 1, a seguir.

**Figura 1:** Comparativo dos casos de covid-19 no Cabo de Santo Agostinho - PE

BRASIL	PERNAMBUCO	CABO DE SANTO AGOSTINHO
 <p>8.638.249 Casos Confirmados 212.831 Óbitos Fonte: Ministério da Saúde Informações até 20/01/2021</p>	 <p>246.799 Casos Confirmados 10.133 Óbitos Fonte: SEVS – CIEVS Informações até 20/01/2021</p>	 <p>2.694 Casos Confirmados 4.023 Casos Descartados 303 Óbitos 1.765 Curados Fonte: SEVS – CIEVS SMS Cabo de Santo Agostinho-PE Informações até 21/01/2020</p>

Fonte: Sec. Municipal de Saúde - Cabo de Santo Agostinho. Dados atualizados em 21/01/2021.

Diante desses acontecimentos, a rede hoteleira e mais especificamente o setor de Eventos, tiveram que modificar seus processos de gestão e operação de seu funcionamento, com destaque para o setor de gerenciamento de receitas, que foi crucial para suportar os desafios da nova situação, acompanhando toda atividade que pudesse de alguma maneira afetar o setor de forma positiva ou negativa, traçando estratégias para lidar com as adversidades que surgiram em vista da pandemia. Nesta perspectiva, o presente estudo pretende mensurar como a pandemia da Covid-19 impactou o setor de Eventos nos empreendimentos hoteleiros localizados no Cabo de Santo Agostinho-PE. Tal escolha se deu devido ao impacto sobre a suspensão das atividades turísticas no município, que afetou a geração de receita e, conseqüentemente, a saúde financeira das empresas e de seus colaboradores.

## 2. O SETOR DE EVENTOS - DEFINIÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Antes de buscar conhecer um pouco da historiografia dos eventos, é necessário, primeiramente, conhecer sua definição. Evento pode ser entendido como um “acontecimento em que se aproveita para atrair a atenção do público e da imprensa sobre a instituição. Pode ser criado artificialmente, pode ser provocado por vias indiretas ou pode ocorrer espontaneamente.” (Oliveira e Bond, 2011).

É senso comum considerar qualquer reunião como um evento, mesmo aqueles realizados de última hora. Porém, é importante ressaltar que Eventos são acontecimentos produzidos e planejados para ocorrer em um determinado lugar, espaço de tempo pré-definido e com finalidades específicas. Conforme explica Zanella (2012, p.1):

“Evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas e / ou entidades realizada em data e local especial, com objetivo de celebrar acontecimentos importantes e significativos e estabelecer contatos comerciais, culturais, esportivos, sociais, familiares, religiosos, científicos, etc.”.

O Ministério do Turismo (MTur) denomina, dentro da sua segmentação, os eventos como “Turismo de Negócios e Eventos”, pois vários destes podem servir à oferta de concretização de negócios, dificultando a tarefa de distingui-los. Podem pressupor ainda a utilização de estruturas comuns: hotéis, centros de convenção, salas e outros espaços específicos. Assim, o Ministério caracteriza essa inter-relação entre negócios e eventos e define o Turismo de Negócios e Evento como *o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social* (LEI Nº 9.254 de 26 de abril de 2021).

É possível depreender que Evento é todo e qualquer tipo de acontecimento onde pessoas se reúnem com intuítos que abrangem desde o comemorativo, educativo, político, profissional, cultural, esportivo, etc., e que são criados e planejados, não acontecendo ao acaso, como eventos esportivos, formaturas e apresentações culturais que são agendados antecipadamente, com local, data e horário pré-definidos.

O MTur (2021) define evento como um momento em que as pessoas se encontram em determinado lugar, com objetivos similares, diante de uma necessidade coletiva, sejam entidades ou empresas e compreendem encontros previamente programados e organizados como congressos, simpósios, convenções, exposições, lançamentos, mostras e feiras.

Nesta perspectiva, Matias (2010 – p. 106) conceitua evento considerando as características voltadas a necessidade do seu planejamento, como uma *ação profissional mediante pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto, visando atingir seu público-alvo com medidas concretas e resultados projetados.*

Assim, qualquer evento precisa ser planejado para que seu desenvolvimento ocorra de forma clara e precisa a fim de evitar o máximo possível o surgimento de imprevistos e situações desagradáveis (Matias, 2010).

Conforme os conceitos abordados, fica óbvio que um evento não ocorre ao acaso, ao contrário, exige um planejamento prévio. Para ser considerado evento, deve dispor de local, data e hora pré-definidos, bem como o objetivo e temática adotados, pois é capaz de gerar impactos sociais, políticos e econômicos à localidade receptora.

## 2.1 CLASSIFICAÇÃO DOS EVENTOS

A literatura científica na área de eventos ainda é limitada, pois se notam poucas produções na área de classificação e tipologia. No presente estudo, serão considerados os trabalhos dos autores: Matias (2010), Mendonça e Perozin (2014) e Zanella (2012).

Considerando o Público atingido, os eventos podem ser classificados em abertos ou fechados:

- **Eventos Abertos** - são propostos a um determinado público, mas pode atingir pessoas fora dele. Estes eventos podem ser divididos em aberto por adesão e aberto em geral. O evento aberto por adesão é aquele oferecido a um público-alvo que se inscreve de forma gratuita ou paga a fim de participar, como é o caso dos congressos, por exemplo. Esses tipos de eventos em geral compreendem aqueles que atingem todas as classes de público.
- **Eventos fechados** – acontecem mediante situações específicas e público-alvo definido (convocado e/ou convidado), como por exemplo: casamentos, formaturas, aniversários, inaugurações, assembleias, entre outros.

Além da classificação relacionada ao público atingido, ainda é possível caracterizar os eventos por outros aspectos, a exemplo de porte, data de realização, perfil dos participantes e objetivos, conforme é possível observar no quadro 1, a seguir.

### Quadro 1: Principais aspectos de caracterização dos eventos

RESUMO DA CARACTERIZAÇÃO DE EVENTOS	
QUANTO AO PORTE OU DIMENSÃO	PEQUENO – Evento com número de até 200 participantes. MÉDIO – Evento com número de participantes estimado entre 200a 500. GRANDE – Evento com 500 participantes até 5.000. MACRO OU MEGAEVENTO – Evento acima de 5.000.
QUANTO A DATA DE REALIZAÇÃO	FIXA – Evento com data de realização invariável, de acordo com as comemorações cívicas, religiosas e outras. Realiza-se, anualmente, no mesmo dia, com periodicidade determinada. MÓVEL – Evento que sempre se realiza, porém em data variável, segundo o calendário ou os interesses da organização promotora. ESPORÁDICA – Evento de realização temporária, que acontece em função de fatos extraordinários, porém previstos e programados. ÚNICA – Ocorre uma única vez e exclusivamente naquela ocasião.
QUANTO AO PERFIL DOS PARTICIPANTES	GERAL – Evento organizado para uma clientela em aberto, limitada apenas em função da capacidade do local de realização. DIRIGIDO – Evento restrito a público que possui afinidades com o tema. De modo geral se subdivide em grupos de interesses diversificados. ESPECÍFICO – Evento realizado para público claramente definido pela identidade de interesse pelo assunto.
QUANTO AOS OBJETIVOS	CIENTÍFICO E CULTURAL – O objetivo poderá ser educacional, político, artístico ou esportivo. DE CARÁTER COMERCIAL – O objetivo é, basicamente, comercialização de um ou mais produtos. SOCIAL – O objetivo poderá ser beneficente, congregação e integração.

Fonte: Compilado a partir de Mendonça e Perozin (2014) e Dorta (2015).

Na perspectiva da abrangência, os eventos são classificados de acordo com o local de origem dos seus participantes. Será considerado Mundial o evento que apresentar participantes de todos os continentes (Copa do Mundo, Olimpíadas), o Internacional é aquele evento que apresenta no mínimo 20% dos participantes de outros continentes. Ainda é possível acontecer o Evento Latino-americano que é àquele que apresenta no mínimo 20% dos participantes representando quatro países diferentes. Já o Evento Brasileiro (Nacional) possui participantes de todos os estados do país, enquanto que o Evento Regional reúne participantes de uma determinada região do mesmo país e o Municipal são aqueles de interesse local (como desfiles cívicos, por exemplo).

Quanto à área de interesse, a classificação dos eventos, de acordo com Matias (2010), é a seguinte:

- **Evento Artístico:** é o evento relacionado a qualquer manifestação de arte ligada à música, pintura, poesia, literatura e outras;
- **Evento Científico:** é o evento que trata de assuntos referentes às ciências naturais e biológicas, como por exemplo: medicina, botânica e outros.
- **Evento Cultural:** este evento ressalta os aspectos de determinada cultura, para conhecimento geral ou promocional;
- **Evento Cívico:** qualquer evento que trate de assuntos ligados à pátria;
- **Evento Desportivo:** ligado a qualquer tipo de evento do setor esportivo;
- **Evento Folclórico:** evento que trata de manifestações de culturas regionais de um país, abordando lendas, tradições, hábitos e costumes típicos;
- **Evento de Lazer:** o evento que proporciona entretenimento ao seu participante, como shows, festivais, etc.
- **Evento Promocional:** é o evento que promove um produto, pessoa, entidade ou governo, que seja promoção de imagem ou apoio de marketing;
- **Evento Religioso:** é o evento que trata de assunto religioso, seja qual for o credo.
- **Evento Turístico:** evento que explora os recursos turísticos de uma região ou país, por meio de viagens de reconhecimento profissional ou não.

Ainda é possível têm-se diferentes classificações sejam essas relativas à área de interesse (Mendonça; Perozin, 2014), objetivos (Dorta, 2015), dimensão ou outros aspectos. Isto significa que não há um consenso pleno sobre tipologia e classificação em eventos.

## 2.2 Aspectos Econômicos do setor de Eventos

A humanidade sempre teve a necessidade de locomoção e esses fluxos estão relacionados à diversos aspectos, dentre esses ao turismo, com seus impactos diretos e indiretos. Tal processo está em desenvolvimento constante, na redistribuição de riquezas e no estímulo aos investimentos, o que gera um efeito multiplicador na economia.

Atualmente existe uma maior dissolução no acesso a produtos e serviços para a população, onde a industrialização e automação do trabalho permitem a oferta de valores flexíveis e condições de prover suas necessidades básicas, além do usufruto no consumo do lazer de forma diversificada. Esta realidade proporcionou uma alavancagem no setor de Eventos, que aproveitou essa oportunidade para desenvolver ramificações nas configurações de seus meios de oferta de produtos e serviços, a fim de atender as demandas das classes sociais brasileiras, que apresentam necessidades e desejos na demanda e na oferta. (Roim; Gonçalves, 2012).

Esta configuração possibilita o desenvolvimento do setor, propiciando a criação de redes internacionais e impactos positivos na economia. Sua cadeia produtiva é multifacetada, englobando e impactando vários meios econômicos na localidade, sendo um agente contribuinte

do desenvolvimento econômico e social.

Roim e Gonçalves (2012) afirmam que o turismo e a hotelaria trabalham de tal maneira que a hospedagem assume o papel de se tornar objeto de consumo turístico, onde o próprio empreendimento disponibiliza uma estrutura de hospedagem e entretenimento, contribuindo com a economia local na qual está inserido, pois suas atividades ajudam a movimentar o circuito econômico. É possível observar tal fenômeno em muitas cidades que têm suas economias dependentes do setor turístico, hoteleiro e de Eventos.

### **3. COMO SURTIU O CORONAVÍRUS E SEU IMPACTO ECONÔMICO NO SETOR DE EVENTOS**

Nos meses finais do ano de 2019 aconteceu um surto epidêmico na cidade de Wuhan, província de Hubei, na China. Um número considerável de pessoas acometidas por uma suposta pneumonia, segundo afirma Cascella et al. (apud: Xavier, 2020), levou a Comissão de Saúde Municipal a emitir um alerta em 31 de dezembro de 2019, acionando a Organização Mundial de Saúde (OMS). Em fevereiro do ano de 2020 (Organização Pan-Americana da Saúde - OPAS, 2020), foi sequenciado um novo Coronavírus, responsável pelo contágio e transmissão da doença conhecida como Covid-19, que acometia os pacientes com um quadro mais grave que o registrado inicialmente, o que ocasionou um aumento considerável no percentual de enfermos que foram a óbito, situação que exigiu medidas governamentais a nível mundial buscando a contenção da doença e resguardo do sistema de saúde.

Em consequência dos desmembramentos ocasionados pela Covid-19 foi decretado o isolamento social, no qual se orientava as pessoas a permanecerem em suas casas, salvo em situações de caráter essencial. O momento exigiu total atenção aos cuidados com a saúde pública, mas em contrapartida, causou limitações na economia mundial, visto que muitas organizações não atenderam à demanda essencial e tiveram suas atividades suspensas. Este quadro gerou desemprego, falência de empresas, desvalorização da moeda e outras sequelas de desequilíbrio social e econômico, especialmente no Brasil, país de desigualdades tão acentuadas.

A economia influencia consideravelmente a manutenção da vida humana, principalmente em momentos pontuais como foi a pandemia da Covid-19. De acordo com Dantas, Costa, Silva (2020), o setor econômico rege a distribuição de recursos com estimativas baseadas na escassez, no custo-benefício e na oportunidade. Segundo Nordhaus e Samuelson

(apud João, 2017), a “economia (ou Ciência Econômica) estuda a forma como as sociedades utilizam os recursos escassos para produzir bens com valor e de como distribuem esses mesmos bens entre os vários indivíduos”. A pandemia gerou impactos diretos nas transações econômicas mundiais, visto que a grande quantidade de infectados e óbitos diminuiu a força de trabalho e o isolamento social impossibilitou muitos trabalhadores de exercerem seu ofício, interferindo nos meios de transporte de produtos, oferta de serviços e na forma de administração da crise pelas autoridades públicas.

#### **4. REESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE EVENTOS NO PÓS-PANDEMIA**

O setor de Eventos sofreu uma drástica transformação em 2020 e essa tendência vem se mantendo nos últimos anos. Para aqueles que atuam neste setor, foi indispensável a busca pela inovação e melhorias para a experiência dos usuários.

De acordo com a ABRAPE (2021) o setor de Eventos foi o mais sacrificado durante a pandemia do coronavírus, com cerca de 97% das atividades paralisadas e perda de mais de 450 mil postos de trabalhos formais, sendo mais comprometido do que o setor hoteleiro.

Visando orientar a retomadas dos Eventos e com o intuito de minimizar os prejuízos, Martin e Lisboa (2020) apresentam três perspectivas para o setor: 1) Eventos virtuais - não há aglomerações e deslocamentos, porém são limitados em termos de atividades e tecnologias disponíveis; 2) Eventos híbridos - envolvem atividades remotas e presenciais, sendo possível potencializar o público consumidor, diminuindo e/ou controlando aglomerados; 3) Eventos presenciais - compreende um novo comportamento social e protocolos de segurança sanitária.

Um dos maiores desafios enfrentados foi o de criar mecanismos para conquistar a atenção de espectadores para os eventos ofertados na modalidade online, que foi intensificada para atender a esta nova demanda. O Evento/Show estava sendo transmitido de forma online e poderia ser assistido na residência/moradia dos telespectadores, com a possibilidade destes se dispersarem por se envolverem em outras atividades e/ou distrações.

Foi um período de mudanças drásticas no ramo de Eventos, modificações que anteriormente não eram consideradas como alternativas, mas que se tornaram opções para execução de projetos, e que permitiram expandir o alcance a novos limites e públicos através de plataformas digitais e ambientes virtuais como soluções estratégicas para oportunizar um novo nicho para o setor.

## 5. METODOLOGIA

Para a presente pesquisa, foram utilizadas duas metodologias de pesquisa: levantamento bibliográfico e estudo de caso.

O levantamento bibliográfico tem como objetivo pontuar uma produção científica através de índices que medem a constância de determinado assunto e sua consequente aplicação no campo de atuação (Marcelo & Hayashi, 2013). Assim, sua utilização busca analisar estudos correlacionados ao universo investigado a fim de ampliar o acesso ao conhecimento.

Já a escolha pela metodologia de estudo de caso se deu porque esta pesquisa tem por finalidade a extração e apresentação de dados de uma situação específica que se tornou relevante dada a peculiaridade de sua natureza. Assim, de acordo com Martins (2008, p.10), no estudo de caso “busca-se apreender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto, mediante um mergulho profundo e exaustivo em um objeto delimitado”. Dessa maneira, a presente pesquisa apresenta correspondência com as especificações de tais métodos.

Dada a gravidade da situação causada pela pandemia da Covid-19, muitos empreendimentos voltados aos setores de hotelaria e Eventos se viram forçados a encerrar suas atividades ou mesmo adaptar seus meios em função da nova demanda de público, derivado das condições trazidas pela pandemia.

Na mensuração dos dados da pesquisa o estudo de caso de caráter exploratório foi o método utilizado para realizar um levantamento teórico através de referências de autores reconhecidos na área de estudo, além de notícias veiculadas sobre a pandemia. Posteriormente, um levantamento bibliográfico foi realizado buscando artigos científicos que ilustrassem o universo relacionado à pandemia da Covid-19 e como este acontecimento afetou o mercado de Eventos no país e na cidade do Cabo de Santo Agostinho – PE.

Por conseguinte, foi realizado o contato com o referido hotel a fim de conhecer as ações e ajustes adotados durante a configuração social do período e posteriormente, avaliando as especificidades desta pesquisa a partir das informações obtidas em campo para determinar resultados. Para este fim, foi adotado como ferramenta o Roteiro de Entrevista, que consiste em um modelo flexível, com roteiro prévio, mas com espaço para formulação de perguntas além do planejado, o que caracteriza uma entrevista do tipo semiestruturada. No roteiro formulado, constam os seguintes questionamentos:

1. Há quanto tempo este empreendimento está em funcionamento no mercado?
2. Sobre os setores e espaços do hotel: Quantas UH's? Qual o espaço disponibilizado

para realização de eventos? Há área de convivência?

3. Quantos funcionários voltados para a hospedagem atuam no empreendimento? Houve redução de quadro no período da pandemia?

4. Durante o período da pandemia da Covid-19, bem como também no retorno às atividades, o setor hoteleiro passou por algumas dificuldades. Como foi este período para vocês?

5. Descreva alguns desafios enfrentados e quais medidas foram tomadas para a resolução destes problemas durante a pandemia.

6. De maneira geral, como este hotel conseguiu superar a crise e permanecer ofertando seus produtos?

7. Qual a importância do setor de eventos nas atividades ofertadas por este empreendimento? Qual sua porcentagem na receita total?

8. Há quanto tempo exerce atividades neste empreendimento? E no setor de eventos? Acompanhou o período da pandemia exercendo sua atual função?

9. Descreva quais mudanças foram adotadas em caráter permanente para o período pós-pandêmico e que permanecem até o presente momento, como processo de reestruturação do setor.

10. O setor de Eventos tentou de alguma forma realizar eventos híbridos? Qual é a visão do hotel sobre esse método?

11. Quais providências foram tomadas com os eventos que haviam sido contratados antes da pandemia e que não puderam ocorrer devido as restrições da pandemia?

## **6. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Devido ao alto índice de infecção pelo contágio da Covid-19, diversas restrições ocorreram e foram adotadas pelo Governo a fim de minimizar a propagação do Coronavírus. Essas ações desencadearam a interrupção no funcionamento de diversas empresas dos mais variados ramos de atuação, inclusive, no setor de Eventos. Tratou-se de um momento difícil e muito complexo em esfera mundial, principalmente por não ter sido vivenciado anteriormente pelos empreendedores da área de Eventos e/ou hotelaria.

De acordo com a revista Exame (online, 2022), os Eventos foram um dos setores mais

afetados pela pandemia e seus impactos foram sentidos por milhares de indivíduos que sobreviviam desta renda para garantir sua sobrevivência e de suas famílias, que perderam empregos ou tiveram seus ganhos reduzidos devido aos cancelamentos de eventos no setor.

Através de um estudo de caso de um empreendimento hoteleiro identificado como “Hotel X” (nome fictício) localizado na cidade do Cabo de Santo Agostinho-PE, é possível refletir acerca dos impactos causados pela pandemia da Covid-19 no setor, em especial, o de Eventos (conforme dados dispostos em entrevista com um representante do setor):

**Quadro 2:** Resumo das características do Hotel X

<b>Análise do “Hotel X”</b>	
<b>Tempo do empreendimento no mercado</b>	6 anos
<b>Espaço (s) disponibilizado (s) para realização de eventos</b>	Cerca de 236 UH’s para venda, 2 salas moduláveis com 150 lugares cada. Possui espaços de convivência.
<b>Funcionários que atendem ao setor de Eventos atualmente / Quantos atendiam no período da pandemia</b>	Eram 10 funcionários antes da pandemia. Durante a pandemia reduziu-se para 6, totalizando uma redução de 40%.
<b>Desafios enfrentados</b>	Baixa demanda e Redução no quadro de funcionários no período da pandemia.
<b>Medidas adotadas para permanecimento da oferta de serviços</b>	Atendimento rígido às exigências nos procedimentos de protocolos contra a covid-19 no recebimento e permanência dos hóspedes e na oferta de eventos conforme as normas sanitárias exigidas.
<b>Importância do setor de eventos nas atividades ofertadas pelo empreendimento</b>	Tem eventos numa quantidade moderada e vende mais eventos de pequeno porte.
<b>Mudanças adotadas em caráter permanente no período pós-pandêmico.</b>	Retomada de 100% das atividades no hotel. Durante a pandemia, não foi adotado o check-in online. O processo de contato direto com o hóspede permanece de forma presencial e prioritária. Disponibilização de fotos dos recepcionistas no balcão para identificação devido o uso de máscaras. Disponibilização de pontos estratégicos para garantir conforto, segurança e conectividade para realizar/participar de reuniões e eventos online.

Considerando a realidade do setor e a complexidade imposta pela pandemia, o empreendedorismo forneceu respostas para as empresas de eventos, como a introdução de novas tecnologias para viabilizar a reestruturação tecnológica.

A partir da tecnologia virtual, com uso de plataformas como o Google, Meet, Zoom, Facebook, Whatsapp e outras, os profissionais envolvidos no setor de eventos encontraram um ambiente para trabalhar e também de minimizar os danos decorrentes do isolamento social, realizando ou ofertando shows, palestras, reuniões, encontros, seminários, peças de teatro, entre tantos outros.

O referido estabelecimento surge com a proposta de atender a um público corporativo, no entanto, observado a potencialidade do segmento de lazer e dos eventos sociais em alta, passou também a atuar nesta área, sem ignorar seu público-alvo principal, o mercado corporativo (Dados da pesquisa, 2023). Essa adaptação da orientação de público do meio de hospedagem mostra indícios da capacidade de adaptabilidade do empreendimento, o que possivelmente é um aspecto que pode ter auxiliado o meio de hospedagem durante os desafios enfrentados na pandemia.

Além disso, nota-se que atua no mercado há relativamente pouco tempo, tendo iniciado suas atividades por volta de 2017, ou seja, apenas três anos antes da pandemia. Mesmo sendo um empreendimento recente, mostrou resiliência, pois não chegou a suspender suas atividades plenamente, nem mesmo de forma temporária, como outros estabelecimentos hoteleiros da região o fizeram, tendo apenas suspenso alguns serviços disponibilizados, a exemplo do setor de eventos, que se viu temporariamente impossibilitado de realizar suas atividades presenciais devido às restrições impostas pela pandemia.

Assim, o setor adotou algumas medidas similares àquelas praticadas em outros estabelecimentos hoteleiros para manter minimamente sua receita, a demissão de funcionários, que levou a uma redução grande do quadro de funcionários dos setores, inclusive do setor de eventos, que no Hotel X funciona de forma conjunta com recepção. Houve uma redução de 40% (Dados da pesquisa, 2023), a qual, mesmo com o arrefecimento da pandemia, não levou a uma recontração das vagas que existiam anteriormente, ou seja, a redução das vagas de trabalho do setor de eventos (e recepção) teve uma diminuição quando comparada ao cenário anterior a pandemia, essa tendência de redução de vagas foi indicada pela JLL (2023), isso porque os hoteleiros, durante a pandemia, perceberam que era possível manter a operacionalização mesmo com um quadro reduzido, não se sentindo motivados a realizar contratações proporcionais àquelas que existiam antes da pandemia.

No entanto, outras medidas que foram largamente adotadas por outros meios de hospedagem durante a pandemia, a exemplo dos procedimentos de check-in online não foram realizadas pelo Hotel X, isto porque entendem que a adoção de tecnologia para a realização de

determinados procedimentos operacionais padrão (POP) podem comprometer a hospitalidade, em especial seu aspecto voltado ao acolhimento aos hóspedes. Para proporcionar acolhimento sem comprometer as normas sanitárias, utilizaram uma estratégia que foi usada por alguns estabelecimentos hospitalares, sendo a utilização de fotos sorrindo no balcão, o que permite estabelecer uma aproximação entre hóspede e recepção.

Apesar de observar a tecnologia como algo que tem o potencial de gerar um afastamento, percebe-se a importância dada a essa pelo Hotel X ao aumentar a presença de pontos de acesso de internet na recepção, área de eventos e espaços de convivência, além de disponibilizar carregadores de celular, pois de acordo com o entrevistado, o hóspede pode querer participar de alguma reunião ou evento online e disponibilizando essas comodidades, ficaria mais fácil participar. A realização de eventos online é uma realidade para o setor, que poderia ser percebido como ameaça para locais que realizam eventos.

Outro aspecto que mostrou diferenças operacionais dentro do setor de eventos do Hotel X foi a caracterização dos eventos realizados, enquanto antes da pandemia havia eventos de pequeno porte (Dorta, 2015), com uma quantidade de pessoas maior, a exemplo de 100 a 200 pessoas, após a pandemia o público passou a ser menor, sendo caracterizado, em sua maioria, por eventos de até 50 pessoas. Mas apesar de uma redução na quantidade de público nos eventos, houve um incremento no número desses pequenos eventos, o que apresenta uma mudança na caracterização dos eventos realizados pelo Hotel X no pós-pandemia, a qual é corroborada por afirmações dos entrevistados que disseram passar a realizar eventos que antes não pensavam em fazer, a exemplo de cerimônias religiosas aos finais de semana (Dados da pesquisa, 2023), o que pode representar uma ampliação das áreas de interesse dos eventos realizados pelo Hotel X, os quais antes da pandemia eram mais promocionais e atualmente apresentam um perfil mais diverso envolvendo até mesmo eventos culturais, de lazer e religiosos, que não haviam sido realizados antes, levando a adaptações dos espaços de eventos para a realização de eventos com outras características, a exemplo das paredes móveis.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo tem como objetivo analisar e refletir acerca dos impactos causados pela pandemia da Covid-19 no ramo de Eventos, e relatar como um empreendimento do setor conseguiu se reinventar a fim de se manter atuando no mercado. Considerando que a pandemia ocorreu repentinamente, mas em escala mundial, vários segmentos da sociedade sofreram

profundas mudanças, e é imprescindível conhecer os mecanismos utilizados pelos empreendedores do setor para se manterem resilientes no período a fim de garantir a manutenção de seu empreendimento.

O período seguinte à pandemia foi um momento onde os empreendedores do setor de Eventos buscaram investimento na capacitação no mercado de tecnologia digital, a fim de inovar e se adaptar a nova realidade.

Apesar de ser indicado pelo próprio meio de hospedagem um crescimento na realização de eventos online, notou-se no Hotel X que esses não comprometeram plenamente o fluxo ou receita gerada pelo setor, mas que representaram uma sutil modificação no perfil dos eventos recebidos, ampliando a quantidade de áreas de interesse trabalhadas e modificando as características dos eventos, não de forma total, mas parcial, assim, eventos que anteriormente não aconteciam no Hotel X passam a acontecer, sendo assim, percebido pelo setor de eventos o potencial de atuação em eventos com outra caracterização, ampliando o mercado.

## 7. REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. B. **Manual de Eventos**. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

ARAÚJO, Y. L.; FRANKLIN, L. A. S. Efeitos do covid-19 nas tendências da indústria de eventos e repercussões no Brasil. **Ateliê do turismo**, v. 7, n. 1, Jan-Jun, 2023, p. 48 – 67.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS PROMOTORES DE EVENTOS. ABRAPE. 2021. Disponível em: <https://www.abrape.com.br> Acesso em: 15 de out. de 2023.

AZEVEDO, A. M. C.; CAVALCANTE, R. C. **Gestão de eventos: tendências sendo reveladas a partir da pandemia da covid-19**. Disponível em: <[https://www.riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/5940/4/TCC\\_AnaMaria\\_RodrigoCordeiro.pdf](https://www.riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/5940/4/TCC_AnaMaria_RodrigoCordeiro.pdf)> Acesso em 15 nov. 2023.

BRASIL. LEI Nº 9.254 DE 26 DE ABRIL DE 2021. **Dispõe sobre a instituição dos atrativos e das áreas estaduais de interesse turístico e dá outras providências**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2021.

**COVID-19: manifestações clínicas e laboratoriais na infecção pelo novo coronavírus**. XAVIER, Ana Lucia R; et al. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jbpm/a/PrqSm9T8CVkPdk4m5Gg4wKb/?lang=pt#> Acesso em: 17 de out. de 2023.

DANTAS, F.S, COSTA, M. T. S.; SILVA I. M. M. **Empreendedorismo e Resiliência:**

**mapeamento das competências técnicas e comportamentais exigidas na atualidade.** Revista Pensamento & Realidade, v. 28, n.2, p.59-76, 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/16430> Acesso em: 25 de out. de 2023.

DORTA, L. O. **Fundamentos em técnicas de eventos.** Porto Alegre: Bookman, 2015.

EXAME, 2022. **15 eventos online para empreendedores.** Disponível em: <https://exame.com/pme/eventos-empresendedores-online-lista/> Acesso em 30 de out de 2023.

**Impacto da COVID-19 no turismo pode custar 4 trilhões de dólares para a economia global, alerta ONU.** Nações Unidas Brasil, 2021. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/134140-impacto-da-covid-19-no-turismo-pode-custar-4-trilh%C3%B5es-de-d%C3%B3lares-para-economia-global-alerta> Acesso em: 15 de out. de 2023.

**Informe Epidemiológico Coronavírus (COVID - 19) N° 295/2020.** Sec. Municipal de Saúde. Cabo de Santo Agostinho (21/01/2021).

JOÃO, Rodrigo Juliano. **Relação econométrica da oferta e demanda no Mercado imobiliário brasileiro: uma abordagem macroeconômica no comportamento dos preços.** Universidade Federal de Ouro Preto. Minas Gerais, 2017.

LEMES JUNIOR, A. B.; CHEROBIM, A. P.; RIGO, C. M. **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MARCELO, J. F., & HAYASHI, M. C. P. I. (2013). **Estudo bibliométrico sobre a produção científica da área da sociologia da ciência.** Informação & Informação, 18(3), 138–153. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n3p138> Acesso em: 28 de out. de 2023.

MARTIN, Vanessa. LISBOA, Robson. **Eventos digitais: híbridos e virtuais.** São Paulo: VM consultoria, 2020.

MARTINS, G. A. **Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil.** Revista de Contabilidade e Organizações, v. 2, n. 2, art. 1, p. 8-18, 2008.

MATIAS, M. **Organização de Eventos: Procedimentos e Técnicas.** 4. ed. Barueri: Manole, 2010.

MENDONÇA, M. J. A.; PEROZIN, J. G. P. A. **Planejamento e organização de eventos.** São Paulo: Érica, 2014.

**Mercado de eventos volta a crescer e gerar empregos.** Valor Econômico, 2023. Disponível em: <https://valor.globo.com/patrocinado/dino/noticia/2023/01/10/mercado-de-eventos-volta-a-crescer-e-gerar-empregos.ghtml> Acesso em: 16 de out. de 2023.

OLIVEIRA, Marlene. **Introdução a Eventos. Caderno elaborado pelo Instituto Federal do Paraná para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.** Curitiba, 2011.

Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), 2020. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia.** Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-covid-19-pandemic> Acesso em: 15 de out. de 2023.

ROIM, T. P. B.; GONÇALVES, A. **A Nova Classificação Hoteleira – Resorts.** Revista Científica Eletrônica de Turismo. Periódico Semestral Ano IX – Número 17, jun. de 2012.

SEBRAE. **Entenda o impacto da pandemia no setor de eventos.** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-o-impacto-da-pandemia-no-setor-de-eventos.424ba538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em 16 de out. de 2023.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de Organização de Eventos: Planejamento e Operacionalização.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

## 8. ANEXO

Transcrição da entrevista realizada em 04/11/2023 às 19h, utilizando a plataforma Google Meet.

**Pergunta 1. Há quanto tempo este empreendimento está em funcionamento no mercado?**

*Resposta: Há 6 anos.*

**Pergunta 2. Sobre os setores e espaços do hotel: Quantas UH's? Qual o espaço disponibilizado para realização de eventos? Há área de convivência?**

*Resposta: Contamos hoje com cerca de 236 UH's para venda, duas salas moduláveis, ideal para a realização de eventos de pequeno a grande porte, com capacidade máxima para até 300 pessoas em duas salas separadas, de 150 lugares cada sala. E possuímos alguns espaços de convivência também, bem amplos, inclusive.*

**Pergunta 3. Quantos funcionários voltados para a hospedagem atuam no empreendimento? Houve redução de quadro no período da pandemia?**

*Resposta: Nós possuíamos mais de 10 funcionários no setor de hospedagens. Mas, no período da pandemia contamos apenas com 6 funcionários. Infelizmente tivemos um quadro bem reduzido.*

**Pergunta 4. Durante o período da pandemia da Covid-19, bem como também no retorno**

**às atividades, o setor hoteleiro passou por algumas dificuldades. Como foi este período para vocês?**

*Resposta: Assim como em todo o setor do turismo, nós tivemos que aprender a sermos resilientes e nos adaptarmos às mudanças que eram necessárias. Foi desafiador, por muitas vezes o receio do que poderia acontecer, e em que escala seria, mas a certeza de que independentemente de qualquer coisa, daríamos nosso melhor em tudo que fizéssemos.*

**Pergunta 5. Descreva alguns desafios enfrentados e quais medidas foram tomadas para a resolução destes problemas durante a pandemia.**

*Resposta: Precisamos adotar o distanciamento social, o que é primordial para quem trabalha com hospedagem. Reduzimos nosso contato direto com o hóspede. Tivemos falta de demanda, quadro de funcionários reduzido, etc.*

**Pergunta 6. De maneira geral, como este hotel conseguiu superar a crise e permanecer ofertando seus produtos?**

*Resposta: Tivemos um processo de readaptação e exigências, principalmente nos procedimentos de protocolos contra a covid-19 e continuar a receber nossos hóspedes conforme as normas sanitárias exigidas. Esse período foi de se reinventar, de estudar inovações para continuarmos no mercado, ainda que precisássemos adotar protocolos rígidos.*

**Pergunta 7. Qual a importância do setor de eventos nas atividades ofertadas por este empreendimento?**

*Resposta: Temos eventos numa quantidade moderada, pode-se dizer. Nesse período, temos uma baixa, então vendemos mais eventos de pequeno porte.*

**Pergunta 8. Há quanto tempo exerce atividades neste empreendimento? E no setor de eventos? Acompanhou o período da pandemia exercendo sua atual função?**

*Resposta: Atuo no hotel desde sua fundação, especificamente no setor de hospedagem e eventos, e hoje também como gerente da recepção. Acompanhei todo o período pandêmico, foram momentos desafiadores!*

**Pergunta 9. Descreva quais mudanças foram adotadas em caráter permanente para o período pós-pandêmico e que permanecem até o presente momento, como processo de reestruturação do setor.**

*Resposta: Nós já conseguimos retomar 100% nossas atividades no hotel. Mesmo em meio a pandemia, não adotamos o check-in online, por exemplo. Nossa gestão acredita muito no*

*contato direto com o hóspede, então esses processos permaneceram de forma presencial. Uma coisa legal que adotamos durante a pandemia foi disponibilizar fotos dos nossos recepcionistas sorrindo no balcão, tendo em vista que usávamos máscara no check-in, adotamos esse procedimento para o hóspede para que mesmo que de forma indireta visse e conhecesse nosso sorriso. A hospedagem é muito disso...*

*Disponibilizamos também alguns pontos estratégicos com tomadas para carregadores, espaços para suportes e equipamentos, internet disponível para garantir o conforto, a segurança e a conectividade para todos que quisessem ou precisassem realizar ou participar de alguma reunião ou qualquer evento online.*

**Pergunta 10. O setor de Eventos tentou de alguma forma realizar eventos híbridos? Qual é a visão do hotel sobre esse método?**

*Resposta: Sim, realizamos. Foi, também, na modalidade de eventos híbridos que nos mantivemos ativos durante os dois anos da pandemia no setor. Ofertamos todo o suporte que é necessário para realizar esse tipo de evento, mas nada substitui o presencial. Acreditamos muito no contato direto com as pessoas, e em eventos presenciais é possível estabelecer relações que no online não é, como por exemplo, o networking.*

**Pergunta 11. E por fim, quais providências foram tomadas com os eventos que haviam sido contratados antes da pandemia e que não puderam ocorrer devido as restrições da pandemia?**

*Resposta: Eventos maiores como confraternizações, precisamos cancelar. Já os eventos mais dialogais, como as reuniões, palestras, etc, reagendamos e quando realizamos foi adaptado pra o formato híbrido.*