



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CAMPUS CABO DE SANTO AGOSTINHO
DIVISÃO DE PESQUISA E EXTENSÃO (DPEX)

RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO – TCC

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
PERNAMBUCO
(IFPE)
CAMPUS CABO DE SANTO AGOSTINHO**

**ADAPTAÇÕES NO SETOR DE EVENTOS DE UMA REDE
HOTELEIRA PERNAMBUCANA FRENTE A PANDEMIA DA
COVID-19**

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**AGATHA RAFAELA OLIVEIRA DA SILVA
FERNANDA VITORIA OLIVEIRA MACAIBA
FRANCYANE RHAYANE VERÇOSA DA SILVA
TAINA PAULINA CONSTANTINO**

**CABO DE SANTO AGOSTINHO
PERNAMBUCO – BRASIL
2021**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO ADAPTAÇÕES NO SETOR
DE EVENTOS DE UMA REDE HOTELEIRA PERNAMBUCANA
FRENTE A PANDEMIA DA COVID-19**

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**AGATHA RAFAELA OLIVEIRA DA SILVA
FERNANDA VITORIA OLIVEIRA MACAIBA
FRANCYANE RHAYANE VERÇOSA DA SILVA
TAINA PAULINA CONSTANTINO**

DADOS DO RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO PARA REALIZAÇÃO DO TCC
Professor Orientador(a): Sandra Aparecida da Silva Pereira
Formação do Professor Orientador(a): Bacharela em Turismo pela UFPE e Mestra em Administração e Desenvolvimento Rural pela UFRPE

**CABO DE SANTO AGOSTINHO
PERNAMBUCO – BRASIL
2021**

Dedicamos este trabalho a Deus e a nossa magnífica orientadora Sandra Pereira por toda ajuda e suporte.

AGRADECIMENTOS

Agatha: Quero agradecer a Deus e a toda minha ancestralidade por ter me conduzido até aqui e por ter me encaminhado para essa grande oportunidade que foi cursar o ensino superior.

A minha noiva que foi crucial me incentivou e me ajudou até o último momento.

As minhas companheiras de turma e em especial a Franciane.

Aos professores e a melhor orientadora do mundo a professora Sandra.

A minha mãe e a mim por ter consigo passar por todo estresse e nunca ter desistido.

Fernanda:Eu agradeço primeiramente a Deus e secundamente o suporte que a professora nos concedeu a todo momento que precisávamos, com dicas de pesquisas e reportagens e também ao apoio das meninas que me ajudaram sempre que estava perdida no assunto.

Franciane: Primeiramente agradeço a Deus e minha Nossa Senhora Do Carmo por me dar forças e me ajudar a superar todos os momentos difíceis, sempre me abençoando e me mostrando o caminho certo.

Aos meus pais e minha irmã por sempre apoiarem as minhas decisões e me darem suporte na busca dos meus sonhos.

Agradeço também às minhas amigas Agatha, Fernanda e Tainá pela ajuda e incentivo nessa jornada de curso e em especial a nossa orientadora Sandra por sempre confiar no nosso trabalho e nos estimular nas horas de desânimo.

A mim por não ter desistido e aguentado até aqui, finalmente concluindo mais uma etapa importante da minha vida.

Aos meus familiares e amigos por terem me animado e confiado em mim, me dando amor e amparo em todos os momentos.

E a todos os professores da instituição que contribuíram na minha formação os meus mais sinceros agradecimentos.

Tainá: Primeiramente agradeço a Deus por ter me dado força e saúde para superar todos os obstáculos.

Agradeço também a minha mãe por todo o incentivo nas horas difíceis de desânimo e cansaço.

Meus agradecimentos às minhas amigas Agatha, Franciane e Fernanda por todo o apoio nesta etapa da minha formação.

Agradeço à minha orientadora Sandra Pereira por todo o suporte, por suas correções e incentivos.

E por fim agradeço a instituição do Ifpe por proporcionar este curso .

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GERAL	
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	12
4 REFERENCIAL TEÓRICO	18
5 METODOLOGIA	22
5.1 COLETA E ANÁLISE DE DADOS	
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	27
7 COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
APÊNDICES	31
ANEXOS	33

1 INTRODUÇÃO

Neste presente trabalho iremos abordar as principais Adaptações no Setor De Eventos De Uma Rede Hoteleira Pernambucana Frente a Pandemia Da Covid-19, com o objetivo de mostrar a importância deste setor e os prejuízos/aprendizados que essa pandemia trouxe a esse âmbito.

No contexto atual vemos vários hotéis buscando formas de se adequar ao momento, mas escolhermos usar como base desse trabalho o grupo P pois, tem uma grande trajetória no ramo hoteleiro e junto aos hotéis está reorganizando o setor de eventos para adequá-lo da melhor forma e assim continuar sendo desenvolvido no hotel.

No momento em que estamos vivendo podemos observar a importância do planejamento e organização dentro do hotel como um todo, pois diante de todas circunstâncias trazidas pela pandemia, foi preciso fazer diversas adaptações nos setores hoteleiros, tal como o setor de eventos, com o objetivo de adaptá-los a uma nova forma de funcionamento, para ajudar esses setores a atenderem as normas impostas pelo estado de forma correta.

Os eventos são uma grande fonte de lucros e visibilidade para os hotéis, e quando se aglomerar já não era mais uma opção, o setor de eventos precisou se reinventar, e é justamente sobre esse ponto que iremos discorrer neste trabalho, desse modo pretendemos analisar quais foram os prejuízos causado pela pandemia, como o grupo P tem se desenvolvido diante tudo isso e qual importância de se ter organização e planejamento para lidar com momentos como esse.

O curso de Hotelaria visa mostrar os diversos alicerces que um hotel precisa ter para funcionar bem e as formas de lidar com os problemas que possam surgir diante da execução de determinada tarefa. Logo, nesse TCC iremos colocar em prática o que foi aprendido em sala de aula e desenvolver este trabalho, com o objetivo de auxiliar as pessoas que possam ter acesso aos metadados contidos nele.

2 OBJETIVOS

Com a chegada da pandemia de covid-19 o mundo foi expressivamente afetado no qual acabou por acarretar em diversas crises,dificultando vários setores. E o setor hoteleiro não ficou de fora,sendo um porta de entrada para pessoas do mundo todo o setor foi um dos mais danificados com a pandemia e este trabalho tem por objetivo apresentar as principais Adaptações no Setor De Eventos De Uma Rede Hoteleira Pernambucana Frente a Pandemia Da Covid-19,salientando sobre a importância deste setor para o ramo,descrevendo suas funções,exemplificando quais protocolos utilizados para a prevenção e segurança dos hóspedes.

2.1 OBJETIVO GERAL

Levantar as principais adaptações no setor de eventos no Grupo P Hotéis diante da pandemia da Covid-19

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar o Grupo P Hotéis e o setor de Eventos no X Hotel , Hotel Y e Resort Z;
2. Mostrar a importância dos eventos para hotelaria;
3. Conceituar as funções do setor de eventos dentro do hotel;
4. Exemplificar quais foram os protocolos adotados no setor de eventos devido a pandemia;

3 GRUPO P DE HOTÉIS

O Grupo P Hotéis é uma empresa do setor hoteleiro fundada há mais de 50 anos de história, ao iniciar o projeto dos empreendimentos o fundador tinha por objetivo expressar a cultura e força da sua região em um empreendimento familiar que atendesse todos os públicos com um alto padrão de qualidade e atendimento, a empresa se responsabiliza por mais de 500 colaboradores. O Grupo P Hotéis engloba três empreendimentos, que são eles: Z Beach Resorts, Hotel Y e X Hotel Conventions.

Estabelecido no estado de Pernambuco, o grupo iniciou suas primeiras atividades com o Hotel X Conventions, localizado na Av. Barão de Souza Leão, 451- Boa Viagem, Recife - PE, 51030-300, o Hotel X fica a exatamente 2 km do aeroporto da cidade, com 379 unidades, mais de 400 vagas de estacionamento e com uma estrutura para receber 1.600 pessoas em sua área de eventos.

O segundo Hotel do grupo foi o Hotel Y Plaza localizado na Av. Boa Viagem, 5426 - Boa Viagem, Recife - PE, 51030-000 em frente a praia de Boa Viagem, o empreendimento é referência no quesito hotéis de luxo na cidade, é situado a cinco minutos do aeroporto internacional dos Guararapes, conta com 241 UH's e com capacidade de 1.410 pessoas em sua área de eventos, o segundo empreendimento do grupo P é prestigiado por ser o hotel com a melhor vista da Orla de Boa Viagem.

O terceiro empreendimento do grupo foi o Z Beach Resorts localizado na Praia de Muro Alto - Estr. Ac. p/ Praia de Muro Alto e Camboa, s/n, Ipojuca - PE, 55590-000 foi o primeiro Resort do grupo de porte internacional em um dos pontos turísticos mais visitados do Nordeste, o resort cinco estrelas conta com 204 unidades habitacionais que são divididas em apartamentos, bangalôs e suítes.

O Grupo P tem como um dos objetivos o bom atendimento salientando que se pode oferecer o melhor serviço para todos os tipos de públicos, visando à satisfação do cliente, proporcionando assim refresco, abono e facilidade, fazendo com que os clientes tenham a melhor experiência possível ao longo de sua estadia em qualquer de seus empreendimentos.

Quadro 1:Relação de serviços ofertados pelos hotéis do grupo P.

Serviços Oferecidos Pelos Empreendimentos	
Acessibilidade	Academia
Agência Tap - Pontestur	App All Summer
Ar-condicionado	Baby Room
Cafeteria	Copa De Passadoria
Cofre Digital	Due Boutique
Enfermagem 24 horas	Estacionamento
First Class	Frigobar
Heliponto	Hospitality Service
Lavanderia	Lounge Pôr Do Sol
Salão De Beleza	Secador De Cabelo
Segurança 24h	Serviço De Praia
Spa Tantien	Tortorella
Tv led 32	Wi-fi Gratuito

Fonte: Elaborado pelas autoras,12/05/2021..

Pensando no meio ambiente e visando o turismo sustentável a empresa adotou um sistema de sustentabilidade onde teve que lutar para obter o certificado de sustentabilidade pela organização certificadora IFBQ (Instituto Falcão Bauer da qualidade) e foi credenciada pelo INMETRO (Instituto Nacional de metrologia, normalização e qualidade industrial). Esse processo teve início em março de 2013 onde configurou o grupo P hotéis como a primeira rede hoteleira brasileira a respeitar e atender todos os requisitos ambientais, socioculturais e econômicos exigidos da norma pública registrada ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

A rede hoteleira também pratica o plano de gerenciamento de resíduos sólidos, e separação do descarte orgânico do lixo seco, onde eles separam cada tipo de lixo para serem transportados.

A empresa está diretamente ligada a projetos sociais, alguns deles são: Lar da Clara é uma instituição filantrópica que tem por objetivo auxiliar no desenvolvimento e bem estar de crianças e adolescentes apoiando e incentivando suas famílias e viabilizando a comunidade. Amigos do Bem que tem como propósito a transformação de vidas por meio de educação e projetos autossustentáveis, motivando assim o progresso local.

O setor de eventos tem por finalidade fazer com que as pessoas possam aperfeiçoar seu olhar, sua sensibilidade, além de adquirirem novas perspectivas fazendo com que elas vivam novas experiências, é exatamente o que o grupo p hotéis dispõe de seus empreendimentos, pois a empresa visa suprir todas as necessidades e expectativas de seus clientes fazendo com que eles se sintam confortáveis e realizados. Cada empreendimento está apto para a realização de eventos pois contam com as mais amplas estruturas.

Os eventos são apresentados sob diversos tipos ou modalidades de acordo com sua natureza, fator gerador, objetivos, qualificação ou nível dos participantes, amplitude, área, local etc. De uma forma mais ampla, são classificados em eventos comerciais, políticos, sociais, esportivos, gastronômicos, culturais, técnicos, turísticos, etc. (ZANELLA, 2010, p. 05).

Quadro 2: Caracterização Dos Salões De Eventos Do X Hotel Conventions

X Hotel Conventions			
	Salões	Padrão	Capacidade total
1	Cícero Dias	Palestras, casamentos, congressos e convenções	400 pessoas
2	Manuel Bandeira	Convenções e grandes auditórios	700 pessoas
3	Mauro Mota	Convenções, congressos e montagens de feiras com stands	200 pessoas
4	Abelardo da Hora	Casamentos, aniversários, banquetes e convenções	200 pessoas
Capacidade Total Dos Salões: 1.600 pessoas			

Fonte: Elaborado pelas autoras, 15/05/2021.

Alguns serviços oferecidos nos salões: Coffee break, Cocktail, Lunch Box, Parque aquático, Restaurante Promenade, Restaurante Coffee Shop I e Restaurant Coffee Shop II.

Quadro 3: Caracterização Dos Salões De Eventos Do Hotel Y Plaza.

Hotel Y Plaza			
	Salões	Padrão	Capacidade total
1	Gilberto Freyre	Palestras, convenções, casamentos e congressos	200 pessoas
2	Lula Cardoso Ayres	Convenções, congressos, casamentos e palestras .	150 pessoas

3	Mario Melo	Congressos ,palestras e convenções	50 pessoas
4	Sala executiva	Reuniões e treinamentos	50 pessoas
Capacidade Total: 1.410 pessoas			

Fonte: Elaborado pelas autoras,15/05/2021.

Alguns serviços oferecidos pelo setor de eventos do Hotel: Músicas eletrônicas e ao vivo,Drinks.

Quadro 4: Caracterização Dos Salões De Eventos Do Z Beach Resorts

Z Beach Resort			
	Salões	Padrão	Capacidade
1	Muro Alto	Eventos corporativos	1.150 pessoas
2	Porto De Galinhas	Eventos corporativo	1.150 pessoas
3	Espaço Desvinculado	Eventos corporativo	2.000 pessoas
Capacidade Total: 1.150 pessoas Capacidade Total Do Espaço Desvinculado: 2.000			

Fonte: Elaborado pelas autoras,15/05/2021.

Serviços oferecidos pelo setor de eventos do Resort: Coffee Break,Jantares Temáticos,Computadores,Fax,Apresentações,Drinks,Copiadoras,Hospitality Service,Enfermaria,Heliponto,Estacionamento Privado

Dias define evento corporativo como: "Estratégia gerencial da modernidade que tem o objetivo de conquistar os públicos de interesse de uma organização persuadindo-os e atraindo-os" (DIAS,1996,p.17).

Sabe-se que o setor de eventos é um suporte essencial para o crescimento das atividades turísticas, com o grande aumento de concorrentes o setor acaba ficando mais exigente, onde os empreendimentos buscam prestar os melhores serviços e buscam atender os mais variados tipos de eventos e para isso os empreendimentos do Grupo P hotéis estão em constantes mudanças e modificações onde visam alcançar os melhores espaços e estruturas para tais eventos.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Por consequência da pandemia, a economia brasileira foi muito afetada e muitos setores precisaram se reinventar. É o caso das empresas especializadas em eventos principalmente no setor hoteleiro. Eles estão buscando maneiras de se reinventar e estudando protocolos com base nas recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Os hotéis precisam estar preparados para a retomada segura das atividades, adotando protocolos de higiene e comportamento, que deverão ser estendidos aos hóspedes que se hospedam em certas redes Hoteleiras, os hotéis também elaboraram protocolos de segurança próprios em consonância com as regras sanitárias vigentes durante a pandemia da covid-19, para assegurar que os procedimentos, respeitem as taxas de ocupação. Deverá haver web-check in para evitar filas e distanciamento no balcão de recepção. Os recebimentos de chaves serão individualizados, a higienização será feita após 24 horas da saída dos hóspedes, e a ocupação será de um quarto sim e outro não.

O espaço também contará, ainda, com a mudança de seus serviços, principalmente em alimentos e bebidas, com a distribuição individual, onde os itens serão embalados em sacos plásticos e entregues para cada hóspedes, não existirá mais aqueles pontos de comidas com estilo de banquetes. O atendimento na alimentação será obrigatório o uso de protetores salivares em todas as mesas (REVISTA EBS, 2020)

Um dos setores que mais se reinventou foi o departamento de eventos no qual tiveram que implementar os eventos híbridos como webinar, webcast e lives em que as salas tiveram que ser equipadas com blackground para chroma key, microfones, câmaras digitais e notebooks, sistemas para lives de alta performance e nos casos de eventos presenciais os palestrantes e o público necessitam respeitar o distanciamento social com pelo menos 1 metro e meio de distância, com higienização em todas as portas, cadeiras seguindo as recomendações da ANVISA, o público também terá que ser reduzido para evitar aglomerações, os eventos deverão disponibilizar álcool em gel e álcool 70% ao começo e término do evento, uso de

máscaras tanto do público quanto dos funcionários do hotel, se houver algum serviço terceirizado é estritamente crucial que siga todas as determinações de segurança e limpeza dos equipamentos (REVISTA HOTÉIS, 2020).

Sem dúvida alguma a internet virou um elemento crucial na vida dos profissionais de eventos, algo que virou o nosso novo normal e vai ser levado até mesmo após a pandemia.

4.1 A IMPORTÂNCIA DO SETOR DE EVENTOS PARA HOTELARIA

O setor de eventos tem sido um grande aliado dos hotéis pois a maioria dos eventos vem acompanhada de grupos que acabam por se hospedar no hotel o que resulta na contribuição do aumento das receitas e na colaboração do turismo da região. Por ter essa importância, “os eventos vêm sendo cada vez mais utilizados como métodos para incentivar e desenvolver a capacidade hoteleira” (CASTELLI, 2000, p. 102).

É nítido o quanto este setor tem uma grande relevância na economia dos empreendimentos o que por muitas vezes acaba tendo como consequência um investimento maior por parte dos administradores o tornando uma grande fonte de marketing para o hotel.

[...] um evento pode atrair turistas e movimentar somas relevantes para a rede hoteleira, bem como para empresas ligadas ao turismo receptivo, visto que, mesmo com o mérito principal de reunir pessoas cujas aspirações se assemelham, geram emprego e renda para a comunidade receptora através de oportunidades que o evento proporciona, fazendo circular o dinheiro, gerando riquezas. (LEITE DIAS, 2003, p.05)

Para que o hotel consiga atrair cada vez mais hóspedes e turistas é de extrema importância que o hotel identifique que tipo de evento deseja atender e para que isto seja possível se é necessário verificar a disponibilidade do hotel como por exemplo: Se o empreendimento tem uma estrutura de acordo com o tema do evento proposto, se tem condições com divulgação do local com o uso de marketing por

meio de panfletagem, redes sociais, comerciais em canais de tv ou por outros meios, se lhe é capaz de fazer montagens, decorações e seguir as regras impostas de acordo com cada evento e as tarefas a serem atribuídas aos colaboradores para serem executadas durante o evento. Todas essas etapas são excepcionalmente indispensáveis para que se tenha um sucesso positivo aos olhos dos hóspedes e convidados.

O segmento de eventos é impulsor da evolução turística de um país, além de ser um elemento consolidado que completa os espaços ociosos nos períodos de baixa estação. (LEITE DIAS, 2003, p.08)

No artigo sobre eventos e hotelaria a autora explica que: Os eventos vêm-se tornando cada vez mais fundamentais para o sucesso das organizações e cada vez mais aumentam em número, qualidade e na sofisticação, chegando a ter amplas oportunidades nas estratégias dos empreendimentos, com resultados maiores que os conquistados pelas mídias comuns (MARTINS, 2019)

4.2 FUNÇÕES DO SETOR DE EVENTOS NA HOTELARIA

Os eventos são uma alternativa de receita muito importante para os hotéis. Eventos se trata de uma amplitude muito grande, e quando falamos desse departamento muitas ideias surgem, é notória a importância deste para economia, e sua grande contribuição para o turismo.

Os eventos se tornam fundamentais para os hotéis, pois é a partir deste que os hotéis ganham mais visibilidade, com a alta procura por espaços específicos os estabelecimentos hoteleiro passaram a oferecer desde salas pequenas para reunião até Centro de convenções para grandes acontecimentos, desta forma, salientou como está grande a influência e importância do departamento de eventos para os meios de hospedagem.

A realização de eventos é considerada, em todo o mundo, importantíssima para o desenvolvimento do fluxo turístico, pois como já foi supracitado é através dele que os ambientes ganham mais visibilidade e conseqüentemente mais lucratividade e

reconhecimento. Para que um evento seja bem elaborado e organizado é preciso que tenha um planejamento, sendo assim a realização de um evento pode ser dividida em três fases: pré-evento, evento e pós-evento, e é através da execução e organização de cada fase que o evento é bem aceito, gerando bons retornos, ou mal visto, gerando resultados negativos.

Com a pandemia do Covid-19 os eventos ficaram proibidos de acontecer para evitar aglomerações e disseminação do vírus, sendo assim o departamento de eventos teve que se reinventar para continuar colocando suas atividades em prática. Foi possível observar novos modelos de “eventos” e que, ainda assim, ajudaram os hotéis.

A adaptação ocorreu de forma remota e os eventos foram feitos através de lives, vídeos, bate-papos online, workshop virtual, podcast, entre outros... Obviamente o retorno lucrativo foi diminuído mas, foi a forma que este setor encontrou de continuar colaborando com o ramo hoteleiro e o turismo.

O hotel deve adequar suas instalações, equipamentos, bens e serviços e pessoal, permanentemente aos desejos e necessidades dos clientes para estar com eles conectados. [...] Esta é a premissa da sobrevivência da empresa nos tempos atuais. Esta falta de adequação aos bens e serviços almejados pelos clientes constitui-se numa das grandes causas de falhas em Qualidade de serviços. (CASTELLI, 2002, p.50)

Sendo assim, a hotelaria e o setor de eventos devem andar de mãos dadas, para gerar mais lucratividade, praticidade, visibilidade, conforto e tantas outras oportunidades, por exemplo, tem eventos que duram mais de um dia e os participantes estarão hospedados no mesmo local do evento, evitando deslocamentos e gerando mais comodidade, conseqüentemente vão conhecer o hotel e quem sabe em um futuro próximo se hospedar nele novamente. Então essa parceria entre a hotelaria e o mundo de eventos é uma via de mão dupla, gerando rotatividade e facilitando muitas demandas.

5 METODOLOGIA

Aqui serão abordados todos os aspectos metodológicos da pesquisa realizada, descrevendo-se os procedimentos necessários e úteis para analisar a viabilidade de desenvolvimento e implementação do projeto.

Esse estudo tem por finalidade realizar uma pesquisa exploratória, a fim de apropriar-se da temática, envolvendo revisão bibliográfica através do levantamento de artigos, livros, reportagens e matérias jornalísticas.

Também realizamos pesquisas através de palavras chaves ligadas ao tema. Através dessa linha de pesquisa, juntamos dados necessários para fundamentar, conhecer causas, consequências e características da atividade proposta.

A pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. Por isso é apropriada para os primeiros estágios da investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são geralmente insuficientes ou inexistentes” (MATTAR, 1994, p. 84).

Por meio da pesquisa exploratória podemos elevar nossa compreensão do problema que provocou o projeto, identificar a existência de pesquisas semelhantes, quais os resultados obtidos, investigar problemas do comportamento humano, além de observar conceitos e variáveis acerca do tema central do trabalho, através do mesmo método de pesquisa decidimos a plataforma para realização do projeto, de forma que tenha um compartilhamento instantâneo, de maior visualização e interação.

Segundo o projeto do Comitê Gestor de Internet do Brasil, com o isolamento social advindo da pandemia do coronavírus, o consumo da internet aumentou bastante principalmente nos países mais afetados. Os dados estão sendo mais usados em conferências de vídeo, serviços streaming em geral, notícias, sites de comércio virtual, aulas e afins.

Por outro lado, a pesquisa também é documental, “por investigar fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, relatórios de empresas, etc” (FONSECA, 2002, p. 32). Esses documentos estudados foram os decretos do Estado de Pernambuco no tocante ao enfrentamento e convivência com a pandemia da covid-19.

5.1 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados se deu em dois momentos, um bibliográfico com pesquisa ao site do Grupo P, revistas especializadas, imprensa local decretos do Estado de Pernambuco uma vez que ao longo da pandemia, inúmeras medidas foram decretadas pelo Governo de Pernambuco com o objetivo de conter o avanço da Covid-19 bem como o estabelecimento de um protocolo específico para o setor de Evento.

Tentou-se por diversas vezes contato com as pessoas responsáveis, que nos atendiam por telefone, pediam para enviar o email com as perguntas, e assim foi feito por 4 ocasiões e via 3 pessoas distintas durante todo o mês de junho de 2021. Assim, só foi possível a realização da pesquisa bibliográfica e documental.

5.1.1 Estrutura de Eventos do Grupo P - X Hotel Conventions, Hotel Y Plaza e Resort Z

O Grupo P Hotéis atua no mercado desde 1969 quando teve a sua grande estreia com o X Hotel Conventions que fica localizado em Boa Viagem, vinte seis anos após em 1995 foi inaugurado o Hotel Y Plaza á beira Mar de Boa Viagem, o seu terceiro empreendimento só foi ser inaugurado em 2000 desta vez o Z Beach Resorts na praia de Porto De Galinhas. O grupo logo foi reconhecido como referência no mercado hoteleiro do Nordeste por sua ampla estrutura com a capacidade de receber hóspedes tanto para fins de lazer como de negócios. Os empreendimentos são conceituados por terem um dos mais completos setores de eventos da região

para realização de diversas cerimônias como por exemplo congressos, reuniões, palestras, casamentos, aniversário e afins.

O X Hotel Conventions tem a estrutura para receber 1.600 pessoas em sua área de eventos, com quatro salões ligáveis que são eles: Salão Cícero Dias com capacidade de até 400 pessoas, salão Manuel Bandeira com competência de até 700 pessoas, salão Mauro Mota com aptidão para até 200 indivíduos e o salão Abelardo da Hora em que sua capacidade é igualmente de 200 indivíduos, o setor de eventos do hotel ainda oferece possibilidades de coffee break, lunch box, cocktail entre outras variadas opções, este é um dos motivos dele ser considerado o hotel mais completo na área de eventos de Pernambuco.

O Hotel Y Plaza tem capacidade de até 1.410 pessoas em sua área de eventos com quatro salões, que são eles: Salão Gilberto Freyre com uma amplitude de 200 pessoas, salão Lula Cardoso Ayres com aptidão de no máximo 150 pessoas, salão Mário Melo e o salão Sala Executiva que permitem não mais que 50 indivíduos cada, os salões ademais podem se subdividir em até 10 compartimentos.

Já o Z Beach Resorts disponibiliza nove salas com capacidade máxima de 1.150 pessoas, com ambientes que podem ser divididos em salões denominados Muro Alto e Porto de Galinhas, o resort além do mais dispõe de um espaço desvinculado do resort com estrutura de não mais que 2.000 pessoas.

Devido ao surgimento da pandemia de Covid 19, os hotéis do Grupo P precisaram elaborar novos protocolos de segurança de acordo com todos os decretos e determinações do todo o mundo do ramo de hospedagem. Um dos setores mais afetados nos hotéis foram os de eventos nos quais tiveram que impor as seguintes diretrizes:

- X Hotel Conventions:
 1. O quadro de capacidade dos salões de eventos foi ajustado durante a pandemia para garantir o distanciamento recomendado entre mesas e cadeiras;
 2. Possibilidades de encontros híbridos, lives e webinar

3. Cadeiras marcadas para que o participante use a mesma do início ao fim do evento
4. Serviços de higienização de portas, maçanetas, móveis e WCs foram intensificados e sistematizados segundo as recomendações e protocolos operacionais de biossegurança, e de acordo com normas e legislações vigentes;
5. Para as áreas comuns e de eventos, o X Hotel dispõe de sistemas individuais compostos por ar condicionado Split tipo piso teto e K7, com capacidades que vão de 36.000 a 58.000 Btus. Esse tipo de sistema garante que o ar do ambiente não se misture com o ar dos outros salões ou outras áreas.

- Hotel Y Plaza:

1. Para atender as refeições de eventos além de sistema de buffet, servido pelo nosso staff, também temos diversas opções de lunch box;
2. A capacidade dos salões de eventos foi ajustado para garantir o distanciamento recomendado entre mesas e cadeiras;
3. Serviços de higienização de portas, maçanetas, móveis e WCs foram intensificados e sistematizados segundo as recomendações e protocolos operacionais de biossegurança e de acordo com normas e legislações vigentes;
4. Para as áreas de eventos, o Y Plaza mantém um sistema de ar condicionado individualizado por ambiente.

- Z Beach Resorts:

1. Para atender as refeições de eventos, além de sistema de buffet, servido pelo nosso staff, também temos diversas opções de lunch box;
2. Nosso quadro de capacidade dos salões de eventos foi ajustado durante a pandemia para garantir o distanciamento recomendado entre mesas e cadeiras;
3. As cadeiras são marcadas para que o participante use a mesma do início ao término do evento;
4. Serviços de higienização de portas, maçanetas, móveis e WCs foram intensificados e sistematizados segundo as recomendações e protocolos operacionais de biossegurança, e de acordo com normas e legislações vigentes.

5. Para as áreas de eventos, o Z Resorts mantém um sistema central por água gelada onde o ar refrigerado é distribuído por dutos individualizados por ambiente.

5.1.1 Adaptações para convivência com a Pandemia da Covid-19

Com o início da pandemia muitos desafios surgiram e o mundo teve que passar por adaptações para a segurança e saúde da população e por consequência muitos hotéis precisaram investir em eventos híbridos.

Quadro 5: Decretos Do Governo De Pernambuco Sobre Eventos

DATA	DOCUMENTO	EM QUE AFETOU O SETOR DE EVENTOS
14 DE MARÇO DE 2020	DECRETO Nº 48.809	Art. 3º Ficam suspensos, no âmbito do Estado de Pernambuco, eventos de qualquer natureza com público. (Redação alterada pelo art. 1º do Decreto nº 48.837, de 23 de março de 2020)
20 DE MARÇO DE 2020	DECRETO Nº 48.833,	Declara situação anormal, caracterizada como “Estado de Calamidade Pública”, no âmbito do Estado de Pernambuco, em virtude da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus.
23 DE MARÇO DE 2020	DECRETO Nº 48.835	Art. 1º O Decreto nº 48.809, de 14 de março de 2020 , passa a vigorar com as seguintes alterações: “Art. 3º Ficam suspensos, no âmbito do Estado de Pernambuco, eventos de qualquer natureza com público. (NR).....Art. 3º-D Fica suspensa, no âmbito do Estado de Pernambuco, a concentração de pessoas em número superior a 10 (dez), salvo nos casos de atividades essenciais e necessárias, que não tenham sido suspensas em decorrência da situação de emergência. (AC)

3 DE ABRIL DE 2020	DECRETO Nº 48.882	<p>Art. 1º O art. 3º-D do Decreto nº 48.809, de 14 de março de 2020, passa a vigorar com as seguintes alterações: “Art. 3º-D Fica suspensa, no âmbito do Estado de Pernambuco, a concentração de pessoas em número superior a 10 (dez), salvo nos casos das atividades essenciais referidas no §2º, ou daquelas expressamente excepcionadas nos decretos estaduais que tratam da emergência em saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus.</p> <p>(NR).....</p> <p>.....XV - hotéis e pousadas, com atendimento restrito aos hóspedes; (AC)</p>
31 DE JULHO DE 2020	DECRETO Nº 49.252	<p>Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 16.918, de 18 de junho de 2020, que dispõe, no âmbito do Estado de Pernambuco, sobre a obrigatoriedade do uso de máscaras nos espaços que indica durante o período da pandemia causada pela Covid-19.</p> <p>Art. 3º Os órgãos públicos e os estabelecimentos privados autorizados a funcionar durante o período da pandemia da Covid-19 devem proibir a entrada em seu recinto de pessoas que não estiverem utilizando máscaras, sejam elas caseiras ou profissionais, enquanto durar o “Estado de Calamidade Pública” a que se refere o Decreto nº 48.833, de 20 de março de 2020.</p>

7 DE DEZEMBRO DE 2020	DECRETO Nº 49.891	<p>“Art. 11.§ 5º-B. Encontra-se proibida a realização de shows, festas e similares, com ou sem comercialização de ingressos, em ambientes públicos ou privados, inclusive em clubes sociais e hotéis, independentemente do número de participantes. (AC) § 5º-C. Permanece autorizada a realização de casamentos, formaturas e eventos sociais similares, observada a limitação de 30% (trinta por cento) da capacidade do ambiente, com até no máximo 300 (trezentas) pessoas, bem como as normas sanitárias relativas à higiene, ao distanciamento mínimo e ao uso obrigatório de máscara, conforme protocolo específico editado pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico. (AC)</p>
26 DE MARÇO DE 2021	DECRETO Nº 50.470	<p>Art. 6º Permanece vedada no Estado a realização de shows, festas, eventos sociais e corporativos de qualquer tipo, com ou sem comercialização de ingressos, em ambientes fechados ou abertos, públicos ou privados, inclusive em clubes sociais, hotéis, bares, restaurantes, faixa de areia e barracas de praia, independentemente do número de participantes.</p>
18 DE JUNHO DE 2021	DECRETO Nº 50.874	<p>Art. 12. Permanece vedada no Estado a realização de shows, festas e eventos sociais, com ou sem comercialização de ingressos, em ambientes fechados ou abertos, públicos ou privados, inclusive em clubes sociais, hotéis, bares, restaurantes, faixa de areia e barracas de praia. Parágrafo único. Eventos relativos a formaturas no Ensino Médio e Superior, inclusive aulas da saudade, refeições de grau, cultos ecumênicos, e eventos corporativos ficam permitidos, atendendo-se aos protocolos definidos em Portaria Conjunta da Secretaria de Saúde e da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, relativamente a horários e número de participantes.</p>

Fonte:Elaborado pelas autoras,22/06/2021.

Baseando-se em matérias em jornais locais e/ou especializados no segmento de eventos, verificou-se que com o Grupo P não foi diferente o mesmo anunciou a participação na elaboração do protocolo de segurança sanitária para o setor hoteleiro. O documento conta com a organização da Associação Brasileira de Governamentais e Profissionais de Hotelaria (ABG) e no segundo semestre de 2020 foi anunciado o investimento em eventos sociais e corporativos de forma híbrida com transmissões simultâneas obedecendo todos os decretos do governo e determinações da Anvisa - Agência Nacional De Vigilância Sanitária (BRASILTURIS, 2021).

Segundo a Revista Hotéis, o Grupo P passou a realizar transmissões com parcerias de plataformas digitais como o Zoom e Youtube na qual possuem todos equipamentos necessários para a gravação.O cliente além de contar com todos os aparelhos necessários para a transmissão ele ainda tem a opção de escolher se irá deixar seu evento disponível para o público em geral ou será de uma forma privada além de poder escolher por qual plataforma o evento será realizado (REVISTA HOTÉIS, 2021).

As salas foram equipadas com altas tecnologias existentes no mercado,sonorização com dois microfones,câmeras digitais e notebooks de alta performance, conjunto completo para lives com software para streaming, placa de captura de vídeo e ilha para corte,além de contar com auxílio de background para chroma key de 5,00×2,50 M e 02 tvs de 47”.

Em todos os hotéis do grupo será necessário a utilização de máscaras,álcool em gel ou 70 para a higienização das mãos,o empreendimento também está a disponibilizar informações de capacidade máxima atingida para evitar que haja aglomerações em determinadas áreas.Todo e qualquer tipo de serviço terceirizado deve cumprir com as diretrizes de higienização e segurança do hotel.

O serviço de refeições nos eventos será disponibilizado um buffet servido pelos próprios funcionários do hotel,outra opção adquirida é a de um Lunch box na qual cada

integrante terá a sua refeição de forma individualizada evitando assim um risco maior de contaminação.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Na por um sentido mais amplo da investigação bibliográfica e documental, será feita uma ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 1999, p. 168). No que diz respeito aos conteúdos apreendidos ao longo da formação no curso no que diz respeito a importância dos eventos para o setor hoteleiro pode-se perceber que o Grupo P investe há mais de 20 anos na realização de eventos, começando pelas instalações do Hotel X, seu mais antigo e cuja vocação para eventos está em seu nome. Observou-se toda uma preocupação nas instalações para eventos nos 3 equipamentos hoteleiros investigados.

No que diz respeito a esse documento, procurou-se insistentemente pessoas responsáveis pelos eventos no grupo P, mas não obteve-se resposta. Diante do exposto, as autoras hipotetizaram que a pandemia da Covid-19 pode ter diminuído substancialmente a realização dos eventos pelo grupo, o que pode ter acarretado prejuízos ao setor hoteleiro como um todo.

Os decretos estaduais proibiram a realização dos eventos por todo o primeiro semestre de 2020 só possibilitando o retorno a partir do mês de setembro do mesmo ano, ainda assim com limitações.

Diante do cenário atual o setor de eventos buscou inovar, com isso os eventos tecnológicos e os drive-ins ficaram cada vez mais frequentes ou até mesmo os eventos híbridos.

Também foi possível a realização de eventos de pequeno porte, com tudo, é imprescindível a adoção das normas exigidas pelo ministério da saúde.

Foram adotadas lives com intuito de atingir um número maior de pessoas, e este foi muito bem aceito, grandes atrações e o melhor, de forma gratuita, em suas residências e sem aglomerações.

O investimento para esses eventos foi de baixo custo, já que se tratava de vídeos gravados e shows ao vivo de forma online. Após uma análise mais detalhada ficou claro as consequências que a pandemia trouxe para este setor.

De acordo com as pesquisas feitas foi possível entender como o setor de eventos está lidando com este “ novo normal “,ou seja,com a pandemia observou-se como este mercado atuante lidou e se reinventou neste período.

Perante o cenário de restrições, isolamento e distanciamento social, que impedem a aglomeração de pessoas, as entidades representativas do mercado turístico e em particular, de eventos, optaram por publicar protocolos de segurança sanitária a fim de minimizar as perdas causadas pela covid 19, além disso, orientou sobre a retomada de forma segura.

Por isso, a fim de orientar sobre a retomada da realização de eventos presenciais durante o período de pandemia, podendo retomar desde que as orientações dos órgãos competentes sobre a liberação ou não dessas atividades fossem realizadas.

Por fim, a pesquisa justifica-se pela tentativa de conhecer as adaptações causadas no setor de eventos pela pandemia e sua expressiva importância perante a economia da empresa P Hotéis.

Consideramos que os objetivos propostos nesta pesquisa, foram atingidos, ao utilizarmos como base as pesquisas para a elaboração de uma solução para um problema específico, nesse caso, as adaptações causadas pela pandemia no setor de eventos.

É importante ressaltar que o planejamento dos serviços do setor de turismo é muito importante para os empreendimentos do grupo P Hotéis e inclusive para que seu caráter regional seja conservado, assim como a sua trajetória no setor de eventos.

7 COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi realizar um estudo abrangente sobre o setor de eventos durante a pandemia e os serviços que o grupo P de Hotéis oferece ao longo de sua história. O primeiro passo foi identificar através de pesquisas as adaptações no setor de eventos no decorrer da pandemia.

Por meio da pesquisa foi possível identificar que a teoria dos eventos está em conformidade com a empresa no planejar, executar e concluir já que para um evento acontecer é preciso envolver todo o hotel para que assim seja possível atender as necessidades e exigências de cada cliente sem desrespeitar a cultura ou costume de cada indivíduo, proporcionando assim eventos únicos.

Observamos ao decorrer do trabalho que o Grupo P atua com todas as conformidades e cumpre com todas as exigências de cada cliente, satisfazendo o desejo e a curiosidade em inovar além de criar algo que se destaque, fazendo com que se eternize na memória de cada um. O setor de eventos proporciona a empresa um meio de mostrar sua criatividade e suas inovações no mercado de trabalho, oferecendo produtos e serviços diferenciados e com qualidade.

Pode-se concluir que o setor de eventos contribui no desenvolvimento da empresa, já que possui uma visão ampla do futuro mantendo-se inovadora no mercado e que em virtude da pandemia da covid-19 os hotéis do Grupo P tiveram suas atividades de Eventos bastante atingidas.

Esse trabalho ficou limitado pelas circunstâncias da pandemia e de tempo para elaboração do mesmo, dessa forma sugere-se estudos futuros que possam investigar mais detalhadamente as colocações aqui apresentadas.

REFERÊNCIAS

AMORIM, G. C. Interorganizações e captação de eventos. BAHL, M. (org.).

Eventos: a importância para o turismo do terceiro milênio. São Paulo: Roca, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2007.

Castelli, Geraldo. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Qualitymark Editora Ltda, 1994.

DA FONSECA, João José Saraiva. **Apostila de metodologia da pesquisa científica**. João José Saraiva da Fonseca, 2002.

DIAS, Vavá D.'Arriaga. Eventos: colaboração em aspectos da comunicação visual. **Porto Alegre: Intermediário**, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

Jornal BrasilTuris. 2020. Mar Hotel investe em eventos híbridos no período da pandemia. Disponível em: <https://brasilturis.com.br/mar-hotel-investe-em-eventos-hibridos-no-periodo-de-pandemia/>. Acesso em 18 jun.2021.

LEITE DIAS, E. Uso da criatividade para o setor de eventos. BAHL, M. (org.). **Eventos:** a importância para o turismo do terceiro milênio. São Paulo: Roca, 2003.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing:** metodologia, planejamento, execução e análise, 2a. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MARTIN, V. **Manual prático de eventos**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Magda et al. **A IMPORTÂNCIA DOS EVENTOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM EM RELAÇÃO À SAZONALIDADE**. UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE-FURG INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO/ICHI, p. 3, 2019.

REVISTA HOTÉIS. 2020. Hotelaria reinventa eventos e convenções após impacto da Covid-19. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/hotelaria-reinventada-eventos-e-convencoes-apos-o-impacto-da-covid-19/>. Acesso em 28 abr.2021.

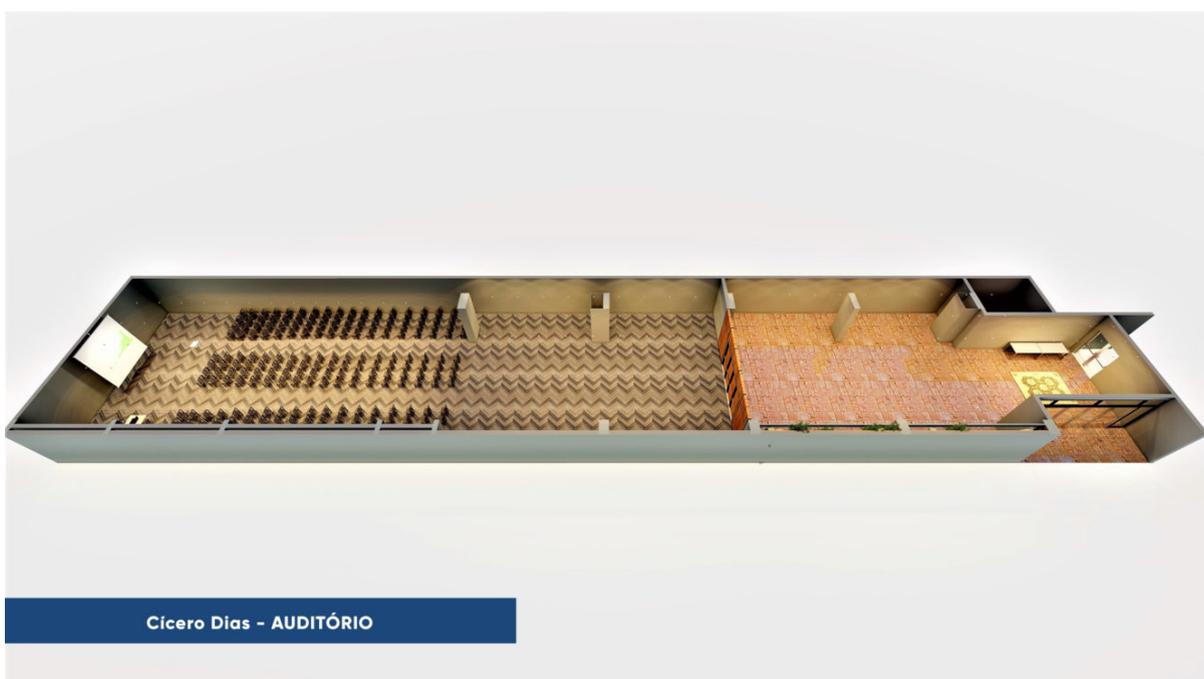
REVISTA EBS. 2020. Eventos pós-pandemia: hotéis e resorts se prepararam para a retomada. Disponível em: <https://www.revistaebs.com.br/espacos/eventos-pos-pandemia-hoteis-resorts-retomada/#:~:text=O%20espa%C3%A7o%20contar%C3%A1%2C%20ainda%2C%20com,comidas%20com%20estilo%20de%20banquetes.> Acesso em 28 abr.2021.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Manual de organização de eventos:** planejamento e operacionalização. 4. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010.

ANEXOS

Plantas dos salões do X Hotel Conventions:

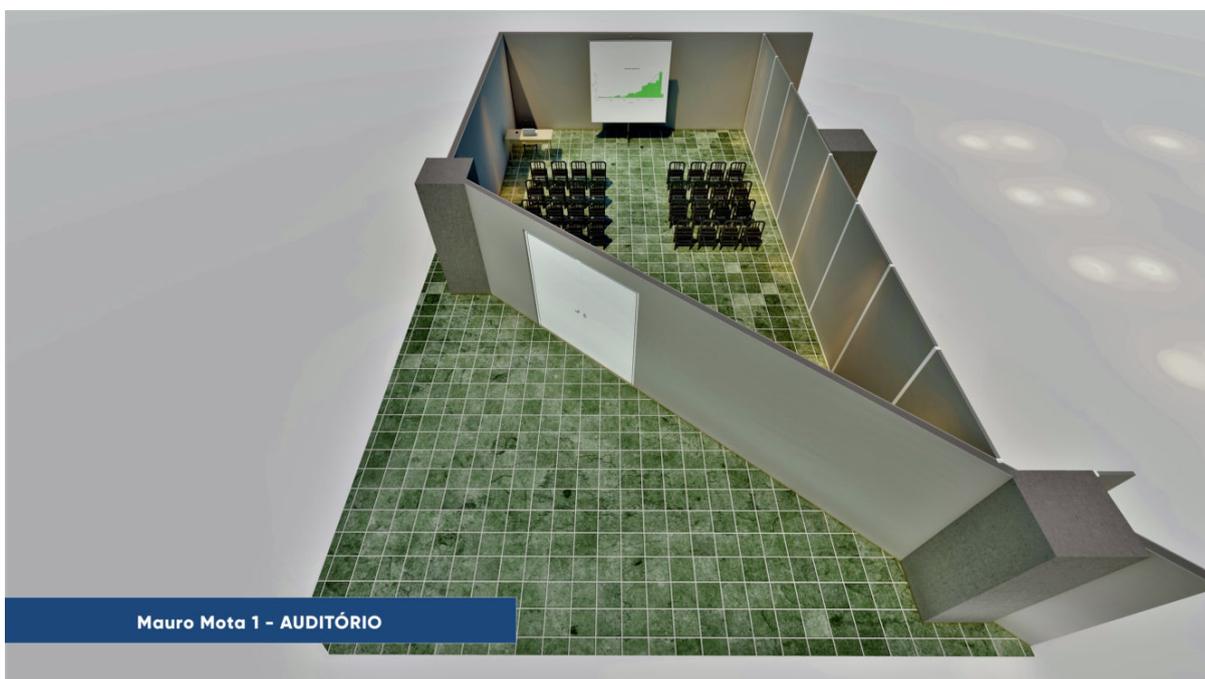
Salão Cícero Dias



Salão Manuel Bandeira



Salão Mauro Mota



Salão Abelardo Da Hora



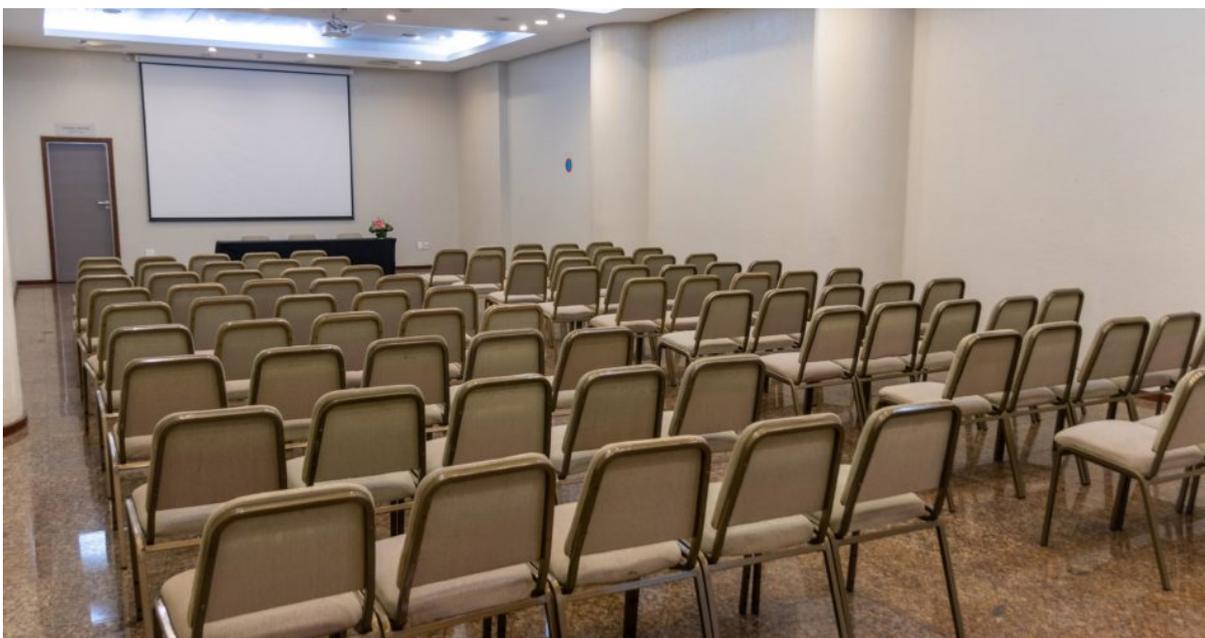
Imagens Dos Salões Do Hotel Y Plaza:

Salão Gilberto Freyre





Salão Lula Cardoso Ayres





Salão Mario Melo





Salão Sala Executiva



