

**A pandemia de Covid-19 e o impacto na oferta de vagas de hospedagem nos
Hostels: Estratégias adotadas para o enfrentamento de crise no setor de
hospedagem**

Denize Brocardo Pedroso¹

Charles Grazziotin²

Resumo: O presente artigo visa apresentar os meios de hospedagem e as suas classificações, pelo Ministério do Turismo Brasileiro (MTur) e pelo Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira (SBClass), em especial o conceito *Hostel*, colaborar suprimindo a lacuna existente em estudos na área de pesquisa e sugerir a disseminação deste conceito. Também, pretende estabelecer relação da cadeia de serviços do turismo com o trabalho e as ações no enfrentamento das adversidades durante o período de pandemia de Covid-19, nos anos de 2020 e 2021. Para tal, a metodologia adotada foi de pesquisa qualitativa e de revisão de literatura especializada. O conceito *Hostel* dentro do turismo vem crescendo e com isso tal pesquisa se fez necessária, para que tais informações venham a contribuir cada vez mais no entendimento dos ramos de hospedagem existentes. Além destas informações, uma pesquisa de campo se fez necessária para melhor entender as ações adotadas durante a pandemia de Covid-19 nos últimos anos, a pandemia assolou a economia mundial e o impacto do confinamento da população se fez presente nos empreendimentos do setor. Como turismo, a hospitalidade se aplica dentro dos meios de hospedagem e de modo geral o que é um *Hostel*.

Palavras-chave: Hospedagem; *Hostel*; Turismo; Turismo *Backpacker*.

1 INTRODUÇÃO

O turismo é um fenômeno complexo de prática social, ambiental e econômica, indissociavelmente ligado a acontecimentos sócio espacial em dado recorte temporal (SANTOS, 1979), que envolve o deslocamento do viajante do seu local de residência a um determinado destino, constitui um campo de estudo ligado às ciências sociais,

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha
– Campus São Borja – IFFAR.

² Professor Orientador, Mestre do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha.
– Campus São Borja – IFFAR.

por fazer uma relação entre pessoas e lugares, sendo essa relação inerente ao ser humano, “cuja essência e sua sociabilidade permanente” (BRESSAN, 2008, p.07), sua relação de permanência temporária, necessariamente se faz indispensável uma gama de serviços prestados para atender as necessidades de turistas que vão à busca de entretenimento, conhecimento, bem estar e toda a experiência que pode proporcionar uma viagem.

Com isso em especial entram os meios de hospedagem que recebem os viajantes e oferecem a estadia, entre outros serviços, para turistas e viajantes do mundo inteiro, o serviço de hospedagem é um item imprescindível para que seja desfrutado com comodidade a sua estada no destino escolhido.

Segundo BENI (2001; p.36), turismo é a soma dos fenômenos e das relações, resultantes da viagem e da permanência não residente, na medida em que não leva a residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória.

Segundo o Instituto de geografia e estatística – IBGE, no Brasil existem 7.479 meios de hospedagem, classificados, de acordo com dados de pesquisa realizada em 2011, levando em conta o tipo e a categoria segundo os municípios e das capitais dos estados, as regiões metropolitana das capitais e as Regiões Integradas de Desenvolvimento - RIDE - 2011. Assim dentre as tantas alternativas de meios de hospedagem, os *Hostels* não aparecem como alternativa de hospedagem, mesmo este sendo uma oferta única em suas características (BAHLS, 2015; COBURN, 1950; GIARETTA, 2003; TROTTA, 1978), dentre as ofertas de habitação para aqueles que buscam além de comodidade, um custo benefício que esteja ao seu alcance ou até para uma nova experiência de viagem.

A relação do fenômeno turístico com a hospitalidade é inseparável, já que também é social, sem este dueto não seria possível fazer turismo, a hospitalidade atua como um fio condutor da representação sócio espacial do fenômeno turístico (GRINOVER, 2002), já os meios de hospedagem e serviços de gastronomia trazem a ideia de materialização de hospitalidade, o acolhimento ao turista estrangeiro, o acolhimento se dá na casa e mesa do anfitrião (BAHL, 2015).

Como falar em turismo sem lembrar os serviços ofertados ao viajante e este artigo apresenta a problemática do sistema *Hostels*, alternativa de comodidade com custo benefício de baixo valor de diárias em unidades habitacionais aos associados no *Hostelling International* (HI). A pesquisa é direcionada para os questionamentos: Quais os estabelecimentos e suas classificações? Que benefícios este setor traz ao

consumidor e a cadeia do turismo? Além destas dúvidas, o artigo traz definições sobre o que é meio de hospedagem? Qual a ligação com o turismo? Traz um breve relato sobre a necessidade de o viajante em suas viagens pernoitar no seu destino e a relação com o turismo e o porquê da oferta dos meios de hospedagem ser importante para o setor turístico.

A pesquisa aborda o enfrentamento do setor na pandemia de Covid-19 e as estratégias para manter o empreendimento em atividade, as informações foram obtidas através de entrevista com gestores dos estabelecimentos que atuam no segmento de meios de hospedagem categoria *Hostel*, visa um leve estudo de como os gestores de *Hostel* aplicaram estratégias administrativas a fim de superar o período de crise em que a pandemia de covid-19 se estabeleceu mundialmente impactando a rotina das pessoas, diante do recolhimento da população em seus domicílios e o impedimento de viagens e convívio social.

Como principal problemática, procurou entender como os empreendedores de meios de hospedagem na categoria *Hostel*, estabelecidos na cidade de Porto Alegre - RS fizeram o enfrentamento frente à crise em que se instalou mundialmente a partir da infecção em massa pelo Corona Vírus. Quais as estratégias administrativas implementadas para superar este momento atípico? Além disso, esta pesquisa destinou-se a levantar os principais problemas que a pandemia de Covid -19 trouxe ao setor de hospedagem e identificar as ações implementadas para enfrentar o período dos anos de 2020/2021, bem como o registro deste período para contribuir com os estudos futuros.

2 CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

O turismo é um fenômeno que pode ser definido como um conjunto de atividades realizadas durante uma viagem, portanto, para definir melhor o termo, precisa-se pensar na prática de viajar. Todavia, quando se fala em viagem, não necessariamente precisam ser aquelas que percorrem quilômetros de distância até um determinado destino.

Viajar caracteriza-se por descobrir espaços na sua própria cidade, lugares que normalmente você não está acostumado a visitar. Para Oliveira (2014, pág.17) turismo pode ser definido como “o conjunto das relações e fenômenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência”.

Assim, de maneira geral, tanto o viajar para lugares mais distantes quanto para o seu entorno pode se considerar que o indivíduo está praticando o turismo. Para o entendimento sobre os serviços do turismo, devemos antes de tudo conceituar o que é o turismo em si. Para Beni (1998, p 37) o turismo é um:

Elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica. Que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transportes e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos de sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional, e de expansão de negócios”. (BENI, p.37)

Com isso, o destino escolhido além de ter uma motivação pessoal também é levado em conta os serviços oferecidos neste destino. Para que o turismo se desenvolva em uma região ou cidade é necessário projetar desde o local, seus atrativos, estruturas, até ações para atrair o público e gerar uma experiência positiva. Para SANTOS (2010, p. 12), turismo é “um sistema de serviços com finalidade única e exclusiva de planejamento, promoção [...] que tenha infraestrutura adequada para atender o desejo e/ou necessidade da pessoa que adquire o serviço”, em vista disso, para os autores acima mencionados o turismo sempre está relacionado com os serviços prestados. Conclui-se, que a prática do turismo não funciona sem atrativos turísticos, serviços e, é claro, um meio de hospedagem salutar.

Os viajantes querem conforto, organização e também a possibilidade de viver, mesmo que por poucos dias, com muita intensidade o padrão local de vida, com isso o primeiro passo dado pelo viajante é a escolha do meio de hospedagem em que o mesmo irá se alojar, e que possibilite a ele os benefícios supra ditos. O Ministério do Turismo Brasileiro - (Mtur), editou a Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011 a qual instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios Hospedagem, o SBCLASS, este sistema tem o intuito de organizar o setor hoteleiro, e estabelecer um padrão nos serviços de hospedagem em todo o país. De acordo com a classificação do SBClass, são ordenados em sete (7) tipos de meios de hospedagem, e estão categorizados de um (1) a cinco (5) estrelas, de acordo com os serviços oferecidos. O sistema indica que os meios de hospedagem façam um cadastro junto ao CADASTUR - Mtur para então receber uma classificação oficial. O sistema Brasileiro de classificação é por adesão e adoção voluntária pelos empreendedores de meios de hospedagem.

O SBClass está fundamentado em uma série de exigências a que os meios de hospedagem devem atender. Requisitos esses como Infraestrutura vinculada às

instalações e equipamentos; Serviços - vinculados à oferta de serviços; Sustentabilidade – vinculada às ações de sustentabilidade (uso de recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações). Essas exigências são fundamentais, para que os empreendimentos voltados para hospedagens, não só ofereçam um serviço de qualidade para os seus clientes, mas também tenham ações de forma sustentável com o objetivo de não causar danos ao meio ambiente.

Os requisitos são divididos em mandatários, melhor dizendo, de cumprimento obrigatório por meio de hospedagem e eletivos, ou seja, de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida. O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - *INMETRO*. O estabelecimento deve demonstrar 100% dos requisitos mandatários e 30% dos requisitos eletivos para cada conjunto de requisitos exigidos pelo Órgão. Ao atender as normativas o estabelecimento recebe a classificação de acordo com a categoria requerida. Importante ressaltar que:

O Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu sete tipos de Meios de Hospedagem, para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel) e utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias. “(CADASTUR-2011)”.

As classificações são as seguintes:

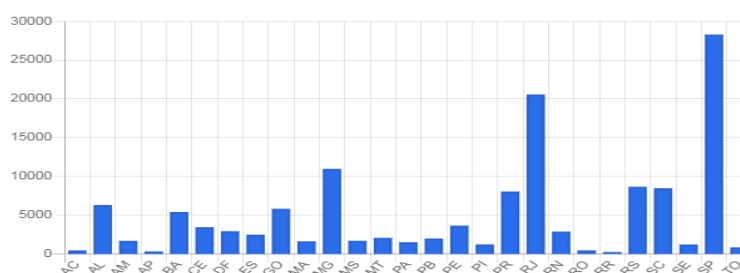
- Hotel na categoria de uma (1) a cinco (5) estrelas;
- Hotel Fazenda na categoria de uma (1) a cinco (5) estrelas; Cama e Café;
- Hotel na categoria de uma (1) a quatro (4) estrelas;
- Resort na categoria de quatro (4) a cinco (5) estrela;
- Hotel histórico na categoria de três (3) a cinco (5) estrelas;
- Pousada na categoria de uma (1) a cinco (5) estrelas, e por fim,
- Flat/Apart - Hotel de três (3) a cinco (5) estrelas.

*Observa-se que o *Hostel* não aparece no ranking.

Esclarecendo as informações aludidas, o número de estrelas está relacionado com a classificação do estabelecimento, dependendo do meio de hospedagem vai de um

número x de estrelas a outro. Ressalta-se que quanto maior o número de estrelas, melhor é a classificação dos meios de hospedagem.

De acordo com o CADASTUR, os cadastros regulares somam treze mil trezentos e quarenta e cinco no país, São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais lideram respectivamente com o maior número de cadastros regulares. Confira com detalhes o gráfico abaixo.



Fonte CADASTUR - 30 nov. 2021

Na imagem acima, conseguimos ter uma visão macro sobre o número de meios de hospedagem no Brasil. Tendo esse dado, agora cabe avaliá-los e averiguar se esses empreendimentos seguem os parâmetros exigidos pelo SBClass.

3 HOSTEL

Para o turismo jovem, os *Hostels* ou albergues da juventude são um meio de hospedagem alternativo e possui características que os diferencia dos tradicionais, com cunho social de extrema importância e significativa participação econômica para o turismo de juventude (UNWTO, 2010), as acomodações oferecidas são compostas por quartos coletivos com camas ou beliches e, em alguns casos, quartos privativos para casal. Atualmente sem uma classificação oficial sobre ele, por parte do Ministério do Turismo Brasileiro.

Os *Hostels* estão inseridos dentro do campo da hospitalidade e, conseqüentemente, dos meios de hospedagem, pois são meios de hospedagem únicos, com filosofia, características físicas e serviços diferenciados (BAHLS, 2015; COBURN, 1950; GIARETTA, 2003; TROTTA, 1978). O caminho traçado pelos albergues da juventude, apesar de possuir similaridades, é distinto do da hotelaria (GIARETTA, 2003). Possui em sua fundação histórica o conceito da hospitalidade genuína, o qual dá origem ao primeiro meio de hospedagem dessa tipologia em Altena, Alemanha, em 1912 (COBURN, 1950). Após sua criação, a idealização de um local que pudesse abrigar

jovens viajantes, promover o entendimento entre culturas, a conservação do patrimônio e do meio ambiente, decolou rapidamente (HEATH, 1962).

Há quem considere os *Hostels* como uma alternativa mais barata e mais rudimentar aos hotéis (CAMPOS, 2005), há quem deseje um albergue da juventude, sem, contudo, se filiar à associação existente para distinguir o seguimento e aderir às regras, tais como o limite de idade para usuários (hoje já em desuso). Nasceram, assim, os albergues da juventude independentes, intitulados a partir daqui como *Hostel*, que compreendem qualquer empreendimento não associado à *Hostelling International*³ - HI. Apesar de sua importância socioeconômica, o MTur não contempla os *Hostels* em sua nova matriz de classificação, por serem considerados meios de hospedagem coletiva e não individual, não havendo menção a eles no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) (SEBRAE, 2014).

Segundo o MTur, a organização simplesmente afirma que no novo sistema serão sete matrizes. No momento em que foi feita a classificação, os albergues / *Hostel* não entraram na classificação (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2014). Além disso, os estudos científicos sobre o tema no Brasil atualmente estão em estágio embrionário (SANTOS; REJOWSKI, 2013).

O turismo da juventude é extremamente importante para o turismo no mundo contribuindo para o desenvolvimento econômico e social dos destinos (UNWTO, 2008). O perfil que enquadra a categoria juventude é interativo, ambientalmente consciente, sedento por cultura, viaja pelo destino visitado por mais tempo e em maior profundidade (UNWTO, 2010). Esse perfil tem nos *Hostel* seu maior meio de hospedagem (GIARETTA, 2003). No entanto, a pesquisa acadêmico-científica sobre esse tema é recente, assim como é o advento desse meio de hospedagem no Brasil, carecendo, assim, de aprofundamento. Para SOARES e Maciel (2000, p. 4), os estudos de revisão são necessários “no processo de evolução da ciência, a fim de que se ordene periodicamente o conjunto de informações e resultados já obtidos”, pois organizam e configuram os campos de pesquisas emergentes, as perspectivas mais investigadas, assim como as carências do tema investigado.

3.1 DIRECIONAMENTOS DA PESQUISA

³ **Hostelling International**, conhecida antigamente como **International Youth Hostel Federation** (IYHF) (Federação **Internacional** de Albergues da Juventude em português), é uma federação de mais de 90 associações nacionais de albergues da juventude em mais de 80 países, cobrindo cerca de 4500 hotéis e albergues da juventude.

A contextualização dentro da literatura especializada, buscas no site oficial do CADASTUR - MTur, Instituto de Geografia e Estatística – IBGE e entrevistas com empreendedores de meios de hospedagem na categoria *Hostel* que ofertam vagas de hospedagem foram utilizadas para melhor entendimento de toda pesquisa realizada. Para o desenvolvimento e diagnóstico, a metodologia foi por meio de entrevista a partir de roteiro estruturado com perguntas diretas, enviadas aos gestores de estabelecimentos do setor de hospedagem. O período de coleta de dados foi de 01 de abril de 2022 até 15 de maio de 2022. Com conclusão e apresentação de resultados previstos para em 30 junho de 2022.

Após estudar os principais métodos de pesquisa, o presente estudo tem como finalidade realizar uma pesquisa qualitativa / exploratória e revisão de literatura. Segundo (Kauark, Manhães e Medeiros) este tipo de pesquisa objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigida para indicação e possível solução de problemas recorrentes. Circundam preferências e propensões locais, seu enfoque é a cidade de Porto Alegre RS, capital do estado do Rio Grande do Sul, a quarta Metrópole segundo IBGE (dados do censo populacional 2010) que têm em seu destino preferencialmente o turismo de negócios e estudo, o turismo de lazer aparece em um menor percentual. Nos bairros onde estão estabelecidos, os empreendimentos na categoria, escolhidos para este estudo e que estão cadastrados no *site* de busca de vagas de hospedagem *BOOKING* e os com cadastro no CADASTUR.

Com objetivo de levantar dados referentes aos problemas enfrentados durante o período gerado com a crise da pandemia de Covid -19 com início no ano de 2020 estendendo-se para 2021. Simplificando, esta pesquisa está visando à elaboração de diagnósticos, identificação de problemas, elencando a contribuição e registro do comportamento do mercado no período 2020/2021.

Tem-se a finalidade de realizar um estudo de como foi feito o enfrentamento da crise no setor.

A seleção dos empreendimentos que foram estudados para coleta de dados foi feita por meio do *site* oficial do CADASTUR – MTur e *site* de busca *BOOKING*, o questionário foi aplicado por meio de entrevista presencial aos gestores dos empreendimentos alvo da pesquisa. Analisando o material resultante obtido, vai dar origem a um material para registro teórico envolvendo os meios de hospedagem na categoria alvo da pesquisa no período estabelecido na pesquisa.

Essa análise resultou em um diagnóstico do período em foco e poderá contribuir para que os estabelecimentos da categoria escolhida, independentemente dos dados levantados resultarem em positivos ou negativos, auxiliar a esses estabelecimentos fazer uma auto avaliação e com isso usar os dados obtidos para aplicação em projeto de readequação do estabelecimento. Entrevistas estruturadas com os gestores de estabelecimentos do setor de hospedagem na categoria *Hostel*, por meio de entrevista presencial, onde dentre os quatro estabelecimentos que disponibilizaram seus gestores para serem entrevistados, teve um que não pode participar da entrevista, mas gravou as respostas que foram transcritas. O período de coleta de dados foi de 01 de abril de 2022 até 15 de maio de 2022. Com conclusão e apresentação de resultados no mês de junho de 2022.

3.2 A PESQUISA

Foram realizadas entrevistas com quatro gestores de empreendimentos selecionados pelos critérios escolhido, assim identificados:

1. Estabelecimento A – Porto Alegre Hostel Boutique – Rua São Carlos, 545 – Floresta, Porto Alegre – RS, CEP: 90220-121 Telefone: (51) 3228-3802.
2. Estabelecimento B – Hostel do Porto – Rua Dr. João Inácio 433, São Geraldo –Porto Alegre - RS, CEP: 90230-180 Telefone (51) 98417-4186.
3. Estabelecimento C – Hostel Polônia- Av. Polônia, 521 - São Geraldo, Porto Alegre - RS, CEP: 90230-110 Telefone: (51) 3024-2815.
4. Estabelecimento D – Hostel Rock -Av. Alberto Bins, 954 - Centro Histórico, Porto Alegre - RS, 90030-142, Telefone: (51) 99415-5531.

Foi aplicado o seguinte questionário aos gestores dos empreendimentos:

- 1) Como resultou a ocupação do *Hostel* nos anos de 2020/2021 frente à pandemia?
- 2) Houve diminuição no quadro de colaboradores durante a pandemia?
- 3) Quais foram as ações administrativas para o enfrentamento da pandemia e quais os custos destas? Estas influenciaram na manutenção deste empreendimento?
- 4) Tem conhecimento de que os empreendimentos concorrentes do entorno tenham sido afetados pela pandemia? Houve ocorrências para este *Hostel*? Quais?
- 5) O ingresso de valores foi afetado? Em que percentual aproximadamente? (sem citar valores)

6) O impacto causado pela pandemia no empreendimento afetou o projetado para os exercícios futuros?

Para simplificar a identificação vamos tratar a partir deste momento os estabelecimentos já identificados por: A, B, C, D.

Pergunta 1 ao estabelecimento A: Como resultou a ocupação do *Hostel* nos anos de 2020/2021 frente à pandemia?

Resposta: Caiu drasticamente, ficando somente com dois mensalistas nos dois primeiros meses, pois fechamos para novos hóspedes por determinação sanitária.

Pergunta 2 ao estabelecimento A: Houve diminuição no quadro de colaboradores durante a pandemia?

Resposta: A dispensa de colaboradores foi uma medida necessária (mantendo um quadro mínimo), o atendimento passou a ser pelos proprietários integralmente, foi mantido somente um colaborador no setor de higienização.

Pergunta 3 ao estabelecimento A: Quais foram as ações administrativas para o enfrentamento da pandemia e quais os custos destas? Estas influenciaram na manutenção deste empreendimento?

Resposta: Mudança no perfil de hóspede, oferta ao aluguel corporativo, buscando empresas empreiteiras de mão de obra com necessidade de acomodar colaboradores e a diminuição de oferta de vagas devido ao controle sanitário imposto pelos órgãos públicos regulador. Após o estabelecimento readequar os seus espaços (criando espaços com maior amplitude visando o distanciamento) e ser liberado pela vigilância sanitária, começou a ser aceito novos hóspedes. Para adequar o local foi investido reservas de capital (pois não seria mais possível alojamento coletivo) negociação com o proprietário do imóvel (são dois prédios interligados sendo um próprio e outro locado) os valores de aluguel do imóvel locado.

Pergunta 4 ao estabelecimento A: Tem conhecimento de que os empreendimentos concorrentes do entorno tenham sido afetados pela pandemia? Houve ocorrências para este *Hostel*? Quais?

Resposta: Não, estamos em uma região sem outros empreendimentos com mesmo seguimento.

Pergunta 5 ao estabelecimento A: O ingresso de valores foi afetado? Em que percentual aproximadamente? (sem citar valores)

Resposta: Queda de 90% da receita nos primeiros meses, após a mudança de público alvo e implantação de medidas de contenção e redução de gastos, os resultados foram

positivo e com receita fixa e entradas pontuais em um dia do mês, equilibrando o fluxo de caixa com receita certa, já que antes as receitas eram variáveis ao decorrer do mês, isto ajudou no planejamento para enfrentamento do período, que em princípio era por tempo indeterminado.

Pergunta 6 ao estabelecimento A: O impacto causado pela pandemia no empreendimento afetou o projetado para os exercícios futuros?

Resposta: Sim, tivemos que mudar protocolos de trabalho, as mudanças implementadas foram essencial para a retomada das atividade , tivemos que adotar algumas medidas , tais como : A retirada do café da manhã (por razões de vigilância sanitária) ajudou a compor o valor de diárias para menor, dispensa de serviços de lavanderia terceirizado e adaptando a lavanderia já existente para atender a demanda de higienização do enxoval de cama e banho no próprio local diminuindo o número de envolvidos no processo, garantindo uma menor possibilidade de “Transporte do Vírus”, essas ações ajudaram a manter o empreendimento e planejamento de uma nova estrutura de negócio.

Pergunta 1 ao estabelecimento B: Como resultou a ocupação do *Hostel* nos anos de 2020/2021 frente à pandemia?

Resposta: Mantemos somente mensalista.

Pergunta 2 ao estabelecimento B: Houve diminuição no quadro de colaboradores durante a pandemia?

Resposta: Sim, toda a manutenção foi assumida pelo proprietário.

Pergunta 3 ao estabelecimento B: Quais foram as ações administrativas para o enfrentamento da pandemia e quais os custos destas? Estas influenciaram na manutenção deste empreendimento?

Resposta: Com o fechamento por determinação sanitária, deu-se início a reforma do prédio para no futuro mudar o perfil de negócio e trabalhar somente com mensalistas, deixando de ofertar vagas por diárias.

Pergunta 4 ao estabelecimento B: Tem conhecimento de que os empreendimentos concorrentes do entorno tenham sido afetados pela pandemia? Houve ocorrências para este *Hostel*? Quais?

Resposta: Não, com a mudança para mensalista não tem competição no entorno.

Pergunta 5 ao estabelecimento B: O ingresso de valores foi afetado? Em que percentual aproximadamente? (sem citar valores)

Resposta: Queda da receita em 100%, o estabelecimento está temporariamente fechado para reformas.

Pergunta 6 ao estabelecimento B: O impacto causado pela pandemia no empreendimento afetou o projetado para os exercícios futuros?

Resposta: Sim, com o fechamento do estabelecimento houve a necessidade de fazer um novo plano de negócios e mudança de perfil de serviço oferecido.

Pergunta 1 ao estabelecimento C: Como resultou a ocupação do *Hostel* nos anos de 2020/2021 frente à pandemia?

Resposta: Ficamos fechados de março a setembro de 2020, mantendo dois hóspedes que não conseguiram voltar para suas cidades devido ao cancelamento de voos comerciais.

Pergunta 2 ao estabelecimento C: Houve diminuição no quadro de colaboradores durante a pandemia?

Resposta: Sim, ficamos somente com um colaborador no setor de higienização, tendo os outros setores sendo assumido pelos proprietários.

Pergunta 3 ao estabelecimento C: Quais foram as ações administrativas para o enfrentamento da pandemia e quais os custos destas? Estas influenciaram na manutenção deste empreendimento?

Resposta; Mudança no perfil do hóspede, aluguel para mensalista após reabertura, pacote para profissionais de saúde que não estavam confortável para voltar para casa após jornada de trabalho em virtude de estarem sendo “meio de transporte” do Vírus para suas famílias, foram criados pacotes de quinze dias para casais com problemas conjugais gerados pelo confinamento e com necessidade de um distanciamento efetivo por um curto período para acalmar os conflitos gerados, nova disposição dos espaços (para ser liberado pela vigilância sanitária) precisaram ser realocados com finalidade de manter o distanciamento necessário na prevenção de contágio. Retirada do café da manhã (por determinação da vigilância sanitária), ajudou na composição a menos nos valores das diárias, dispensa de serviços de lavanderia terceirizado e adaptando lavanderia já existente para atender a demanda de higienização do enxoval de cama e banho, dispensa de meios digital de busca e oferta de vagas ficando somente com Um site de busca , pois todos são mídias pagas e no momento não estava atendendo ao propósito tornando uma despesa ao invés de investimento, recorremos a financiamento oferecido pelos órgãos governamentais mesmo o prédio sendo próprio a queda

drástica de arrecadação as reservas não foram suficiente para fazer as reformas necessárias para reabrir dentro dos novos protocolos de distanciamento .

Pergunta 4 ao estabelecimento C: Tem conhecimento de que os empreendimentos concorrentes do entorno tenham sido afetados pela pandemia? Houve ocorrências para este Hostel? Quais?

Resposta: Não, os perfis de hóspedes de outros estabelecimentos não competem direto com nosso público.

Pergunta 5 ao estabelecimento C: O ingresso de valores foi afetado? Em que percentual aproximadamente? (sem citar valores)

Resposta: sim em 90%.

Pergunta 6 ao estabelecimento C: O impacto causado pela pandemia no empreendimento afetou o projetado para os exercícios futuros?

Resposta: Retirada do café da manhã (por determinação da vigilância sanitária), ajudou na composição a menos nos valores das diárias, dispensa de serviços de lavanderia terceirizado e adaptando lavanderia já existente para atender a demanda de higienização do enxoval de cama e banho, dispensa de meios digitais de busca e oferta de vagas ficando somente com Um site de busca, pois todos são mídias pagas e no momento não estava atendendo ao propósito tornando uma despesa ao invés de investimento, recorremos a financiamento oferecido pelos órgãos governamentais mesmo o prédio sendo própria a queda drástica de arrecadação as reservas não foram suficiente para fazer as reformas necessárias para reabrir dentro dos novos protocolos de distanciamento. Com a pandemia tivemos que fazer muitas alterações de protocolo e com as dificuldades que isso trouxe, amadureceu uma ideia que já vinha sendo trabalhada pelos proprietários; vender o prédio e mudar de cidade.

Pergunta 1 ao estabelecimento D: Como resultou a ocupação do Hostel nos anos de 2020/2021 frente à pandemia?

Resposta: Sim, afetou muito.

Pergunta 2 ao estabelecimento D: Houve diminuição no quadro de colaboradores durante a pandemia?

Resposta: Sim, somente o proprietário ficou com as tarefas para manutenção do empreendimento.

Pergunta 3 ao estabelecimento D: 3) Quais foram as ações administrativas para o enfrentamento da pandemia e quais os custos destas? Estas influenciaram na manutenção deste empreendimento?

Resposta: A primeira medida direta na forma de foi a extinção de dormitórios compartilhados, sendo ofertado apenas quartos privativos ou para pessoas de um mesmo grupo / família. Construimo-nos imediatamente sobre formas e procedimentos de higienização seguras. A limpeza /higienização foi reforçada, Instrução oral no Check-In e cartazes espalhados em todos ambientes.

Pergunta 4 ao estabelecimento D: Tem conhecimento de que os empreendimentos concorrentes do entorno tenham sido afetados pela pandemia? Houve ocorrências para este *Hostel*? Quais?

Resposta: Estamos em uma região de muitos hotéis e claro, todos tiveram queda bruta em sua ocupação. Não tardou muito para notarmos uma queda de tarifas nestes hotéis, o que também foi nocivo para nosso negócio.

Pergunta 5 ao estabelecimento D: Que ações administrativas extra foram implantadas? Elas influenciaram na manutenção de seu empreendimento?

Resposta: Após poucas semanas , quando se notou que seria uma situação duradoura , contatamos com os proprietários do prédio para negociar os valores e prazo para pagamento de aluguel, o que foi fundamental para manter a operação, foi necessário dispensar o funcionário que tínhamos.

Pergunta 6 para empreendedor D: O impacto causado pela pandemia no empreendimento afetou o projetado para os exercícios futuros?

Resposta: Com o decréscimo contundente de ocupação de categoria superior ofertando redução considerável da mesma forma, a receita teve queda direta e brutal em questão de poucos dias e demorou muito para conseguirmos elevar para ao menos tentar o restabelecimento em operação. Nos meses seguintes também houve considerável variação de faturamento de um mês para outro.

3.3 COMPARATIVOS DAS RESPOSTAS

Nesta seção os resultados sucintos com base nas respostas apresentadas, o formato é SIM ou NÃO, para cada resposta e quantos gestores responderam SIM e quantos responderam NÃO.

Pergunta 1: Como resultou a ocupação do *Hostel* nos anos de 2020/2021 frente à pandemia? Reduziu o número de hóspedes? Sim: 04 / Não: 00



Gráfico 1 Fonte autora

Pergunta 2: Houve diminuição no quadro de colaboradores durante a pandemia? Sim : 04 / Não: 00



Gráfico 2 fonte autora

Pergunta 3: Quais foram as ações administrativas para o enfrentamento da pandemia e quais os custos destas? Estas influenciaram na manutenção deste empreendimento? Sim: 04 / Não: 00



Gráfico 3 Fonte autora

Pergunta 4: Tem conhecimento de que os empreendimentos concorrentes do entorno tenham sido afetados pela pandemia? Houve decorrências para este *Hostel*? Quais? Sim: 00 / Não: 04



Gráfico 4 Fonte Autora

Pergunta 5: Que ações administrativas extra foram implantadas? Elas influenciaram na manutenção de seu empreendimento? Sim: 03 / Não :01



Gráfico 5 Fonte Autora

Pergunta 6: O impacto causado pela pandemia no empreendimento afetou o projetado para os exercícios futuros? Sim: 04/ Não: 00



Gráfico 6 Fonte Autora

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo análise de dados obtidos nas entrevistas e comparando as respostas dos gestores entrevistados, chegamos ao entendimento que durante o período de pandemia os estabelecimentos tiveram uma significativa queda na venda de serviços de hospedagem, impactando financeiramente e impondo um processo de reorganização de gestão administrativa, com a finalidade de manter os empreendimentos em funcionamento, mesmo que em outro modelo, foi necessário fazer adequação de instalações, ofertar novo mix de serviços, implantar mudanças e protocolos sanitários. A maioria dos gestores optou por manter o estabelecimento em funcionamento buscando uma rápida mudança temporária de perfil de público alvo, além da oferta de serviços de hospedagem na modalidade individual ou familiar (a modalidade coletiva foi suspensa por recomendação dos órgãos de controle sanitário). Após o período de implantação das medidas sanitárias necessárias, impostas pelos órgãos públicos, os gestores optaram por reiniciar a oferta de serviços com novo protocolo, adequando-se às novas práticas, que aos poucos foram moldando o dia a dia dos empreendimentos. A pandemia chegou sem mandar aviso e tomou de surpresa o mundo todo, a crise que se instalou em todos os setores da economia mundialmente, para os gestores da cadeia do turismo, que neste artigo aborda os meios de hospedagem, foi necessário agir rápido e implantar ações de reestruturação dos negócios para que as empresas conseguissem transpor o período em atividade.

Conclui-se que aqueles gestores que agiram com ações imediatas à crise conseguiram manter os estabelecimentos abertos apesar das perdas financeiras no primeiro momento, e com o passar do tempo os investimentos foram paulatinamente recuperados, fruto da manutenção da oferta dos serviços. As inovações nas ações do cotidiano trouxeram o respaldo aos gestores que tiveram resultados positivos, pois teve relato que foi possível aumentar o patrimônio pessoal de pelo menos um empreendedor que em meio ao período de pandemia ainda conseguiu trocar o automóvel com os resultados financeiros obtidos pelas ações implementadas na gestão do negócio, os demais relataram que não tiveram lucros, mas conseguiam transpor o período sem perda financeira ou patrimonial.

REFERÊNCIAS

BAHLS, Á. A. D. S. M. Hostel: proposta conceitual, análise sócio espacial e do panorama atual em Florianópolis (SC). Balneário Camboriú: UNIVALI, 2015. 256f. Dissertação (Mestrado em Turismo e hotelaria) - Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2015.

BENI, Mário Carlos. (2001). **Fundamentos da Teoria de Sistemas Aplicados ao Turismo**. Pag. 36.

BRESSAN, S. J. Fundamentos das Ciências Sociais. Ijuí: UNIJUÍ. 2008.

CADASTUR: Fazendo Turismo Legal. **Portal do Governo Brasileiro**, 9 dez. 2021. Disponível em: <<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar#capalncio>>. Acesso em: 18 nov. 2021.
Acesso em: 11 nov. 2021.

CAMPOS, J. R. V. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas: Papyrus, 2005.

CASSOL, Glória Barbosa. Assessoria no Centro de Educação da UFSM: uma atividade dispensável?. In: SILVEIRA, Ada Cristina Machado da (Org.). **Práticas, identidade e memória: 30 anos de Relações Públicas na UFSM**. Santa Maria: FACOS-UFSM, 2003. p. 183-190.

COBURN, O. **Youth Hostel Story**. Londres: The National Council of Social Service, 1950.

CONJUNTURA ECONÔMICA. Rio de Janeiro: FGV, v. 38, n. 9, set. 1984. Disponível em: do Estoril. Março de 2014. Pág. 17.

FERREIRA, Paulo Henrique de Oliveira. O jornalismo on-line. **Revista de Estudos de Jornalismo**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 65-77, jan./jun. 2003.

GIARETTA, M. J. **Turismo da Juventude**. Barueri: Manole, 2003.

GRINOVER, L. Hospitalidade: Um tema a ser reestudado e pesquisado. In: Dias, C.M.D. M Hospitalidade: Reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.p.25-38 Hospedagem. e-Tec Brasil - escola Técnica Aberta do Brasil. CETAM - Centro de Educação
<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servico>. Acesso em: 6 out. 2021.

HEATH, G. **Richard Schirrmann - The first youth hosteller**. Copenhagen: International Youth Hostel Federation, 1962.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PSH - Pesquisa de Serviços de Hospedagem**. Indicar aqui todas as referências que foram citadas ao longo do artigo, em espaçamento simples, fonte Arial 12 pt.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Ministério do Turismo. Classificações: Meios de Hospedagem.

<<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/PerguntasFrequentes>>. Acesso nov. 2021

MINISTÉRIO DO TURISMO: Dados e Fatos, 2020. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/gloss%C3%A1rio-do-turismo/889-h.html>>.

Acesso em: 29 nov. 2021.

OLIVEIRA, Maria. **A Influência dos Eventos na Taxa de Ocupação Hoteleira**. Mestrado em Regiões Integradas de Desenvolvimento - RIDE - 2011. Disponível em: Santos, M. Espaço e Sociedade. Petrópolis: Vozes, 1979.

SANTOS, Marivan T. dos. **Fundamentos de Turismo e Hospitalidade**. Curso Técnico em Seguem abaixo alguns modelos mais frequentes de referências conforme ABNT – NBR 6023 / 2018: Tabelas - 2011. Tabelas Completas. Tabela 1 - Número de estabelecimentos de hospedagem, por Tecnológica do Amazonas. 2010. p.1. tipos e categorias, segundo os Municípios das Capitais, as Regiões Metropolitanas das Capitais em Turismo, Especialização em Gestão Estratégica de Eventos. Escola Superior de Hotelaria e Turismo

JONACK, Marco Antônio; MURTA, Cristina Duarte. Limite de capacidade e proteção se servidores em redes gigabit. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE REDES DE COMPUTADORES, 2006, Curitiba. **Anais...** Curitiba: Sociedade Brasileira de Computação, 2006. p. 179-194.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, G. E. O.; REJOWSKI, M. Comunicação científica em turismo no Brasil: análises descritivas de periódicos nacionais entre 1990 e 2012. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 1, p. 149-167, 2013.

SEBRAE. **Resposta Técnica**: meios de hospedagem alternativos. Brasília: SEBRAE, 2014.

SILVA, M. M. L. Crimes da era digital. **Net**, Rio de Janeiro, nov. 1998. Seção Ponto de Vista. Disponível em: <http://www.brazilnet.com.br/contexts/brasilrevistas.htm>. Acesso em: 28 nov. 1998.

SILVA, R. N.; OLIVEIRA, R. Os limites pedagógicos do paradigma da qualidade total na educação. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFPE, 4., 1996, Recife. **Anais eletrônicos...** Recife: UFPe, 1996. Disponível em: <http://www.propesq.ufpe.br/anais/anais/educ/ce04.htm>. Acesso em: 21 jan. 1997.

TROTTA, J. **Educação e Correlação II - Experiência Internacional e Regional. Os Albergues da Juventude para Jovens e “Jovens de Espírito”**. Rio de Janeiro: Cia. Brasileira de Artes Gráficas, 1978.

UNWTO. **AM Reports: The Power of youth travel.** United Nations World Tourism Organization. Madrid.2010.

UNWTO. **Youth Travel Matters – Understanding the Global Phenomenon of Youth Travel.** Madrid:United Nations World Tourism Organization, 2008.