

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
CAMPUS LITORAL NORTE
CURSO DE ENGENHARIA DE SERVIÇOS**

SAMANTA BARRETO DE AGUIAR

**O COMPORTAMENTO DAS EMPRESAS DO SETOR DE
SERVIÇOS DO LITORAL NORTE GAÚCHO DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19**

TRAMANDAÍ
2022

RESUMO

A pandemia de covid-19 afetou diversos setores da economia no Brasil e no mundo. Os protocolos de distanciamento social e fechamento do comércio não essencial prejudicaram muitos setores e acarretaram no fechamento de diversas empresas. O presente estudo busca entender como as empresas dos ramos de alimentação, hotelaria, eventos, construção civil e cinemas do Litoral Norte gaúcho enfrentaram a pandemia e quais as principais dificuldades encontradas durante este período. A pesquisa para o estudo se deu através de questionários estruturados, aplicados de dezembro de 2021 a março de 2022, com amostra de treze empresas participantes, caracterizando-se como uma pesquisa essencialmente qualitativa. As etapas do trabalho foram: Entendimento do problema abordado na pesquisa; Escolha dos setores pesquisados; Levantamento das empresas de cada setor, localizadas na região do litoral norte gaúcho; Elaboração de questionário estruturado; Aplicação dos questionários; Análise crítica dos dados obtidos. Foram enviados 42 questionários e obtido o retorno de 13 empresas: dos doze restaurantes solicitados, cinco responderam a pesquisa; Dos dez hotéis apenas dois responderam; Das oito construtoras, três responderam; Das dez casas noturnas, duas responderam e dos dois cinemas, apenas um participou da pesquisa. Dentre os principais resultados obtidos neste trabalho, destaca-se a dificuldade das empresas do ramo de alimentação em se adaptar ao delivery, o impacto do fechamento do comércio em setores como de eventos e cinemas; a redução da capacidade de leitos disponíveis nos hotéis e o medo das pessoas de saírem de casa durante a pandemia, além do comportamento do ramo da construção civil que diferente dos demais segmentos contratou mão de obra durante o ano de 2020.

Palavras-chave: Pandemia; Covid-19; Litoral Norte; Setor de serviços.

ABSTRACT

The covid-19 pandemic affected several sectors of the economy in Brazil and in the world. The protocols of social distancing and the closure of non-essential commerce have harmed many sectors and resulted in the closure of several companies. The present study seeks to understand how companies in the food, hospitality, events, civil construction and cinemas of the North Coast of Rio Grande do Sul faced the pandemic and what were the main difficulties encountered during this period. The research for the study took place through structured questionnaires, applied from December 2021 to March 2022, with a sample of thirteen participating companies, characterized as an essentially qualitative research. The stages of the work were: Understanding the problem addressed in the research; Choice of the researched sectors; Survey of companies in each sector, located in the northern coast of Rio Grande do Sul; Elaboration of a structured questionnaire; Application of questionnaires; Critical analysis of the data obtained. 42 questionnaires were sent and feedback was obtained from 13 companies: of the twelve requested restaurants, five responded to the survey; Of the ten hotels only two responded; Of the eight construction companies, three responded; Of the ten nightclubs, two responded and of the two cinemas, only one participated in the survey. Among the main results obtained in this work, we highlight the difficulty of food companies in adapting to delivery, the impact of closing trade in sectors such as events and cinemas; the reduction in the capacity of available beds in hotels and the fear of people to leave the house during the pandemic, in addition to the behavior of the civil construction sector that, unlike the other segments, hired labor during the year 2020.

Keywords: Pandemic; Covid-19; Litoral Norte; Service sector.

Lista de tabelas

Tabela 1 - Interrupção das atividades e adesão ao delivery.....	20
Tabela 2 - Interrupção das atividades e redução da capacidade.	24
Tabela 3 - Interrupção das atividades - Construtoras.	26
Tabela 4 - Interrupção das atividades - Casas Noturnas.....	29

Lista de Figuras

Gráfico 1- Soma do número total de funcionários em 2019, 2020 e 2021 - Restaurantes.....	19
Gráfico 2 - Meses de maior arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Restaurantes.....	21
Gráfico 3- Meses de menor arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Restaurantes.....	22
Gráfico 4- Soma do número total de funcionários em 2019, 2020 e 2021 - Hotéis.....	23
Gráfico 5- Meses de maior arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Hotelaria.....	24
Gráfico 6 - Meses de menor arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Hotelaria.....	25
Gráfico 7- Soma total do número de funcionários nos anos de 2019, 2020 e 2021 – Construtoras.....	26
Gráfico 8 - Meses de maior arrecadação nos anos de 2019,2020 e 2021 - Construtoras.....	27
Gráfico 9 - Meses de menor arrecadação nos anos de 2019,2020 e 2021 - Construtoras.....	27
Gráfico 10 – Soma total do número de funcionários nos anos de 2019, 2020 e 2021 – Casas Noturnas.....	28
Gráfico 11 - Meses de menor arrecadação nos anos de 2019,2020 e 2021 - Casas Noturnas.....	29

SUMÁRIO

1.	<i>INTRODUÇÃO</i>	7
2.	<i>SETOR DE SERVIÇOS</i>	8
2.1	Contexto nacional	9
2.2	Região do Litoral Norte Gaúcho	10
3.	<i>IMPACTOS DA PANDEMIA NO SETOR DE SERVIÇOS</i>	12
3.1	Impacto no setor de alimentação.....	14
3.2	Impacto no setor de hotelaria	14
3.3	Impacto no setor de eventos	15
3.4	Impacto na construção civil	15
3.5	Impacto no setor de entretenimento (cinemas)	16
4.	<i>METODOLOGIA DA PESQUISA</i>	17
5.	<i>RESULTADOS</i>	18
5.1	Restaurantes	19
5.2	Hotéis.....	22
5.3	Construtoras.....	25
5.4	Casas noturnas	28
5.5	Cinemas.....	30
5.6	Dados gerais	30
6.	<i>CONCLUSÃO</i>	31

1. INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019 o mundo se viu diante de um cenário até então improvável, como há 100 anos, outra vez a sociedade enfrentaria uma pandemia causada por uma doença que se mostrou mortal logo nos primeiros meses, causando um impacto sem precedentes em todos os aspectos da vida contemporânea. O covid-19 ganhou status de pandemia no dia 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) emitiu o comunicado ao mundo (GIRÓN-PÉREZ *et al.*, 2020). A pandemia veio acompanhada de uma profunda transformação nos nossos hábitos de vida e consumo, impactando todas as esferas da sociedade e de forma globalizada, tais impactos trouxeram efeitos devastadores em diversos segmentos considerados estruturais nas sociedades atuais do planeta.

A pandemia do covid-19 alcançou escala planetária no fim de 2019 e início de 2020, através de rápida disseminação do vírus através das rotas aéreas comerciais, e mesmo após dois anos de seu início, e com vacinação em andamento, aliada há uma serie de medidas de controle, ainda não podemos prever uma diminuição substantiva e a eliminação da doença com precisão, ou quando e como ela se encerrará (OSE, 2021).

No Brasil o primeiro caso da doença foi confirmado em fevereiro de 2020, começando então as ações governamentais ligadas à pandemia, logo em seguida a pandemia se espalhou por todo o território nacional incluindo a região do litoral norte gaúcho (SANAR, 2020).

A região do Litoral Norte gaúcho é composta por 23 municípios e segundo dados do COREDE (2010) possuía uma população de 254.373 habitantes, sendo 2,77% da população do Estado do Rio Grande do Sul. Essa região apresenta a particularidade de os municípios localizados próximos ao litoral receberem um fluxo intenso de veranistas, resultando no aumento da população entre os meses de dezembro a março (COREDE, 2010).

A economia desta região apresenta grande participação do setor de serviços e da construção civil, também há grande número de pessoas que se dedicam a serviços e comércios temporários devido às atividades turísticas oscilatórias durante o ano (COREDE, 2010).

Com estes setores fortemente afetados durante a pandemia de covid-19 (QUINTINO, 2021) conseqüentemente os impactos em regiões nas quais a economia é baseada nestes setores foram sentidos de forma mais expressiva.

Este trabalho tem como objetivo entender as dificuldades encontradas pelas empresas da região do litoral norte gaúcho ao enfrentar a pandemia de covid-19 e quais foram os impactos percebidos na região.

2. SETOR DE SERVIÇOS

De acordo com a NBR ISO 9000 serviços são os resultados de pelo menos uma atividade desempenhada, necessariamente, pela interface entre o fornecedor e o cliente e é, geralmente, intangível (ABNT, 2000).

Kotler e Armstrong definem serviços como um ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulte na posse de nenhum bem (KOTLER; ARMSTRONG, 1998).

Gianesi e Corrêa dizem que a entrega do serviço irá depender também das expectativas do cliente e da experiência que ele tem durante esse encontro, além das circunstâncias particulares de cada interação e é composto de variáveis não controláveis (GIANESE; CORRÊA, 1996).

De acordo com Kotler (1998), existem quatro características importantes em serviços: a intangibilidade, pois diferente dos produtos os serviços são intangíveis, não podendo ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados; Inseparabilidade, pois são produzidos e consumidos simultaneamente; Variabilidade, dependendo de quem os executa e de onde são prestados se tornam altamente variáveis; Perecibilidade, pois são impossíveis de serem estocados.

Qualidade em serviços pode ser definida como o grau em que as expectativas do cliente são atendidas, excedidas por sua percepção do serviço prestado (CORRÊA; GIANESI, 1994).

Para Kotler e Armstrong (1998), qualidade do serviço é uma das principais formas de uma empresa se diferenciar no mercado. Já Zeithaml e Bitner (2000) defendem que a qualidade percebida é o julgamento do consumidor sobre a excelência global do serviço e difere da qualidade objetiva, que é uma forma de

atitude relacionada, mas não equivalente à satisfação e resulta da comparação entre as expectativas do consumidor e o desempenho da empresa.

Com a pandemia de covid-19 houveram várias modificações nas práticas e avaliações antes realizadas, principalmente no que diz respeito a medidas de proteção, risco de contaminação e cumprimento dos protocolos para enfrentamento da pandemia, sendo estas atitudes de extrema importância para a percepção de segurança do cliente com os locais frequentados (MITOSO, 2021).

2.1 Contexto nacional

O setor de serviços engloba as atividades de serviços e comércio de produtos. Segundo Delgado (2009), a estrutura econômica dos países ocidentais e aqueles em via de desenvolvimento são dominadas por atividades de serviços.

Para o SEBRAE (2008 apud DARÓS) “Serviço é o processo de realização de um trabalho para satisfazer a necessidade de um consumidor cujo resultado poderá ser tangível ou intangível”.

O setor de prestação de serviços caracteriza-se por apresentar uma peculiaridade que se expressa no caráter imaterial de sua produção e na grande heterogeneidade de suas atividades, onde se identificam formas bastante diferenciadas no que concerne à organização do trabalho. Neste aspecto, observam-se serviços que variam da baixa ou nenhuma qualificação, em especial aqueles que dependem do uso exclusivo da força do trabalho humano, até os serviços com alta intensidade de recursos tecnológicos (IBGE, 2020).

No Brasil, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no ano de 2020 o setor de serviços responde por 72,8% do PIB brasileiro. Já o estado do Rio Grande do sul é a quarta economia do Brasil pelo tamanho do PIB, segundo dados do IBGE de 2017, participando o setor de Serviços com 68,5% do VAB (Valor Adicionado Bruto) do estado (GOVERNO ESTADUAL, 2020).

No mês de junho no ano de 2021, em meio a pandemia de covid-19, o setor de serviços teve uma alta de 21,1% em relação ao mesmo período no ano de 2020 (NITAHARA, 2021). No primeiro semestre de 2021 o setor teve uma alta de 9,5% na comparação com o mesmo semestre do ano de 2020 (NITAHARA, 2021).

2.2 Região do Litoral Norte Gaúcho

Em 1991 foi criado o Conselho Regional de Desenvolvimento (COREDE) Litoral e é composto por vinte e um municípios: Arroio do Sal, Balneário Pinhal, Capão da Canoa, Capivari do Sul, Caraá, Cidreira, Dom Pedro de Alcântara, Imbé, Itati, Mampituba, Maquiné, Morrinhos do Sul, Mostardas, Osório, Palmares do Sul, Terra de Areia, Torres, Tramandaí, Três Cachoeiras, Três Forquilhas e Xangri-lá. O COREDE dessa região apresenta o maior crescimento populacional do Estado e também deve-se considerar que há um grande fluxo de população temporária nessa região destinadas às praias durante o verão (COREDE, 2015).

Em 2010, o COREDE Litoral possuía uma população de 254.373 habitantes, 2,77% da população do Estado, sendo os municípios mais populosos: Capão da Canoa, Tramandaí, Osório, Torres e Imbé (COREDE, 2015).

A economia do COREDE Litoral apresenta grande participação do setor de serviços e da Construção Civil (COREDE, 2015). Segundo dados do COREDE Litoral a região apresentou, em 2012, um PIB de R\$ 4,7 bilhões, representando 1,7% do total do Estado. Em 2012 o município de Osório possuía o maior PIB do COREDE Litoral com aproximadamente R\$794 milhões, seguido pelo município de Capão da Canoa (R\$ 654 milhões), Tramandaí (R\$ 534 milhões) e Torres (R\$ 530 milhões) (COREDE, 2015).

No que diz respeito aos setores que compõem o VAB do COREDE Litoral em 2012, O setor de Serviços é responsável por 76,7%, a indústria por 13,9% e agropecuária por 9,4%. Os municípios que se destacam no setor de serviços são Osório (17,2% do VAB), Capão da Canoa (15,3%), Tramandaí (12,85) e Torres (12,3%) (COREDE, 2015).

No VAB dos Serviços, os segmentos mais representativos são a administração pública (37,9%), as atividades imobiliárias e aluguéis (21,5%) e o comércio e serviços de manutenção e reparação (13,7%).

Em regiões como a do Litoral Norte, onde o turismo e o fluxo de população temporária no verão movimentam o comércio local, gerando muitos empregos, os impactos do isolamento social geraram grande queda na arrecadação de empresas locais.

De acordo com dados do IBGE (2020), com o surgimento da pandemia da covid-19, em abril de 2020, o volume de atividades turísticas apresentou uma redução de 54,5% em relação a março de 2019, resultando na maior queda no setor desde 2011. As medidas adotadas para controle da epidemia como isolamento social e quarentena, atingiram de forma mais evidente empresas que compõem as atividades do turismo, como transporte aéreo, restaurantes e hotéis. Em relação a abril de 2019, essa retração foi de 67,3% e se deu devido à queda de quase R\$ 90 bilhões nesses segmentos.

Segundo estudo realizado por Paiva *et. al* (2021), utilizando dados do ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) nota-se uma arrecadação no ano de 2020 29% superior ao ano de 2019 entre os meses de abril e outubro, considerada a “baixa temporada” no litoral gaúcho, demonstrando uma migração de pessoas para esta região do estado, onde muitas pessoas possuem casas que normalmente são habitadas na época de “alta temporada”, período de dezembro a março, esse comportamento pode ser explicado pela busca por maior segurança em relação ao covid-19. Neste mesmo estudo percebe-se a queda na arrecadação de ICMS durante o ano de 2020 no mês de dezembro, mostrando uma alteração na demanda pelo litoral durante o ano pandêmico.

Mesmo com maior número de pessoas migrando para a região, as restrições impostas ao comércio local limitaram a circulação nos estabelecimentos, muitas vezes restringindo por completo o acesso das pessoas a alguns serviços.

Houveram diversos protocolos de distanciamento social, onde cada bandeira determinava um nível de interação social. Durante uma das piores fases da pandemia os protocolos impunham restrições severas como o funcionamento somente de serviços essenciais, onde, por exemplo os restaurantes puderam trabalhar somente com tele entrega ou pegue e leve, hotéis e pousadas somente com 40% dos leitos ocupados e casas noturnas e bares foram proibidos de funcionar (Prefeitura de Imbé, 2021). Na construção civil as obras só eram permitidas se fossem relacionadas com a pandemia, como construção de hospitais, postos de saúde, etc (KANNENBERG, 2021).

3. IMPACTOS DA PANDEMIA NO SETOR DE SERVIÇOS

O enfrentamento da pandemia nos primeiros meses foi focado nas medidas de distanciamento e isolamento sociais, na tentativa de conter a circulação do vírus nas comunidades. Os efeitos disruptivos da pandemia aliados a ignorância popular quase generalizada em frente a situação, a falta de conhecimento sobre a evolução da pandemia e a má gestão por parte dos governos, acabou por catalisar os impactos devastadores nas organizações e nas empresas, provocando prejuízos irreparáveis nas regiões e na sociedade de maneira geral (OSE, 2021).

A economia de serviços se viu em situação onde a perspectiva dos hábitos de consumo, bem como de produção foram alteradas, em especial durante os períodos de isolamento social, o que afetou drasticamente alguns segmentos, em especial aqueles que dependiam da circulação de pessoas. Esses efeitos foram traduzidos na queda de arrecadação de quase 8% no setor apenas no ano de 2020 no país (SILVEIRA, 2021) e seus desdobramentos ainda vem sendo sentidos até hoje. A preocupação e o entendimento desta situação como um todo, visto a sua complexidade, ainda exigirão estudo e reflexão para encontrar novas alternativas para o setor de serviços desta Região.

Dentre as medidas para contenção da pandemia, houve em alguns países, em especial na Europa, o Lockdown (HARTMANN, 2020), já no Brasil foram adotados diferentes modelos de distanciamento social baseados em classificações de risco de contágio e número de mortes, como o modelo de distanciamento controlado do Estado do Rio Grande do Sul (KANNENBERG, 2020), que classificava as regiões do estado em bandeiras de risco, devendo ser adotadas medidas mais rigorosas conforme a classificação emitida pelo governo naquela semana.

Diante deste cenário inóspito e da inexistência de uma vacina, bem como da morbidade, letalidade e mortalidade da coronavírus em escala global, a OMS juntamente com diversos especialistas da área de saúde de vários países afirmou que a principal estratégia para contenção do covid-19 é o isolamento social (AVENI, 2020; GAMA NETO, 2020; REZENDE et al., 2020b; ROSSONI, 2020). Atendendo as recomendações das autoridades nacionais e internacionais de saúde, governadores e prefeitos aderiram a essas medidas restritivas, como o fechamento do comércio e de setores produtivos, redução dos transportes públicos e o distanciamento social

(AVENI, 2020; BARRÍA, 2020; CONTI, 2020; GAMA NETO, 2020). No entanto, se por um lado essas medidas de isolamento social tiveram êxito em seu propósito inicial, por outro, tais precauções geraram um cenário econômico extremamente conturbado e repleto de incertezas com potencial para ocasionar uma recessão global (REZENDE *et al.*, 2020a; PORSSE *et al.*, 2020).

Para autores como Girón-Pérez *et al.* (2020), Rezende *et al.* (2020a) e Rossoni (2020) o setor de serviços será o mais afetado com a pandemia devido as ações dos governos com a perda de milhões de empregos e reconfiguração do trabalho nas organizações. Dentre os setores mais afetados nos primeiros meses de pandemia estão distribuição de alimentos e bebidas, salões de beleza, academias, clínicas dos diversos segmentos e, principalmente, os serviços voltados para o turismo (GIRÓN-PÉREZ *et al.*, 2020; ROSSONI, 2020).

Uma pesquisa realizada pelo SEBRAE e FGV mostra que 16% das empresas estão funcionando da mesma forma que antes da pandemia, 64% estão funcionando com mudanças, 16% estão com o funcionamento interrompido temporariamente e 5% encerraram suas atividades definitivamente (SEBRAE; FGV, 2021). Ainda mostra que o setor de turismo é o mais afetado com a pandemia, tendo seu faturamento uma redução de -59% em relação a uma semana normal, e considerando os serviços de alimentação uma queda de -46% em relação a uma semana normal (SEBRAE; FGV, 2021).

Também de acordo com a pesquisa, apenas 31% das empresas não possuíam empréstimos nem dívidas em 2021. Já o número de empresas com empréstimo vigente, mas com pagamento em dia é de 35%. As empresas que obtiveram empréstimos, mas não conseguiram pagar, ficando inadimplentes representam são 34% (SEBRAE; FGV, 2021).

Os dados do SEBRAE e FGV mostram que para 65% das empresas do setor de serviços o ano de 2020 representou uma redução de 1/3 no faturamento anual, e 57% das empresas estão com dificuldades para manter seu negócio em funcionamento (SEBRAE; FGV, 2021).

3.1 Impacto no setor de alimentação

Segundo a Resolução da Diretoria Colegiada nº 216 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, é considerado restaurante todo estabelecimento que manipula, prepara, fraciona, armazena, distribui, transporta, expõe à venda e entrega alimentos preparados ao consumo (ANVISA, 2004).

Dados da Fundação Getúlio Vargas mostram que bares e restaurantes participam com 37,45% do setor de turismo (FGV, 2020) e segundo dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, em 2019 os restaurantes representavam 53,3% das vendas turísticas no Brasil (CNC, 2020).

O crescimento deste setor foi fortemente impactado com o início da pandemia de covid-19, e dados da Associação Brasileira de Bares e restaurantes mostram que cerca de 335 mil bares e restaurantes encerraram as atividades no país extinguindo 1,3 milhões de postos de trabalho (ABRASEL, 2021).

Em nota publicada pelo Sindicato de Hospedagem e Alimentação de Porto Alegre e Região em março de 2020 já havia sendo percebida uma queda de 30% no faturamento dos estabelecimentos do segmento da gastronomia (SINDHA, 2020).

Com isso algumas medidas de auxílio as empresas foram realizadas pelo governo, como redução da taxa de juros para 3,75%, liberação de R\$ 15 bilhões em benefícios para trabalhadores informais e autônomos, postergação de pagamento de dívida em até 60 dias e o adiamento de três meses do pagamento de tributos federais para empresas (FGV, 2020). Também foi instituído pelo Governo Federal o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda que oferecia medidas trabalhistas para enfrentar a calamidade pública decorrente do covid-19 (MTE, 2020).

3.2 Impacto no setor de hotelaria

O setor de turismo e hotelaria é vulnerável a crises e a desastres, pois se baseia em infraestrutura, capacidade de se movimentar livremente e na percepção de segurança das pessoas (AKRON *et al*; 2020).

Isso se comprova com o início da pandemia em 2020, segundo dados do IBGE (2020) em abril de 2020 o volume de atividades turísticas apresentou redução

de 54,5% em relação a março de 2019, sendo esta a maior queda no setor desde 2011.

Dados trazidos por Bevilaqua (2020) trazem uma reflexão sobre regiões que dependem expressivamente da economia do turismo, como Gramado, localizada na serra gaúcha, onde o turismo representa 85% da economia do município. Segundo o autor, é necessário se investir em tecnologia e indústria para se ter outra alternativa além do turismo (BEVILAQUA, 2020).

3.3 Impacto no setor de eventos

Segundo a Comissão Nacional de Classificação (IBGE, 2022), as empresas que fazem parte do setor de eventos podem ser compreendidas como prestadoras de serviço com relação direta ou indireta à realização de eventos.

Os eventos estão diretamente relacionados ao convívio social, e uma de suas características é a aglomeração de pessoas, com a pandemia de Covid-19 o setor foi fortemente atingido pelas medidas de segurança adotadas pelos governos, sendo totalmente proibidos durante a pandemia.

Silva (2022) citando dados da Abrape diz que o setor de eventos é responsável por cerca de 4% do PIB brasileiro e estima-se que as medidas restritivas impactaram 97% das empresas do setor, deixando de faturar em torno de R\$230 bilhões em 2020 e 2021.

Dados indicam que 40% das empresas do setor de eventos mudaram o modelo de negócios durante a pandemia, 60% encerraram as atividades e 95% registraram queda brusca no faturamento (ASSÉ, 2021).

3.4 Impacto na construção civil

O setor da construção civil é um setor chave, pela sua capacidade de gerar efeitos na produção, na renda e no emprego, o que torna essa atividade fundamental para o desenvolvimento econômico do país (CUNHA, 2012).

Conforme a Lei Federal de enfrentamento ao Covid-19, nº13.979/2020, o setor da construção civil é considerado essencial (BRASIL, 2020), e foi fundamental para garantir a renda e geração de milhares de empregos conforme relatório

publicado pelo banco de dados da Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC, 2020).

Outro problema encontrado no setor em 2020, conforme dados da CBIC com participação da Confederação Nacional da Indústria, foi a falta ou alto custo de matéria-prima, chegando a uma alta de preços no período de janeiro a novembro de 17,72%, e alguns insumos chegaram a registrar aumento superior a 50% no mesmo período (CBIC, 2020).

3.5 Impacto no setor de entretenimento (cinemas)

Gomes (2011) considera o lazer como uma necessidade humana e dimensão da cultura caracterizada pela vivência lúdica de manifestações culturais no tempo/espaço social. Isto inclui as diversas práticas corporais, a festa, o cinema, o teatro, pintura, entre outros (GOMES, 2011).

Com a chegada da pandemia no Brasil em 2020, o setor de mídia e entretenimento foi fortemente afetado, tendo suas atividades interrompidas, despencando 70,4% sua receita conforme dados do jornal Estado de Minas (2021). Segundo Brêda (2021) cerca de 300 salas de cinema foram fechadas no Brasil desde o início da pandemia.

A diminuição da quantidade de salas acontece graças ao tempo de paralisação devido a pandemia, marcando a maior crise do setor em todos os tempos, segundo o presidente da Federação Nacional das Empresas Exibidoras Cinematográficas (Feneec) Ricardo Dafini Leite em uma entrevista para o jornal Folha de São Paulo (BRÊDA, 2021).

O presidente da Feneec ainda afirma que mesmo tendo uma expectativa de aumento e bilheterias indo bem, ninguém pode garantir que futuramente não haverá risco de fechamento pois a pandemia ainda não está totalmente resolvida (BRÊDA, 2021).

Em meio às restrições e orientações de distanciamento social, umas das alternativas foi o formato de cinema drive-in, onde uma grande tela é instalada em locais abertos como estacionamentos e as pessoas podem assistir os filmes de seus carros com a trilha sonora sendo transmitida por frequência de rádio FM (MANSQUE, 2020). Uma das empresas de cinema que atuam na região do litoral norte adotou

esta nova modalidade, instalando um cinema drive-in no município de Xangri-lá (MANSQUE, 2020).

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

Para realização deste estudo optou-se por realizar uma pesquisa qualitativa, com foco em empresas dos seguintes segmentos: bares e restaurantes, hotéis, casas noturnas, construtoras e cinemas. Estes segmentos foram escolhidos devido sua maior presença na região pesquisada, tornando-se mais fácil obter amostras para o estudo.

Os dados foram coletados com base em um questionário estruturado (anexo 1) para obtenção de informações como mês de maior e menor arrecadação, número de demissões e admissões, mas essencialmente a pesquisa é qualitativa, sendo boa parte dela aberta para relatos livres das dificuldades encontradas durante a pandemia e informações que os entrevistados achassem pertinentes ao estudo. Os questionários foram aplicados do mês de dezembro de 2021 a março de 2022, sendo disponibilizados via Google formulários.

Primeiramente, o contato foi feito através de e-mail, com explicação do objetivo do trabalho e informado o comprometimento com o sigilo dos dados obtidos. Com as empresas que não responderam o primeiro contato, foi realizada uma segunda tentativa através de redes sociais e páginas das empresas. Por fim, com as que ainda não haviam respondido foi realizado contato telefônico, respeitando os protocolos de distanciamento social vigentes durante a realização deste trabalho.

Nos dois primeiros contatos foi enviado o questionário para que as empresas pudessem responder a pesquisa, e também com algumas empresas foi realizada uma conversa para obtenção de dados pertinentes ao estudo que elas gostariam de compartilhar.

O questionário buscou entender a situação das empresas no período pré pandemia, coletando dados de 2019 e no período da pandemia, nos anos de 2020 e 2021.

Além dos dados de arrecadação, número de funcionários e admissões e demissões, foi questionado se a empresa obteve algum incentivo financeiro, ajuda ou linha de crédito do governo estadual ou federal e se encontrou alguma dificuldade para conseguir insumos para execução das atividades. Por fim a empresa também

pode contribuir com qualquer informação referente às dificuldades encontradas durante a pandemia e adaptações necessárias para enfrentá-la.

Com as empresas que aceitaram ter uma conversa por telefone e pessoalmente, nestas conversas transcritas foram abordadas as dificuldades que, de forma geral, foram enfrentadas nos últimos anos, e informações que as mesmas achavam pertinentes compartilhar no estudo.

Ao todo foram enviados 42 questionários para as empresas dos segmentos pesquisados sendo a configuração das empresas apresentadas na tabela abaixo.

Tabela 1- empresas convidadas para a pesquisa

Segmento	Nº de empresas convidadas	Municípios	Nº de empresas participantes	Cidades das participantes
Restaurantes	12	Capão da Canoa, Xangri-lá, Cidreira, Pinhal, Imbé, Osório, Tramandaí, Torres	5	Tramandaí, Imbé, Torres, Xangri-lá
Hotéis	10	Capão da Canoa, Xangri-lá, Pinhal, Imbé, Osório, Tramandaí, Torres	2	Tramandaí, Xangri-lá
Construtoras	8	Capão da Canoa, Xangri-lá, Pinhal, Tramandaí, Osório, Torres	3	Capão da Canoa, Tramandaí e Xangri-lá
Casas Noturnas	10	Capão da Canoa, Xangri-lá, Imbé, Tramandaí, Osório, Torres	2	Osório e Imbé
Cinemas	2	Capão da Canoa, Torres	1	Torres

5. RESULTADOS

Empresas de cinco segmentos colaboraram com a pesquisa: restaurantes, hotéis, construtoras, casas noturnas e cinemas. Infelizmente muitas empresas não

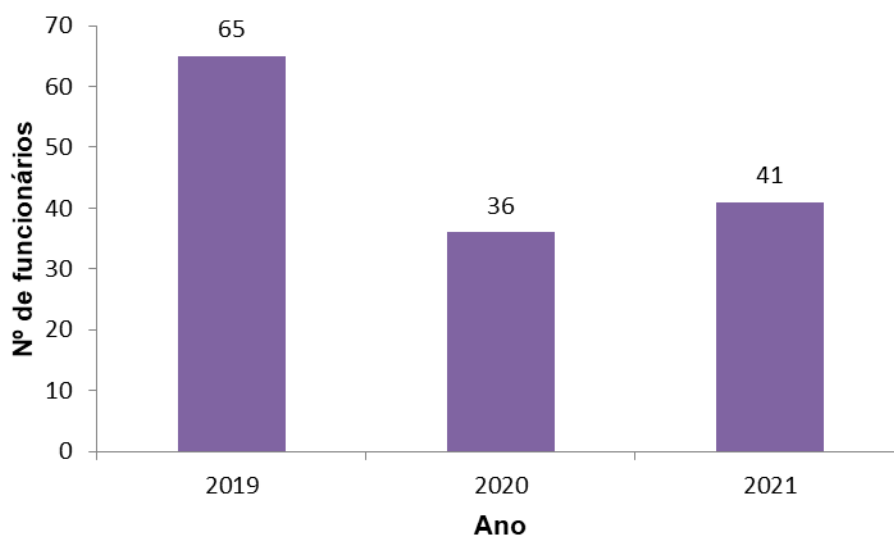
quiseram colaborar com o estudo, totalizando 13 empresas participantes, sendo 5 restaurantes, 2 hotéis, 3 construtoras, 2 casas noturnas e 1 cinema..

5.1 Restaurantes

No setor de alimentação 12 empresas foram convidadas para participar da pesquisa, porém somente cinco empresas aceitaram, elas estão localizadas nas cidades de Tramandaí, Imbé, Torres e Xangri-lá. O restaurante com mais tempo de atuação trabalha na região há 24 anos, e o mais novo está atuando há quatro anos no ramo. De todos os restaurantes entrevistados, somente um atua há mais de 10 anos na região.

Quanto ao número de funcionários, todos os estabelecimentos tiveram que desligar alguns funcionários durante o ano de 2020. O gráfico 1 mostra a soma do número total de funcionários nos anos de 2019, 2020 e 2021 nas empresas do ramo de alimentação entrevistadas.

Gráfico 1- Soma do número total de funcionários em 2019, 2020 e 2021 - Restaurantes.



Uma das empresas relatou que possuía um grande número de funcionários, pois além do restaurante, eles trabalhavam prestando serviços de alimentação para festas e eventos, e como durante a pandemia foi proibido qualquer tipo de aglomeração, ficou insustentável manter todos os funcionários, ainda mais durante a época em que a empresa ficou sem atendimento presencial.

Outro restaurante entrevistado relatou que houve a perda de um funcionário que faleceu devido ao vírus.

Houve um pequeno aumento no número de funcionários em 2021, mas não chegando ao mesmo número de funcionários que 2019. Houveram alguns relatos sobre a preferência por *delivery* dos consumidores permanecer mesmo após a liberação do comércio, impactando no número de funcionários necessários para execução das atividades. Um dos estabelecimentos relatou que no final do ano de 2021, em dezembro, quando já havia uma grande quantidade de veranistas na região, o número de atendimentos presenciais no restaurante era bem menor que o de antes da pandemia, não sendo necessária a contratação de novos atendentes para a “alta temporada”, sendo o maior número de vendas por *delivery*.

Durante o ano de 2020, houve vários decretos que regulavam o funcionamento de certas atividades. A tabela 2 mostra qual período e por quanto tempo os estabelecimentos permaneceram totalmente fechados, também se o local trabalhou somente com *delivery* algum momento e por quanto tempo.

Tabela 2 - Interrupção das atividades e adesão ao delivery.

Restaurante	Tempo fechado	Período	Trabalhou somente com delivery?
R1	7 meses	Março à Outubro/2020	NÃO
R2	5 meses	Março à Agosto/2020	SIM – 7 meses
R3	45 dias	Março à Abril/2021	SIM – 3 meses
R4	30 dias	Março/2021	SIM – 30 dias
R5	2 meses	Março à Maio/2020	SIM – 2 meses

Todos os restaurantes participantes da pesquisa tiveram que interromper as atividades totalmente em algum momento. O restaurante que ficou maior tempo sem atividade ficou 7 meses fechado. Nenhum dos locais ficou menos que 30 dias sem poder funcionar.

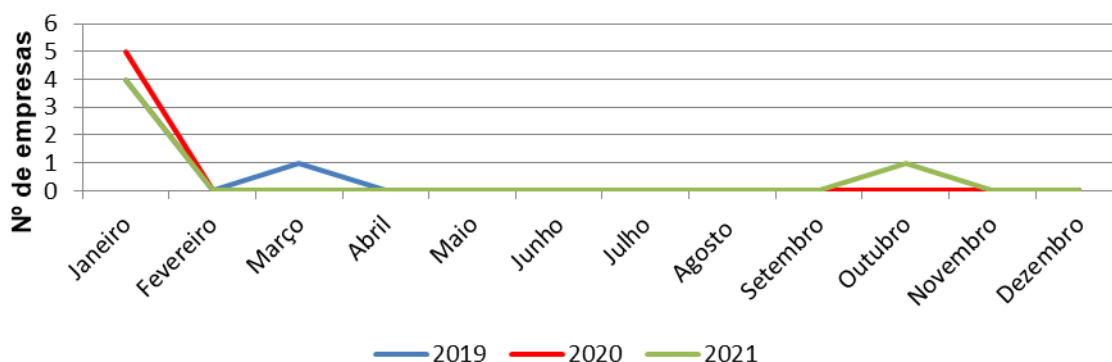
O *delivery* foi um grande aliado para o enfrentamento da crise causada pela pandemia. Dos cinco restaurantes entrevistados, quatro deles tiveram que trabalhar somente com *delivery* durante algum período de tempo. Das quatro empresas que aderiram a esse método de trabalho, três delas nunca haviam trabalhado com *delivery* antes, tendo que se adaptar a esse novo método, sendo essa a maior dificuldade para a reabertura dos negócios.

Em um relato, um dos estabelecimentos comentou que mesmo após a permissão do governo para trabalhar somente com *delivery*, houve muita demora do

restaurante em se adaptar pois nunca haviam trabalhado dessa forma. Houveram diversas dificuldades, desde adquirir embalagens para os alimentos, próprias para *delivery*, que estavam em falta na região, até encontrar funcionário para realizar as entregas dos alimentos. Segundo pesquisa feita pelo Instituto Locomotiva, compras feitas por aplicativos cresceram cerca de 30% durante a pandemia, e 39% das pessoas entrevistadas disseram utilizar essa plataforma para compra de alimentos (BOND, 2020).

Quanto a receita dos restaurantes, a maioria manteve a mesma tendência de antes da pandemia, sendo o melhor mês de vendas em janeiro, salvo algumas exceções como mostra o gráfico 2.

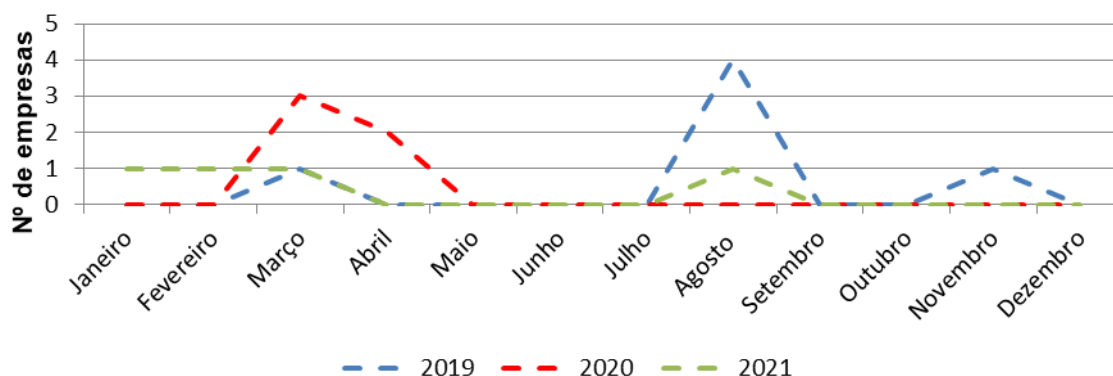
Gráfico 2 - Meses de maior arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Restaurantes.



Percebe-se que a grande maioria dos restaurantes venderam mais em janeiro, um dos meses da “alta temporada”. Em um comentário importante de um dos entrevistados ele fala que mesmo seguindo a tendência dos anos anteriores a pandemia, a arrecadação durante a pandemia foi muito menor em relação aos valores arrecadados antes dela. Os entrevistados não quiseram expor valores de arrecadação, mas este entrevistado estima uma queda de 30% em relação aos anos anteriores a pandemia.

Já sobre os meses com pior receita houveram muitas variações. A maioria dos restaurantes não seguiram a tendência dos anos pré-pandemia, como mostra o gráfico 3.

Gráfico 3- Meses de menor arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Restaurantes.



Em alguns locais não houve nem mesmo arrecadação, pois o estabelecimento ficou totalmente fechado sem poder realizar vendas. Também se identifica alguns meses de “alta temporada” como meses de baixa receita, diferenciando o ano de 2020 dos anteriores onde as vendas são maiores durante os meses de verão.

Por fim, ao fazer um levantamento geral da situação durante a pandemia, as empresas relataram algumas das principais dificuldades encontradas, como, falta de apoio dos governos durante o período da pandemia, alta no preço dos insumos, incertezas quanto a reabertura do comércio e possibilidade de um novo fechamento ou *lockdown*, incoerência das bandeiras do sistema estadual com a gestão municipal e ter que manter o pagamento dos salários dos funcionários em dia mesmo com os estabelecimentos fechados.

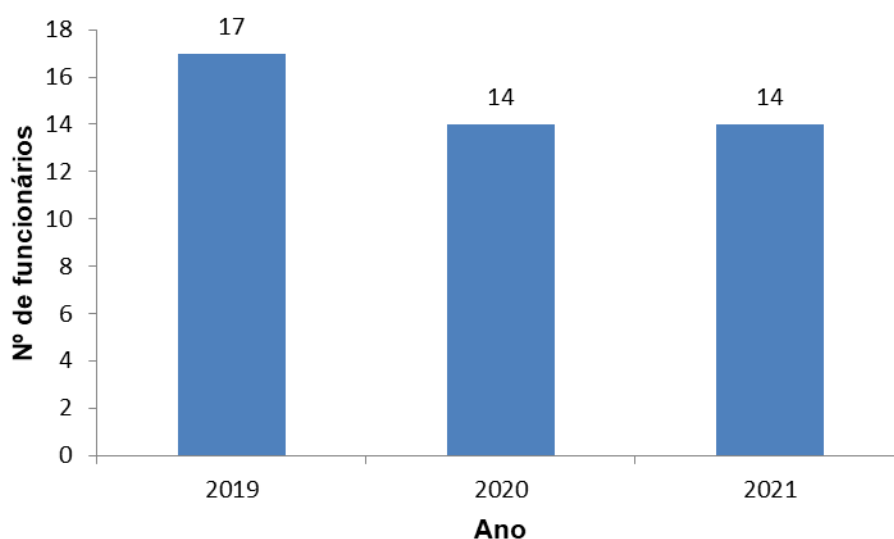
5.2 Hotéis

No setor hoteleiro foram convidadas dez empresas para colaborar com a pesquisa mas apenas dois estabelecimentos participaram. Houve tentativa de contato com diversas empresas da região, porém a maioria decidiu não participar alegando, principalmente, falta de tempo para responder as perguntas e falta de conhecimento dos dados solicitados.

Um dos hotéis participantes está localizado na cidade de Tramandaí e atua na região há mais de 40 anos, sendo uma empresa familiar, passada de geração para geração. Já a outra empresa está localizada na cidade de Xangri-lá, atuando a mais de 16 anos no ramo da hotelaria.

O espaço físico de uma empresa para outra é bem diferente, pois uma delas possui uma grande estrutura com piscinas e áreas para lazer, enquanto a outra possui menos opções de espaços de lazer. O gráfico 4 mostra o número a soma do número total de funcionários nas empresas de hotelaria entrevistadas nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Gráfico 4- Soma do número total de funcionários em 2019, 2020 e 2021 - Hotéis.



Mesmo com o avanço da pandemia e a diminuição no número de hóspedes nos hotéis, o número de demissões foi menor, comparativamente a outros setores. Durante a entrevista para a pesquisa, os proprietários relataram que fizeram o máximo de esforços possíveis para não demitir nenhum funcionário, sendo apenas feito acordos para diminuição de carga horária ou suspensão temporária das atividades. Um dos proprietários deu o relato de que a maioria das empresas da região são familiares e de pequeno porte, sendo os funcionários que exercem as atividades como “parte da família” ficando muito difícil demiti-los, pois sabem que na maioria das vezes, aquela renda é o único sustento de toda família do colaborador.

Assim como outras empresas, os hotéis tiveram que se adequar a nova realidade da pandemia. Os decretos dos governos estaduais e municipais permitiram o funcionamento dos estabelecimentos somente com a capacidade reduzida do número de leitos. A tabela 3 mostra o período em que os estabelecimentos interromperam suas atividades e também a capacidade permitida para acomodação de pessoas.

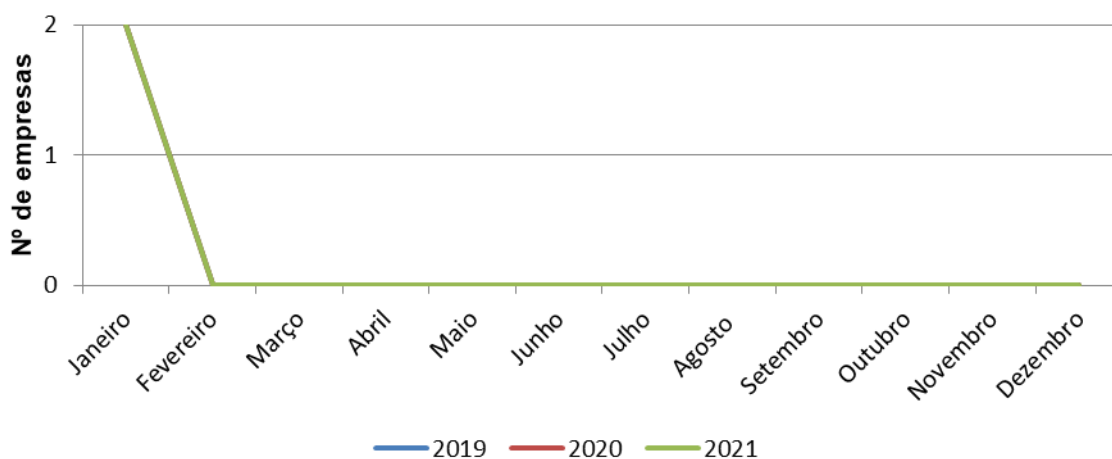
Tabela 3 - Interrupção das atividades e redução da capacidade.

Hotel	Tempo fechado	Período	Capacidade permitida	Período
H1	15 dias	Março/2020	60% dos leitos	Abril à dezembro/2020
H2	9 meses	Março à dezembro 2020	60% dos leitos	Janeiro à Março/2021

O hotel H2 relatou que ficou fechado por um grande período de tempo, pois ocorreu o falecimento do proprietário devido ao vírus. Segundo a administradora o proprietário era o único responsável pelo gerenciamento do estabelecimento e quando ocorreu este triste acontecimento não havia ninguém capacitado para dar continuidade às atividades no local.

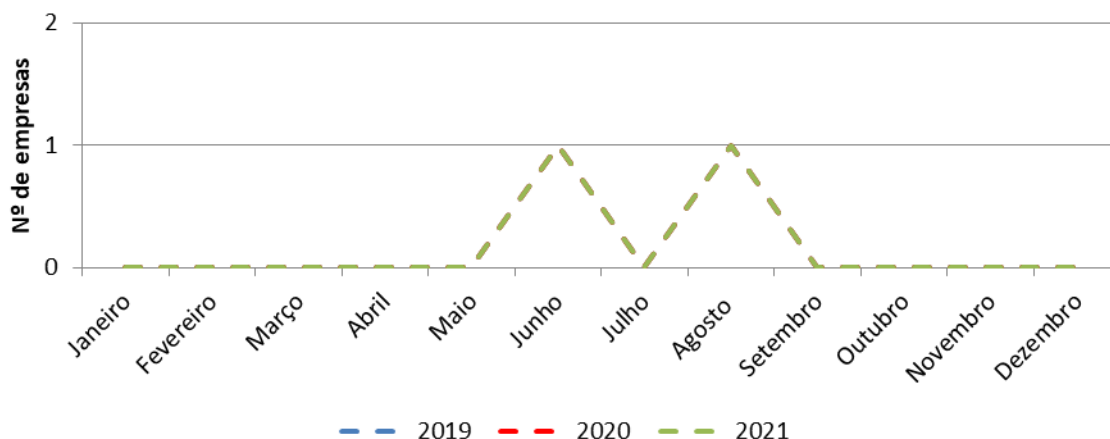
Com as empresas fechadas ou com sua capacidade reduzida, a arrecadação das empresas ficou bastante prejudicada. O gráfico 5 mostra os meses com maior arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 e o gráfico 6 os meses de menor arrecadação nestes mesmos anos.

Gráfico 5- Meses de maior arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Hotelaria.



Todas as empresas responderam que o mês de janeiro foi o de maior arrecadação nos três últimos anos, coincidindo o período pré-pandemia em 2019 com os anos da pandemia 2020 e 2021.

Gráfico 6 - Meses de menor arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 - Hotelaria.



Já para uma das empresas, o mês de menor arrecadação foi junho, nos três últimos anos, e para a outra empresa foi agosto. Segundo os respondentes, mesmo havendo a coincidência dos meses das maiores e menores arrecadações pré-pandemia e durante a pandemia serem os mesmos, os valores arrecadados foram muito abaixo dos atingidos nos anos anteriores a 2020.

Um dos hotéis comentou que mesmo trabalhando com 60% da capacidade dos leitos, não havia demanda para preenchimento dessas vagas e que sua receita nos melhores meses de arrecadação em 2020 foi em torno da metade da receita de 2019. Já em 2021 a demanda foi um pouco maior que 2020, mas ainda assim não chegando a demanda dos anos anteriores a pandemia.

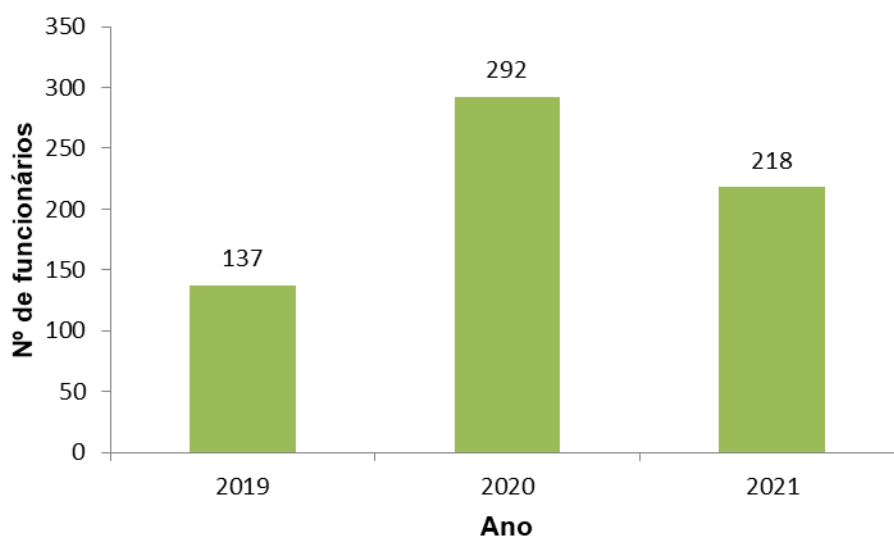
Para os respondentes além do medo devido ao alto número de mortes decorrentes do vírus, a falta de cumprimento das medidas de proteção por parte das pessoas, como o uso de máscaras, fez com que muitas tivessem medo de sair e hospedar-se em outros lugares. Também foi citado que no ano de 2021, após o início da vacinação, as pessoas voltaram a frequentar os hotéis, aumentando o movimento, mas ainda não atingido o esperado pelos proprietários ou a quantidade observada nos anos anteriores.

5.3 Construtoras

No setor da construção civil foram convidadas 8 empresas da região para participar da pesquisa mas apenas três empresas colaboraram. As empresas estão localizadas nas cidades de Capão da Canoa, Tramandaí e Xangri-lá, atuando na região há 20, 30 e 25 anos respectivamente.

O ramo da construção civil emprega muitas pessoas na região. O gráfico 7 mostra a soma total do número de funcionários nas três empresas nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Gráfico 7- Soma total do número de funcionários nos anos de 2019, 2020 e 2021 – Construtoras.



Contrariamente ao observado nos outros setores, na construção civil o número de funcionários aumentou durante a pandemia, sendo 2020 o ano com maior número de funcionários nas empresas entrevistadas. Dados do Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Novo Caged), No Brasil somente durante o mês de agosto de 2020, foram criados quase 150 mil novos contratos de trabalho no setor, surgindo essa demanda devido a procura por imóveis também ter aumentados, sendo essa uma das consequências do isolamento social (CBIC, 2020).

Por se tratar de um serviço essencial, a construção civil não precisou interromper suas atividades por muito tempo como mostra a tabela 4.

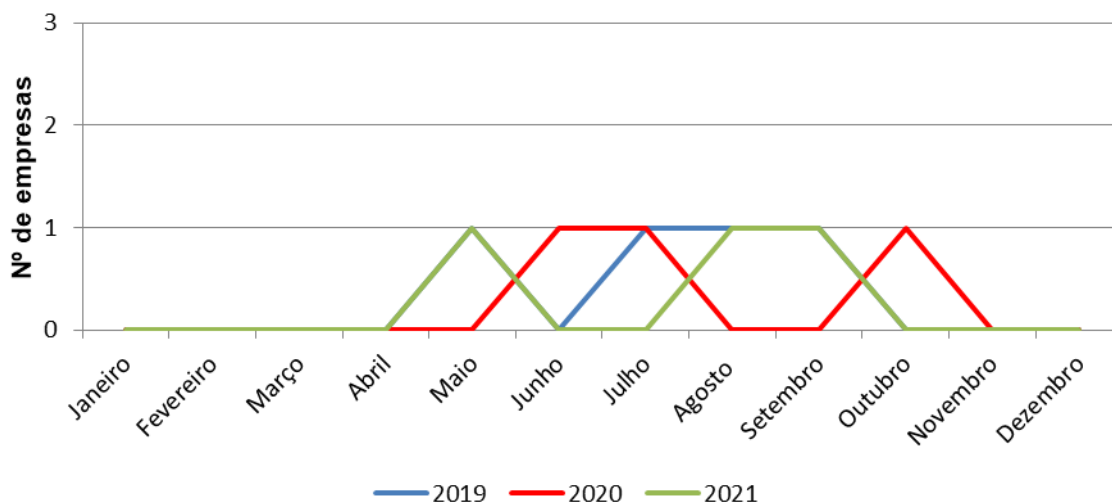
Tabela 4 - Interrupção das atividades - Construtoras.

Construtora	Tempo Fechada	Período
C1	15 dias	Março/2020
C2	Não fechou	-
C3	15 dias	Março/2020

Apenas duas empresas interromperam as atividades e por um período curto. Quanto aos meses de maior arrecadação, variam muito de uma empresa para outra

como mostra o gráfico 8, podendo ser efeito de venda de imóveis prontos ou começo de novas obras.

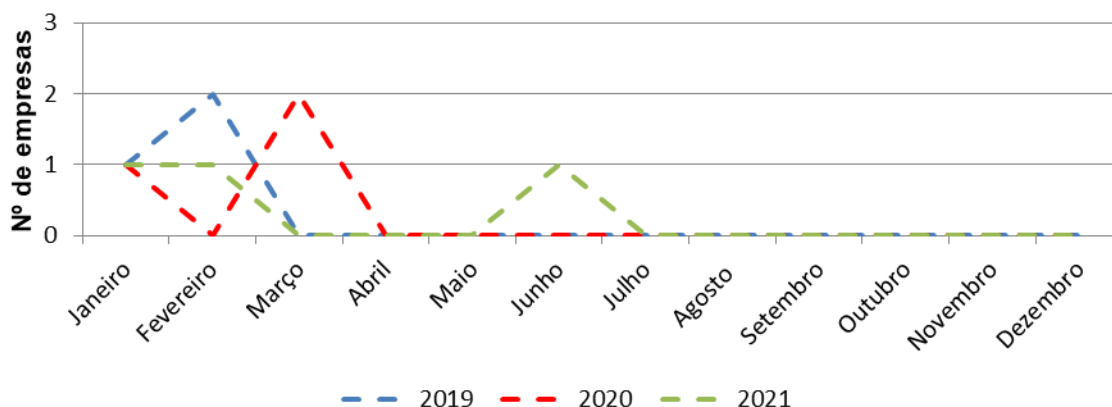
Gráfico 8 - Meses de maior arrecadação nos anos de 2019,2020 e 2021 - Construtoras.



Os meses de maior arrecadação variam bastante, mas percebe-se que os anos de 2019 e 2021 foram semelhantes aparecendo os meses de maio, agosto e setembro como os de maior receita.

Os meses de menor arrecadação também variam bastante conforme mostra o gráfico 9.

Gráfico 9 - Meses de menor arrecadação nos anos de 2019,2020 e 2021 - Construtoras.



Percebe-se que em 2020 o mês com pior receita para duas das empresas respondentes foi março, o mesmo período em que se iniciou a pandemia no Brasil. Também se observa que a maioria dos meses de menor arrecadação são de “alta

temporada”, diferenciando a construção civil dos demais setores que arrecadam mais durante esta época do ano.

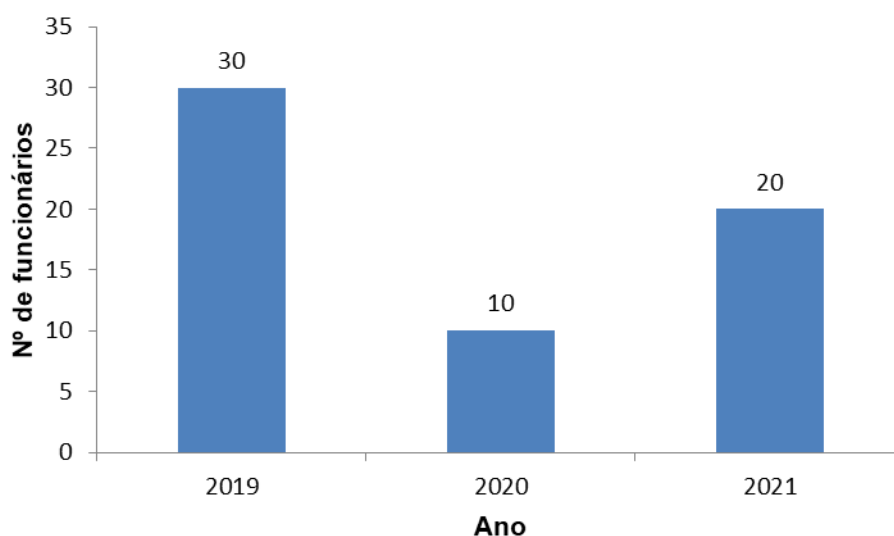
5.4 Casas noturnas

No setor de eventos, foram convidadas 10 casas noturnas que atuam na região, porém somente duas empresas colaboraram com a pesquisa.

As empresas respondentes estão localizadas nas cidades de Imbé e Osório e atuam na região a 22 e 8 anos respectivamente.

O setor de eventos foi bastante afetado durante a pandemia, fazendo com que as empresas tivessem que reduzir o número de funcionários durante o tempo em que permaneceram fechadas como mostra o gráfico 10.

Gráfico 10 – Soma total do número de funcionários nos anos de 2019, 2020 e 2021 – Casas Noturnas.



A queda no número de funcionários das empresas foi maior no ano de 2020. Em uma das entrevistas o proprietário relatou que tem um número muito pequeno de funcionários da própria empresa, sendo a maioria terceirizados. Durante a pandemia com o fechamento das casas noturnas e proibição de eventos o contrato com a empresa terceirizada foi suspenso.

A tabela 5 mostra o período de fechamento das casas noturnas entrevistadas.

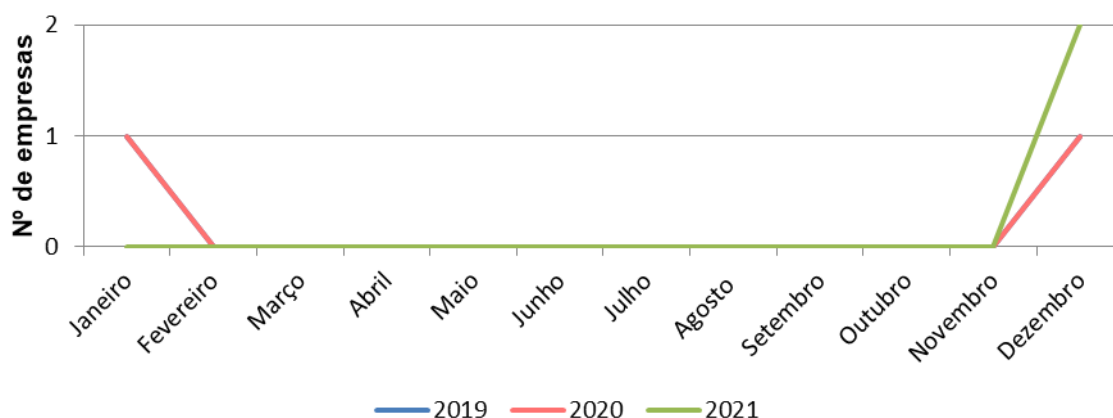
Tabela 5 - Interrupção das atividades - Casas Noturnas.

Casa Noturna	Tempo fechada	Período
CN1	7 meses	Março a outubro/2020
CN2	15 meses	Março/2020 a Junho/2021

O tempo em que as empresas permaneceram fechadas foi extremamente longo. A empresa CN2 ficou mais de um ano sem poder realizar nenhum tipo de evento. Esse tempo fechado foi extremamente difícil, impactando financeiramente nestas empresas.

O gráfico 11 mostra os meses de melhor arrecadação nos anos de 2019, 2020 e 2021 das empresas entrevistadas. Se percebe a relação de dependência da receita do setor com os meses de “alta temporada”, quando há maior número de pessoas na região.

Gráfico 11 - Meses de maior arrecadação nos anos de 2019,2020 e 2021 - Casas Noturnas.



Quanto aos meses de menor arrecadação, em 2019 para ambas as empresas o pior mês foi julho. Durante o ano de 2020 ambas responderam que todos os meses em que estiveram fechadas não havia nenhuma receita, logo todos os meses foram ruins. A empresa CN2 permaneceu fechada durante alguns meses do ano de 2021 e também elencou estes meses como os piores em relação a arrecadação, já a empresa CN1 comentou que o mês de agosto foi o de menor arrecadação para ela.

Ambas as empresas relataram que foi muito difícil enfrentar a pandemia, e uma delas ainda relatou que ficou com uma dívida muito grande, pois além de não poder trabalhar durante um longo período, ainda teve de pagar aluguel mesmo com o espaço fechado, não conseguindo nenhum tipo de negociação com o proprietário

do imóvel para ajuste do aluguel durante a pandemia. Para arcar com as despesas o proprietário teve que conseguir um empréstimo pessoal no banco, e mesmo assim o valor não foi suficiente para quitar todas as dívidas.

5.5 Cinemas

A região do litoral norte possui apenas duas empresas de cinema, uma localizada em Capão da Canoa e a outra em Torres, e durante a elaboração do trabalho somente uma delas concordou em participar da pesquisa.

A empresa participante atua na região a 8 anos e possui cinco funcionários apenas.

Durante a pandemia o local ficou 14 meses fechado, do período de março de 2020 a maio de 2021. Mesmo fechada durante todo este período não precisou realizar demissões, mantendo até hoje os mesmos funcionários.

Durante os anos de 2019 e 2020, o mês apontado como de maior arrecadação foi janeiro, antes da chegada da pandemia no Brasil, já em 2021 o melhor mês foi setembro. Já o mês de pior arrecadação no ano de 2019 foi agosto, e em 2020 e 2021 todos os meses que o local esteve fechado, pois não houve nenhuma receita na empresa.

Após a retomada das atividades, o proprietário relatou que teve que trocar alguns insumos utilizados no local, como por exemplo, milho de pipoca, refrigerantes e chocolates, pois estavam todos vencidos devido ao tempo que a empresa ficou fechada. Além disso, foi comentado que a redução na capacidade das salas de cinema afeta bastante a receita empresa pois limita o acesso do número de pessoas e venda de ingressos por sessão.

5.6 Considerações gerais

Durante as entrevistas, algumas outras informações foram obtidas.

Das 13 empresas entrevistadas de diversos setores de serviços, apenas seis delas dos ramos de alimentação, hotelaria e construção civil obtiveram algum auxílio do governo, tendo a grande maioria utilizado o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda para ajudar no pagamento da folha salarial dos funcionários.

Também foi relatado por 8 das 13 empresas entrevistadas que em algum momento durante a pandemia houve dificuldade para obtenção de insumos para exercer as atividades. No setor de alimentação itens como frutos do mar, arroz e óleo ficaram escassos no mercado, já no setor de hotelaria itens como luvas de borracha, materiais para desinfecção e álcool foram difíceis de adquirir. Para a construção civil além da falta de materiais de construção como aço e cimento, a alta nos preços foi um dos fatores que mais impactou o setor durante a pandemia.

Durante a entrevista com os restaurantes localizados na cidade de Imbé, houve relatos de que durante o ano de 2021 um decreto publicado pela prefeitura impossibilitou os restaurantes localizados na Barra do rio Tramandaí de funcionarem até mesmo com *delivery*. O decreto municipal nº 3.849/2021 (IMBÉ, 2021) proibiu o funcionamento de quiosques localizados em áreas públicas, porém segundo os proprietários das concessões públicas dos locais, a última licitação criada para estes espaços foi no ano de 1989, não restando nenhum estabelecimento no local que possua características de quiosque, e sim restaurante.

Em geral, a adaptação às novas regras de distanciamento social foi difícil para todos os setores pesquisados.

6. CONCLUSÃO

É nítido o impacto da pandemia de covid-19 em todo planeta e é difícil eleger algum segmento que não tenha sido afetado por ela. O setor de serviços é um pilar muito importante para a economia tanto nacional, quanto da região pesquisada. Este trabalho mostrou uma parte do impacto causado no setor de serviços na região do litoral norte, podendo ser expandido futuramente para muitos outros setores que foram igualmente afetados.

Todas as empresas dos setores pesquisados foram afetadas pela pandemia, alguns de forma mais branda, outras com um impacto maior.

O setor da construção civil foi essencial para manutenção dos empregos na região, sendo o único setor pesquisado a contratar mão de obra durante o ano de 2020, no auge da pandemia.

As empresas do ramo de alimentação tiveram que se adaptar a novas formas de trabalho, precisando a grande maioria aprender a trabalhar com *delivery* pela primeira vez.

A hotelaria teve que reduzir a capacidade de leitos, adaptar seus espaços para seguir as orientações de distanciamento social e no caso de uma das entrevistadas, retomar as atividades com a perda de uma pessoa importante na equipe.

Por fim as casas noturnas e os cinemas ficaram fechados por períodos extremamente longos, e no caso das casas noturnas, gerando dívidas aos proprietários. Ainda, com o retorno gradual das atividades tiveram que se adaptar com as novas regras de distanciamento social e com capacidade reduzida nos seus espaços físicos.

A pandemia de covid-19 ainda não acabou, mas o avanço na vacinação traz a esperança de retorno a normalidade da vida das pessoas, contudo, as sequelas e consequências deixadas pela pandemia perdurarão por muito tempo.

Conclui-se que o estudo dos impactos causados pela pandemia de covid-19 na região do litoral norte gaúcho é importante para entender como cada empresa enfrentou a pandemia e quais as principais dificuldades encontradas. Espera-se que esta pesquisa sirva como base para novos trabalhos que busquem entender os impactos da pandemia de covid-19 na região e a recuperação, alteração nos padrões dos serviços dos diferentes setores.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. Sistemas de gestão da qualidade – **Fundamentos e formulários**. 2000. Disponível em: <814048ce04d8cdf2b1ba9438be31009791895463.pdf (standardconsultoria.com)>.

Acesso em: 19 de fev. de 2022.

ABRASEL – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Crise leva ao fechamento de 40% dos restaurantes de comida a quilo**. 09 de jun. de 2021.

Disponível em: <[Crise leva ao fechamento de 40% dos restaurantes de comida a quilo - Abrasel](#)>. Acesso em: 17 de jan. de 2022.

AKRON, Sagi. Economic policy uncertainty and corporate investment: Evidence from the U.S. hospitality industry. **Tourism Management**, v. 77. Abril, 2020. Disponível em:

<[Economic policy uncertainty and corporate investment: Evidence from the U.S. hospitality industry - ScienceDirect](#)>. Acesso em: 17 de fev. de 2022.

ANVISA – Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria. **Resolução nº 216, Boas práticas para serviços de alimentação**. 2004. Disponível em: [Ministério da Saúde](#)

(saude.gov.br) >. Acesso em: 23 de fev. de 2022.

ASSÉ, Ralph. Um ano de pandemia: a dura realidade enfrentada pelo setor de eventos. **Estado de Minas**. 19 de mar. de 2021. Disponível em: <[Um ano de pandemia: a dura realidade enfrentada pelo setor de eventos - Economia - Estado de Minas](#)>.

Acesso em: 19 de fev. de 2022.

AVENI, Alessandro. Estratégias pelo trabalho no futuro devidos a pandemia COVID-19. **Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social**, v. II, n 3, p. 4-14, jan./jun. 2020. Disponível em: <[Vista do ESTRATÉGIAS PELO TRABALHO NO FUTURO DEVIDOS A PANDEMIA COVID-19 \(processus.com.br\)](#)>.

Acesso em: 05 de jan. de 2022.

BARRÍA, Cecilia. Coronavírus: o que as grandes economias do mundo estão fazendo para evitar falências e a falta de dinheiro. **BBC News**. 21 de mar. De 2020.

Disponível em: <[Coronavírus: o que as grandes economias do mundo estão fazendo para evitar falências e a falta de dinheiro - BBC News Brasil](#)>. Acesso em 13 de fev. de 2022.

BEVILAQUA, Juliana. Paralisado por conta da pandemia, setor hoteleiro da Serra Gaúcha parte para retomada. **GaúchaZH**. 25 de mai. de 2020. Disponível em: <[Paralisado por conta da pandemia, setor hoteleiro da Serra Gaúcha parte para retomada | Pioneiro \(clicrbs.com.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

BOND, Letycia. Compras por aplicativos têm alta de 30% durante a pandemia. **Agência Brasil**. 29 de abr. de 2020. Disponível em: <[Compras por aplicativos têm alta de 30% durante pandemia, diz pesquisa | Agência Brasil \(ebc.com.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

BREDA, Lucas. Pandemia fecha cerca de 300 salas de cinema pela Brasil e freia expansão do setor. **Folha de São Paulo**. 2021. Disponível em:<[Pandemia fecha cerca de 300 salas de cinema pelo Brasil e freia expansão do setor - 28/12/2021 - Ilustrada - Folha \(uol.com.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

CBIC – Câmara Brasileira da Indústria da Construção. **Apesar de desabastecimento e com nível de atividade no mesmo patamar de 2007, construção foi setor que mais gerou empregos em 2020**. 17 de dez. de 2020. Disponível em: <[Apesar de desabastecimento e com nível de atividade no mesmo patamar de 2007, construção foi setor que mais gerou empregos em 2020 - CBIC - Câmara Brasileira da Indústria da Construção](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

CBIC – Câmara Brasileira da Indústria da Construção. **Setor da construção registra aumento de empregos durante a pandemia..** 26 de out. de 2020. Disponível em: <[Setor da construção registra aumento de empregos durante pandemia - CBIC - Câmara Brasileira da Indústria da Construção](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. **Turismo no Brasil aumenta faturamento em 2,2%, em 2019**. 06 de mar. De 2020. Disponível em: <[Turismo no Brasil aumenta faturamento em 2,2%, em 2019 - Portal CNC \(portaldocomercio.org.br\)](#)>. Acesso em: 15 de dez. de 2021.

CONTI, Thomas. V. **Crise Tripla do COVID-19: um olhar econômico sobre políticas públicas de combate à pandemia**. 2020. Disponível em: <[Conti-Thomas-V.-2020-04-06.-Crise-Tripla-do-Covid-19-olhar-econômico-sobre-as-políticas-](#)

[públicas-de-combate-à-pandemia.-Texto-para-discussão.-Versão-1.1.pdf \(thomasvconti.com.br\)](#)>. Acesso em: 05 de jan. de 2022.

COREDE – **Conselho Regional de Desenvolvimento**. Porto Alegre, 2015. Disponível em: < [Capa Perfis Regionais 2015 - Litoral.pdf \(planejamento.rs.gov.br\)](#)>. Acesso em: 23 de fev. de 2022.

CORRÊA, Luíz H; GIANESI, Irineu G.M. **Qualidade e Melhoria dos Sistemas de Serviços**. Atlas, São Paulo, 1994.

CUNHA, Gabriel C. **A importância do setor de construção civil para o desenvolvimento da economia brasileira e as alternativas complementares para o *fundring* do crédito imobiliário no Brasil**. Rio de Janeiro, abril, 2012. . Disponível em: <[GCCunha.pdf \(ufrj.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

DARÓS, Márcia da Mota. **Termo de referência para atuação do Sistema SEBRAE no setor de serviços**. Brasília, 2008.

DELGADO, A. P. **Serviços e desenvolvimento regional**. In: COSTA, J. S.; NIJKAMP, P. *Compêndio de Economia Regional. Volume I: teoria, temáticas e políticas*. Princípia, 2009.

FGV – Fundação Getúlio Vargas. **Covid-19: O maior desafio mundial desde a Segunda Guerra**. 03 de mar. de 2020. Disponível em: <[Covid-19: O maior desafio mundial desde a Segunda Guerra | Portal FGV](#)>. Acesso em: 17 de dez. de 2021.

FGV – Fundação Getúlio Vargas. **Impacto econômico do Covid-19: propostas para o turismo Brasileiro**. Abril, 2020. Disponível em: <[01.covid19_impactoeconomico_v09_compressed_1.pdf \(fgv.br\)](#)>. Acesso em: 17 de dez. de 2021.

GAMA NETO, Ricardo. B. Impactos da COVID-19 sobre a economia mundial. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 2, n 5, p. 113-127. 2020. Disponível em: < [IMPACTOS DA COVID-19 SOBRE A ECONOMIA MUNDIAL | Zenodo](#)>. Acesso em 15 de dez. de 2021.

GIANESI, I; CORRÊA, H. L. **Administração Estratégica de serviços para a satisfação do cliente**. Atlas, São Paulo, 1996.

GIRÓN-PÉREZ, M. I; *et al.* **The COVID-19 pandemic: impact in Health and Economy.** Revista Bio Ciencias, 7, e963. 2020. Disponível em: < [La Pandemia de COVID-19, repercusiones en la Salud y en la Economía. | Girón Pérez | Revista Bio Ciencias \(uan.edu.mx\)](#)>. Acesso em: 12 de dez. de 2021.

GOMES, Christianne L. **Estudos do lazer e geopolítica do conhecimento.** Belo Horizonte, 2011. Disponível em: < [Vista do Estudos do Lazer e Geopolítica do Conhecimento \(ufmg.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

GOVERNO ESTADUAL. Atlas Socioeconômico, 2020. **Participação no PIB do Brasil.** Disponível em: <[Participação no PIB do Brasil - Atlas Socioeconômico do Rio Grande do Sul \(atlassocioeconomico.rs.gov.br\)](#)>. Acesso em 09 de dez. de 2021.

HARTMANN, Marcel. Veja as medidas dos países que conseguiram conter o coronavírus. **GaúchaZH.** Porto Alegre, 20 de mar. de 2020. Disponível em: < [Veja as medidas dos países que conseguiram conter o coronavírus | GZH \(clicrbs.com.br\)](#)>. Acesso em 12 de dez. de 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Comissão Nacional de Classificação.** 2022. Disponível em: < [IBGE | Concla | Busca online](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Mensal de Serviços.** Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <[004 SRM_PMS_GEDOC2 110820 Final \(ibge.gov.br\)](#)>. Acesso em: 09 de dez. de 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Setor de Serviços tem queda recorde de 11,7% em abril.** Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: < [Setor de Serviços tem queda recorde de 11,7% em abril | Agência de Notícias \(ibge.gov.br\)](#)>. Acesso em: 09 de dez. de 2021.

IMBÉ – Prefeitura Municipal de Imbé. **Decreto Nº 3.849/2021.** Imbé, 26 de fev. de 2021. Disponível em: <[3.849-21-MEDIDAS-restritivas-Bandeira-Preta.pdf \(jplitoral.com.br\)](#)>. Acesso em: 05 de fev. de 2022.

IZIDRO, Chico. Hotéis e comércio sofrem com a ausência de clientes no litoral norte gaúcho. **Correio do Povo.** 27 de fev. de 2021. Disponível em: < [Hotéis e comércio](#)>

[sofrem com a ausência de clientes no litoral Norte gaúcho \(correiodopovo.com.br\)](http://correiodopovo.com.br)>.

Acesso em: 19 de fev. de 2022.

KANNENBERG, Vanessa. Governo anuncia ajustes nos protocolos de bandeira preta; veja o que muda. **GovRS**. 26 de fev. de 2021. Disponível em: < [Governo anuncia ajustes nos protocolos de bandeira preta; veja o que muda - Portal do Estado do Rio Grande do Sul](#) >. Acesso em: 23 de fev. de 2022.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5ª ed. Atlas, São Paulo, 1998.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. Prentice Hall do Brasil, Rio de Janeiro, 1998.

MANSQUE, William. RS tem ao menos três projetos de cinema drive-in em desenvolvimento. **GaúchaZH**. 14 de mai. de 2020. Disponível em: <[RS tem ao menos três projetos de cinema drive-in em desenvolvimento | GZH \(clicrbs.com.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

MITOSO, Gabriela. Qualidade na pandemia e a nova realidade. **8Quali**. 11 de mai. de 2021. Disponível em: < [Qualidade na pandemia e a nova realidade - 8QUALI](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego. **Novo Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda**. 2020. Disponível em: <[Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda \(mte.gov.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

NITAHARA, Akemi. Setor de serviços cresceu 1,7% em junho, aponta IBGE. **Agência Brasil**. 12 de ago. de 2021. . Disponível em: <[Setor de serviços cresceu 1,7% em junho, aponta IBGE \(ebc.com.br\)](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

OSE – Observatório Socioeconômico da Covid-19. **Uma análise do impacto da pandemia em questões econômicas e sociais por meio de uma perspectiva estadual, regional e nacional**. Santa Maria, 2021. Disponível em: < [Observatório Socioeconômico – Coronavírus – COVID-19 \(ufsm.br\)](#)>. Acesso em: 05 de jan. de 2022.

PAIVA, Carlos A. N; *et al.* **A influencia do Covid-19 na economia do Litoral Norte do RS: a pandemia na aceleração da transição do turismo de veraneio para “semi-permanente”**. Porto Alegre, 2021. Disponível em: < [A Influência do Covid-19 na economia do Litoral Norte do RS.docx \(live.com\)](#) >. Acesso em: 23 de fev. de 2022.

PALUDO, Letícia. Alta ocupação do Litoral Norte já anima comerciantes e setor hoteleiro; boom de movimento é esperado para o Réveillon. **GaúchaZH**. 26 de dez. de 2021. Disponível em: <[Alta ocupação do Litoral Norte já anima comerciantes e setor hoteleiro; boom de movimento é esperado para o Réveillon | GZH \(clicrbs.com.br\)](#)>. Acesso em: 17 de fev. de 2022.

Pesquisa mostra o tamanho da crise provocada pela pandemia no cinema. **Estado de Minas. 30 de ago. de 2021**. Disponível em: [Pesquisa mostra o tamanho da crise provocada pela pandemia no cinema - Cultura - Estado de Minas](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

PORSSE, A. A; SOUZA, K. B; CARVALHO, T. S; VALE, V. A. Impactos econômicos do COVID-19 no Brasil. **Nota Técnica NEDUR-UFPR, Nº 01-2020, Núcleo de Estudos em Desenvolvimento Urbano e Regional (NEDUR) da Universidade Federal do Paraná**. Curitiba, 2020. Disponível em: < [nota-tecnica-nedur-ufpr-01-2020-impactos-economicos-da-covid-19-no-brasil.pdf](#)>. Acesso em: 12 de dez. de 2021.

QUINTINO, Larissa. Serviços, setor mais afetado pela Covid, tem queda de 7,8% em 2020. **Veja**. 03 de mar. de 2021. Disponível em: < [Serviços, setor mais afetado pela Covid, tem queda de 7,8% em 2020 | VEJA \(abril.com.br\)](#)>. Acesso em: 16 de mai. de 2022.

REZENDE, A. A; MARCELINO, J. A; MIYAJI, M. Impactos iniciais da COVID-19 nas micro e pequenas empresas do Estado do Paraná – Brasil. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 2, p. 101-112. 2020. Disponível em: <[IMPACTOS INICIAIS DA COVID-19 NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO PARANÁ - BRASIL | Zenodo](#)>. Acesso em 15 de dez. de 2021.

ROSSONI, Luciano. COVID-19, Organizações, Trabalho em Casa e Produção Científica. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**, v. 19, n. 2, p. 158- 168. Curitiba, 2020. Disponível em: <[Editorial: Covid-19, Organizações, Trabalho em Casa e Produção Científica | Rossoni | Revista Eletrônica de Ciência Administrativa \(periodicosibepes.org.br\)](#)>. Acesso em 15 de dez. de 2021.

SEBRAE E FGV. **O impacto da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios**. 2021. Disponível em: <[Apresentação do PowerPoint \(fgv.br\)](#)>. Acesso em: 17 de fev. de 2022

SILVA, Rogério N. S. Abalado pela pandemia, setor de eventos precisa de apoio. **EXAME**. 06 de jan. de 2022. Disponível em: < [Abalado pela pandemia, setor de eventos precisa de apoio | Exame](#)>. Acesso em: 19 de fev. de 2022.

SILVEIRA, Daniel. Setor de serviços tem tobo recorde de 7,8% em 2020, aponta IBGE. **Globo.com**. Rio de Janeiro, 11 de fev. de 2021. Disponível em: < [Setor de serviços tem tobo recorde de 7,8% em 2020, aponta IBGE | Economia | G1 \(globo.com\)](#)>. Acesso em 05 de jan. de 2022.

SINDHA – Sindicato de Hospedagem e Alimentação de POA e região. **Impactos do coronavírus nos setores gastronômico e hoteleiro**. Porto Alegre, 16 de mar. de 2020. Disponível em: <[Impactos do coronavírus nos setores gastronômico e hoteleiro \(sindha.org.br\)](#)>. Acesso em: 17 de dez. de 2021.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J. **Services Marketing: integrating customer across the firm**. McGrawHill. Nova Iorque, 2000.

SANAR Medicina. Linha do tempo do Coronavírus no Brasil. 19 de mar. de 2020. Disponível em: < [Linha do tempo do Coronavírus no Brasil - Sanar Medicina](#)>. Acesso em: 16 de mai. de 2022.

ANEXO I – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA

Pesquisa para elaboração de TCC

Me chamo Samanta Barreto e sou aluna do curso de Engenharia de Serviços da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Estou realizando uma pesquisa para a realização do meu Trabalho de Conclusão de Curso sobre os impactos da pandemia nos setores de serviço na região do litoral norte gaúcho. Agradeço a sua participação nesta pesquisa.

1. Há quantos anos a empresa atua no litoral?

2. Qual o número aproximado de funcionários ativos na empresa durante o ano de 2019?

3. Qual o número de demissões e admissões (pode ser aproximado ou percentual) durante o ano de 2019?

4. Qual o número aproximado de funcionários ativos na empresa durante o ano de 2020?

5. Qual o número de demissões e admissões (pode ser aproximado ou percentual) durante o ano de 2020?

6. Houve algum período em que as atividades do estabelecimento foram interrompidas TOTALMENTE durante a pandemia no ano de 2020?

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

7. Se a resposta anterior foi sim, qual foi o mês de interrupção das atividades e quanto tempo o estabelecimento ficou fechado?

8. Qual o número aproximado de funcionários ativos na empresa durante o ano de 2021?

9. Qual o número de demissões e admissões (pode ser aproximado ou percentual) durante o ano de 2021?

10. Houve algum período em que as atividades do estabelecimento foram interrompidas TOTALMENTE durante a pandemia no ano de 2021?

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

11. Se a resposta anterior foi sim, qual foi o mês de interrupção das atividades e quanto tempo o estabelecimento ficou fechado?

12. Durante os últimos anos (2019, 2020 e 2021) qual mês a empresa obteve a MAIOR receita?

Marque todas que se aplicam.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setem
2019	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2021	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Durante os últimos anos (2019, 2020 e 2021) qual mês a empresa obteve a MENOR receita?

Marque todas que se aplicam.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setem
2019	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2021	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. A empresa teve acesso a alguma linha de credito ou programa de auxilio do governo Federal/Estadual, para folha de pagamento, postergação de encargos ou outros durante a pandemia?

15. Houve dificuldade durante a pandemia para obter insumos ou materiais para execução das atividades? Caso sim, cite alguns exemplos.

16. Caso seja do interesse da empresa relatar de forma livre as principais dificuldades enfrentadas durante a pandemia, ou qualquer outra informação pertinente ao assunto da pesquisa será muito bem vinda.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários