

NÍVEL DE MANUTENÇÃO EM HOTELARIA DIANTE DA RETOMADA DO TURISMO: ESTUDO DE CASO EM CAPITAL BRASILEIRA

LEVEL OF MAINTENANCE IN HOTELS FACING THE RESUME OF TOURISM: A CASE STUDY IN BRAZILIAN CAPITAL

Aline Gabriela Piccoli
Fatec Jahu, aline.piccoli@fatec.sp.gov.br

Marcos Antônio Bonifácio
Fatec Jahu, marcos.bonifacio@fatec.sp.gov.br

DOI: 10.54628/issn2763-5600.v17.1.2023.277

RESUMO

Este trabalho se propôs a apresentar o nível de importância dado a manutenção predial no setor hoteleiro a partir de estudo de caso realizado na retomada das hospedagens após a pandemia do Sars Cov2 ou Covid-19 na rede hoteleira de Maceió/AL, capital alagoana, especificamente os instalados na zona hoteleira de sua orla. Teve como objetivo demonstrar que mesmo diante da pandemia Sars Cov2, que fechou muitos hotéis ou que reduziu ao máximo a ocupação de leitos, o setor hoteleiro manteve a preocupação com manutenção predial de suas instalações. Utilizou-se como metodologia de pesquisa a bibliográfica tendo como ferramenta a coleta de dados de dois questionários, um primeiro voltado a hóspedes que estiveram nestes hotéis no pós-pandemia e outro direcionado aos próprios hotéis. A busca foi pela preocupação dos hotéis com a questão e a percepção dos hóspedes sobre como estariam vendo o estado geral destes hotéis. Os resultados dão conta de oferecer informações sobre como a manutenção foi realizada nos estabelecimentos e como os hóspedes perceberam e avaliaram tais trabalhos. Com as respostas obtidas e analisadas dos formulários, foi possível concluir que existiu sim a preocupação quanto a questão e que os hóspedes notaram isto, reforçando que a manutenção é item importante para o setor de turismo e para a fidelização dos clientes/hóspedes.

Palavras-chave: Hotelaria. Manutenção Predial. Qualidade.

ABSTRACT

This work aimed to present the level of importance given to building maintenance in the hotel sector based on a case study carried out in the resumption of accommodation after the Sars Cov2 or Covid-19 pandemic in the hotel chain of Maceió/AL, capital of Alagoas, specifically those installed in the hotel zone of its edge. It aimed to demonstrate that even in the face of the Sars Cov2 pandemic - which closed many hotels or reduced the occupancy of beds to the maximum - the hotel sector remained concerned with building maintenance of its facilities. The bibliographic research methodology was used, having as a data collection tool two questionnaires, one aimed at guests who were in these hotels in the post-pandemic, and another directed at the hotels themselves. The search was based on the hotels' concern with the issue and the guests' perception of how they would be seeing the general state of these hotels. The results can provide information on how the maintenance was carried out in the establishments and how the guests perceived and evaluated such efforts of these establishments. With the answers obtained from the forms and analyzed, it was possible to conclude that there was a concern about the issue and that the guests noticed this, reinforcing that maintenance is an important item for the tourism sector and for customer/host loyalty.

Nota dos Editores

Este trabalho foi apresentado no XI GEPro realizado na Fatec Jahu em novembro/2022 e selecionado para compor esta edição da Revista FATECNOLÓGICA.

Keywords: Hospitality. Building Maintenance. Quality.

1 INTRODUÇÃO

No final do ano de 2019 uma externalidade pressionou empresas do mundo todo, em especial o negócio de hotelaria e lazer. Um vírus, até então desconhecido, que rapidamente se alastrou da China para o mundo. A pandemia do Sars Cov -19 foi a responsável pelo fechamento de escolas, comércios e de fronteiras entre países (RODRIGUEZ, 2020).

Com a preocupação quanto a exposição ao vírus e sem que vacinas ainda estivessem disponíveis, as pessoas passaram a ficar reclusas impactando vários segmentos, principalmente o setor terciário da economia (prestação de serviços) em que a hotelaria se encontra. Neste momento de incertezas, uma das atividades que foram cessadas foi a turismo de lazer.

De acordo com a CNN-Brasil (2020), o setor da hotelaria teve o índice de hospedagem quase zerado e muitos outros precisaram ser efetivamente fechados até que se entendesse melhor o que estava ocorrendo. Quase não havia hóspedes, não havia lazer. Mas, apesar da redução do funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros, a manutenção dos equipamentos de tais locais se manteve necessária, afinal há depreciação de muitos itens independente de estarem sendo usados ou não. A atenção era em manter as estruturas averiguadas, tais como estruturas prediais, móveis, equipamentos de segurança etc. Pois, mesmo com a taxa de hospedagem baixa, alguns hóspedes estiveram nos hotéis com propósitos de viagens corporativas e outros usaram a hotelaria para fazer isolamento quando diagnosticado com o vírus. Era necessário estar com a manutenção em dia para evitar transtornos no momento da retomada do turismo. E estar preparado consistiria em manter as inspeções e/ou manutenções necessárias.

Segundo dados da WTTC (2021) (World Travel & Tourism Council) as hospedagens no turismo caíram 49,1% em 2020 em consequência das restrições de viagens tidas por conta da pandemia.

Este artigo foca suas ações e verifica como o setor considerou a Manutenção Predial na hotelaria de Maceió/AL, analisando a localização que mais recebe turistas na zona hoteleira situada na região das praias de Ponta Verde, Jatiúca e Pajuçara. Todos os hotéis são classificados como sendo “4” ou “5” estrelas. A percepção da manutenção deu-se a partir da retomada do turismo após o evento da pandemia SARS-COV 2 ainda no final do ano de 2020.

A escolha da segmentação deste se baseou em dados da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e Turismo (SEDETUR) que apresenta que Maceió, capital Alagoana, seria um dos destinos mais procurados no ano de 2022 e que também seria destaque

no ano de 2023 (SEDETUR, 2021a).

Devido ao fechamento parcial e até total de muitos hotéis, foi necessário averiguar como a manutenção destes locais se mantiveram em tempos de crise. O fator mais importante da manutenção é a garantia de que a qualidade das hospedagens na retomada do turismo se mantivesse como era.

Barros (2022) traz dados da Agência IBGE Notícias, de que o setor do turismo no ano de 2019 representava 7,7% do PIB (Produto Interno Bruto) do Brasil. Os dados disponíveis no portal Pires (2021) mostram que do ano de 2019 para o ano de 2020 esse mesmo PIB teve uma queda de USD 115,7 bilhões (em média 32,5% a menos).

1.1 Objetivos

O objetivo geral deste trabalho de pesquisa foi identificar o nível de atenção dada à manutenção predial na rede hoteleira de Maceió/AL, tendo como parâmetros hotéis situados na zona hoteleira da orla e como contraponto a percepção de turistas que visitaram a capital após a retomada em 2020 até abril/2022.

Já os objetivos específicos consistiram em:

- Realizar uma revisão bibliográfica sobre os temas centrais deste trabalho de pesquisa, que podem ser citados como sendo: Turismo no Brasil; Hotelaria em Maceió/AL; Manutenção Predial; Pandemia SARS-COV 2; entre outros.

- Definir a estrutura das entrevistas com Hotéis e Turistas;

- Realizar entrevistas com participantes;

- Analisar dados coletados para elaboração da conclusão do trabalho.

1.2 Metodologia

Para buscar os objetivos, utilizou-se um procedimento metodológico, que partiu do método hipotético dedutivo. Tal método, tem uma abordagem que busca a eliminação dos erros de uma hipótese. Faz isso a partir de uma resposta provisória ou hipótese, estabelece-se que situação ou resultado experimental nega essa hipótese e tenta-se realizar experimentos para negá-la. Assim, a abordagem do método hipotético-dedutivo é a de buscar a verdade eliminando tudo o que é falso (LAKATOS; MARCONI, 2011).

Lakatos (2006) destaca que o ponto básico do tema individualizado e especificado na definição do problema, sendo este uma dificuldade sentida, compreendida ou definida,

necessita de uma resposta que seja provável, suposta ou provisória, sendo esta resposta, que deve ser expressa nas hipóteses de pesquisa.

Neste trabalho as seguintes hipóteses foram traçadas:

- Houve uma redução do nível de atenção quanto a manutenção predial durante o período da pandemia;
- Quando da retomada, alguns aspectos da manutenção predial foram “deixados de lado” ou “ignorados” pelos hotéis, sendo observadas pelos turistas.

Como método de procedimentos foi utilizado o comparativo e o estatístico dependendo do comportamento de cada componente, fase e suas propriedades. A técnica de coleta de dados foi a entrevista estruturada direta (LAKATOS; MARCONI, 2011) realizada pelos pesquisadores junto a 21 viajantes que estiveram hospedados nos hotéis da área de abrangência da pesquisa buscando verificar sua percepção quanto a conservação dos equipamentos além de 7 hotéis com a intenção de verificar como foram as preocupações dos gestores sobre o tema aqui discutido. As entrevistas foram realizadas entre os meses de abril a junho de 2022.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Manutenção Predial

Tecnicamente a manutenção é definida pela ABNT-NBR 5462 (1994) como sendo a combinação de ações técnicas, administrativas e de supervisão, cujo objetivo é manter ou se necessário recolocar um item em um estado do qual possa desempenhar sua função requerida ou esperada, ou seja, a manutenção deve fazer o que for preciso para assegurar que um equipamento opere dentro de condições mínimas requeridas.

Tavares (1999) aponta que a manutenção deve ser considerada como uma atividade de importância estratégica, pois atua para garantir a disponibilidade dos equipamentos, mantendo a confiabilidade, a segurança pessoal e patrimonial, além dos custos adequados como planejados. O importante é que o tema seja incorporado nas decisões estratégicas globais.

Para tanto existem algumas divisões para organizar as ações, por exemplo, execução de corretivas que “consertem” os equipamentos que apresentem pane ou a realização de ações preventivas que minimizem falhas ou paradas não programadas. Uma outra divisão é encontrada no contexto da manutenção onde são agrupadas as atividades por especialidades onde se encontra a Manutenção de Edificações.

Conforme dados da NBR 5674 (2012), “as edificações são o suporte físico para todas as atividades produtivas.” Isso a torna de importante valor social. Assim, a necessidade de manutenção preventiva e corretiva se tornam além de importantes, essenciais para o bom funcionamento local, que neste artigo são os hotéis.

2.2 Setor de Hotelaria

Segundo informações de Basseto (2021), o Brasil possuía crescimento anual entre 1% e 2% nos voos domésticos entre os anos de 2016 a 2019. Durante esses anos o crescimento dos voos foi de 93 para 97 milhões. Até 2019, conforme dados divulgados pelo portal do PANROTAS (2022) o setor representava 7,7% do PIB do país e apresentava crescimento recorde com crescimento de 136 bilhões de reais.

O turismo estava em seu quarto ano consecutivo de crescimento, segundo mostra a Confederação Nacional de Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) o setor havia criado mais de 25 mil vagas de emprego entre julho de 2018 a julho de 2019. E dados do Anuário Internacional do Ministério do Turismo (2020), mostram que até o ano de 2019 o Brasil recebia 6,3 milhões de turistas internacionais. O site do Ministério do Turismo (MTur) (2021) apontava que o turismo entre brasileiros em voos domésticos nos anos de 2017 a 2019 era aproximadamente 80 milhões de passageiros, de acordo com a Figura 1.

Mas, no final do ano de 2019, o mundo começa a ouvir sobre um novo vírus. Um vírus que estava definido como perigoso e mortal. A Organização Mundial de Saúde (OMS) declara emergência na saúde pública da China e posteriormente Tedros Ghebreyesus, diretor da OMS declara a pandemia. Surgia o Sars Cov -2. O vírus da Covid-19 (DW, 2020).

Figura 1. Estatísticas e Indicadores



Fonte: Ministério do Turismo - MTur (2021)

As fronteiras entre países foram fechadas e o deslocamento de passageiros ficou restrito. O turismo de lazer ficou impedido de ser realizado, o que levou as viagens serem canceladas ou remarçadas por conta das medidas preventivas para a não proliferação do vírus da Covid-19

No relatório da WTTC (2021) o cenário da indústria de viagens e turismo teve uma queda de 54% nos voos que saiam do Brasil. Já a taxa de ocupação na hotelaria também teve uma queda significativa. Ainda nos relatórios da WTTC (2021) o PIB do Brasil teve queda de 32% e no setor do turismo a queda foi de 49,1%.

Informações do PANROTAS (2022) apontam que o PIB total do turismo caiu de USD 115,7 bilhões em 2019 para 78 bilhões em 2020. O setor do turismo que representava 7,7% em 2019 caiu para 5,5% no ano de 2020.

No relatório de impacto da pandemia no Brasil, divulgado pela revista Dados e Informações do MTur (2021), “o setor foi afetado diretamente, haja vista que envolve movimentações de passageiros, o usufruto de bens naturais, a visitação de espaços fechados e o constante convívio entre pessoas em diferentes ocasiões.”.

Após quase 2 anos em meio a uma pandemia, o retorno do turismo começa a ser notado em todo mundo. Apesar de severas restrições, ainda no final do ano de 2020 e começo de 2021 a movimentação de passageiros brasileiros em nível nacional começou a acontecer. Segundo a Secretaria do Turismo de Alagoas (SEDETUR, 2021b), no ano de 2021 o mercado do turismo já teve seu fluxo turístico aquecido e a hotelaria voltou ao funcionamento normal, “No mês de agosto do mesmo ano, a capital alagoana recebeu em média 168 mil visitantes.”

Dados do SEDETUR (2021b) destacam que a hotelaria em Maceió é quem liderou a geração de empregos no segundo semestre do ano de 2021. Destaca ainda que Maceió e demais cidades alagoanas foram dos destinos nacionais mais procurados pelos turistas nos meses de dezembro de 2021 e janeiro de 2022 na operadora de viagens CVC.

Com a retomada gradual do turismo, um item essencial para a hotelaria é a percepção do hóspede em relação ao hotel. Conforme Cândido e Vieira (2003, p. 79) “é na recepção que o hóspede é recepcionado e forma sua primeira opinião sobre o hotel e, da mesma forma, no final da hospedagem na hora do checkout leva sua impressão sobre o hotel”.

Apesar da percepção englobar como o cliente analisa desde o primeiro contato no atendimento - avaliando a agilidade para reservar, prestar informações sobre o hotel e sua região, realizar checkin e checkout rapidamente - esse artigo centraliza a percepção do hóspede em relação à manutenção da hotelaria.

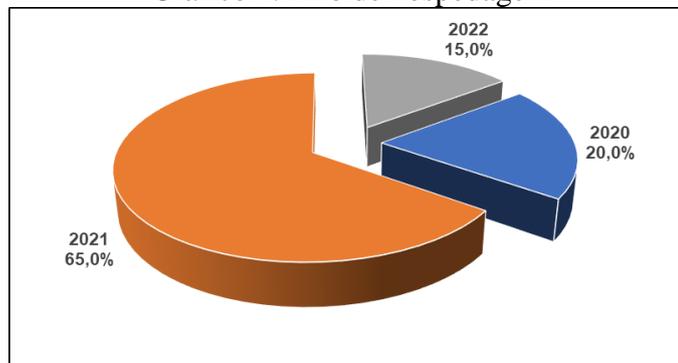
O hóspede avalia a qualidade de serviço do hotel durante toda sua estada e então consegue opinar se a escolha de estar no local foi positiva ou não. Dias (2002, p. 39) diz que “a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo, que não se restringe a oferta, ao visitante, de abrigo e alimento, mas sim ao ato de acolher, considerado em toda a sua amplitude”. Ao manter a manutenção hoteleira em dia - mesmo com a pandemia e a ocupação baixa dos leitos - o hotel assume responsabilidade em trazer o bem-estar ao hóspede quando este estiver hospedado.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados compilados a partir das entrevistas realizadas dão conta de que a totalidade dos hóspedes entrevistados estava nos hotéis para lazer, o que talvez favoreça na percepção de um estado mais favorável dos equipamentos disponíveis.

Estes entrevistados estiveram hospedados em sua maioria, 65% deles, no ano de 2021 que embora tivesse sido o ano mais restritivo da pandemia já havia a possibilidade de retomada das viagens, conforme pode ser observado no Gráfico 1.

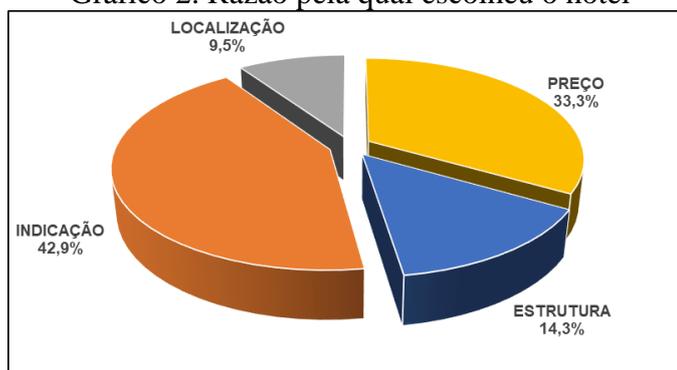
Gráfico 1. Ano de hospedagem



Fonte: Autores (2022)

Indagados sobre o motivo que os levou a decidir pelo hotel, o Gráfico 2, demonstra que existe uma preferência para a escolha por contar a de indicações (42,9%) seguido da escolha por preço representando 1/3 dos entrevistados. Destaca-se que a totalidade destes hóspedes estiveram pela primeira vez nos hotéis indicados.

Gráfico 2. Razão pela qual escolheu o hotel

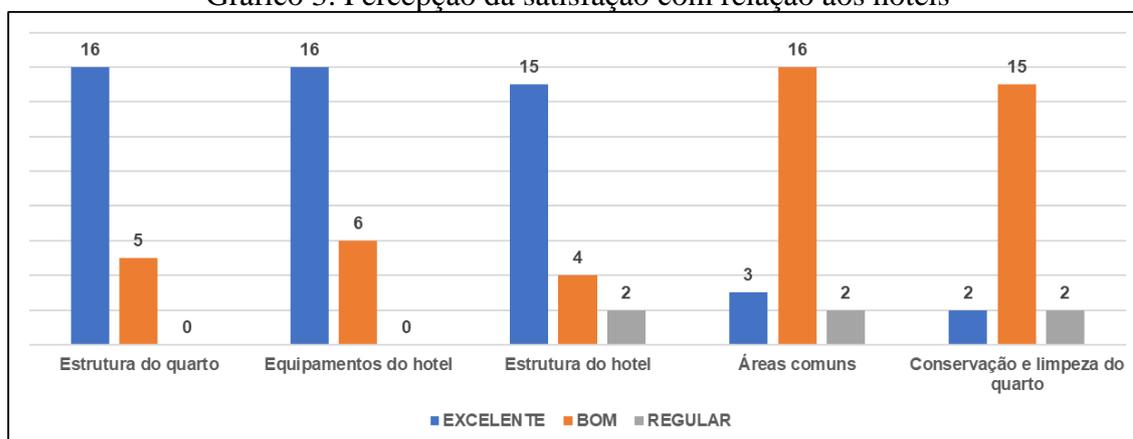


Fonte: Autores (2022)

Questionados sobre se percebiam a “qualidade” ou o estado dos equipamentos que estavam à disposição 71,4% destes disseram que SIM e que ao acessarem as dependências dos hotéis já notavam o estado geral e este influenciando no resultado de sua avaliação.

Por fim foram feitos cinco questionamentos para que pudessem dar um parecer sobre a satisfação diante do estado dos equipamentos, limpeza e estado de áreas comuns, conforme segue apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3. Percepção da satisfação com relação aos hotéis



Fonte: Autores (2022)

No tocante a Estrutura e Equipamentos, a satisfação predominante é de um estado Excelente, o que pode denotar que com equipamentos, que estavam sem uso, permaneceram conservados e/ou tiveram uma atenção antes da retomada do nível de ocupação. Já para as áreas comuns e conservação/limpeza esta avaliação muda para Bom. Estes aspectos estão diretamente relacionados com a atividade dos funcionários no dia a dia do hotel, que pode estar associado com a recontração e qualificação da mão de obra para a retomada das atividades, talvez por uma escolha para que os recursos pudessem ser direcionados para os demais equipamentos.

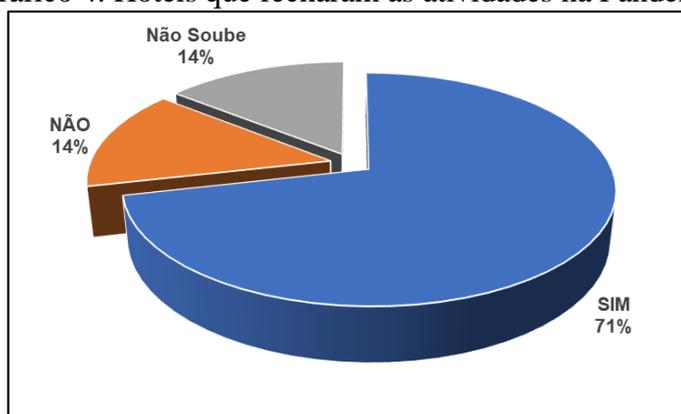
Sobre o questionário aplicado aos hotéis, foram 15 questões que abrangiam aspectos tais como qualificação do hotel (o número de estrelas), informações sobre a manutenção do local e a situação do hotel durante a retomada do turismo.

Na questão da qualificação geral, os hotéis que aceitaram responder ao questionário são classificados entre 4 e 5 estrelas e, como já descrito anteriormente, a localização deles está na área das praias de Ponta Verde, Pajuçara e Jatiúca. O nível do respondente na hierarquia foi gerencial, com exceção de um dos hotéis onde a Recepção deu as informações. A média de leitos observada foi de 350 (menor com 96 e maior com 560) com média de 116 funcionários, sendo que 100% destes possuem equipes próprias de manutenção com média de 13 técnicos nas equipes que cobrem todas as especialidades necessárias para manter as diversas áreas/equipamentos dos hotéis.

Concluindo esta caracterização, destaca-se que apenas um dos hotéis NÃO utiliza as Arrumadeiras para realizar a inspeção de equipamentos e nestes 100% declaram que são as Governantas quem treinam as Arrumadeiras para a inspeção.

Buscando identificar o impacto da pandemia no contexto dos hotéis, a REDUÇÃO média de ocupação foi de 65%, muito embora dois deles não souberam responder ou não mapearam estes números. Destaca-se que conforme Gráfico 4, 71% dos hotéis FECHARAM as operações durante a Pandemia.

Gráfico 4. Hotéis que fecharam as atividades na Pandemia



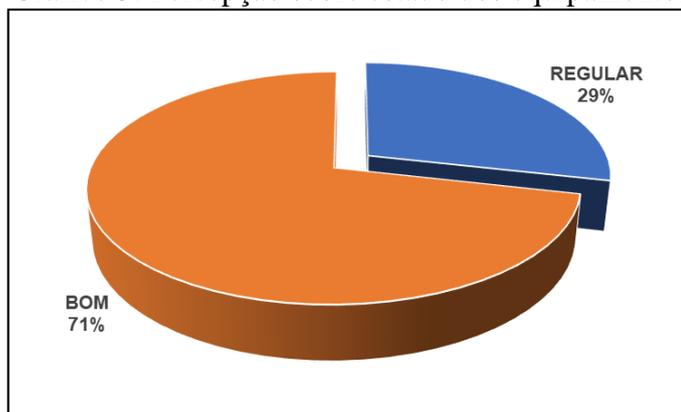
Fonte: Autores (2022)

No contexto da manutenção, 100% dos respondentes disseram que as atividades de manutenção preventiva foram MANTIDAS com o mesmo número declarando que REGISTRAM as atividades/ocorrências relacionadas com a manutenção.

Visando identificar a percepção dos hotéis e compará-la ao que os hóspedes foram questionados como eles percebiam o ESTADO DOS EQUIPAMENTOS no momento da

retomada das reservas, o resultado de acordo com o Gráfico 5, foi que 71% deles percebem como BOM o estado destes equipamentos. Nota-se que nenhum deles percebia um estado ótimo. Os principais problemas observados no período relacionam-se com AR-CONDICIONADO e presença de MOFO no mobiliário.

Gráfico 5: Percepção sobre estado dos equipamentos



Fonte: Autores (2022)

Para fechar esta percepção dos hotéis sobre manutenção, foi indagado sobre qual o nível de importância eles dão para a manutenção, a totalidade dos respondentes consideram o tema como MUITO IMPORTANTE.

Finalizando a entrevista, buscou-se identificar qual a experiência acumulada após a situação atípica enfrentada durante a pandemia questionando “se fariam algo diferente caso a situação se repetisse”, apenas um declarou que MUDARIA PARCIALMENTE as ações adotadas, os demais declararam NÃO SABER o que fazer em uma situação semelhante.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise crítica dos dados apresentados anteriormente, foi possível verificar, mesmo que de forma qualitativa pelo número de entrevistas, que o objetivo traçado inicialmente foi o de “identificar o nível de atenção dada a manutenção predial na rede hoteleira de Maceió/AL da zona hoteleira da orla”. O resultado foi que este objetivo foi atingido, pois as entrevistas foram realizadas e a partir dos resultados foi possível verificar que existe a preocupação por parte de hotéis quanto as questões de manutenção dos equipamentos e que os hóspedes percebem e consideram estas questões na escolha.

E que das hipóteses criadas inicialmente, que foram: - Houve uma redução do nível de atenção quanto a manutenção predial durante o período da pandemia; e - Quando da retomada, alguns aspectos da manutenção predial foram “deixados de lado” ou “ignorados” pelos hotéis,

sendo observadas pelos turistas, acabaram sendo negadas, pois os dados demonstraram que além de considerarem muito importante o tema, mesmo com grandes reduções na ocupação e com o fechamento de alguns dos hotéis durante o período da Pandemia, mantiveram as manutenções mínimas para entregarem uma qualidade percebida para os hóspedes que destacaram, em sua maioria, que perceberam a “qualidade” destes equipamentos.

Ressalta-se que a boa gestão, que leva a qualificação dos funcionários no quesito de inspeção dos equipamentos, pode agregar recursos que contribuam com a manutenção sem que estes sejam necessariamente técnicos especializados.

A percepção da necessidade de ajustes, reformas ou verificação de falhas nos itens e o conserto deles faz com que diversos equipamentos locais permaneçam conservados e durem mais tempo.

Embora negadas as hipóteses durante os testes, este artigo destaca a importância de que os hotéis devem sempre considerar em sua estratégia a manutenção predial constante mesmo diante de momentos de fechamento (total ou parcial) dos mesmos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 5462: Confiabilidade e Manutenibilidade**, 1994

_____. **NBR 5674: Manutenção de edificações - Procedimento**, 2012.

BARROS, A. **PIB cresce 4,6% em 2021 e supera perdas da pandemia**. (2022). Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/33066-pib-cresce-4-6-em-2021-e-supera-perdas-da-pandemia>>. Acesso em: 20 set. 2022.

BASSETO, M. **Sites de empresas de viagens aéreas no Brasil tem aumento superior a 100% no tráfego**. (2021). Disponível em: <<https://aeroin.net/sites-de-empresas-de-viagens-aereas-no-brasil-tem-aumento-superior-a-100-no-trafego/>>. Acesso em: 07 abr. 2022.

CÂNDIDO, I.; VIERA, E.V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003

CNC. **Pesquisa da aponta faturamento recorde e geração de empregos no turismo brasileiro**. Disponível em em <http://antigo.turismo.gov.br/o-que-e-rss/17-ultimas-noticias/13000-pesquisa-da-cnc-aponta-faturamento-recorde-e-gera%C3%A7%C3%A3o-de-empregos-no-turismo-brasileiro.html>. Acesso em 06 mai. 2022

CNN Brasil. **Por pandemia, 50 mil empresas de turismo fecharam no Brasil entre março e agosto**. (2020). Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/por-pandemia-50->

[mil-empresas-de-turismo-fecharam-no-brasil-entre-marco-e-agosto/](#)>. Acesso em: 06 abr. 2022.

DIAS, C.M. de M. et al. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**, São Paulo: Manole 2002.

DW. OMS Considera elevado risco global de coronavírus. (2020). Disponível em: <<https://www.dw.com/pt-br/oms-considera-elevado-risco-global-de-coronav%3%ADrus/a-52168734>>. Acessado em: 04 abr. 2022.

LAKATOS, E.M.; MARCONI. Metodologia do Trabalho científico. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARCONI, M.de A.; LAKATOS, E.M. Técnicas de Pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MTUR. **O impacto da pandemia de COVID-19 nos setores de Turismo e Cultura do Brasil**. (2021). Disponível em <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/observatorio/revistas/DIVULGACAO_Revista_Dados_e_Informacoes_A1_2ed_jun2021___compressed.pdf>. Acessado em: 02 mai. 2022.

PANROTAS. **PIB do Brasil cresce 4,6% em 2021 com ajuda das viagens**. (2022). Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2022/03/pib-do-brasil-cresce-46-em-2021-com-ajuda-das-viagens_187751.html>. Acesso em: 07 abr. 2022.

PIRES, J. **PIB do Turismo Brasileiro cai 32,6% em 2020**. (2021). Disponível em <<https://blog.panrotas.com.br/mktdestinos/2021/07/07/pib-turismo-do-brasileiro-cai-326-em-2020/>>. Acesso em: 08 abr. 2022.

RODRIGUEZ, A. **Coronavírus: Uma epidemia que está deixando a economia mundial doente**. (2020). Disponível em <<https://www.elciudadano.com/pt/coronavirus-uma-epidemia-que-esta-deixando-a-economia-mundial-doente/02/06/>>. Acesso em: 02 jun. 2022.

SEDETUR. **Retomada turística amplia a geração de empregos em Alagoas**. (2021a). Disponível em <<https://tribunahoje.com/noticias/economia/2021/09/27/47725-retomada-turistica-amplia-geracao-de-empregos-em-alagoas>>. Acesso em: 06 out. 2022.

_____. **Maceió – um dos destinos mais procurados**. (2021b). Disponível em: <<http://www.sedetur.al.gov.br/noticia/item/3151-maceio-e-um-dos-destinos-mais-procurados-para-2022>>. Acesso em: 07 abr. 2022.

TAVARES, L.A. **Administração moderna da Manutenção**. Rio de Janeiro: Novo Polo Publicações, 1999.

WTTC - World Travel Tourism and Council. **Economic Impacts Reports**. (2021). Disponível em: <<https://wttc.org/research/economic-impact>>. Acesso em: 02 jun. 2022.

"O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es)."