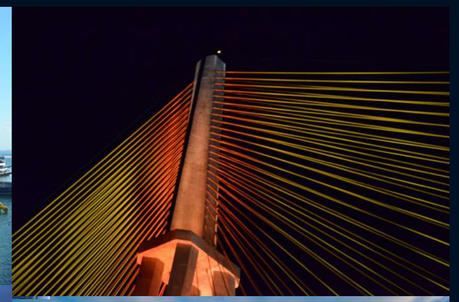
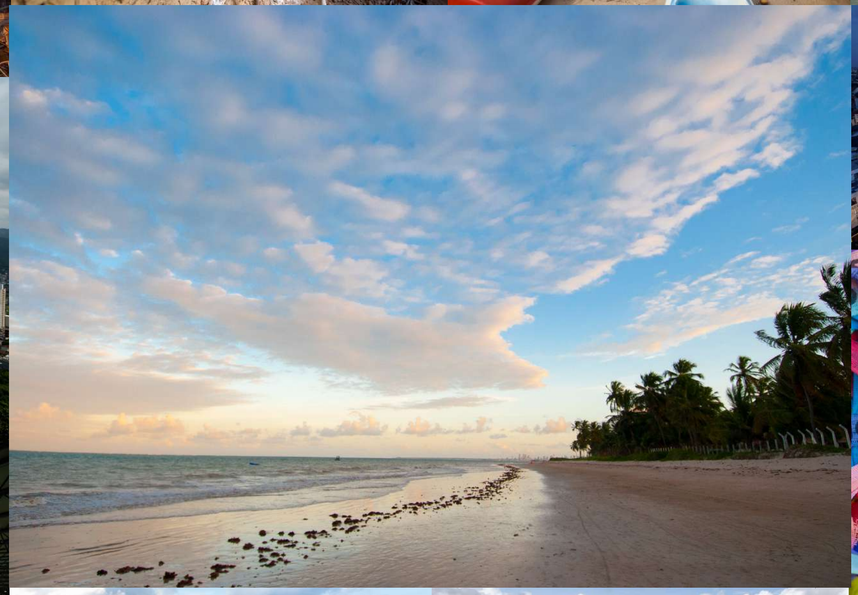
MINISTÉRIO DO
TURISMO

PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

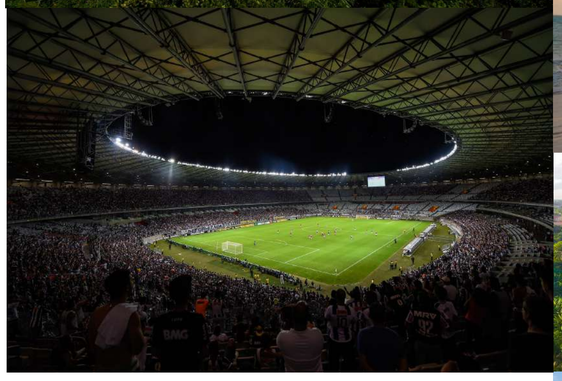


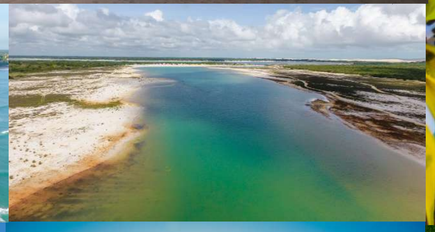














MINISTÉRIO DO
TURISMO

PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

ESTUDO DE OPINIÃO PÚBLICA

PESQUISA QUALITATIVA
DISCUSSÕES EM GRUPO

J A N E I R O 2 0 2 1



OS IMPACTOS DA PANDEMIA NO TURISMO DO BRASIL



MUDANÇAS NO COMPORTAMENTO DO TURISTA BRASILEIRO.

POTENCIALIDADES E OPORTUNIDADES PARA O SETOR.

METODOLOGIA QUALITATIVA

As discussões em grupo geram relatórios que orientam ações para minimização de problemas e maximização de oportunidades.

É uma técnica de pesquisa que consiste em agrupar em um único ambiente pessoas que possuam afinidades de consumo e comportamentais com o objetivo de desenvolver um debate sobre temas previamente definidos em um roteiro semiestruturado, conduzido por um moderador.

A discussão em grupo é realizada em salas apropriadas para este fim com estrutura para gravação em áudio e vídeo além de serviço de buffet ofertado aos participantes do projeto.



PERFIL E AMOSTRA



PERFIL E AMOSTRA

Realização de 7 grupos de discussão nos dias 17, 21, 22 e 23 de dezembro, compostos com 6 a 8 participantes, com duração de aproximadamente 2 horas.

Os grupos foram distribuídos da seguinte maneira:

GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03	GRUPO 04	GRUPO 05	GRUPO 06	GRUPO 07



Lazer, recreação e férias



Visitas a parentes e amigos



Negócios e motivos profissionais

1 — Hábitos de lazer

2 — Impactos da pandemia

3 — **O hábito de viajar**

4 — O novo turista

5 — O papel do Ministério do Turismo

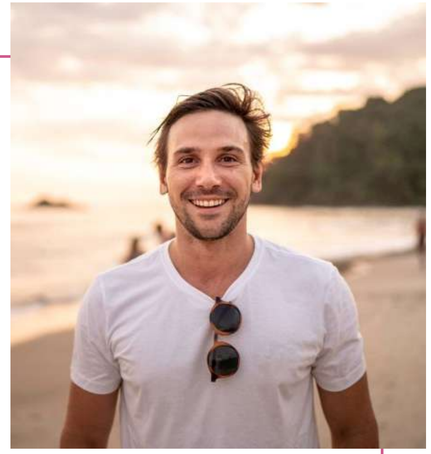


ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS

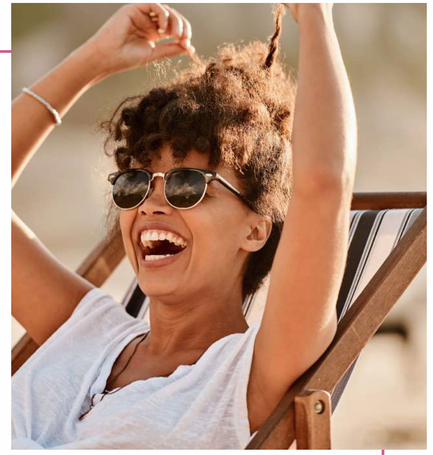
Principals percepções

A DIVERSÃO É A INDULGÊNCIA QUE **TIRA AS PESSOAS DO COTIDIANO**

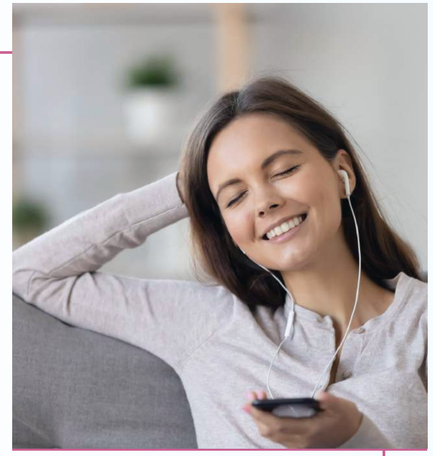
1 É um meio de renovação de forças para enfren-tar novamente as atividades do cotidiano



2 É um meio de se desligar da rotina de trabalho desacelerar o dia...;



3 A diversão “deixa o cérebro em ponto morto”;



4 Espairecer, esquecer e se libertar dos problemas;



OS HÁBITOS DE LAZER CITADOS COMO SENDO FREQUENTES EM MOMENTOS SEM PANDEMIA **SOFRERAM GRANDES ALTERAÇÕES**





MUITOS HÁBITOS
DE LAZER REALIZADOS
DENTRO DE CASA
FORAM INTENSIFICADOS

Como assistir filmes e séries na TV

Práticas esportivas individuais

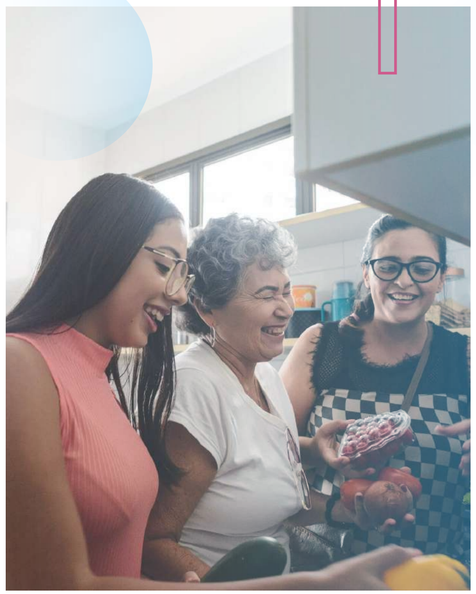
Leitura

Culinária



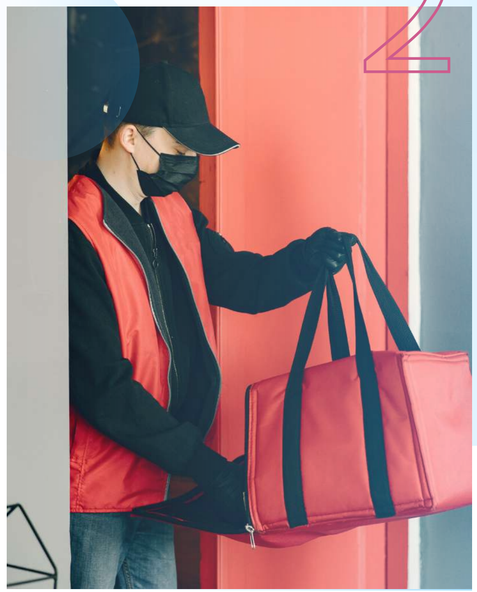
TAMBÉM AMPLIARAM OUTROS HÁBITOS ONLINE

1



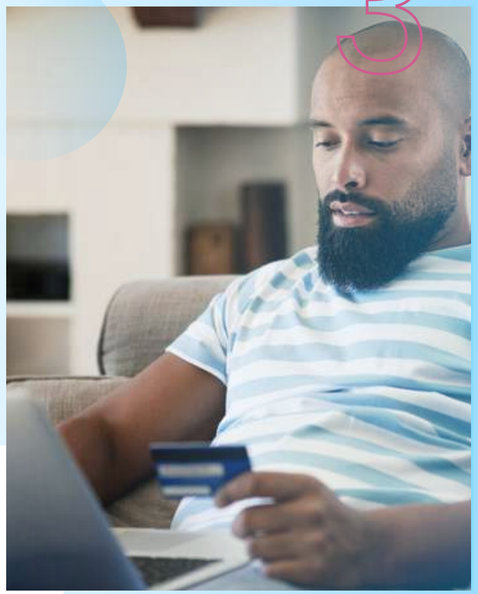
Apesar de ter ocorrido um aumento no hábito de cozinhar em casa;

2



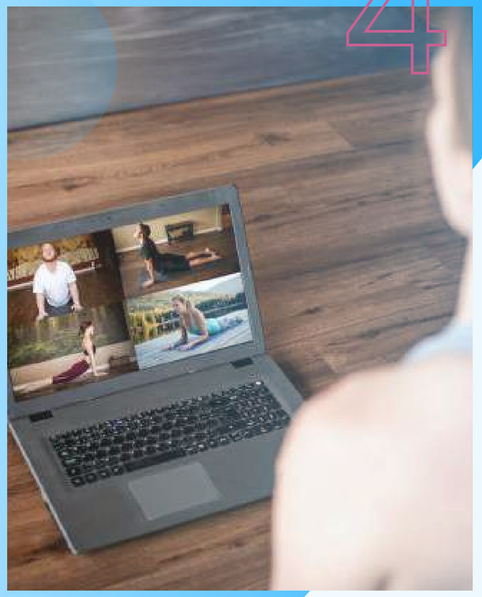
Perceberam que houve um aumento nos pedidos em aplicativos de entrega de comida;

3



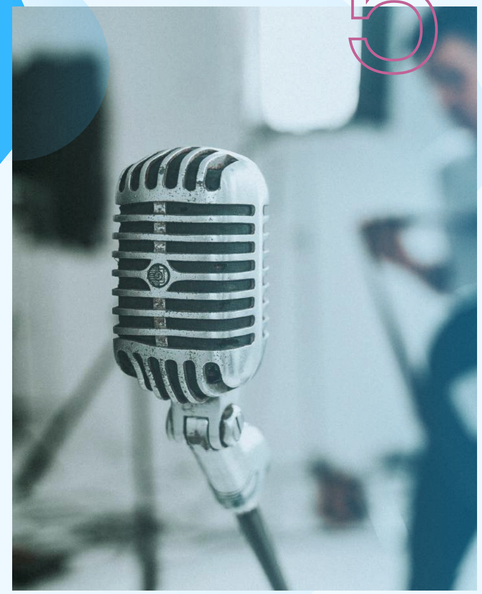
Passaram a realizar mais compras online principalmente livros e itens de supermercado;

4



Apontam uma maior frequência em cursos online e em alguns casos, até mesmo a academia foi substituída por algum tipo de orientação online.

5



Assistem as lives promovidas por artistas e até mesmo, baladas online.

A pandemia forçou os turistas a descobrirem **novos hábitos**



1

Alguns apontam que foram forçados a entender mais de web, internet, jogos ou algum outro entretenimento online;

2

Se interessaram por filmes de diferentes países e estilos ou mesmo novos estilos e nacionalidades de músicas e literatura;

3

Desenterraram projetos antigos como aprender a tocar um instrumento musical ou mesmo uma prática esportiva;

4

Entre os que viajam a negócios, apontam principalmente o inicio de cursos online de especialização e retomada de leituras técnicas.



Embora o momento seja de tensão...

Existem perspectivas positivas construídas pela maior aproximação entre familiares

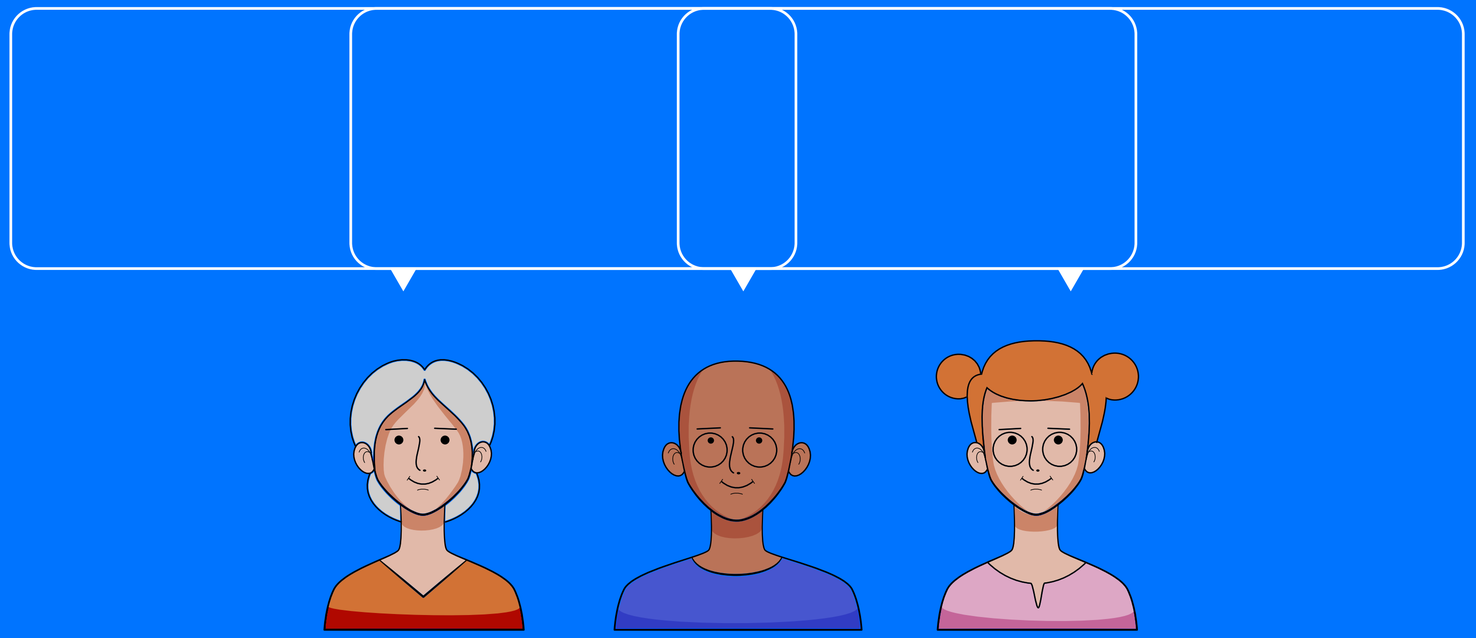
Aumentou o número de refeições feitas em família;

Atividades de lazer começaram a ser mais compartilhada como assistir a um filme ou série

Fazer um bolo, assar um pão, cozinhar também se tornaram hábitos desenvol-vidos em família

Se por um lado, pequenas coisas fazem falta, apren-deram a valorizar pequenos momentos dentro de casa

DEPOI-MENTOS





GRUPO 03

VISITAS A PARENTES E AMIGOS

“até shampoo eu já comprei online e esse foi um hábito que eu adquiri esse ano. Eu comprei 14 livros desde o começo da pande-mia e já li todos.”



GRUPO 05

VISITAS A PARENTES E AMIGOS

“pra mim, a leitura é a grande fonte de relaxamento junto com a corrida. Eu gosto de correr ao ar livre, corro 10 km e dou aquela es-pairecida legal. Quando a ocasião permite, eu gosto muito de sair pra dançar, mas não é o momento. ”



GRUPO 06

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“Eu gosto muito de viajar, gosto de co-zinhar e gosto muito de atividades ao ar livre. Em São Paulo a gente tem muitas opções, eu moro perto de um parque, gosto muito de nadar...”



GRUPO 06

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“Lazer é qualquer coisa que você faz fora da sua rotina de trabalho. Fora essa época de pandemia, eu moro numa cidade muito cultural e vou muito a museu, teatro, cinema e festivida-des que aconte-cem na rua.”

Também se apegaram **a pequenas reformas**



Foram constantes as referências de execução de serviços que vinham sendo protelados ano a ano;

Seja com a contratação de um profissional ou mesmo na bricolagem, se empreenderam em consertar algo em casa;

Retirada de móveis, consertos de lâmpadas, limpezas mais complexas, jardinagens...



NOTA-SE QUE O
TURISTA BRASILEIRO
VEM SE **ADAPTANDO**
A NOVA REALIDADE

Não há um clima de desespero ou desesperança;

Principalmente entre os que se apegaram a cursos, leituras e se dedicaram a alguma nova atividade;

Sem tirarem a gravidade da situação e sem rejeitarem o grande desejo de volta a normalidade;

Houve constantes referências a uma saída da zona de conforto e valorização de pequenos momentos de lazer dentro de casa com a família





E QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS DA PANDEMIA
NOS HÁBITOS DE LAZER DOS PARTICIPANTES DOS GRUPOS?

O **PRINCIPAL DESCONTENTAMENTO** DOS PARTICIPANTES REFERE-SE AOS ENCONTROS COM AMIGOS E PARENTES



01

Dentre os meios em que utilizam para esses encontros estão bares, restaurantes, encontros na própria residência...

02

Caminhadas e passeios em parques também é amplamente apontado como algo que faz muita falta e um ponto de encontro com amigos;

03

Não ver amigos e parentes, nos casos mais intensos, ocasionou problemas de saúde como ansiedade e compulsão alimentar

DA MESMA MANEIRA, OS QUE VIAJAM A NEGÓCIOS, **ESTÃO SENTINDO FALTA DOS AMIGOS DO ESCRITÓRIO**



01

Existe uma troca de informações mais intensa dentro dos escritórios que foi substituída por uma certa solidão;

02

Há um grupo de pessoas que acabam criando uma convivência diária;

03

Compartilhar alegrias e dificuldades do trabalho se tornou algo mais complicado;

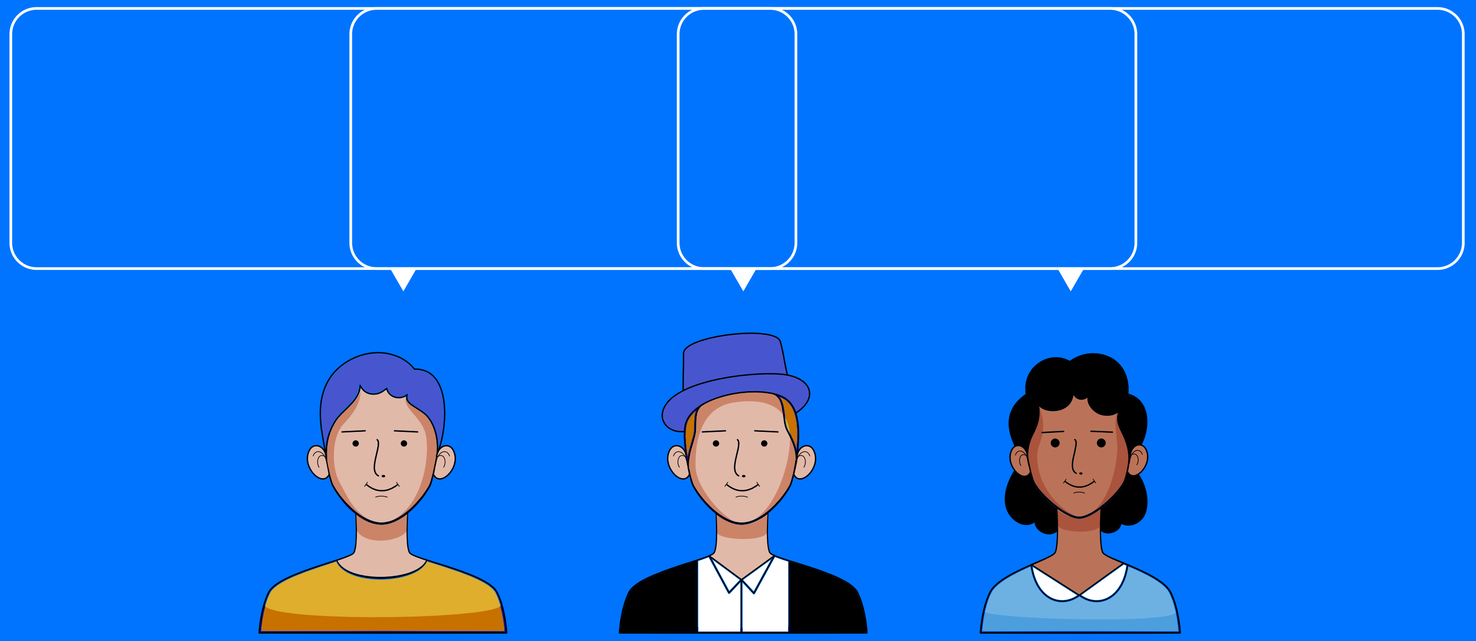
04

Transformar algum cômodo da casa em home office também ajuda a construir essa saudade do escritório da empresa;

05

Principalmente quando há a necessidade de instalação de equipamentos como CPU ou algum outro equipamento.

DEPOI-MENTOS





GRUPO 02

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

“o que eu estou sentindo falta nessa pandemia é de ir no cinema. Eu sempre ia ao cinema, eu sempre assistia a um filme, e hoje eu não posso fazer mais isso.”



GRUPO 01

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

“e nesse momento pandêmico, eu só saí em duas oportunidades mas foi por uma questão de saúde mental mesmo que foi no meu aniversário, mas somente eu, meu pai e minha mãe e ainda assim com todas as providências tomadas e no aniversário da minha mãe”



GRUPO 01

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

“eu sou uma pessoa que sou muito boêmia, gosto muito de sair gosta de muito de sair, de beber, como uma solteira nata de 35 anos eu curto a minha vida e isso me estressou demais não poder sair, não poder ver meus amigos...”



GRUPO 06

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“eu tô cozinhando mais! Eu nunca fui muito boa assim... Sempre quebrei um galho, mas agora eu tô ficando boa! rs... Tô mandando bem.”

Alguns tipos de viagem a trabalho deixaram de ocorrer

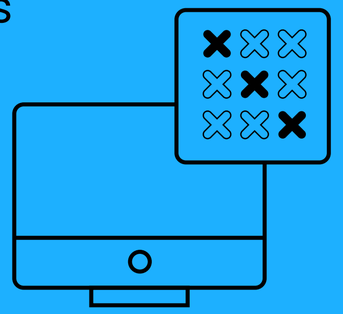
As reuniões online acabaram substituindo boa parte das reuniões presenciais;

O home office foi adotado como alternativa substituindo muitas viagens e deslocamentos.

1 — Treinamentos e congressos foram os motivos de viagem mais prejudicados;

2 — Algumas viagens de pros-pecção de clientes, princi-palmente as que ocorrem em eventos, tiveram a frequência diminuída;

3 — Reuniões mensais presenciais, de planeja--mento, foram substituídas por reuniões online





EM ALGUNS MOMENTOS....

Reuniões online foram apontadas como sendo mais objetivas, mais simples de serem realizadas e mais produtivas.

Embora ocorra a perda de interação pessoal, muitos tipos de reuniões presenciais dificilmente deixarão de ser feitas online em um período de pós pandemia.

TAMBÉM SOBRE VIAGENS DE NEGÓCIO, ALGUNS SERVIÇOS DE ANÁLISE IN LOCO **FORAM MANTIDOS**

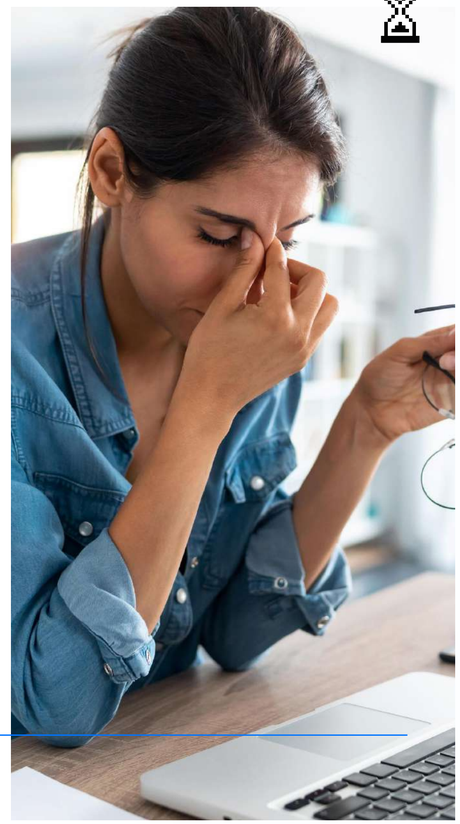
1 — Principalmente, análises de produtos feitas por técnicos onde necessita de algum tipo de medição

2 — Ou onde ocorre a necessidade de manutenção de alguma máquina e equipamento

3 — E ainda, dentro do sertor de serviços principalmente, quando a reunião é uma ocasião importante como o fechamento de algum contrato ou apresentação de algo importante.

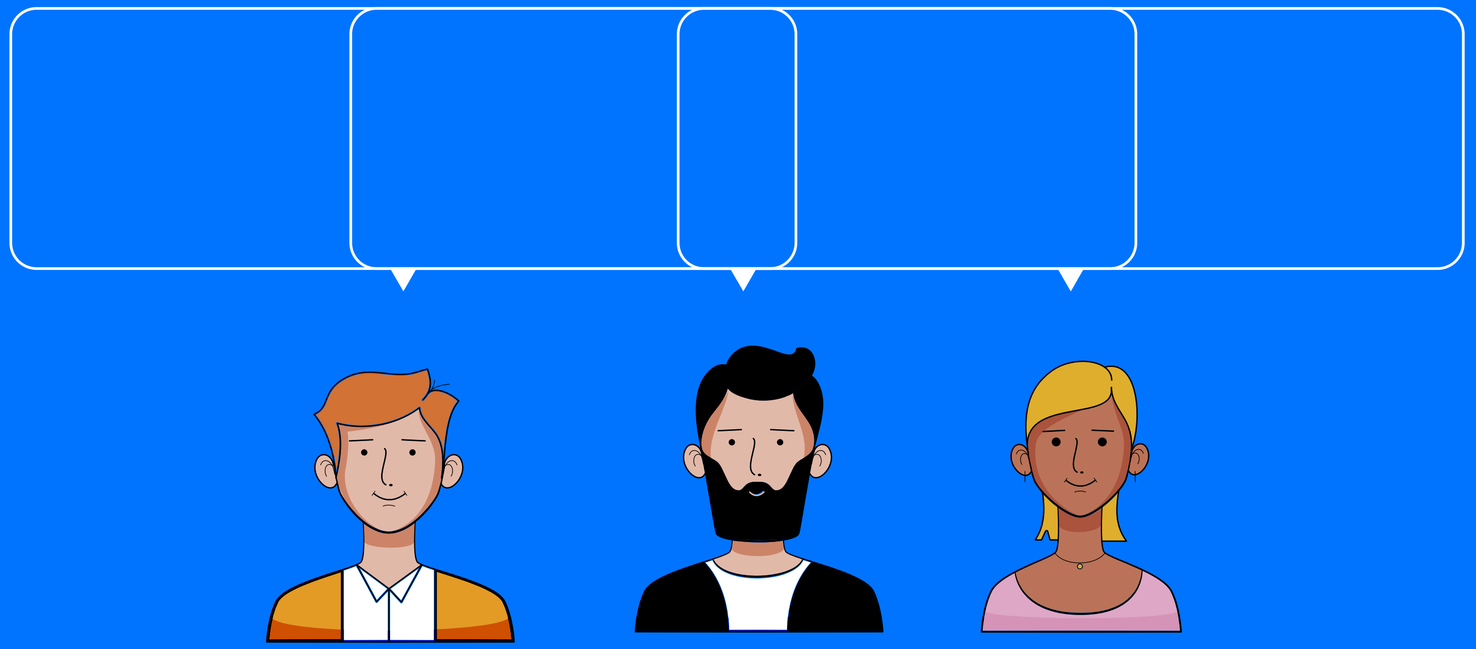


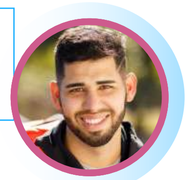
ALÉM DA NECESSIDADE DE DESENVOLVER ALGUMA ATIVIDADE PRESENCIAL, **PARA ALGUNS, O CONTATO PESSOAL É INSUBSTITUÍVEL**



- Os contatos pessoais via WhatsApp, chamada de vídeo ou outra interação virtual não substitui o contato físico
- **E dessa forma, a falta das reuniões com amigos e parentes em casa agrava consideravelmente os efeitos da pandemia;**
- Reclamam da falta de abraços, de uma conversa mais íntima, de uma aproximação maior;
- **Não apenas em momentos de alegria, mas também para algum tipo de desabafo ou necessidade por conta de alguma dificuldade.**

DEPOI-MENTOS





GRUPO 06

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“no meu caso, ou eu vou viajar ou eu perco o meu emprego. Pra mim não mudou nada. Eu tenho que fazer a mala e ir e pedir pra Deus que nada aconteça.”



GRUPO 07

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“todos os anos eu participo de congressos. Eu junto os amigos e vai todo mundo... E isso a gente não conseguiu fazer por conta da pandemia.”



GRUPO 07

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“As viagens que a gente fazia dento do estado foram todas canceladas e a gente não faz mais. Eu acho que essas reuniões mensais não precisam mais ser feitas (presencialmente)”



GRUPO 02

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

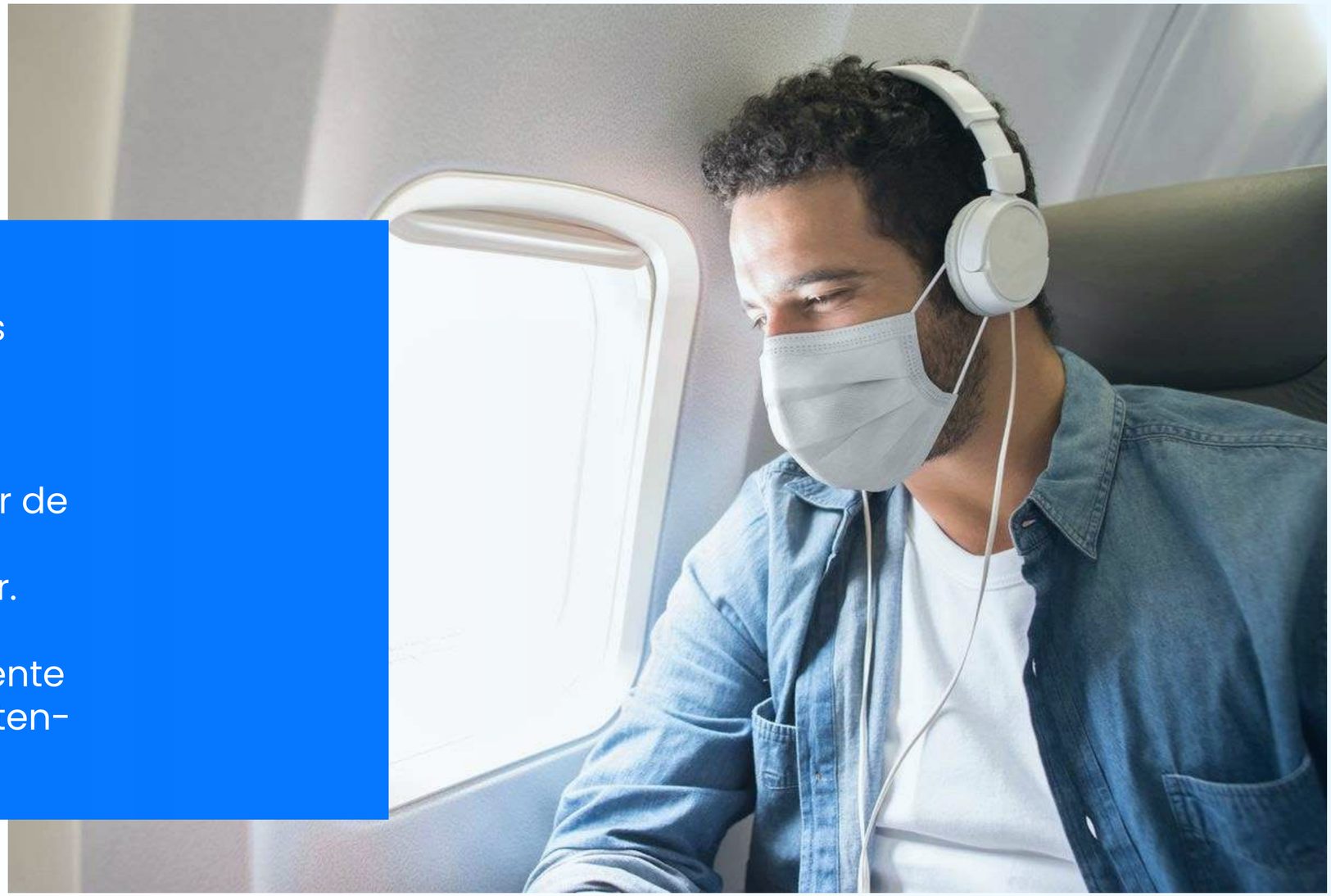
“eu sinto muita falta desse contato com seres humanos, eu me separei e estou morando sozinha com dois gatos e não vejo seres humanos há dias. As vezes eu vou no shopping só pra conversar com a atendente de qualquer loja pra eu não surtar. ”

Dessa forma

Os participantes dos grupos mostram-se bastante carentes de vida social.

Querem encontrar pessoas, querem ter novamente o prazer de ficar em um bar tomando algo com os amigos e querem viajar.

O ambiente favorece amplamente ações que visam diminuir a potencialidade de contágio.



Diferentes públicos, **Posturas semelhantes**



Existem basicamente três tipos de turistas formados ao longo dessa pandemia

01



Os que estão preocupados

02



Os que ficam confortáveis com medidas de segurança

03



Os que não estão preocupados

Os que estão preocupados

SÃO GERALMENTE DE GRUPO DE RISCO



- TIVERAM ALGUM CONTATO PRÓXIMO COM O VÍRUS;
- OU O PRÓPRIO PARTICIPANTE PEGOU, OU ALGUM PARENTE PRÓXIMO
- POSSUEM UMA PREOCUPAÇÃO PREMENTE DE TRANSMITIR O VÍRUS A ALGUÉM
- APARECEM PREOCUPAÇÕES COM OS PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM NO SETOR.
- A VACINA É VALORIZADA COMO FORMA DE GARANTIR MAIS TRANQUILIDADE A VIAGEM

Os que ficam confortáveis com medidas de segurança





Estão buscando um novo comportamento durante a pandemia;



Confiam em alguns métodos de higienização e prevenção;

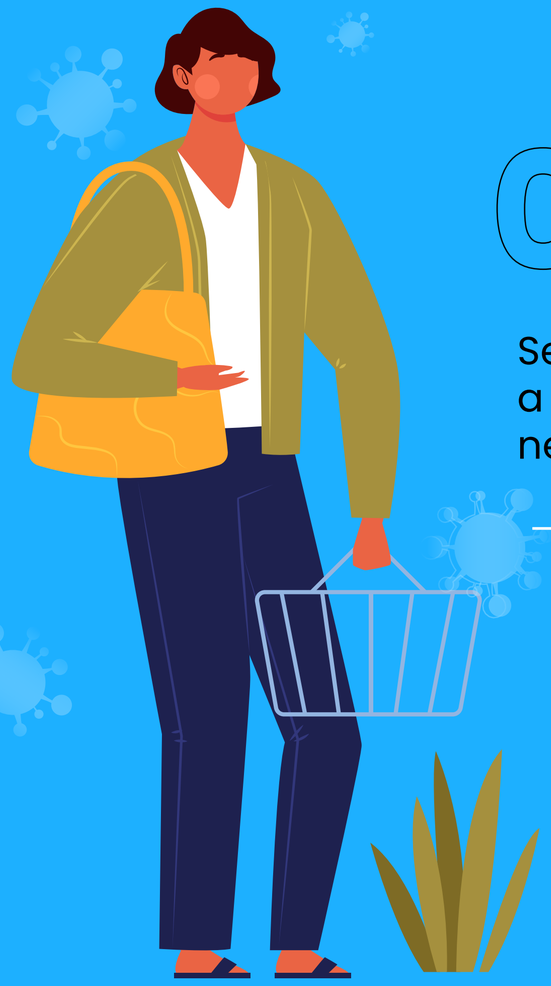


Acreditam que a pandemia não se cessará tão cedo;



E diante disso, acreditam que é melhor se acostumar a ela

OS QUE **NÃO ESTÃO PREOCUPADOS**



01

Se aproximam a um certo negacionismo

02

Não é uma questão de hábito ligado ao turismo ou frequência

03

E sim, um posicionamento de não temer a pandemia;

04

Ou, um certo conformismo com a situação



Mas entre os diferentes perfis

Insegurança

Não visualizam os cuidados necessários em modais de deslocamento

Navegar

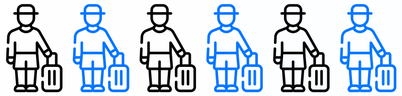
Tanto em aeroporto quanto dentro das aeronaves;

Conversão

Também não veem preocupação quando utilizam meios de transporte terrestres

Apresentação

Trens, ônibus e terminais rodoviários são enfatizados como sendo os locais mais inseguros





E todos os diferentes perfis **possuem uma características em comum**

01

O fato de quererem viajar...

02

Além de quererem viajar, estão certos de que em 2021 farão algum tipo de viagem;

03

Em todos os perfis, prudentes ou menos prudentes, há passagens ou planos para pegar estrada nas festas de final de ano, janeiro e carnaval.



E dentro desse **contexto...**



“eu acho que fazer as malas e viajar seria se libertar de um contexto que tá bastante ruim para todos, voltar a ver pessoas.”

Há diversos relatos apontando que viajar nesse momento é uma questão de saúde mental;

Viajar se tornou um desejo de liberdade;

Ocorreram protelações que não podem mais serem adiadas;

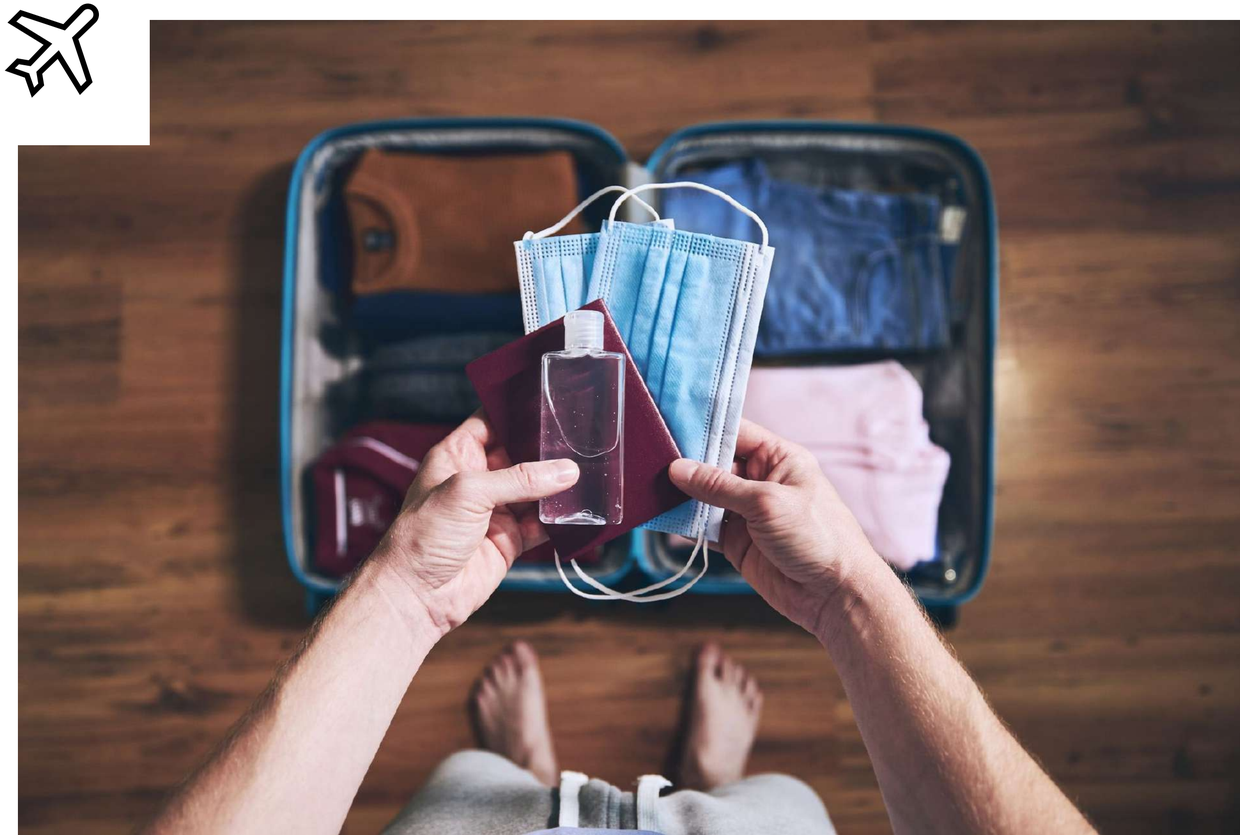
Principalmente, visitas a parentes como pais e entes mais próximos

Existe um sentimento de que irão correr um risco, mas a necessidade de viajar acaba sendo maior.

O estudo identificou tanto os mais preocupados quanto os menos preocupados com viagens agendadas para **o final do ano ou janeiro de 2021.**

Dessa forma, o que determina quando irão viajar não é relacionado a sua preocupação com a COVID e sim, a oportunidade como férias, festividades de final de ano, visita aos pais ou a cidade natal.

O que vai distinguir os públicos são as preocupações, os tipos de cuidados adotados e nível de tensão com a situação de viajar.



O NOVO **TURISTA...**



Então...

A principal consequência da pandemia nos hábitos de viagem é uma **modificação nos tipos de viagens realizadas.**



Nortistas possuem maior dificuldade em refazerem seus hábitos de viagem

- Os deslocamentos cansativos e com horas e horas de viagem são inevitáveis
- Rodoviárias e aeroportos que não se mostram muito organizados em prevenções desestimulam a viagem;
- Há muitas conexões, muitos aeroportos e os interioranos ainda precisam de deslocamentos terrestres ou
- E dentro desse contexto, substituir modais de transporte coletivo por um particular é uma tarefa bastante difícil.



Já o contrário de outras regiões...

Sudeste, Nordeste e Sul do país principalmente;



Possuem proximidade com destinos em que os deslocamentos são feitos com facilidade, de carro;

O tamanho dos estados acaba proporcionando um maior volume de opções de passeios

Um paranaense de Curitiba pode passar o final de semana em São Paulo por exemplo;



A principal constatação entre os participantes é de que 2021 **farão mais viagens a que 2020**



Existem dois fatores principais que os fazem acreditar nesse maior volume;

O primeiro refere-se a uma adaptação ao novo cenário onde as pessoas aprenderão a se cuidar melhor

Um segundo fator que embasa essa percepção é a de que as vacinas serão desenvolvidas e entregues à população;

Soma-se a isso, um desejo intenso de voltar a fazer algo prazeroso “em nome da saúde mental” da população;

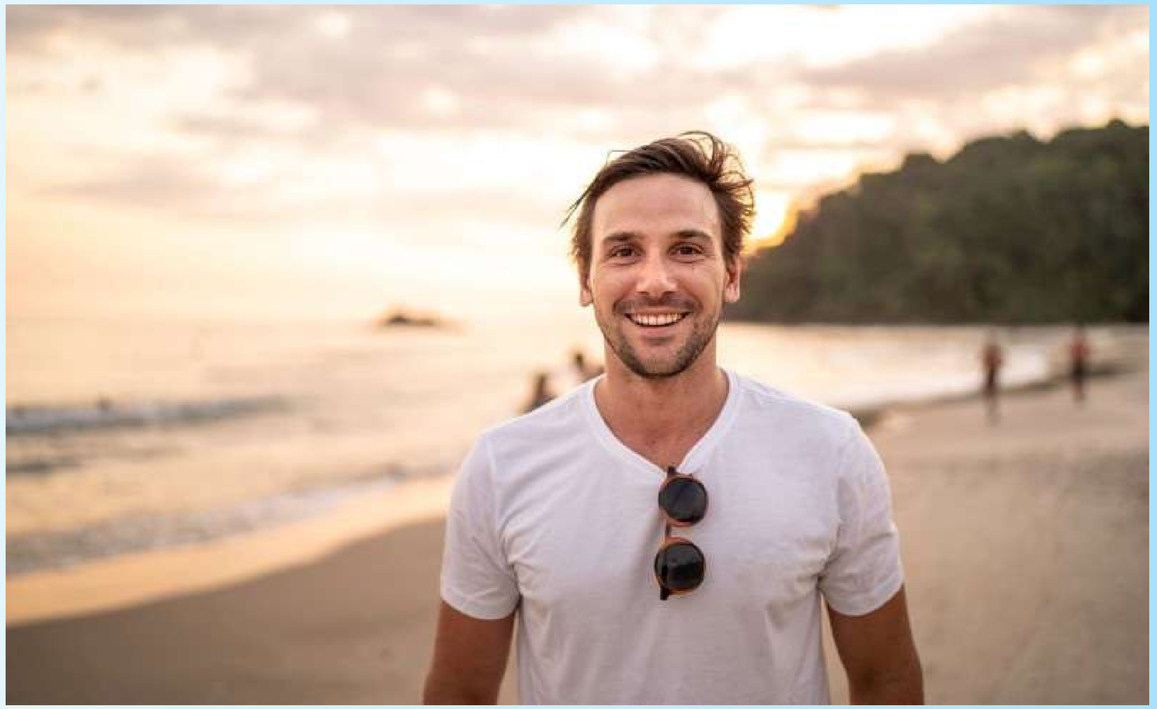
Muitas viagens foram canceladas em 2020 e não pretendem cancelar as pro-gramadas para 2021

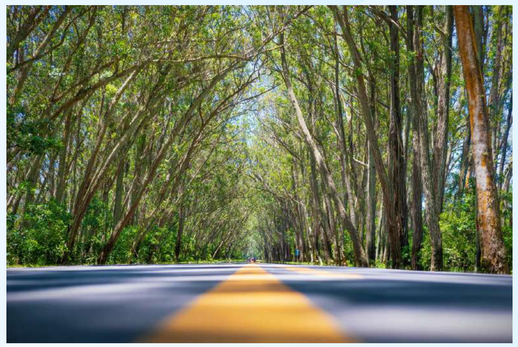
Existe um tipo de viagem que é bastante **promissora para o próximo ano**

- Destinos que tenham tranquilidade, sem agito ou aglomerações;
- Viagens a destinos mais próximos do local onde moram;
- Que possam ir com o próprio carro;
- Locais que são conhecidos e que sabem que não haverá aglomeração;
- Que oferte possibilidade de diversão mesmo em baixa temporada;
- Cidades pequenas de litoral.









São enfáticos em apontar **o que não querem em suas próximas viagens**

Rejeitam grandes centros turísticos como Cabo Frio, Balneário Camboriú, Recife, Porto de Galinhas Rio de Janeiro...

Embarcações no norte do país são acentuadamente vulneráveis.

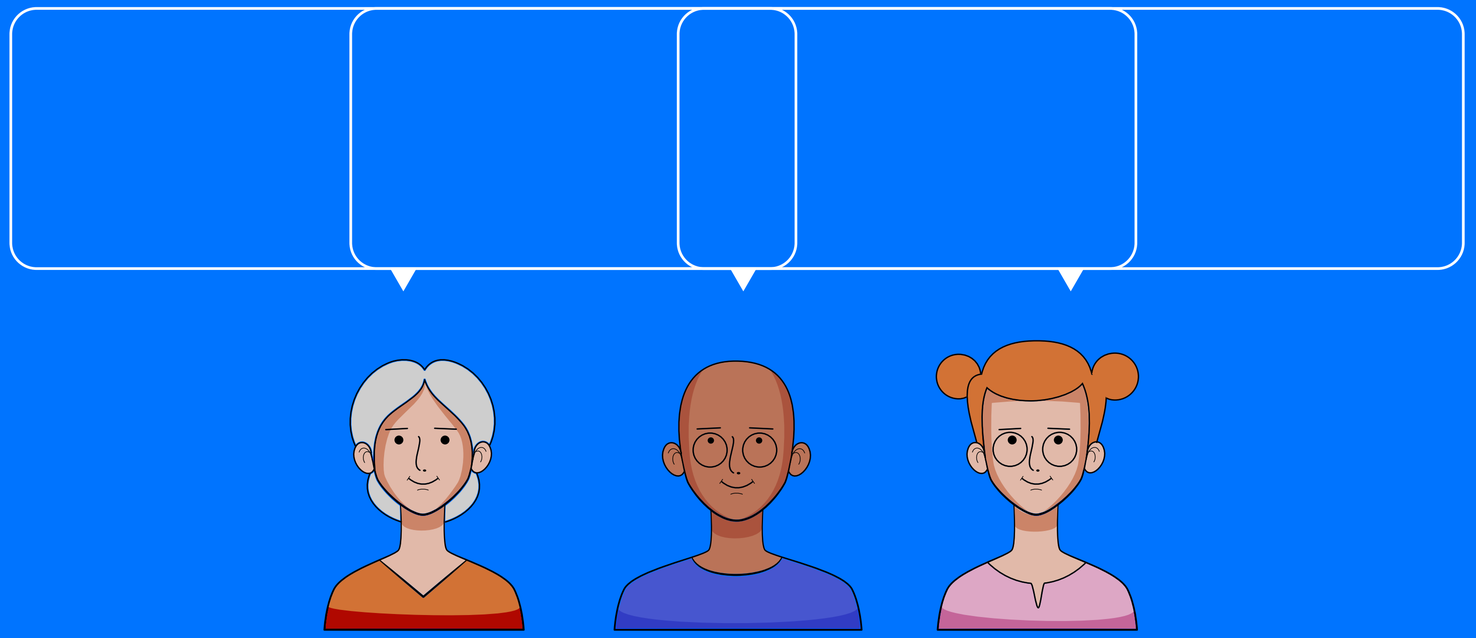


Também não querem passar dez ou doze horas se deslocando para o destino escolhido;

Temem ficar horas em aeroportos ou rodoviárias;

Principalmente onde ocorra horas dentro de ônibus ou horas em aeroportos o com voos de muitas escalas

DEPOI-MENTOS





GRUPO 04

VISITAS A PARENTES E AMIGOS

“eu vou procurar fazer uma viagem com o meu carro mesmo, mais próximo. E essa questão da praia, eu acho que a gente pode escolher uma praia mais deserta, uma praia que não tem tanta gente, ou mesmo um hotel fazenda, coisas assim...”



GRUPO 05

VISITAS A PARENTES E AMIGOS

“eu fiz, mas foram viagens curtas, eu fui para Joinville e para o interior de São Paulo. Eu gosto de fazer roteiros, conhecer várias cidades, ficar duas semanas... Então, pra mim, mudou bastante.”



GRUPO 06

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“eu fiz muitas viagens a trabalho, viagens curtas para Alagoas, João Pessoa... Tinha planos para viajar nesse ano, até para outro país, mas foi tudo por água abaixo. O meu trabalho exige que eu viaja, mas eu acabei não indo pra longe.”



GRUPO 05

VISITAS A PARENTES E AMIGOS

“eu acredito em uma melhora do cenário sim. Se a doença persistir a gente vai ter que aprender a conviver com ela. Se eu for pra Fortaleza, eu gosto de ir numa segunda feira pra ir no Piratas, eu gosto de ir, gosto de dançar, gosto de ficar no meio da galera...Alguns hábitos eu vou ter que adequar.. “

☹☹☹

Além da necessidade ímpar de viajar, **há uma segunda características compartilhada por todos**



1

A de que praticamente todos players da cadeia do turismo não estão fazendo sua parte para tranquilizar o turista;



2

Meios de transporte, terminais de embarque e desembarque, meios de hospedagem e todos serviços e venda de produtos da cadeia estão despreparados;



3

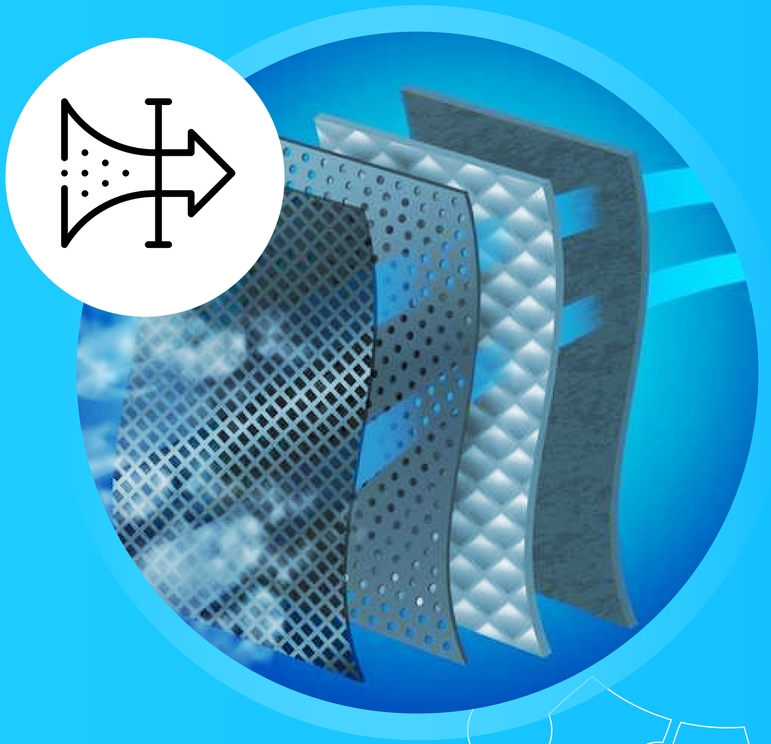
Principalmente no que se refere a comportamento dos profissionais que são frequentemente vistos sem máscaras, sem cuidados...

A lotação das aeronaves é o **que causa maior estranheza**



- Mesmo os que destacam novos procedimentos de embarque como algum tipo de distanciamento ou limpeza criticam a lotação nos voos;
- Há um consenso de que as medidas de segurança tomadas fora das aeronaves acabam sendo anuladas pelo espaço entre as poltronas;
- Além do espaço, a quantidade de passageiros que embarcam também se torna um risco;
- Reclamam de novos procedimentos de desembarque com posterior embarque em ônibus quando o avião não é taxiado no finger.

O anuncio do uso de filtros HEPA que **elimina 99% de vírus e bactérias não é o suficiente.**



Mostra-se eficiente em alguns casos, mas em geral, há uma duvida acentuada sobre a efetividade dessa ação.

Há quem acredite que o filtro do ar não elimina bactérias e vírus conforme o anunciado

Existe a necessidade do esclarecimento de sua eficácia e de seu sistema de operação

É um tipo de medida que pode “permitir” as cias aéreas e até mesmo empresas de ônibus a praticarem lotação máxima em seus modais.

imagem ilustrativa

Outra crítica acentuada **refere-se a malha aérea**

- Os longos percursos, as conexões em BSB, SP, RJ e MG incomodam consideravelmente os passageiros;
- Em tempos normais, isso é apenas um incômodo, necessários e inevitável;
- Em tempos de pandemia, se torna um empecilho por conta do aumento do risco de contágio;
- Aeroportos de alto fluxo de passageiros como BSB e Guarulhos por exemplo causa um grande temor de contágio.



Além da insegurança potencializada pela falta de **procedimentos que minimizem o contágio**



Existe também uma preocupação em não poder aproveitar totalmente a viagem;



Seja por restrições impostas por autoridades sanitárias;



Seja pelo próprio receio de frequentar locais como restaurantes, bares e pontos turísticos;



Os mais céticos entendem que os lugares mais badalados dos passeios são justamente os que ocasionam aglomerações de pessoas;

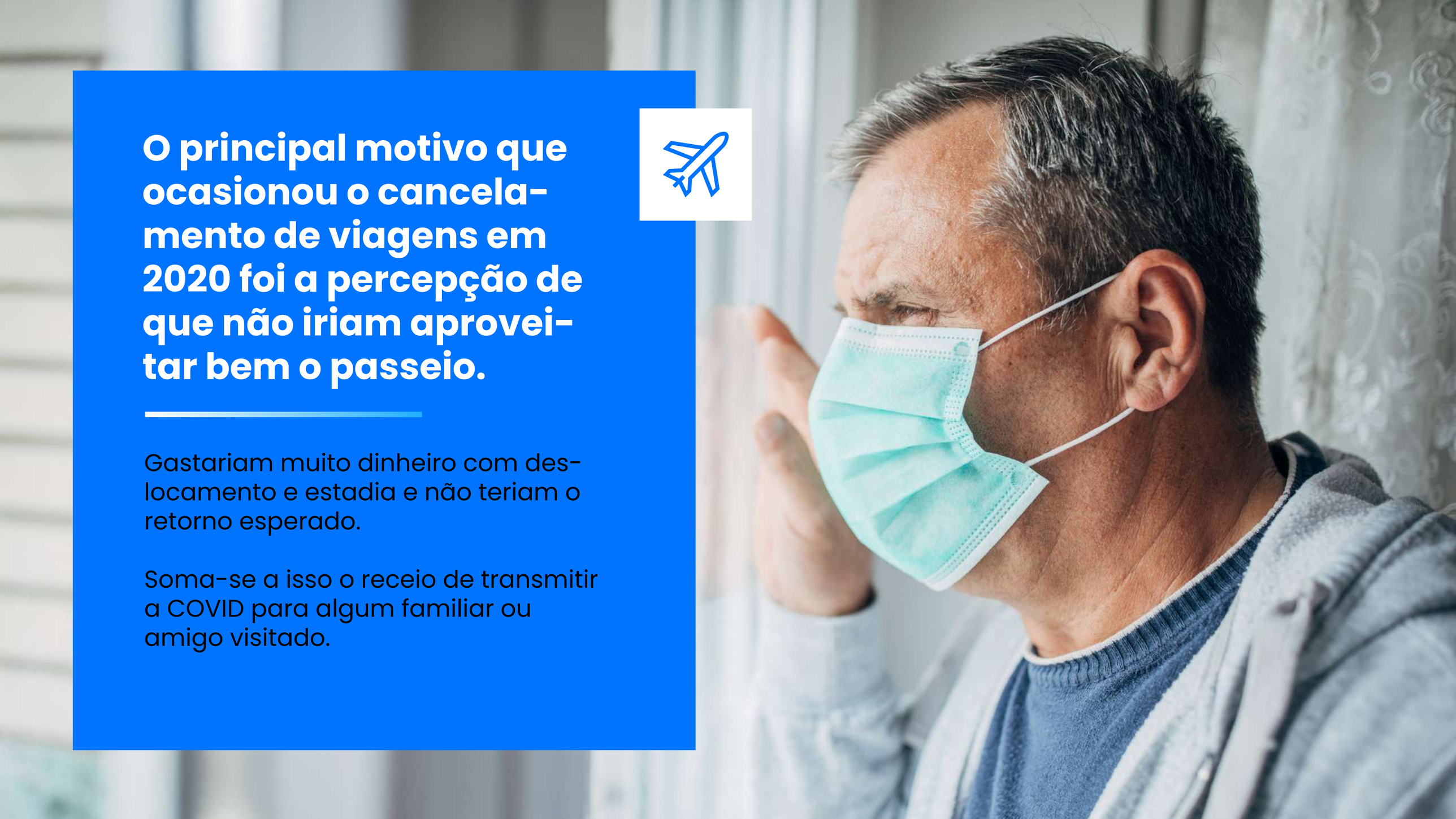


Para alguns, as aglomerações fazem parte de um passeio agradável no sentido de conhecer pessoas e “estar na muvuca”.

O principal motivo que ocasionou o cancelamento de viagens em 2020 foi a percepção de que não iriam aproveitar bem o passeio.

Gastariam muito dinheiro com deslocamento e estadia e não teriam o retorno esperado.

Soma-se a isso o receio de transmitir a COVID para algum familiar ou amigo visitado.





GRUPO 03

VISITAS E PARENTES E AMIGOS

“no Pará, todas as festas de final de ano foram proibidas! Salinas, Mosqueiro entre outras, teve município que o prefeito lançou um decreto que proibiu qualquer tipo de hóspede nos hotéis. Então é uma incógnita... Eu não sei como vai ser 2021”



GRUPO 02

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

“eu acho que no momento não vale a pena você comprar um pacote turístico e não poder visitar um museu, não poder visitar um ponto turístico e ter a liberdade de chegar e ir no teatro, ir numa praia... Pra ti viajar com restrições, eu não vejo vantagem.”



GRUPO 02

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

“eu não tenho coragem de ir para praias urbanas onde o pessoal tá infringindo as normas de isolamento, eu não tenho coragem de ir em barzinhos, eu fui aqui no Paiva que é uma praia mais isolada, fui duas vezes, uma sozinho e outra com uma amiga.”



GRUPO 01

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

“ir e sentar numa mesa em um restaurante eu não me sinto confortável. E esse é um hábito que movimenta o turismo também porque quem viaja vai comer uma comida diferente, vai para um lugar diferente e eu não tenho previsão de quando vou fazer isso de novo”

E quando pensam em meios de **hospedagem, deslocamento e serviços turísticos...**



Já veem alguns procedimentos sendo adotados em aeroportos e hotéis



NOVOS CUIDADOS



Em hotéis principalmente há novos procedimentos e novos maneiras de utilizarem serviços como restaurante e café da manhã;



Sugerem que próprio hospede deva cuidar da limpeza e manutenção de seu quarto para evitar o contato entre funcionário e hospede



Para alguns, o sistema self service de café da manhã precisa ser totalmente eliminado;



Também descrevem que em alguns hotéis, o café é servido no quarto, sem que haja qualquer contato entre funcionários e hóspedes;



Quando adotam esse procedimento, acabam interditando o salão de café da manhã;



Já quando o café vem sendo servido no salão, o uso de luvas para acessar os alimentos é uma iniciativa elogiada;

EM RELAÇÃO AOS **MEIOS DE HOSPEDAGEM**



Entendem que não há como qualificar um hotel ou pousada como sendo mais ou menos seguro a que um ou flat;

O que acordam é que todos os meios, com exceção dos hostel, são capazes de transmitir maior ou menor confiabilidade;

As percepções variam em relação a uma confiança em cada meio de hospedagem;

Em geral, não estão encontrando essa confiabilidade por onde andam se hospedando.

Há indicações de atitudes e procedimentos **ou mesmo situação que diminui o receio**



01 — Como a percepção de que redes de hotelaria podem, por sua capacidade operacional, criar procedimentos bem definidos;

02 — Ou a percepção de que uma pousada, familiar, com proprietários dedicados, seria tão capaz quanto de normatizar higienizações;

03 — Casa de campo, hotel fazenda leva vantagem por sua qualidade intrínseca de isolamento;

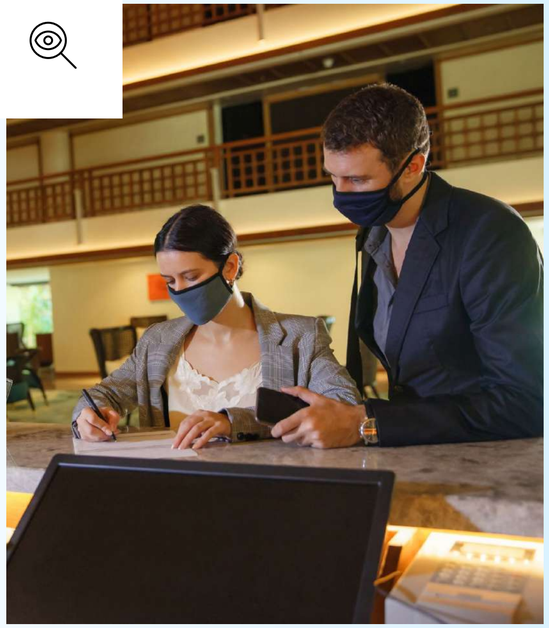
04 — A locação de um flat ou uma casa de praia ou campo possibilita que o próprio hospede realize a higienização;

05 — Da mesma maneira, pousadas e hotéis que ofereçam chalés como meio de hospedagem podem transmitir uma segurança maior.

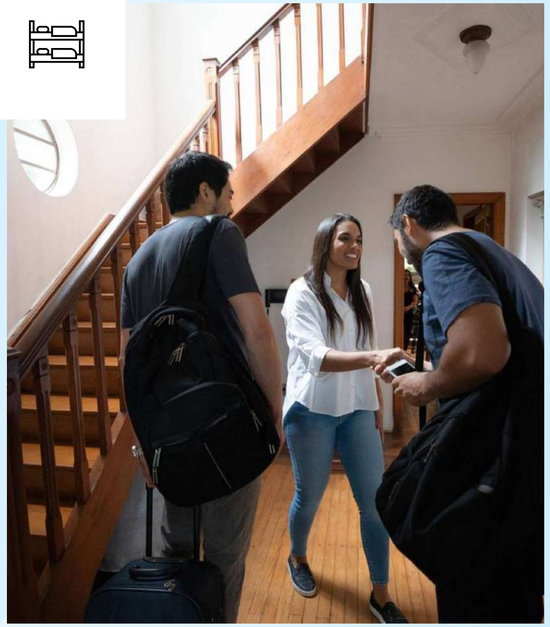
POR OUTRO LADO, EXISTEM ALGUNS CONTEXTOS QUE **AMPLIAM A PERCEPÇÃO DE RISCO**



A mesma rede hoteleira é vista com desconfiança pela alta rotatividade de hóspede;



Bem como o receio de que os funcionários não tem a mesma fiscalização de seu trabalho que um hotel de pequeno porte;



A situação de hostels se complica por conta do compartilhamento de quartos;



Casa alugada e flat são os meios de hospedagem que acabam sendo analisados como os menos arriscados.



Em relação aos modais de transportes **querem ter contato visual com as higienizações**



- Principalmente em aeroportos e rodoviárias apontam que há uma necessidade ímpar de equipes de higienização durante todo o dia;
- Junto ao transporte rodoviário, ocorre a sugestão de que a um número definido de quilômetro rodado, ocorra a higienização dos ônibus;
- Ocorrem anúncios de que as aeronaves estão sendo higienizadas mas falta a materialização dessa higienização, os passageiros não veem;
- Os procedimentos de higienização precisam ser constantes, realizados por profissionais equipados com todos os tipos necessários de EPIs;
- Precisa ser realizada uma ampla capacitação entre esses profissionais;
- Querem também que seja ampliada a fiscalização obrigando todos os usuários e trabalhadores a usarem a máscara corretamente;



Houve relatos de que em certos postos de pedágio ocorreu a implementação de meio de pagamento onde não ocorre contato com atendentes;

Também as cias aéreas precisam investir mais em seus aplicativos para que o check in seja feito todo online;

Há uma reclamação de que os totens nem sempre estão funcionando e também, precisam de uma frequência de higienização;



GRUPO 01

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

eu acho que precisa ter mais higienização mesmo. A questão de higienizar direito. Mostrar a higienização porque a gente como consumidor tem que ver que está sendo higienizado. Acho que passa uma segurança a mais.”



GRUPO 06

NEGÓCIOS E MOTIVOS PROFISSIONAIS

“Numa viagem que eu fiz agora a poucos dias eu fiz conexão em Guarulhos, desce um por um, a comissaria vai autorizando e você vai se deslocando, vai saindo um por um. Só que você pega um ônibus pra fazer o translado e aí o ônibus tá lotado! Eu não entendo essa lógica”



GRUPO 02

LAZER, RECREAÇÃO E FÉRIAS

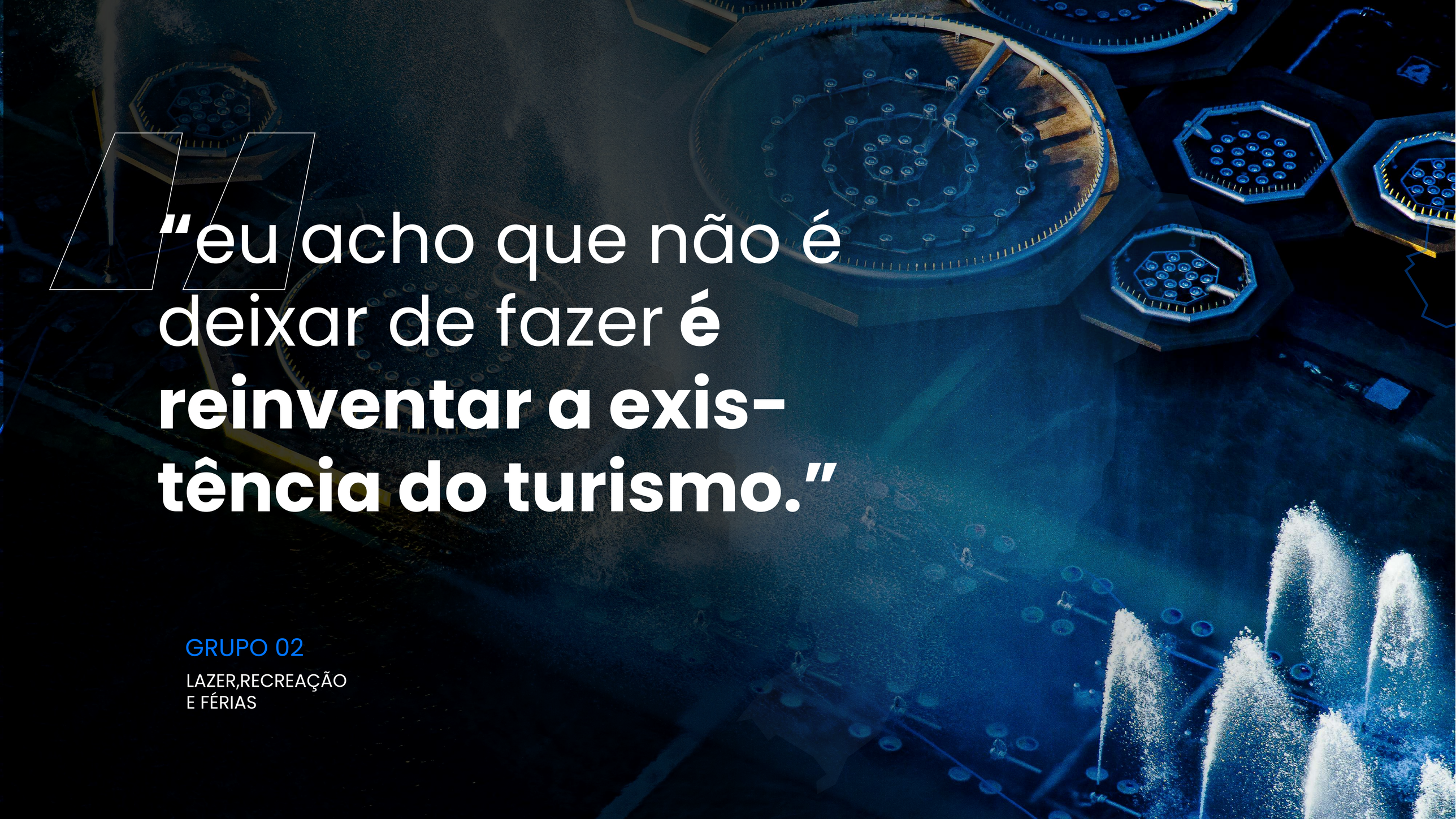
“eu acho que não é deixar de fazer é reinventar a existência do turismo.”



GRUPO 05

VISITAS A PARENTES E AMIGOS

“a minha viagem no período de pandemia, eu me senti muito seguro em relação à hospedagem. Hotel que eu fiquei foi bem tranquilo, érea higienizado, no são de café da manhã todo mundo estava com luvas pra pegar os alimentos... Então passou bastante segurança pros hóspedes ”



“eu acho que não é deixar de fazer **é reinventar a exis-tência do turismo.”**

GRUPO 02

LAZER,RECREAÇÃO
E FÉRIAS



MINISTÉRIO DO TURISMO

PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL

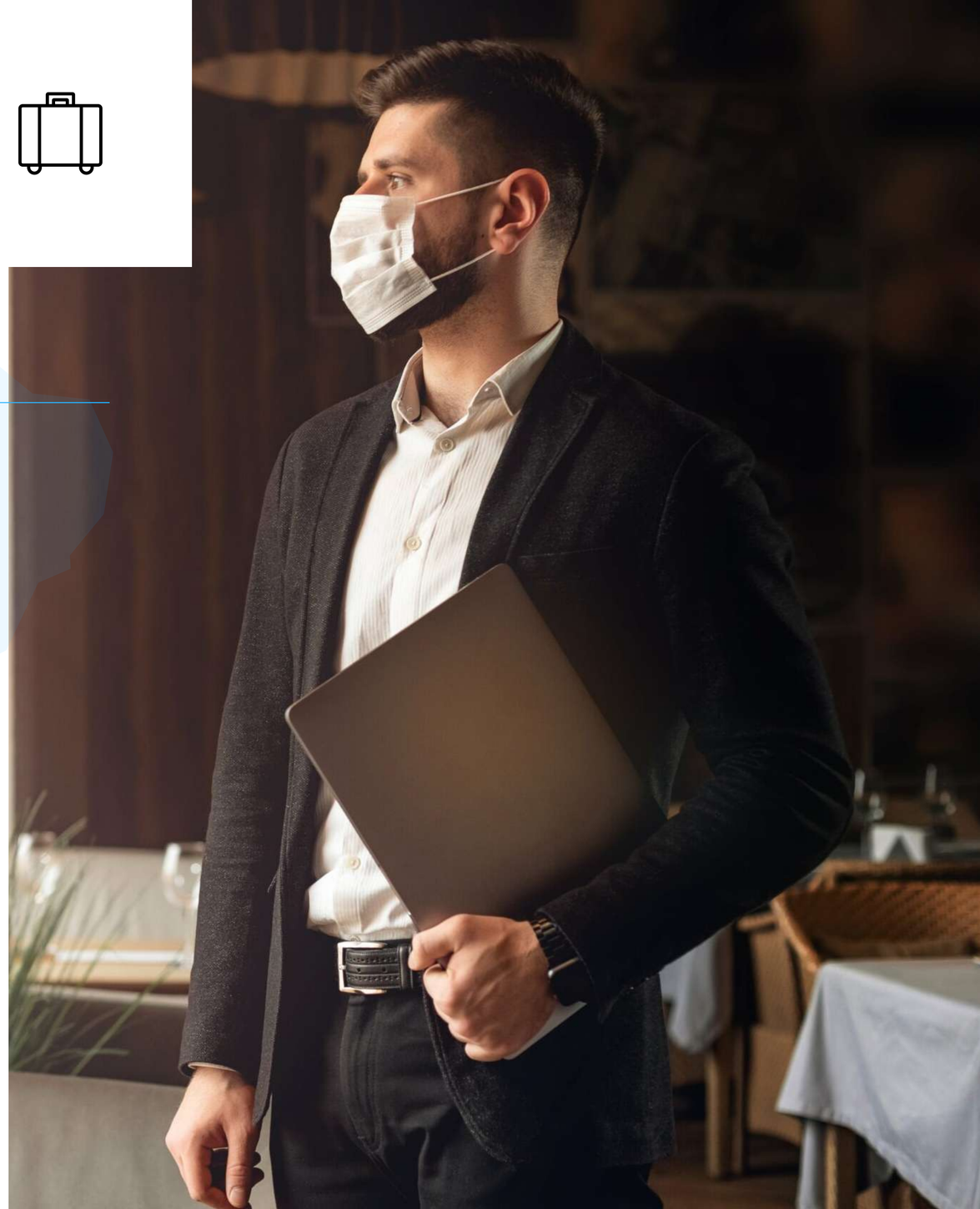
A atuação do **Ministério do Turismo**

Entendem a atuação do Ministério do Turismo **principalmente como um órgão fiscalizador**

01 Querem que Mtur se envolva em cobranças de procedimentos em aeroportos, aeronaves, meios de hospedagem...;

02 Acreditam que Ministério do Turismo tenha uma participação mais incisiva no comportamento dos players da cadeia do turismo;

03 Forçando-os, cobrando-os e até mesmo autuando comportamentos inadequados ou inexistência da prática de procedimentos



Amplamente indicado que o Ministério do Turismo **crie procedimentos junto a cadeia produtiva**

Todos os envolvidos no setor de turismo deveriam adotar um conjunto de ações listadas pelo Ministério de Turismo;

Estes procedimentos poderiam ser monitorados pelos próprios turistas como ocorrem com aplicativos de transporte ou alimentação;

Sugerem uma lista de boas práticas para a minimização do contágio;

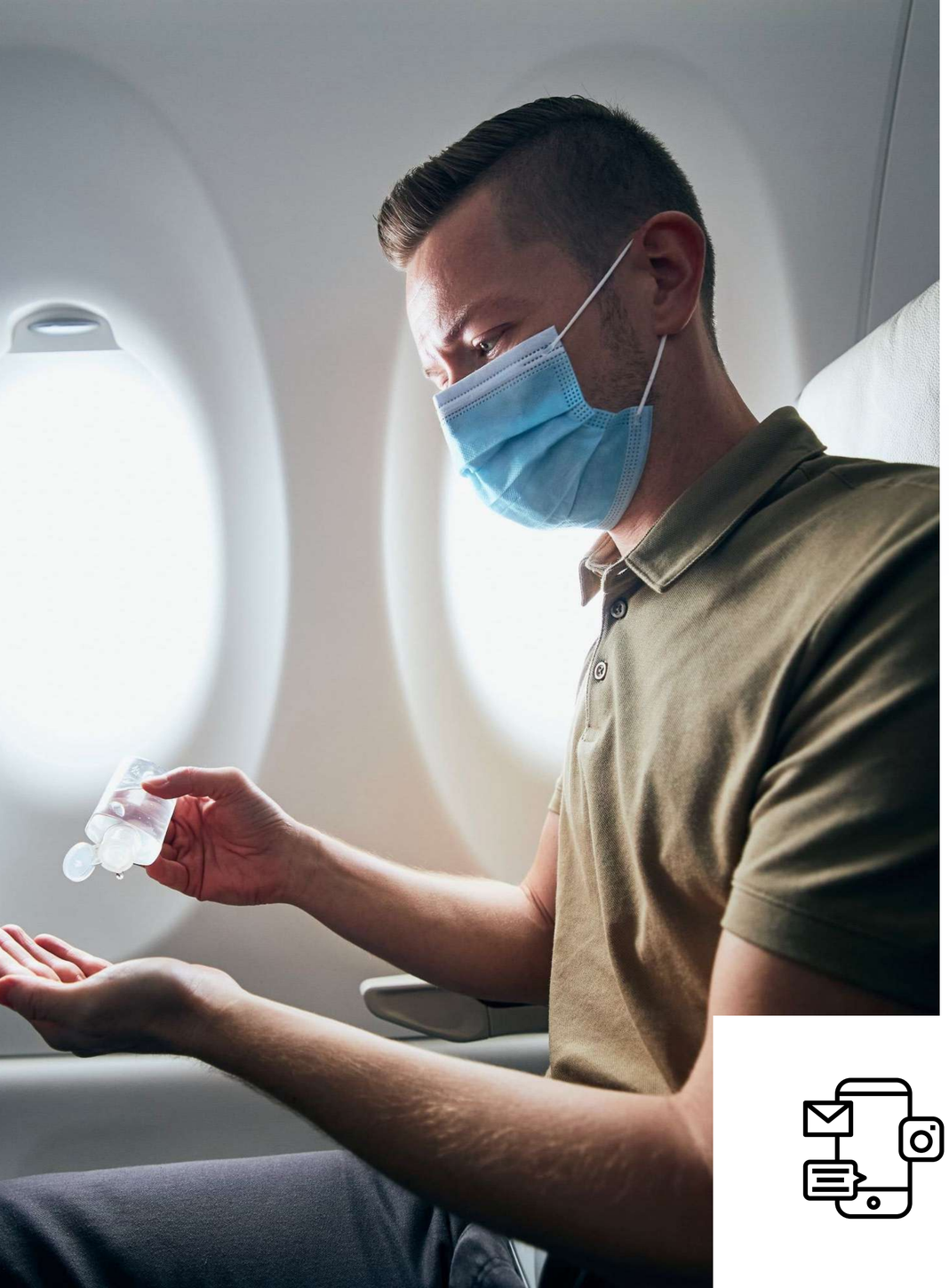
Os equipamentos de turismo poderiam até mesmo serem certificados com algum selo de qualidade.



Uma outra cobrança refere-se a **oferta de informações ao turista**

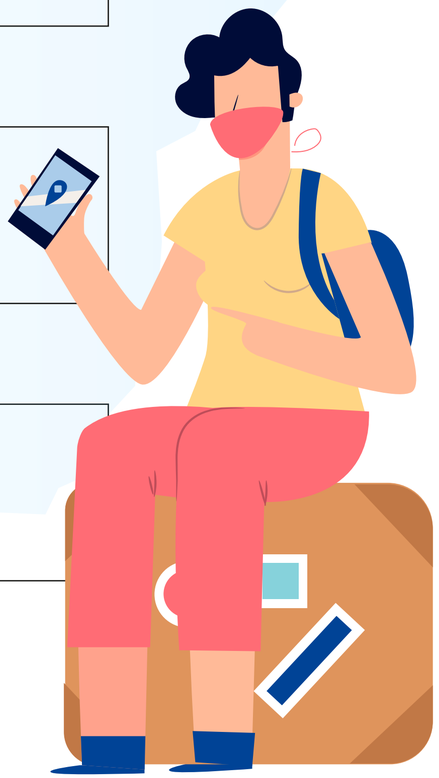


- Os baixos índices de contágio somados ao índice de adesão às boas práticas serviriam de um atestado de competência do poder público
- Indicadores de contaminação em estâncias turísticas;
- Parcerias com prefeituras para indicar qual o nível adesão aos procedimentos criados pelo Ministério;
- Índice de ocupação de leitos de hospitais, quantidade de UTIs...
- Ocorre inclusive a sugestão de que prefeituras possam utilizar esses dados como forma de atrair turistas;



Imprescindível que o Mtur se lance como uma **grande mídia sobre cuidados e prevenções**

- Cobram amplas campanhas de conscientização do próprio comportamento inadequado de turistas que não se resguardam;
- Também cobram campanhas junto aos players para que realizem as precauções necessárias para tranquilizar o turista;
- Entendem que há uma certa dificuldade em encontrar dados segmentados sobre o índice de contágio dos destinos turísticos.



PONTOS DE ATENÇÃO

O clima de tensão e as perspectivas ruins da pandemia e do isolamento social estão dando espaço a uma percepção de aprendizado.

Os momentos de introspecção da pandemia possibilitou algumas releituras de hábitos e reais necessidades, e o turista que ficou preso dentro de casa nos últimos meses acabou descobrindo novos horizontes.

Seja na leitura, seja numa maior aproximação entre pais e filhos ou mesmo a descoberta de novos prazeres, o turista vem sentindo forte-mente as consequências do isolamento porém, existe um lado positivo que parece até mesmo surpreender aos participantes dos grupos.

Dessa forma, existe um amplo espaço para re-aprendizados e reaprender o turismo faz perte dessa nova rotina



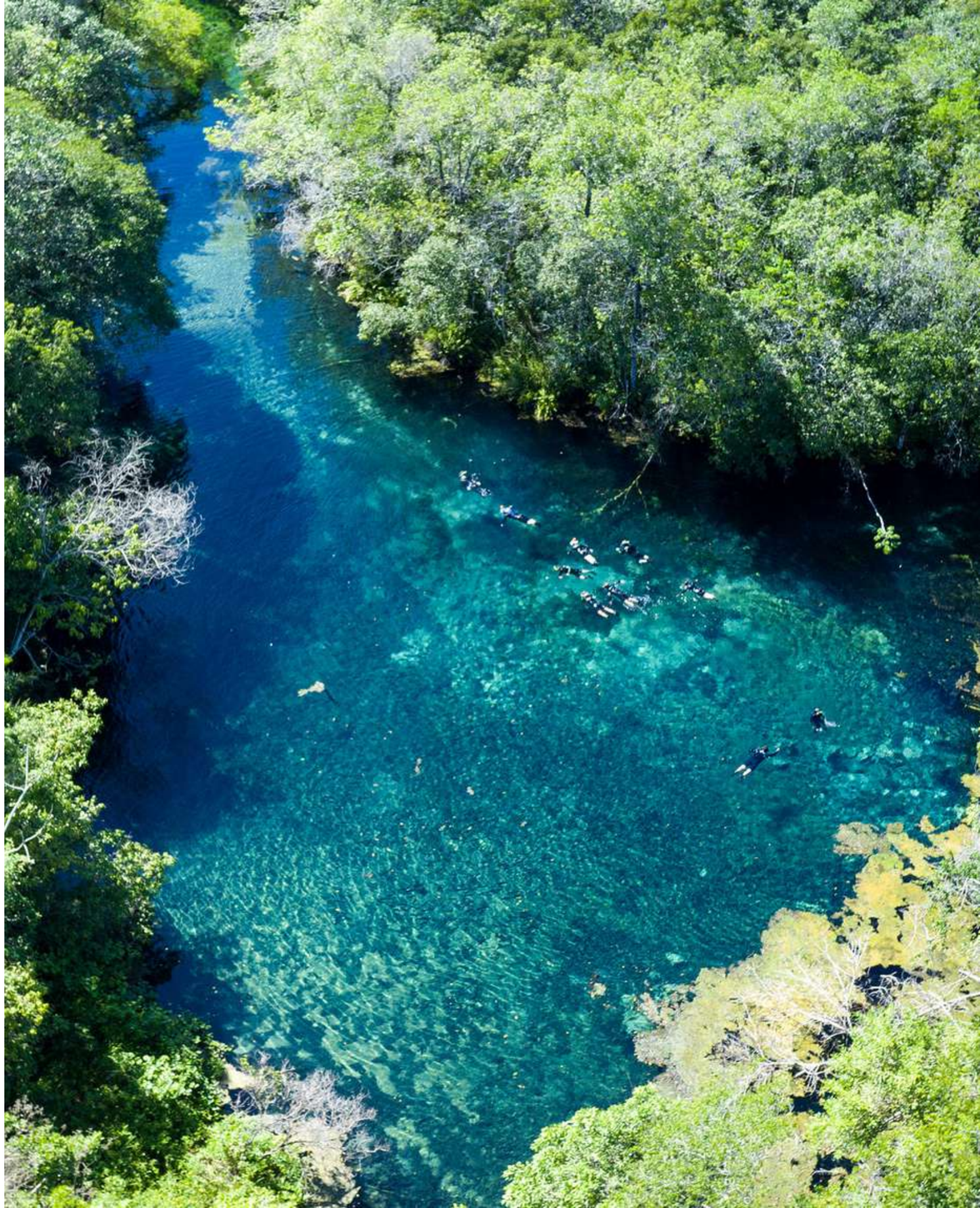
O cenário é otimista pois há, não apenas uma necessidade ímpar por viagens nesse ano de 2021, como também a crença de que a vacina chegará no país

.

Mesmo em época de pandemia, com os devidos cuidados e principalmente com os players do mercado de turismo concentrados em mostrar ações de minimização de riscos, há condições de arrumarem as malas e partirem rumo a um destino turístico.

Há uma necessidade importante de contato visual com os procedimentos de higienização e também que haja uma ampla utilização de equipamentos de EPI por parte dos profissionais que trabalham no setor de turismo.

A tranquilização dos turistas com procedimentos bem definidos, somados a esse contato visual com os cuidados preventivos pode potencializar enormemente o fluxo de turistas no país em 2021.



Aos olhos do turista brasileiro, o Ministério do Turismo possui uma missão complexa mas que pode incentivar o turismo no Brasil de maneira a deixar o viajante menos receoso em arrumar as malas e seguir rumo a algum destino turístico no Brasil.

A atuação pode ser dividida em três frentes principais;

Uma que se refere a organização de procedimentos junto aos players.

Uma segunda função que concentra-se na fiscalização desses procedimentos e pulverização das práticas nos mais diversos equipamentos e serviços de turismo
E uma terceira frente que visa uma conscientização em massa não apenas dos profissionais da área mas principalmente, dos turistas que precisam adotar comportamentos que visam a diminuição do risco de contágio.



O público solteiro de meia idade, divorciados ou separados, mostram-se mais ávidos por diversão por conta da solidão que acabaram enfrentando nesses meses de pandemia. Sentiram falta dos amigos, dos bares, das saídas de final de semana.

Para alguns, a viagem recentemente realizada ou mesmo a viagem que está programada para as festas de final de ano é considerada uma questão de saúde mental, pois não conseguem mais manter a sanidade vivendo isoladamente.

E neste contexto, aparece oportunidades para cidades menores, mais afastadas, com um clima mais bucólico onde o isolamento torna-se um diferencial competitivo.

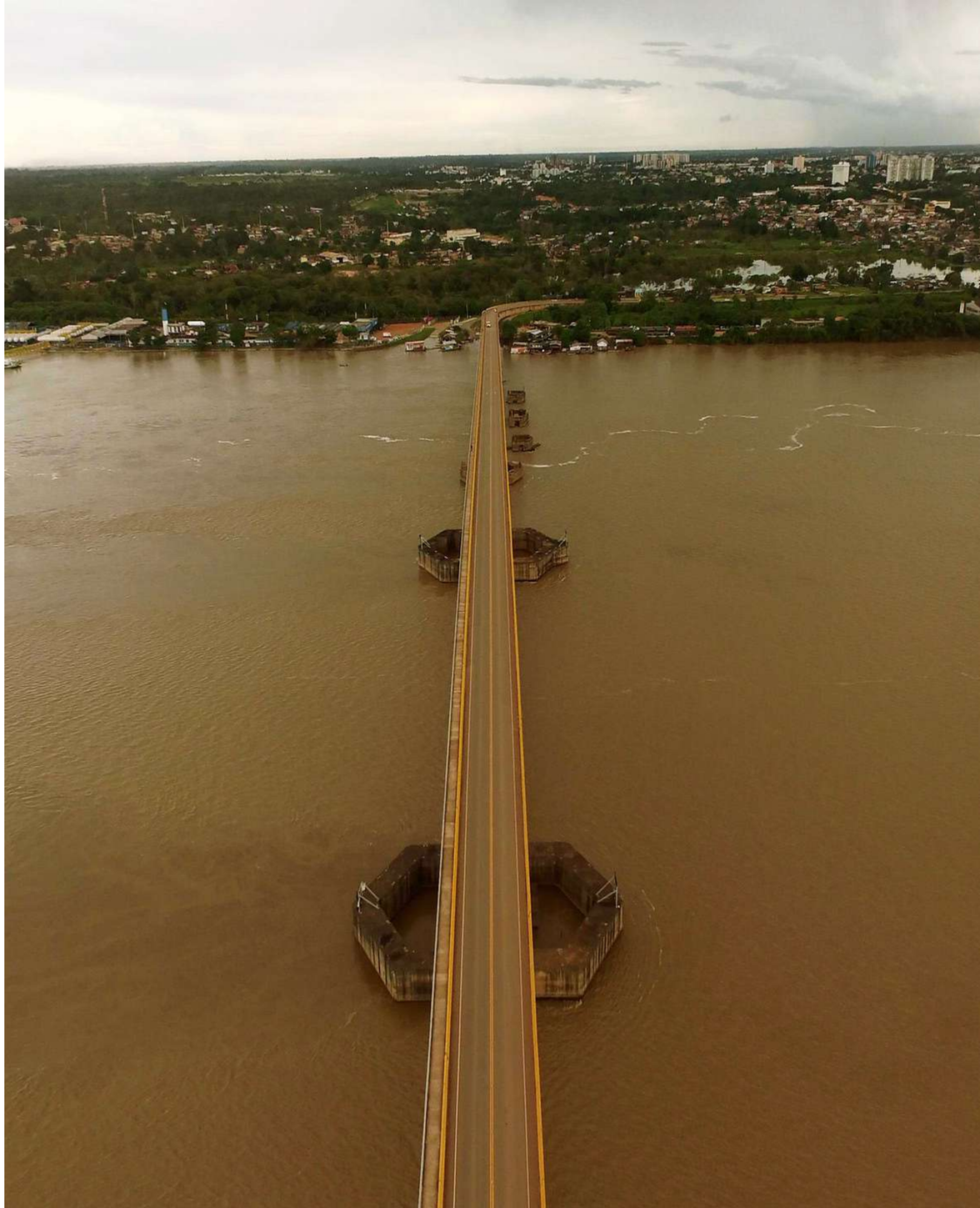
Por outro lado, badalados centros turísticos, famosos e que gere a percepção de que haverá grande quantidade de pessoas terão dificuldade em convencer o turista a tê-los como opção de viagem.



O estudo traz como oportunidade a ampliação da visibilidade de ações que possam diminuir o risco de contágio mas, principalmente, mostrar ao turista que modais de transporte e meios de hospedagem, bem como players que atuam de alguma maneira no atendimento direto ao turista, estão se movimentando no sentido de minimizar os riscos.

A maior deficiência do setor do turismo em pandemia é não mostrar ações efetivas, não criar procedimentos, normas, controles e principalmente uma fiscalização que faça com que as pessoas se comportem como deveriam, desde turistas em um aeroporto, aos funcionários de hoteis, pousadas, rodoviárias...

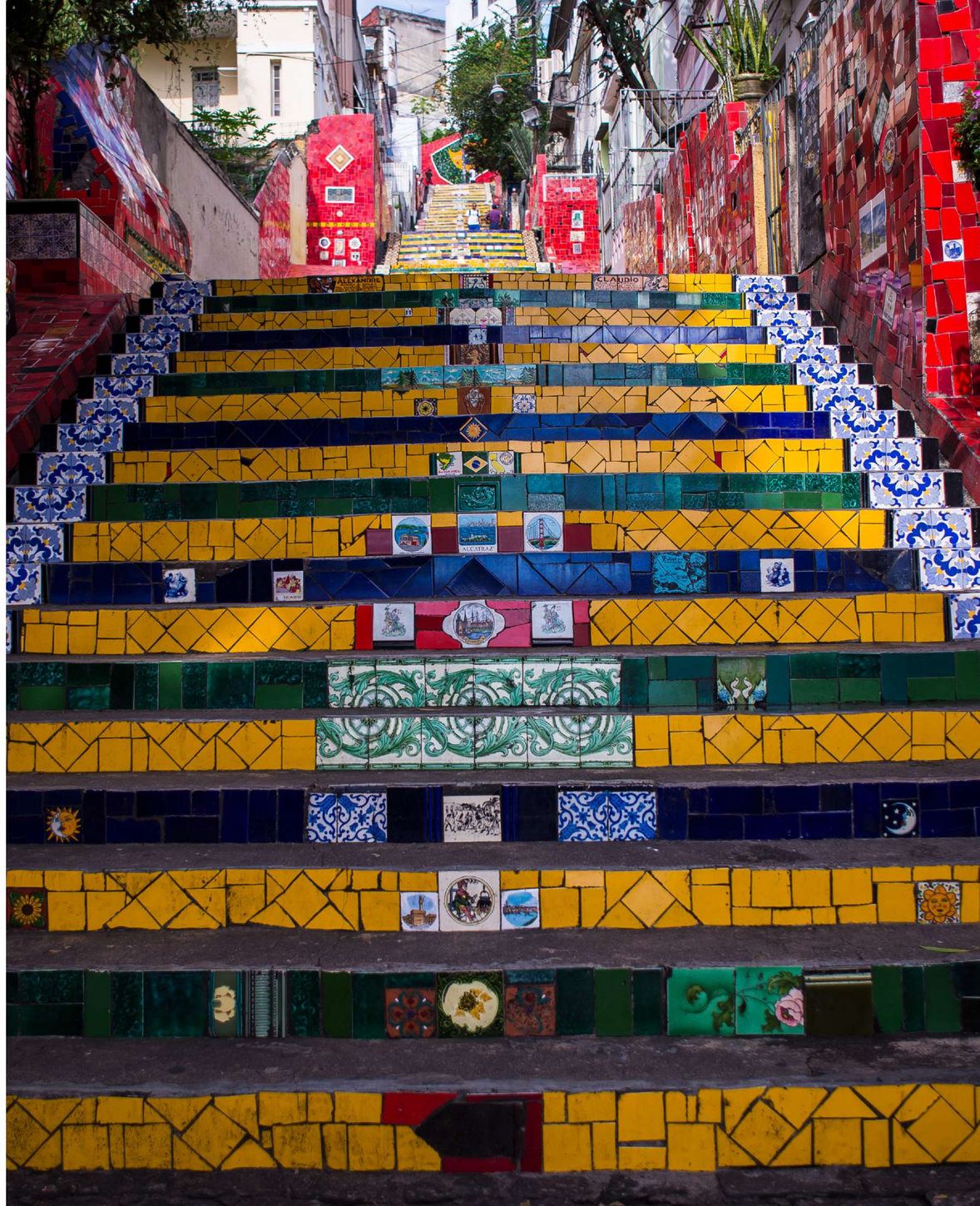
Uma ampla companha de conscientização precisa ocupar espaços como aeroportos, aeronaves, rodoviárias, rodovias, postos de combustíveis das estradas e qualquer outro meio de acesso ao turista.



A informação, principalmente aquela voltada ao esclarecimento de como se comportar é uma grande oportunidade para ampliar a quantidade turistas em trãnsito no Brasil.

É amplamente sugerido que haja campanhas de conscientização mas também que haja treinamento e criação de um programa de procedimentos que devem ser adotados por hotéis, bares, restaurantes, cias aéreas e transportes terrestres.

Neste contexto é indicado que o Ministério do Turismo crie até mesmo um selo de qualidade para estabelecimentos e empresas de serviço que atingirem um índice de excelencia.



MINISTÉRIO DO
TURISMO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL