

## TURISMO E RESILIÊNCIA EM PANORAMA PÓS-PANDÊMICO: ESTRATÉGIAS DE ADAPTAÇÃO DE GUIAS DE TURISMO REGIONAIS

**AMANDA MIRELY CIPRIANO SOARES<sup>1</sup>**

ORCID - <https://orcid.org/0009-0002-5126-9037>

**ANA CHRISTINA ROQUE DOS SANTOS LOBATO<sup>2</sup>**

ORCID - <https://orcid.org/0000-0003-2032-3547>

**MAURO LEMUEL DE OLIVEIRA ALEXANDRE<sup>3</sup>**

ORCID - <https://orcid.org/0000-0002-0609-9983>

**MARCELO DA SILVA TAVEIRA<sup>4</sup>**

ORCID - <https://orcid.org/0000-0002-5174-7943>

Recebido em 07.12.2023

Aprovado em 26.03.2024

---

### Resumo

O Turismo, como faceta do setor de serviços, foi uma das atividades mais impactadas pelos efeitos da pandemia da covid-19. Em consequência, os profissionais da hospitalidade turística experienciaram sequelas psicossociais e financeiras. Diante disso, o presente estudo objetiva analisar as estratégias de adaptação dos Guias de Turismo do Rio Grande do Norte em cenário de mudanças e incertezas pós-pandemia covid-19. Para tanto, a pesquisa caracterizou-se como descritiva, exploratória, interpretativa e reflexiva, de abordagem qualiquantitativa. Os guias de turismo selecionados foram os profissionais que atuam na cidade de Natal, no Rio Grande do Norte, tendo em vista que a capital potiguar é considerada um dos principais destinos receptivos do país (FECOMÉRCIO RN, 2022). Para além do critério de atuação, considerou-se para a inquirição os guias sindicalizados e com experiências de ofício, totalizando assim 56 profissionais. Como resultado central,

---

<sup>1</sup> Doutoranda e Mestra em Turismo (UFRN). E-mail: [amandamtome@gmail.com](mailto:amandamtome@gmail.com)

<sup>2</sup> Mestranda em Turismo (UFRN). E-mail: [anachristinaroque@gmail.com](mailto:anachristinaroque@gmail.com)

<sup>3</sup> Doutor em Engenharia de Produção (UFRJ). Mestre em Administração (UFRN). E-mail: [mauro\\_alx@yahoo.com.br](mailto:mauro_alx@yahoo.com.br)

<sup>4</sup> Doutor em Ciências Sociais (UFRN). Mestre em Geografia (UFRN). E-mail: [marcelo.taveira@ufrn.br](mailto:marcelo.taveira@ufrn.br)

observou-se que as principais estratégias frente aos efeitos impulsionados pela pandemia, a destacar a redução da demanda turística, revés financeiro, mudança no comportamento do consumidor, adaptação imediata aos protocolos de biossegurança e às novas tecnologias, foram as seguintes: adoção de medidas de biossegurança, orientadas pela vigilância sanitária local; operacionalização de roteiros personalizados (incluindo recursos naturais, aspectos da cultura local, destinados, essencialmente, para público da terceira idade e pessoas em famílias); utilização das novas tecnologias para divulgação e comercialização de serviços; e flexibilidade no que tange aos reagendamentos e cancelamentos das programações turísticas. Tais realizações seguem as tendências, sugeridas pelo SEBRAE (2020) e o MTUR (2022), para o setor de turismo no cenário pós-pandêmico.

**Palavras-chave:** Turismo. Resiliência. Pandemia. Guias de Turismo.

## TOURISM AND RESILIENCE IN A POST-PANDEMIC PANORAMA: ADAPTATION STRATEGIES OF REGIONAL TOURISM GUIDES

### Abstract

Tourism, as an aspect of the services' sector, was one of the activities most impacted by the effects of the covid-19 pandemic. As a result, tourism's hospitality experienced professionals, above all, had psychosocial and financial consequences. Therefore, aims to analyze the adaptation strategies of RN's tourism guides in a scenario of changes and uncertainties post-covid-19 pandemic. To this end, the research is characterized as descriptive, exploratory, interpretative and reflective, with a qualitative and quantitative approach. The selected tour guides were professionals who work in the city of Natal, in Rio Grande do Norte, given that the capital of Rio Grande of Norte is considered one of the main welcoming destinations in the country. In addition to the evaluation's criteria, unionized guides with professional experience were considered for the survey, thus totaling 56 professionals. As a central result, it was observed that the main strategies in the face of the effects driven by the pandemic, highlighting the reduction in tourist demand, financial setback, change in consumer behavior, immediate adaptation to biosafety protocols and new technologies, were the following: adoption of biosecurity measures, guided by local health surveillance; operationalization of personalized itineraries (including natural resources, aspects of local culture, aimed essentially at senior citizens and people with



families); use of new technologies to disseminate and sell services; and flexibility regarding rescheduling and canceling tourist programs. Such achievements follow the trends, suggested by SEBRAE (2020) and MTUR (2022), for the tourism sector in the post-pandemic scenario.

**Keywords:** Tourism. Resilience. Pandemic. Tour Guides.

## 1. INTRODUÇÃO

O quadro pandêmico do século atual evidencia o quanto o setor de serviços é impactado, ou talvez, mais impactado por externalidades. Dentre as pandemias verificadas – Ebola, H1N1, Gripe Suína, Síndrome Respiratória do Oriente Médio (Mers) –, a Pandemia da Covid-19, doença infecciosa causada pelo coronavírus SARS-Cov-2, foi a que mais trouxe ingerências negativas à economia global, tendo em vista que os gastos envolvidos, que incluíram, especialmente, custos com auxílio emergencial e com enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, superaram os US\$ 40 bilhões, só no primeiro semestre do início da pestilência (SILVA *et al.*, 2021).

Diante de situações como essas, o Turismo, por seu caráter multifacetado e multidimensional (BENI, 2007; COOPER *et al.*, 2007), apresenta-se com uma dessas atividades que influenciam, como também são influenciadas por segmentos diversos na sociedade contemporânea. A partir do dinamismo dessa relação, o setor foi drasticamente afetado (GAMA-NETO, 2020; GIRÓN-PÉREZ *et al.*, 2020; RIBEIRO, 2021; ROSSINI, 2020). Em meio a esses segmentos, destaca-se o receptivo, especialmente os guias de turismo, que viram sua renda inexistir. Muitos deles foram obrigados a migrar para outras possíveis atividades, como forma de sobrevivência.

Esses profissionais enfrentaram uma série de desafios adicionais, entre outros, dificuldades de acesso a instituições de apoio ao turismo local e nacional, falta de orientação e informações por parte de entidades governamentais, tanto sobre prioridades e assistência à profissão quanto ao uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivos (EPIs e EPCs), além de impactos na saúde mental (ALMEIDA; COSTA, 2022; COSTA, SONAGLIO; WIESINIESKI, 2021; RIBEIRO, 2021).

Nesse contexto, necessita-se de uma análise da situação enfrentada pelos profissionais de guias de turismo do RN, considerando as transformações ocorridas no pós-pandemia da covid-19. Afinal, o estado é reconhecido não apenas por sua importância econômica, com o Turismo figurando como uma de suas principais fontes, mas também por sua posição de destaque como um destino receptivo nacional (FECOMÉRCIO RN, 2022).

Logo, a pesquisa pretendeu investigar a seguinte questão: **quais as principais estratégias de adaptação utilizadas pelos guias de turismo do RN, em suas atividades, após os efeitos e incertezas impulsionados pela pandemia da covid-19?** Diante desse questionamento, o estudo objetiva analisar as estratégias de adaptação dos guias de turismo do RN em cenário de mudanças e incertezas pós-pandemia covid-19.

Para isso, fez-se necessário identificar e caracterizar os profissionais entrevistados, compreender suas percepções sobre a profissão e os impactos da pandemia no setor turístico local, além de identificar as estratégias de adaptação adotadas pelos guias para enfrentar as mudanças desencadeadas pela crise global em questão.

As informações e análises indicadas têm o potencial de contribuir com a literatura, estimulando novas discussões teóricas, inspirando a criação de projetos e fornecendo apoio para a formulação de políticas públicas direcionadas ao setor de Turismo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Turismo e Resiliência

O conceito de resiliência tem suas raízes nas áreas da Física e Engenharia, e hoje, em rápida expansão, permeia inúmeras áreas (HERMAN *et al.*, 2011). Na Física, o termo refere-se à habilidade de um material em absorver energia de deformação sem sofrer danos permanentes. Posteriormente, nas Ciências da Saúde, mormente, na Psiquiatria, a resiliência passou a retratar a habilidade de um indivíduo, afetado por estresse e/ou adversidades de superar tais situações e emergir fortalecido (MIGUEL, 2012; TABOADA *et al.*, 2006).

No âmbito das Ciências Sociais, pode-se descrevê-la como sendo a capacidade que certos indivíduos demonstram ao enfrentar desafios da vida e superá-los. Embora exista falta de consenso quanto à significação do termo, quando aplicado além do contexto das Ciências Exatas, refere-se à capacidade de superação (TABOADA *et al.*, 2006).

Na Psicologia, a concordância acerca do conceito é que a terminologia se estrutura quando indivíduos se deparam com desafios e dificuldades, e que o desfecho desse encontro é de natureza positiva (BRANDÃO; NASCIMENTO, 2019). Noutras palavras, a resiliência é reconhecida como a capacidade de recuperação emocional e mental após momentos difíceis, permitindo seguir em frente.

Voltando-se os olhares à área do Turismo, está-se diante de uma atividade consolidada por subsetores diversos, como hospedagem, transportes, agenciamento, restauração, lazer e entretenimento; contudo, as características, já mencionadas, tornam, paradoxalmente, seu compacto dinamismo operacional em frágil setor produtivo da hospitalidade.

O setor se depara com uma série de desafios e mudanças constantes. Eventos imprevisíveis, como pandemias, desastres naturais, crises econômicas e políticas, podem gerar grande impacto sobre a atividade, logo a resiliência turística se torna necessária para o enfrentamento e recuperação do esgotamento físico e emocional ocasionado pelo próprio funcionamento da atividade (FONSECA; OLIVEIRA, 2021).

Para Carvalho e Pimentel (2012), fatores físicos, organizacionais, econômicos, socioculturais, institucionais *etc.* exercem influência significativa sobre o Turismo. Logo, a infraestrutura básica e turística, aspectos organizacionais do local, economia interna, nível educacional, envolvimento da comunidade anfitriã, políticas públicas, legislações específicas são indutoras ou retratores do turismo endógeno.

Em perspectiva exógena, verifica-se que políticas públicas globais, mudanças climáticas, acordos econômicos, epidemias e outros, como o apontado por Beni et al. (2007) e Jafari (2005), incidem interferência em tal campo operacional. Assim sendo, os aspectos da resiliência poderão tornar a atividade menos vulnerável aos eventos adversos.

Ao considerar o atual cenário competitivo do mercado global, constata-se que a necessidade dos destinos turísticos de se manterem em emulação tem sido enfatizada pela universalidade de mudanças constantes. Para acompanhar essas transformações, as destinações devem combinar suas habilidades de lidar com os desafios e superar crises com a aptidão para introduzir novidades.

Essa menção da resiliência, no que tange à conjuntura de superação das adversidades e à capacidade de inovação, está ligada à competência de planejar e

administrar as atividades turísticas de maneira estratégica e responsável (COSTA; SONAGLIO, 2016).

Um Turismo, planejado e sustentável, favorece os aspectos socioculturais, ambientais e econômicos das comunidades receptoras, como apontam, em ratificação, Costa e Sonaglio (2017) e Sonaglio (2017), que podem fortalecer e ampliar a capacidade resiliente das destinações contendoras.

## 2.2 Guias de Turismo: classes e atribuições

O guia de turismo é um profissional de relevância para o *trade* turístico, haja vista que tem o potencial de condicionar (e até esmerar) a experiência do visitante em lugar alheio. Assim sendo, para que essa vivência ocorra, é primordial que o profissional esteja habilitado e detenha o conhecimento necessário sobre as atividades que devem e podem ser realizadas nas regiões receptoras.

Apesar da relevância do guia de turismo, sua origem permanece indefinida. No entanto, ao longo da história, observa-se que suas atividades eram realizadas sem uma legitimidade formal. Na antiguidade, por exemplo, os romanos atribuíam a algumas pessoas a incumbência de fornecer informações sobre locais, como as pirâmides e as esfinges do Egito. Na Grécia, entre 160 a.C e 140 a.C, tem-se a figura do grego Pausânias como sendo o primeiro guia turístico, resultado de suas viagens aventureiras (CHIMENTI; TAVARES, 2007; COSTA, 2010).

Na Idade Moderna, durante o período do *Grand Tour*, os instrutores, muitas vezes padres da aristocracia com amplo conhecimento cultural e dos costumes locais das expedições, eram os que desempenhavam um papel significativo (CHIMENTI et al., 2010). Mas somente em 1841, o pai do Turismo Contemporâneo, Thomas Cook organizou a primeira viagem, acompanhando 570 pessoas para um congresso antialcoólico em *Leicester*, Inglaterra (REJOWSKI, 2002). Na ocasião, ele desempenhou várias funções organizacionais, dentre elas, a emissão de bilhetes, embarque e desembarque de passageiros.

No Brasil, a Lei nº 8.623/93 passou a regulamentar oficialmente a profissão de Guia de Turismo. Segundo a Lei (art. 2): é considerado Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões

urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas. É importante destacar que, por meio da Portaria nº 37 de 11 de novembro de 2021, o cadastro e a fiscalização das atividades desse profissional passaram a ser de incumbência do Ministério do Turismo - MTur.

No artigo 5º, estão dispostas as atribuições do guia de turismo, dentre elas, acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, orientar despachos, conforme se observa a seguir:

- a) acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional;
- b) acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil;
- c) promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários;
- d) ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal;
- e) ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo;
- f) portar, privativamente, o crachá de Guia de Turismo emitido pela Embratur.

Cabe destacar que, pelo fato de o profissional receber e assistir o turista durante sua permanência nos destinos turísticos, e ainda trabalhar de forma estratégica com os diversos serviços de receptivos, é considerado um dos profissionais mais complexos da cadeia produtiva do Turismo (CARVALHO, 2016).

Para além das atribuições, a Portaria nº 37 de 2021, do Ministério do Turismo, destaca, no artigo 3º, a necessidade da realização da inscrição no Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor turístico (Cadastur), site do Ministério do Turismo, e ainda explicita as categorias da classe, acrescida da nova especialização (Guia de Turismo Especializado em Atrativos Naturais).

Art. 3 ° Os guias de turismo serão cadastrados perante ao Cadastur, conforme a especialidade de sua formação profissional e das atividades desempenhadas, em uma ou mais das seguintes categorias:

I - Guia Regional - quando suas atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação, para visita a seus atrativos turísticos;

II - Guia de Excursão Nacional - quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas durante todo o percurso da excursão de âmbito nacional ou realizada nos países da América do Sul, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa necessárias à fiel execução do programa;

III - Guia de Excursão Internacional - quando realizarem as atividades referidas no inciso II, deste artigo, para os demais países do mundo; e

IV - Guia Especializado em Atrativo Turístico - quando suas atividades compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado tipo de atrativo natural ou cultural de interesse turístico, na unidade da federação para qual o profissional se submeteu à formação profissional específica.

Um dos requisitos básicos para a habilitação e/ou cadastro é ser maior de idade, ter concluído o ensino médio, estar em dia com as obrigações eleitorais e ter certificado ou diploma de conclusão de curso específico de educação profissional, de nível técnico em guia de turismo, na categoria para a qual estiver habilitado.

Somado a isso, espera-se que os profissionais da área possuam, além do conhecimento técnico, dentre outros, aspectos históricos, culturais, geográficos das localidades -, habilidades de relacionamento interpessoal, como dinamismo, empatia, comunicação assertiva etc. Há, também, as habilidades comerciais, uma vez que necessitam manter relações operacionais e comerciais com os diversos segmentos (restaurantes, hotéis, transporte etc.) que dão suporte à atividade turística.

## **2.3 Pandemia da COVID-19 e efeitos no Turismo Local**

Os períodos pós-industriais foram caracterizados por significativas transformações tecnológicas nos meios de transporte e comunicação. Essas mudanças contribuíram para a redução das barreiras geográficas e a intensificação das viagens entre os continentes globais (COOPER et al. 2007; LIMA, 2000; TITO, BRUMATTI; NÓBREGA, 2017;



TOFFLER, 2001). Entretanto, a disseminação de moléstias, com seus efeitos sobre aspectos socioeconômicos, das regiões contendoras, passou também a ser consequência igualmente contrária.

Até o momento, a sociedade contemporânea enfrentou algumas pandemias, porém, a Síndrome Respiratória Aguda Grave 2 - SARS-coV-2, vulgo “COVID-19” (2019-2023) (SILVA ET. AL., 2021) é considerada a maior tragédia e desafio sanitário do século atual. Ela teve início na China, no final de 2019 (BRITO et al., 2020; WERNECK, 2022; WERNECK; CARVALHO, 2020).

No dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) anunciou que o surto do novo coronavírus tinha sido classificado como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) - o nível mais elevado de alerta da Organização, de acordo com as disposições do Regulamento Sanitário Internacional (Organização Pan-americana de Saúde - OPAS, 2023).

Mais de 100 países foram afetados no mundo, o que ocasionou impactos consideráveis na saúde pública e na economia. Com base em Brito et al. (2020), Gama-Neto (2020), Werneck e Carvalho (2020), a China registrou 381 casos no primeiro mês de 2020, aumentando para 126.214 em março. Em poucos meses, os casos mundiais ultrapassaram 2 milhões, com 120 mil mortes. Entre 2020 e 2021, o excesso de mortalidade foi alarmante, resultando em 14,9 milhões de mortes relacionadas à pandemia (OPAS, 2022).

Para além dos índices de infectados e mortalidade, observou-se que as sequelas interceptaram o crescimento da economia internacional e houve a retração principalmente da economia dos serviços, visto que o isolamento social foi a medida – singular – na tentativa de contenção do coronavírus. Como desfecho, outras ações impositivas, que tiveram efeitos diretos sobre o referido setor, foram verificadas, a saber: restrição de comércio e setor produtivo, fechamento de fronteiras, redução de transportes públicos, distanciamento social *etc.* - (GAMA-NETO, 2020; ROSSANI, 2020; SILVA et. al., 2021; WERNECK, CARVALHO, 2020).

No Brasil, o setor de serviços, que é responsável por mais de 70% do PIB Nacional, teve redução de 7,8% só em 2020. As consequências do isolamento e fechamento de empresas contribuíram ainda para uma retração de mais de 19% na economia dos serviços

brasileiros em maio de 2020, isso quando comparado ao mesmo período de 2019 (IBGE, 2020; SILVA et al., 2021).

Na ocasião, o Turismo foi um dos setores mais afetados com a pandemia da covid-19, com interrupção e perdas de quase 100% de suas atividades operacionais (GRIMM et al., 2020; NICOLE et al., 2020). As estimativas da Organização das Nações Unidas - OMT, segundo as Nações Unidas do Brasil (2021), apontaram para um prejuízo de 4 trilhões de dólares para a economia global, com gradativa recuperação em 2023.

No setor de receptivo, os profissionais da hospitalidade foram fortemente afetados pela disseminação do vírus e pelas restrições impostas pelos decretos regulamentadores das atividades de serviços. Muitos deles foram impossibilitados de exercer seu ofício. Os guias de turismo, por exemplo, enfrentaram não apenas consequências psicossociais, mas também corolários financeiros, destacando-se como uma das classes mais afetadas, como evidenciado na exposição a seguir:

Por conta da pandemia COVID-19, as principais dificuldades que os Guias de Turismo do Brasil vêm enfrentando em razão da suspensão das atividades de Guiamento, estão relacionadas à: 97% alegam dificuldades financeiras, 2% falta de trabalho e 1% isolamento. Como é de se esperar, as pessoas sentem primeiro as questões relacionadas ao dinheiro, prevalecendo sobre as questões psicossociais (Costa, Sonaglio e Wiesinieski, 2021, p. 15).

Vale ressaltar, também, que esses profissionais enfrentaram várias restrições, incluindo dificuldades em acessar organizações que promovem o turismo local e nacional, falta de direcionamento e informações por parte das autoridades governamentais sobre prioridades e apoio na carreira, falta de preparo no uso de Equipamentos de Proteção Individual e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPIs e EPCs), impactos na saúde mental e outras questões relevantes (ALMEIDA; COSTA, 2022; COSTA; SONAGLIO; WIESINIESKI, 2021; RIBEIRO, 2021).

### **3. METODOLOGIA**

O estudo se caracteriza como descritivo, uma vez que permite uma investigação *in loco*, a fim de compreender o objeto em análise de forma mais criteriosa, logo permitiu uma inquirição na área do Turismo sob óptica dos profissionais envolvidos, resultando em dados e informações compactadas acerca do problema considerado; e exploratório porque, além

da obtenção de informação, oferecem novas perspectivas por meio da descrição criteriosa de fatos e fenômenos, tal como configura Triviños (2008).

Ademais, configura-se como um estudo de abordagem quali-quantitativa. O enfoque qualitativo propõe-se a desvendar o significado das ocorrências, fenômenos, experiências, bem como ações num contexto específico, de forma a esclarecer como esses elementos se conectam para formar um todo (MARQUES e GRAEFF, 2022). Já o quantitativo busca compreender padrões e tendências dentro do fenômeno estudado por meio de variáveis numéricas e estatísticas. Segundo Gil (2006), a mensuração e/ou quantificação de opiniões e informações denotam um estudo quantitativo.

O primeiro momento da inquirição foi destinado para a fundamentação das teorias do estudo: Resiliência, Turismo, Guias de turismo e a Pandemia da covid-19. Logo, fez-se necessária a realização de pesquisas em fontes secundárias, a destacar livros, sites institucionais (site da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, do Ministério do Turismo, do Portal Covid do RN); além de artigos nacionais e internacionais, disponibilizados em plataformas, como *Scielo* e *Science Direct*. As informações sugeridas foram relevantes também para a construção e validação do instrumento da pesquisa empírica.

No segundo momento, houve a coleta de dados - primários. Na ocasião, um questionário foi aplicado com os guias de turismo do Rio Grande do Norte. No total, 56 guias responderam ao questionário. Eles foram escolhidos, tendo em vista alguns critérios: atuação na capital potiguar, serem sindicalizados e exercerem a profissão por, no mínimo, 5 anos.

O instrumento analítico de pesquisa envolveu questões relativas à percepção dos guias acerca da profissão antes e após a ocorrência da pandemia da covid-19, assim como à satisfação dos envolvidos no que tange à profissão e o ofício desempenhado. As indagações realizadas investigaram os principais desafios enfrentados pelos guias no momento de pandemia e as estratégias de adaptação para o cenário pós-pandêmico.

O conteúdo sugerido foi baseado no manual de tendências do Turismo no período de Pós-Pandemia, proposto pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas - SEBRAE (2020) e pelo Ministério do Turismo – MTur (2022).

As questões foram pertinentes ao novo perfil do consumidor turístico (social e ecologicamente mais responsáveis, mais conectado, flexíveis e com preferências por viagens em famílias), aos segmentos tendências da área (Ecoturismo, Cultural e de Saúde e Bem-estar) e às estratégias de adaptação para lidar com as mudanças advindas do último quadro pandêmico.

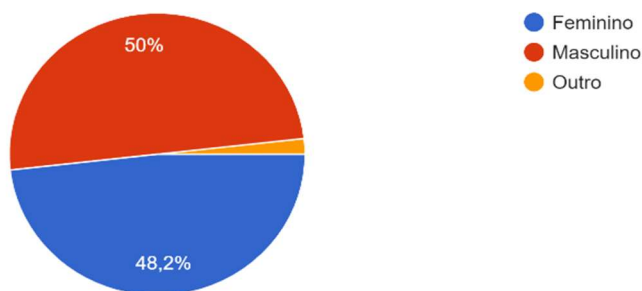
A investigação empírica ocorreu via internet por meio da plataforma *Google Forms*, no período de 20 de setembro a 10 de outubro de 2023. Um questionário, com questões abertas e fechadas, que envolvera o conteúdo supracitado, foi enviado através dos canais: *e-mail* e *WhatsApp*. As estratégias investigadas, especialmente, nas inquirições fechadas, envolveram uma escala *Likert* de variação de 5 pontos (concordo plenamente, concordo, neutro, discordo e discordo plenamente). Os dados coletados foram exportados para o *Excel*, o qual permitiu o cruzamento de variáveis e gerou informações gráficas.

As informações quantificáveis precisaram também ser analisadas pelo método de análise de conteúdo que, segundo Bardin (2011), auxilia o pesquisador a interpretar características, estruturas ou modelos que estão por trás dos fragmentos de mensagens, ora mensuradas. Utilizou-se, também, para subsidiar a análise dos dados qualitativos, a Nuvem de Palavras (NP) - uma representação frequentemente utilizada para apresentar uma visão superficial do conhecimento geral (VASCONCELOS-SILVA e SAWADA, 2018).

## **4. RESULTADOS**

### **4.1 Perfil e atividades desenvolvidas pelos Guias**

Após levantamento dos resultados obtidos, chegou-se a um total de 56 respondentes. No que tange à variável Faixa etária, os dados ficaram dispostos da seguinte forma: mais da metade sinalizaram estar na faixa de 40 a 50 anos, mais especificamente, 53,6%; seguido de 26,8%, que assinalaram entre 51 a 60 anos, e 14,3%, entre 29 e 39 anos. Na variável Gênero, o quantitativo de homens e mulheres, equipara-se: 50%, homens e 48,2%, mulheres, conforme Gráfico 1, a seguir.

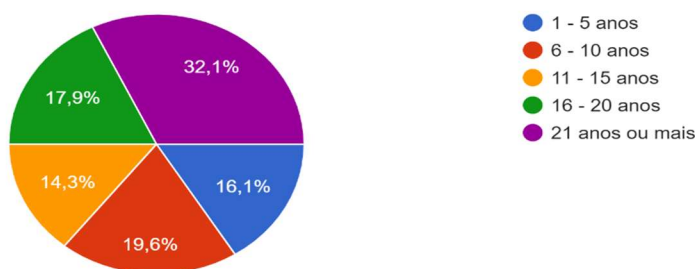


**Gráfico 1:** Gênero

Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Essas alegações se apresentam de forma positiva, pois mostram que as mulheres continuam a ocupar espaços importantes na atividade turística, que perpassam, literalmente, os muros das organizações turísticas, em específico hotéis, nas funções de camareira, recepcionistas e cozinheiras outrora direcionadas a elas. De acordo pesquisa da UNWTO (2019), as mulheres compõem mais da metade (54%) da força de trabalho no setor de turismo em todo o mundo (ARAÚJO, 2015; MINASE, MAYER, SANTOS, 2022).

Já em relação ao tempo de atuação como guia de turismo, os dados mostraram (Gráfico 2) que a maioria, 32,1% dos respondentes, possuem 21 anos ou mais de profissão. 19,6% desses totalizaram de 6 a 10 anos, e em terceiro lugar, apareceram 16,1%, marcando de 1 a 5 anos.

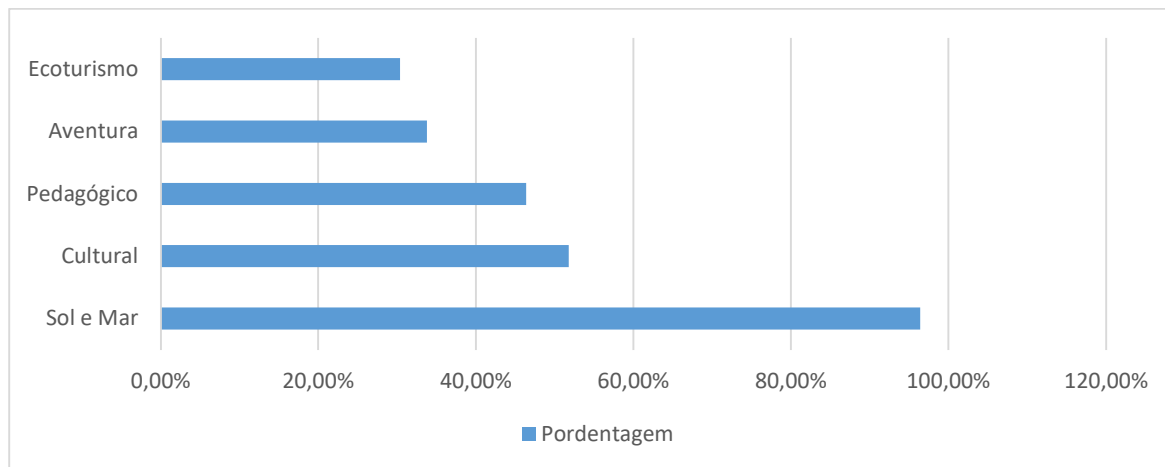


**Gráfico 2:** Tempo de atuação na profissão de guia de turismo

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Em relação aos segmentos mais executados pelos guias de turismo (Gráfico 3), vê-se que os segmentos Sol e Mar, este apontamento só confirma a grande busca pelo destino, por causa deste segmento; seguido do Cultural e Pedagógico são os mais executados pelos

guias. Um dado que merece destaque são os segmentos de Aventura e de Ecoturismo, representando 33,9% e 30,04% das respostas, respectivamente.



**Gráfico 3:** Segmentos mais executados pelos guias de turismo  
 Fonte: Dados da Pesquisa (2023)

Outrossim, buscou-se elencar 10 das principais atividades apontadas pelos guias, conforme a Tabela 1. De acordo com afirmações, verificou-se que a “Condução, acompanhamento e orientação de grupos” foram as atividades mais citadas pelos respondentes, seguido pela execução do roteiro de praias.

Constatou-se, assim, que as atividades declaradas estão, de fato, em consonância com as atribuições enfatizadas pela Lei 8.623/93, que regulamenta a profissão de guia de turismo. Outros segmentos mencionados foram o cultural, pedagógico e religioso, porém somados, ainda assim não ultrapassaram o roteiro de praias. Esses dados mostram o quão a cidade continua com o forte apelo às belezas naturais, com destaque para o Sol e Mar.

Respondentes	Respostas mais frequentes
9, 10, 13, 29, 31, 32, 34, 39, 46, 47, 52, 53	“Condução, acompanhamento e orientação de grupos”
3, 5, 6, 18, 19, 20, 24, 37, 49, 50, 51	“Executam o roteiro – Atrativos Naturais (praias)”
1, 22, 23, 34, 35, 43, 44, 53	“Atuam no receptivo”
3, 5, 6, 12, 17, 32	“Execução de roteiros: cultural, pedagógico e/ou religioso”
33, 36, 40, 49, 50	“Exercem a função de Motoguia”
4, 14, 45, 47, 50	“Passeios com Jeep ou Off Road” “
15, 27, 30, 46	“Consultor de viagens e vendedor de passeios”
9, 15, 27, 38	“Elaboração de roteiros”
15	“Geração de conteúdo para as redes sociais”

**Quadro 1–** Atividades realizadas pelos guias de turismo

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Outra informação interessante é que, dentre as atividades relacionadas, surgem as que ocorrem com “Jeep ou Off Road”, essas foram mencionados por 5 respondentes. Alguns inquiridos colocaram-se na condição de “Motoguia”. Esta atribuição, até então inexistente, tornou-se oficial na Lei Nº 13.785/2018, como mostram os artigos a seguir,

Art. 1º Esta Lei determina o registro de veículo pelo guia de turismo que for adquirente de veículo ou que utilizar veículo próprio, de cônjuge ou de dependente, no desempenho de suas atividades profissionais.

Art. 2º O guia de turismo que guiar seu próprio automóvel ou utilitário no desempenho de suas atividades profissionais, conjugando-as à prestação de serviços de transportes turísticos, deverá registrar seu veículo.

§ 1º Para cada guia de turismo, apenas um veículo poderá ser registrado, podendo sê-lo o de seu cônjuge ou o de seu dependente ou, ainda, o veículo em relação ao qual o guia se encontra na condição de adquirente mediante alienação fiduciária.

§ 2º O veículo do guia de turismo deverá ser registrado nos órgãos de turismo de cada Município, se houver tal exigência, e no do Estado de circulação, bem como no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur). (...)

Atividades diversas, como de Consultor, Vendedor de passeios também foram indicadas. Por mais que essas não estejam presentes de forma explícita na lei, entende-se que por se tratar de um prestador de serviços, faz-se necessário exercê-las.

Como inusitado, foi observado, que apesar da onda tecnológica que permeia o século atual, apenas 1 respondente apresentou-se como um “gerador de conteúdo para as redes sociais”.

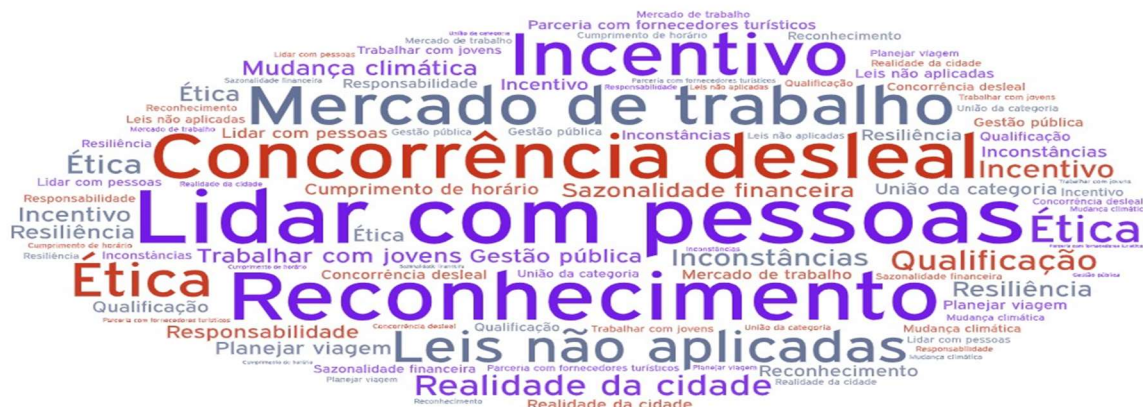
## 4.2 Percepção dos guias sobre a profissão

Quando questionados do porquê da escolha da profissão, observa-se respostas recheadas de sentimentos. Conforme a Figura 1, o “Amor pela profissão”, associado ao ‘Gostar de pessoas’, foram os termos mais repetidos pelos respondentes; além disso, vê-se que alguns já estavam inseridos no setor, enquanto outros, identificaram-se com o ofício e/ou sonhavam em exercer a profissão.





,"Reconhecimento " " e "Mercado de trabalho" foram as palavras mais repetidas pelos inquiridos.



**Figura 3:** Elementos considerados “mais difíceis” pelos guias na profissão.

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

É importante salientar que, apesar dos profissionais gostarem de atuar no ofício, como já discutido, a lista daquilo que é considerado “mais difícil” pelos guias foi maior daquilo que é considerado “mais fácil”, indicando que a profissão é desafiadora (até pelo dinamismo do setor), requerendo dos atuantes, além de compromisso, afetividade. Além de que a tarefa “lidar com pessoas” poderá ser um mecanismo de facilitação ou dificuldade da atuação, de acordo com as declarações.

#### 4.3 Efeitos da pandemia na profissão de Guia de Turismo

No tocante aos efeitos da pandemia da covid-19 sobre o setor de Turismo, observou-se, por meio das indicações, que existiram, principalmente, sequelas relativas à redução do fluxo turístico e imediatismo no que se refere à exigência e adaptação no comportamento social, com fins de saúde coletiva.

Os profissionais da área foram enfáticos ao declarar que houve uma redução drástica no turismo potiguar, tendo em vista que as pessoas foram orientadas a não realizar viagens e, na ocasião, surgiram decretos proibindo a circulação de pessoas e fechamentos de estabelecimentos de serviços considerados não essenciais.

Conforme as informações do Portal Covid do Governo do Estado, de março de 2020 até o período de baixa transmissão do coronavírus, foram instituídos um total de 51

decretos normativos com o propósito de combater a circulação do vírus no território potiguar e estabelecer medidas voltadas ao remanejamento de orçamento para investimento no enfrentamento à pandemia.

Tais imposições visavam o fim das aglomerações, contudo, como consequência, verificou-se a baixa na demanda de consumidores de serviços de receptivo, diante disso, as atividades de restauração, alojamento, transportes e entretenimento foram impactadas.

Para os profissionais indagados, o fluxo turístico precarizado impossibilitou o funcionamento de várias empresas de receptivo. No relato de um respondente nº 15 foi possível observar uma importante ênfase “vi hotéis ter redução de mais de 90% de sua taxa de ocupação”, “não tinha gente, vi empresas fechar as portas” (Respondente nº 34) e “fechamento de vários empreendimentos” (Respondente nº 42). Essas informações condizem com a publicação da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - Fecomércio RN (2021) em que houve fechamento de quase 10 mil empresas do RN durante a pandemia.

Algumas empresas, objetivando resistir a essa fase intempestiva, optaram pela redução no quadro funcional, logo o desemprego conjuntural fez parte da realidade dos profissionais do turismo potiguar, assim como o constatado na observação do (Respondente nº 37) “alguns amigos foram colocados para fora das empresas” e do (Respondente nº 44) “as empresas não tinham como sobreviver e tiveram que demitir funcionários”. Além disso, muitos trabalhadores informais foram afetados, chegando a ter uma redução de aproximadamente 32% de sua renda mensal, apontam Hofstaetter *et al.* (2022).

Um dos pontos bem mencionados sobre os efeitos da pandemia no setor de Turismo, foi a adaptação aos protocolos sanitários sinalizados pela Organização Mundial de Saúde – OMS. Bares, restaurantes, hotéis, pousadas, transportes turísticos tiveram que adotar medidas de contenção ao coronavírus, isto incluiu, para os respondentes nº 03, 06, 09, 12, 17, 25, 27, 32, 36, 45 e 49, imposição de uso de máscaras, disponibilização de álcool, distanciamento social, além da higienização de ambientes.

Observou-se que o setor foi fortemente influenciado pelas novas tecnologias, visto que as pessoas passaram a utilizar os dispositivos eletrônicos de maneira mais frequente, a buscar informações com mais fluidez na internet e a fazer uso frequente de aplicativos

como o *WhatsApp*. Tal apontamento já fora colocado por Cooper et al. (2007) em que afirmam que o Turismo do futuro será influenciado pela demanda e novas tecnologias.

Nesse contexto, verificou-se que tais aspectos também influenciaram as atividades guiamento, uma vez que a contenção da demanda turística teve impacto direto sobre as programações turísticas, logo os guias de turismo regionais não puderam realizar suas atribuições, conforme apontam os seguintes indagados: “os contratos dos guias foram cancelados e ficaram impossibilitados de exercer seu ofício” (Respondente nº 09); “Nenhuma atividade ou atividade mínima pois o turismo não existia” (Respondente nº 10); “Ficamos meses parados sem nenhum trabalho” (Respondente nº 25); Infelizmente durante a pandemia não tivemos atividades turísticas na cidade (Respondente nº 27) e “Falta de trabalho, muitos profissionais sem ter outro meio de renda” (Responde nº 52).

O impacto financeiro teve relevância, pois a maior parte dos inquiridos afirmaram depender exclusivamente das atividades de guiamento, assim a dificuldade financeira como sequela do não exercício da profissão foi ressaltada. O inquirido nº 49 destacou com ênfase: “Nada foi mais direto que o lado financeiro do guia de turismo.” Essas constatações vão ao encontro com informações declaradas por Costa et al. (2021), que, em suas pesquisas, relataram que os corolários financeiros foram um dos efeitos mais sentidos entre a classe de guia no período pandêmico.

Além da impossibilidade temporária de exercer seu ofício, o guia de turismo, no momento de retorno gradativo, teve que conhecer os protocolos de saúde pública que visaram a contenção do coronavírus. A adoção de práticas sanitárias, como a utilização de máscaras e álcool em gel, distanciamento social em ônibus e roteiros turísticos, foram fundamentais.

Os profissionais tiveram ainda que reinventar programações, pois os consumidores, domados pelas incertezas e medo pela contaminação, buscaram serviços mais personalizados. Essas programações incluíam, principalmente, atividades sem aglomeração e serviços em estabelecimentos que cumpriam normas de segurança sanitária. Para o inquirido nº 43, um ponto positivo dessa inquietude foi o fato da higiene dos locais estar mais perceptível.

Apesar de tal adaptação, muitos cancelamentos e reagendamentos fizeram parte do dia a dia dos profissionais de receptivos. O que além de gerar um impacto financeiro para

os guias, implicaram também em sua saúde mental, haja vista que para o respondente nº 21, nesse período, os envolvidos foram acometidos por problemas como depressão, ansiedade - autores, como Almeida e Costa (2022); Costa et al. (2021) e Ribeiro (2021) já discutiam essa realidade -; bem como, em função das incertezas, tiveram insegurança de realizar suas atividades com prontidão.

Dessa forma, observa-se que as maiores implicações nas atividades de guiamento foram, mormente, gargalos relativos à redução do fluxo turístico, uma vez que, sem demanda, os profissionais do setor não puderam exercer suas atribuições, além disso, houve um impacto imediato no funcionamento das empresas do setor, que são essenciais para o desenvolvimento das atividades dos guias. À vista disso, entende-se que o ser humano, ou neste caso, o turista é o sujeito do fenômeno turístico, pois sem ele a atividade não tem consistência e não acontece (PANOSSO NETTO, 2011).

#### **4.4 Estratégias de adaptação nas atividades dos Guias de Turismo**

As mudanças impulsionadas pela pandemia da covid-19 acarretaram na aplicação de estratégias diversas por parte de 55% dos inquiridos. Os guias indagados afirmaram que a adaptação com protocolos de biossegurança, uso de novas tecnologias, diversificação de roteiros e atividades foram diligências primordiais.

Quanto aos protocolos de biosseguranças, foi possível verificar que os guias tiveram que realizar várias adaptações nos guiamentos, a destacar a utilização de máscaras, o que gerou implicações na comunicação interpessoal, tendo em vista que guia teve mais dificuldade de moderar o tom de voz para assim transmitir suas informações com clareza e ênfase, conforme apontam os questionados nº 17, 33, 37 e 42. Além da utilização das máscaras, os profissionais tiveram que adotar itens como álcool em gel, termômetro, evitar ainda o contato direto com os turistas, o que de certa forma compromete os serviços da hospitalidade, que, segundo Camargo (2003) e Derrida (2003), é um atributo de pessoas, envolvendo assim o contato humano.

Além disso, os profissionais precisaram ofertar serviços de qualidade, que, para o indagado nº 14, os consumidores passaram a ser mais exigentes. Nesse sentido, os roteiros tiveram que ser mais diversificados, envolver atividades sem aglomerações e serviços em estabelecimentos que atendessem às normas de biossegurança. Para atender e conhecer os protocolos sanitários estabelecidos pela OMS, os guias precisaram realizar

cursos de capacitação, oferecidos por instituições como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, conforme apontam 30% dos indagados.

Os profissionais perceberam a necessidade de utilização de novas tecnologias, bem como de divulgar seus trabalhos por meio de redes sociais, consoante as seguintes afirmações: “Passei a fazer maior uso das redes sociais com o intuito de captar os clientes nos destinos emissores [...]” (Respondente nº 01), “Utilizei ao máximo a internet” (Respondente nº 11) e “Precisei fazer cursos de redes sociais” (Respondente nº 14).

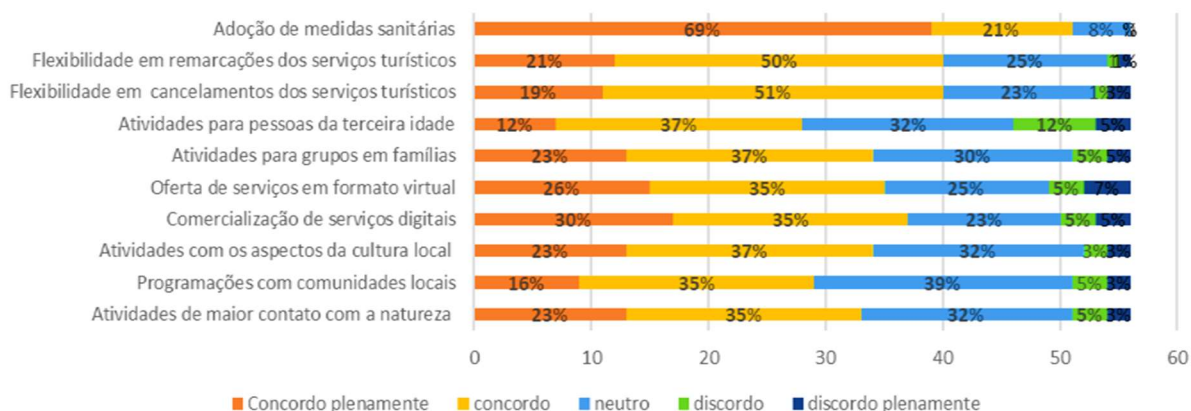
As estratégias, ora mencionadas, (aspectos de biossegurança, personalização de programações turísticas, capacitação e uso de novas tecnologias) estão em consonância com as tendências do setor do turismo apontadas pela SEBRAE (2020) e pelo Ministério do Turismo (2022) para o cenário pós-pandêmico. Tais organismos apontam outras particularidades que precisaram ser investigadas entre a classe de guia, com isso, foi observado que quase 70% dos envolvidos, conforme o verificado no gráfico 05, afirmaram com exatidão que passaram a utilizar todas as medidas de segurança orientadas pela vigilância sanitária do local de atuação. Em alguns relatos, foi possível perceber que essas foram medidas importantes, pois estavam protegendo vidas e captando “clientes” por meio da atmosfera de cuidado e segurança.

Destarte, o gráfico mencionado, sugere outras informações pertinentes, a destacar que os profissionais envolvidos passaram a oferecer atividades de maior contato com a natureza, tendo em vista que, segundo o indagado nº 20, “[...] os turistas tinham medo de sair de casa e de aglomerações”, logo preferiam atividades em espaços naturais e abertos. Além disso, os guias (representação de quase 40% dos inquiridos) passaram a introduzir aspectos da cultura local em suas programações turísticas, atendendo ao perfil de consumidores considerados mais conscientes quanto às questões socioambientais do século atual, conforme já apontava Cooper et al. (2001/2007).

Quanto ao uso de novas tecnologias, foi verificado que a maior representação dos investigados (média de 40%) passaram a comercializar e divulgar seus serviços em plataformas virtuais. Segundo as informações declaradas, os guias mantinham contatos com os clientes, principalmente, por meio de aplicativos como *WhatsApp* e faziam divulgação de roteiros realizados em páginas de Instagram e blogs.

A personalização de roteiros também foi essencial, tendo em vista que as pessoas, para as tendências observadas, passaram a ter preferências por viagens em famílias, com isso as programações turísticas tiveram que ser adaptadas às particularidades dos grupos familiares (37% dos indagados realizaram essa adaptação). Por conseguinte, observando uma maior procura de pessoas da terceira idade nas viagens no período pós-pandêmico<sup>5[11]</sup>, 37% dos inquiridos declaram customizar atividades para turistas da terceira idade. A possibilidade de tais acontecimentos, Harari (2015) e Bregman (2017) teriam relação com a reflexão de valorização à vida e à família proporcionada por momentos intempestivos, como o da pandemia da covid-19.

Os profissionais questionados afirmaram estar mais flexíveis quanto às atividades de cancelamentos (51%) e remarcações (50%) de passeios. Essas, segundo os envolvidos, são alternativas que passaram a compreender a rotina dos guias, tendo em vista que os consumidores ainda estariam receosos em efetuar suas programações turísticas.



**Gráfico 4 – Estratégias de adaptação utilizadas pelos Guias**

Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Uma observação pertinente é que 39% dos indagados se mostraram neutros quanto à opção “passei a incentivar programações com as comunidades locais”. Possivelmente, há pouco envolvimento dos guias norte-rio-grandenses com a comunidade local, o que pode advir da falta de afeto com aspectos endógenos do lugar ou da carência no incentivo do envolvimento da comunidade na atividade turística, ou o contrário. Autores como

<sup>5</sup> FOLHA DE SÃO PAULO. **Vacinadas, pessoas com mais de 60 anos voltam a procurar por viagens.** Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/turismo/2021/06/vacinadas-pessoas-com-mais-de-60-anos-voltam-a-procurar-por-viagens.shtml>.

Coutinho (2016) e Oliveira, Freitas e Nobrega (2018) discutem a importância de tal relação para o desenvolvimento de áreas turísticas ou em potencial.

Em suma, as estratégias utilizadas pelos profissionais denotam que eles foram perceptíveis quanto às mudanças ocorridas durante e na pós-pandemia, bem como foram flexionados de forma intempestiva para lidar com os reveses aparentes. Compreende-se ainda que os aspectos da resiliência serão também necessários para superar os novos desafios suscitados pelo dinamismo do setor turístico em períodos subsequentes.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa empírica apontou para um perfil de guias de turismo de gênero equívoco, salientando que o mercado turístico é compreendido e gera oportunidades, especialmente, para pessoas de gêneros feminino. Os profissionais ativos investigados possuem, em maioria, idade de 40 a 60 anos de profissão, e mais 21 anos de atuação.

As atividades desenvolvidas por tais inquiridos, sobretudo, “Condução, acompanhamento e orientação de grupos”, coincidem com as atribuições regulamentadas por lei que regulamenta a profissão de guia. O segmento de maior atuação dos envolvidos é o sol e mar, seguido do cultural, pedagógico, aventura e ecoturismo.

A narrativa analisada revelou ainda que o envolvimento dos guias na profissão se deu por espontaneidade (ou opção) e afetividade. Fatores, como comunicação, dinheiro e execução de viagens, foram observados como aspectos facilitadores do ofício. Já como entraves e/ou dificuldades foram citados a concorrência desleal, restrição do mercado de trabalho, falta de reconhecimento e outros. O fator “lidar com pessoas” foi verificado nas duas perspectivas.

A pandemia da covid-19 trouxe impactos perceptíveis para a classe, incluindo retração da demanda, dificuldades financeiras, adaptação aos protocolos sanitários e uso de novas tecnologias. Além disso, houve mudanças no comportamento do consumidor que, com um nível maior de exigência, passou a buscar por serviços personalizados, priorizando programações com a família em lugares mais exóticos.

Nesse contexto, as estratégias de adaptação foram preponderantes no cenário pós-pandêmico, envolvendo habilidades, como: a personalização de roteiros, oferecimento de programações centradas em áreas naturais, com a inserção dos aspectos da cultura local.

Além disso, foi essencial a adaptação aos protocolos de biossegurança e a integração de novas tecnologias para a divulgação e comercialização de serviços turísticos.

Associado a isso, táticas de reagendamentos e cancelamentos de programações turísticas também passaram a ser utilizadas. Nesse sentido, verifica-se que os profissionais envolvidos foram perceptíveis quanto às tendências que envolvera o setor na era pós-pandêmica, ora salientadas pelo SEBRAE (2020) e o MTUR (2022).

Os resultados insinuados atendem à perspectiva do estudo, entretanto, possibilitam novas inquietações e aprofundamentos. Um estudo comparando percepções entre guias regionais de outras federações e de segmentos distintos de atuação, é sugestivo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. R. B. de; COSTA, A. A. F. COVID-19 e as suas implicações aos guias de turismo e condutores de visitantes em atuação no Piauí. **Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR**, Penedo, v 12 (2), 2022, pp. 24-37.

ARAÚJO, Carla Francycle dos Santos. A DUPLA JORNADA DE MULHERES INSERIDAS NO MERCADO DE TRABALHO TURÍSTICO EM ARACAJU-SE. *Revista Caderno de Gênero e Diversidade*. Volume I, 2005.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70 Ltda, 2011.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo** (12a ed.). São Paulo: Senac, 2007.

BRANDÃO, J. M.; NASCIMENTO, E. do. Resiliência psicológica: da primeira fase às Abordagens Baseadas em Trajetória. *Memorandum: Memória e História em Psicologia*, [S. l.], v. 36, p. 1–31, 2019. DOI: 10.35699/1676-1669.2019.6875. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/memorandum/article/view/6875>. Acesso em: 16 ago. 2023.

BREGMAN, Rutger. **Utopia para realistas**. Tradução de Petê Rissatti. São Paulo: Editora Sextante, 2017.

BRITO, Sávio B. P. et al. Pandemia da Covid-19: o maior desafio do século XXI. **Revista em debate: sociedade, ciência e tecnologia**, 8(2), pp, 54-63, 2020. Doi: <https://doi.org/10.22239/2317-269X.01531>.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. Os domínios da hospitalidade. *In*: BUENO, Marielys Siqueira; DENCKER, Ada de Freitas Maneti (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003. p.7-27.

CARVALHO, A. B. de. **Teorias, Técnicas e tecnologias para formação e atuação profissional do guia de turismo**. Aracaju: IFS, 2016, 202 p.



CARVALHO, F. C. C. de; PIMENTEL, T. D. Os Fatores Internos Condicionantes do Planejamento Turístico Local. *In: Anais do VII Seminário em Pesquisa em Turismo do Mercosul*. 16 e 17 de nov. 2012.

CHIMENTI, Silvia; TAVARES, Adriana de Menezes. **Guia de Turismo: o profissional e a profissão**. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.

COOPER, Chris *et al.* **Turismo: princípios e práticas**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

\_\_\_\_\_. **Turismo: princípios e práticas**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

COSTA, Sinthya. P; SONAGLIO, Kerlei. E. Gestão do turismo em tempos de crises e vulnerabilidades. **Revista Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 5. n. 1, p. 98-117, jan./jun, 2017.

\_\_\_\_\_. REFLEXÕES SOBRE O TURISMO E A RESILIÊNCIA. Anais do Seminário da ANPTUR – 2016.

COSTA, S. P; SONAGLIO, K. E.; WIESINIESKI, L. B. Os desafios dos guias de turismo brasileiros diante das adversidades originadas pela COVID-19. **Revista Turismo: Estudos e práticas (RTEP)**, v 10 (2), jul./dez. 2021, pp. 1-20

COSTA, Wagner F. **Guia de Turismo**. Técnicas de trabalhos para guias de turismo. Aula 09. Natal/RN: IFRN, 2010.

COUTINHO, Mauro K. Turismo e inclusão de comunidades locais: Entrevista com Lluís Mundet. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 16 (1), pp. 12-18, 2016.

DERRIDA, Jacques. **Da Hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.

FECOMÉRCIO RN. **Pandemia fechou quase 10 mil empresas no RN e fez disparar número de MEIs, aponta levantamento da Fecomércio**. Disponível em: <https://fecomerciorn.com.br/noticias/pandemia-fechou-quase-10-mil-empresas-no-rn-e-fez-disparar-numero-de-meis-aponta-levantamento-da-fecomercio/>. Acesso em: 12 de out. 2023.

\_\_\_\_\_. **Trade Turístico do RN**. Disponível em: <https://tradeturisticorn.fecomerciorn.com.br/index.php/2022/02/21/rio-grande-do-norte-e-destaque-em-publicacao-do-ministerio-do-turismo-com-tendencias-para-2022/>. Acesso em: 29 jun. 2023.

FONSECA, I. L. da; OLIVEIRA, W. A. Desastres socioambientais, turismo e resiliência: reflexões sobre o vazamento de óleo na costa do Nordeste do Brasil. **Revista Turismo em Análise, [S. l.]**, v. 32, n. 1, p. 120-140, 2021. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v32i1p120-140. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/180678>. Acesso em: 7 set. 2023.

GAMA NETO, R. B. Impactos da COVID-19 sobre a economia mundial. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, 2(5), 2020, p. 113-127. DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.3786698>.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIRÓN-PÉREZ, M. I.; BARRÓN-ARREOLA, K. S.; ROJAS-MAYORQUÍN, A. E. (2020). The COVID-19 pandemic: impact in Health and Economy. **Revista Bio Ciencias**, 7, e963. DOI: <https://doi.org/10.15741/revbio.07.e963>.

GRIMM, Isabel J. et al. Impacto da Pandemia da Covid-19 no Setor de Turismo de Curitiba (PR): um comparativo entre 2019 e 2020. **Revista Formação** (Online), v. 29, n. 55 Dossiê, p.133-161, 2022.ISSN: 2178-7298. E-ISSN: 1517-543X.

HARARI, Yuval Noah. **Sapiens: Uma breve história da humanidade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

HERMAN, H; et.al. What is Resilience? The Canadian Journal of Psychiatry. 2011;56(5):258-265. doi:10.1177/070674371105600504

HOFSTAETTER, Moema *et al.* O impacto da pandemia de COVID-19 na vida dos trabalhadores do setor turístico do Rio Grande do Norte: resultados e reflexões. **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 10, n. 2, p. 277-299, maio/ago. 2022.

JAFARI, J. El turismo como disciplina científica. **Política y sociedade**. 2005, 39-56.

LEI Nº 8.623, DE 28 DE JANEIRO DE 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8623.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.623%2C%20DE%2028%20DE%20JANEIRO%20DE%201993.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20profiss%C3%A3o%20de,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei..](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8623.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.623%2C%20DE%2028%20DE%20JANEIRO%20DE%201993.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20profiss%C3%A3o%20de,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei..) Acesso em: 30 de jun. 2023.

LIMA, F. **A sociedade digital**. O impacto da tecnologia na sociedade, na cultura, na educação e nas organizações. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

MARQUES, RENATO FRANCISCO RODRIGUES; GRAEFF, BILLY. Análise Temática Reflexiva: interpretações e experiências em educação, sociologia, educação física e esporte. **Motocidades**. v. 6, n. 2, p. 115-130, maio-ago. 2022 <file:///C:/Users/anach/Downloads/MarquesGraeff2022-AnliseTematicaReflexiva.pdf>

MEIRA, C. M. de; KUSHANO, E. S.; HINTZE, H. C. Apontamentos históricos sobre a profissão do guia de turismo. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 6, n. 1, p. 1-19, jan/jun, 2018. ISSN 2357-8211.

MIGUEL, M. E. G. B. **Resiliência e qualidade de vida dos docentes de enfermagem**. Ribeirão Preto. tese de doutorado apresentada à escola de enfermagem de Ribeirão Preto/USP. Universidade de São Paulo, 2012.

MINASI, S.; MAYER, V.; & SANTOS, G. E. de O. (2022). Desigualdade de gênero no turismo: a mulher no ambiente profissional no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 16, 2494. <https://na01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.7784%2Frbtur.v16.2494&data=05%7C02%7C%7C2ef445992547435081a308dc289c830b>



[http://www.uesc.br/periodicos/cultur/revista/ver-publicacao.php?id\\_publicacao=134140](http://www.uesc.br/periodicos/cultur/revista/ver-publicacao.php?id_publicacao=134140)

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Impacto da COVID-19 no turismo pode custar 4 trilhões de dólares para a economia global, alerta ONU.** Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/134140-impacto-da-covid-19-no-turismo-pode-custar-4-trilh%C3%B5es-de-d%C3%B3lares-para-economia-global-alerta>. Acesso em: 22 de ago. 2023.

NICOLA, M. et al. The socioeconomic implications of the coronavirus pandemic (Covid-19): A review. **International Journal of Surgery**, v. 78, p.185-193, 2020. Acesso em: 22 de ago. 2023.

OLIVEIRA, J. P. FREITAS, I. N. e NOBREGA, W. R. M. Participação da Comunidade o desenvolvimento do turismo: um estudo no Parque Estadual da Pedra da Boca - PB. **Holos**, v. 6, pp. 151-170, 2018. Doi: 10.15628/holos.2018.6971

OMT. **Ministério do Turismo lança publicação com tendências para o setor.** Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-lanca-publicacao-com-tendencias-para-o-setor>. Acesso em: 28 de jun. 2023.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE PÚBLICA - OPS. **Histórico da pandemia de COVID-19.** Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 22 de ago. 2023.

PANOSSO NETTO, A. **Filosofia do turismo: teoria e epistemologia.** 2 ed. São Paulo: Aleph, 2011.

PORTAL COVID19. **Medidas do governo.** Disponível em: <https://portalcovid19.saude.rn.gov.br/medidas/medidasdogoverno/#:~:text=Fica%20mantido%20o%20E2%80%9Ctoque%20de%20recolher%20E2%80%9D%20consistente%20na%20proibi%C3%A7%C3%A3o,todos%20os%20dias%20da%20semana>. Acesso em: 11 de out. 2023.

PORTARIA MTUR Nº 37, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/atos-normativos-2/2021-1/portaria-mtur-no-37-de-11-de-novembro-de-2021>. Acesso em: 30 jun. 2023.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo no Percurso do Tempo.** São Paulo. Ed.Aleph, 2002.

RIBEIRO, G. S. O Guia de Turismo e as mudanças impostas pela Pandemia da COVID-19. *In: Fórum Internacional de Turismo do Iguassu*, 2021. Disponível em: <https://www.sisapeventos.com.br/deangeli/wiew/inscription/submission/files/4/478-2261-7.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2023.

ROSSONI, L. COVID-19, Organizações, Trabalho em Casa e Produção Científica. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**, 19(2), 2020, p. 158- 168. DOI: <http://dx.doi.org/10.21529/RECADM.2020ed2>.

SEBRAE. **O Guia para o turismo em tempos de Pandemia**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/GuiaparaoTurismoemTemposdePandemia.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2023.

\_\_\_\_\_. **Boletim de tendências ano 2020**. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds.nsf/1282e462a5ae989b54759401c5bc503f/\\$File/31370.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/1282e462a5ae989b54759401c5bc503f/$File/31370.pdf). Acesso em: 28 jun. 2023.

SILVA, F.; et al. The impacts of the COVID-19 pandemic on the Brazilian service sector. Research, **Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 13, p. e516101321522, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i13.21522. Disponível em: <https://na01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Frsdjournal.org%2Findex.php%2Frsd%2Farticle%2Fview%2F21522&data=05%7C02%7C%7C2ef445992547435081a308dc289c830b%7C84df9e7fe9f640afb435aaaaaaaaaaaa%7C1%7C0%7C638429899884048838%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljojMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTiI6Ikl1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=GfOVcui%2B Gce3WDUVYMAEBMDX2VM%2BalcYuTs4nVq%2B8Bk%3D&reserved=0>. Acesso em: 8 feb. 2024.

SONAGLIO, Kerlei E. Aproximações entre o turismo e a resiliência: um caminho para a sustentabilidade. **Revista Turismo Visão e Ação**, v. 20 (1), pp. 80-104, 2018. DOI: <https://doi.org/10.14210/rtva.v20n1.p80-104>.

TABOADA, Nina G.; LEGAL, Eduardo J. e MACHADO, Nivaldo. Resiliência: em busca de um conceito. Rev. bras. crescimento desenvolv. hum. [online]. 2006, vol.16, n.3, pp. 104-113. ISSN 0104-1282.

TITO, Ana L. de A.; BRUMATTI, P. N. M.; NÓBREGA, W. R. de M. Pós-modernidade e turismo: reflexões acerca das experiências turísticas no contexto das agências de viagens. **Revista Turismo em Análise**, v. 28 (3), pp. 424-437, set/dez, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v28i3p424-437>.

TOFFLER, A. **A terceira onda**. 25 ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

TRIVIÑOS, A. N. da S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2008.

VASCONCELOS-SILVA, Paulo R., SAWADA, Anunciata. Análise de Conteúdo de nuvens de palavras produzidas na comunidade virtual “Hepatite C”. ANÁLISE DE CONTEÚDO DE NUVENS DE PALAVRAS PRODUZIDAS NA COMUNIDADE VIRTUAL “HEPATITE C”. SIPEC. **V Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos**. Foz do Iguaçu, 2018. Disponível em: <https://sepeq.org.br/eventos/vsipeq/documentos/53636490710/20> Acesso: 14 de out. 2023.



WERNECK, G. L. A pandemia de COVID-19: desafios na avaliação do impacto de problemas complexos e multidimensionais na saúde de populações. **Cadernos de Saúde Pública**, 38 (4), pp. 1-3, 2022.

WERNECK, G. L.; CARVALHO, M. S. A Pandemia da Covid-19 no Brasil: a crise de saúde pública. **Cad. Saúde Pública**, 36 (5) 8 May, 2020. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00068820>.