

Research Paper

Impacto da pandemia Covid-19 na operação dos Estabelecimentos Hoteleiros do Norte de Portugal

Impact of the Covid-19 pandemic on the operation of hotel establishments in Northern Portugal

*Submitted in 22, July 2021**Accepted in 21, January 2022**Evaluated by a double-blind review system***ANA CALDAS¹**

RESUMO

Objetivos: Até 2019, em Portugal, o setor do turismo contribuía com uma parcela significativa do Produto Interno Bruto tendo vindo a reforçar a sua contribuição ao longo dos últimos anos. As exportações turísticas contribuía para equilibrar a balança comercial, graças às divisas provenientes das receitas do turismo recetor. No ano de 2020, com o anúncio da Organização Mundial de Saúde da pandemia provocada pelo vírus Sars-Cov-2, os países do mundo foram forçados a adotar medidas de contenção da propagação da doença. Algumas das medidas implementadas passaram por encerramento de atividades não essenciais, limitação à operação das empresas e à circulação de pessoas, incluindo a reposição das fronteiras nacionais.

Metodologia: Neste contexto, a atividade no setor da hotelaria foi afetada ao longo do ano de 2020. Foram analisados, através de um inquérito enviado aos Estabelecimento Hoteleiros da NUT II Norte, alguns indicadores económicos, e ainda as medidas adotadas pelas unidades para tentativa de mitigação dos impactes.

Resultados: Constatou-se que, apesar das medidas de apoio às empresas e das medidas específicas para o setor, que passam pela reorientação do segmento de mercado, os impactes económicos desta crise são profundos e, no caso de algumas empresas analisadas conduziu ao encerramento da atividade, ainda que de forma temporária.

Palavras-chave: Norte de Portugal, Estabelecimentos Hoteleiros, Covid-19, impactes.

ABSTRACT

Purpose: Until 2019, in Portugal, the tourism sector contributed with a significant portion of the Gross Domestic Product and has been reinforcing its contribution over the last few years. Tourist exports contributed to balance the trade balance, thanks to the foreign exchange earnings from inbound tourism receipts. In 2020, with the World Health Organization's announcement of the pandemic caused by the Sars-Cov-2 virus, countries around the world were forced to adopt measures to contain the spread of the disease. Some of the measures implemented went through the closure of non-essential activities, limitations to the operation of companies and the movement of people, including the replacement of national borders.

¹ISAG - European Business School and Research Center in Business Sciences and Tourism (CICET - FCVC), Portugal. E-mail: ana.caldas@isag.pt

Methodology: In this context, activity in the hospitality sector was affected throughout the year 2020. Some economic indicators were analyzed, through a survey sent to the NUT II Norte Hotel Establishments, as well as the measures adopted by the units to attempt to mitigate impacts.

Findings: It was found that, despite the support measures for companies and specific measures for the sector, which involve the reorientation of the market segment, the economic impacts of this crisis are profound and, in the case of some companies analyzed, led to the closure of the activity, although temporarily.

Keywords: Northern Portugal, Hotel Establishments, Covid-19, impacts.

1. Introdução

Em 2019, o setor do turismo contribuía com uma parcela significativa do Produto Interno Bruto (PIB) representando 8,7% do total deste indicador e reforçando a sua contribuição desde 2013, ano em que a esta foi de 5,4% (TP, IP, 2020). Era a maior atividade económica exportadora responsável por 52,3% das exportações de serviços e 19,7% das exportações totais. O setor empregou, nesse ano 336,8 mil pessoas, o que representa 6,9% da economia portuguesa. O ritmo de crescimento das receitas turísticas (8,1%) continuava a ser superior ao ritmo de crescimento das dormidas (4,1%), o que indicava que, em média, cada turista estava a gerar uma receita superior. Verificava-se também um reforço do crescimento do mercado interno (7,5%), comparativamente com o mercado externo (7,1%). O destino Portugal tinha vindo a reforçar a sua notoriedade sendo reconhecido internacionalmente com a atribuição de diversos prémios.

O *Revenue per Available Room* (RevPAR) na Nomenclatura de Unidade Territorial (NUT) II Norte, que foi de 42,91€ em 2019, em 2020, para a mesma região foi de 19,88€. Há 27 anos que não se registava um valor tão baixo, de acordo com Silva (2020). No que concerne à balança turística, em 2020 registou-se uma receita de 7,8 mil milhões de euros, muito abaixo dos 18,3 mil milhões de euros registados no ano de 2019.

Este estudo foi desenvolvido em pleno contexto de confinamento decretado pelo governo.

Com este estudo pretende-se:

- Analisar as diferenças de desempenho entre os anos de 2019 e 2020 nos Estabelecimentos Hoteleiros (EH) do Norte, provocadas pelas medidas de contenção da pandemia provocada pelo SARS-CoV-2;
- Perceber de que forma os EH tentaram adaptar-se às mesmas;
- Aferir a perceção dos EH relativamente às medidas implementadas e perspetivas de futuro.

A metodologia seguida neste trabalho é o método não experimental, transversal, e exploratório, com recurso a métodos qualitativos e quantitativos, baseados em pesquisa bibliográfica sobre conceitos, casos práticos e desempenhos do setor do turismo e inquéritos de resposta online., de forma a alcançar as pretensões do estudo, aplicados aos EH da NUT II Norte entre 9 e 26 de março de 2021, tendo sido recolhidas 77 respostas válidas.

O estudo está organizado da seguinte forma:

Na secção 1 de carácter introdutório, são apresentadas a problemática e a motivação. Na secção 2 apresenta-se a revisão literária do tema. Na secção 3 é apresentada a metodologia, estrutura e envio do inquérito. Na secção 4 são apresentados os resultados

obtidos, as taxas de sucesso, a caracterização da amostra, e principais conclusões deste estudo. Seguem-se as conclusões do estudo, e a bibliografia.

2. Revisão de Literatura

O TP, IP é a autoridade nacional responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, agrega numa única entidade todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura.

O setor do turismo tem um contributo significativo e crescente na economia portuguesa. Até 2019, a balança referente ao sector do turismo, tem apresentado uma evolução muito favorável. No entanto, verifica-se uma contração muito significativa no ano de 2020.

A região do Norte de Portugal, até 2019 tem tido um número crescente de passageiros desembarcados no seu aeroporto principal, Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Porém, no ano de 2020, registou-se uma variação de -68,55% neste indicador.

Entre 2014 e 2019, verifica-se que a oferta turística quase duplicou. As tipologias de estabelecimento que mais contribuíram para este resultado foram os empreendimentos de Turismo no Espaço Rural (TER), Turismo de Habitação (TH) e Alojamento Local (AL), uma vez que em 2014 representavam 67,0% do total da oferta da região Norte e, em 2019 a sua cota foi de 76,5%. Só o número de AL aumentou 152,6% no período em análise, enquanto os TER/TH registaram um aumento de 93,7% face a 2014.

Ao analisar a evolução da oferta de Estabelecimentos Hoteleiros (EH) no Norte, verifica-se um aumento de 37,4% no total dos Estabelecimentos. A categoria que mais se destaca é “Hotel – 4 estrelas”, que registou um aumento de 70,1% relativamente a 2014. A tipologia “Hotel – 3 estrelas” registou a menor subida, aumentando apenas em 10,6% a representatividade de unidades na região.

Analisa-se a evolução do desempenho do setor na NUT II Norte nos últimos 5 anos, nomeadamente no que concerne às dormidas, hóspedes, receitas e RevPAR.

Nos dados obtidos junto do Instituto Nacional de Estatística (INE) não foi possível apurar os dados do desempenho da tipologias “Hotel-Apartamento” de 2018 e “Pousada” de 2014, 2016 e 2017, relativos à NUT II Norte.

Quanto às dormidas verifica-se um aumento constante. No total dos anos analisados, o aumento foi de 47,4%. Destaca-se o reforço das dormidas nos hotéis de 4 estrelas que registaram um aumento de 90,1% relativamente ao ano de 2014.

Relativamente à estada média, não se registou uma evolução significativa. Nas categorias “Hotel – 5 Estrelas” e “Hotel – 4 Estrelas” registou-se inclusivamente uma variação dos valores de 2019 relativamente a 2014 de -1,0% e -0,2% respetivamente. No entanto, as categorias “Hotel – 3 Estrelas” e “Hotel – 2/1 Estrelas” verificou-se um aumento de 5,3% e 5,2% respetivamente face ao mesmo período.

Quando se analisa a evolução das receitas de hotelaria, verifica-se no que houve um aumento de 135,2% em 2019 dos proveitos relativamente ao ano de 2014. Ao longo do período em análise, verifica-se ainda que a evolução é constante. A tipologia que mais contribui para este aumento é “Hotel – 4 Estrelas”, que registou uma subida de receitas de 151,4%. A subida das receitas dos “Hotel-Apartamento” está em linha com a evolução média. Por outro lado, na tipologia “Pousada” verificou-se uma subida de receitas de 36,2% (dados de 2019 vs. 2014).

No período em análise, o valor do RevPAR aumentou em todas as tipologias. O aumento deste indicador é o resultado do aumento das taxas de ocupação, e do preço médio por quarto, resultante do aumento da oferta de EH de categorias superiores. A subida mais significativa registou-se na tipologia “Hotel-Apartamento” com 143,2% em 2019, relativamente aos valores de 2014. No entanto, em valores absolutos a tipologia “Hotel – 5 Estrelas” registou uma subida de 54,00 € no mesmo período, o que corresponde a um aumento de 100,1%.

Face ao exposto, verifica-se que o aumento das dormidas (47,4%), foi inferior ao aumento das receitas (135,2%) o que significa que, em média, os hóspedes estão a gastar mais dinheiro. Tendo em conta que o número médio de noites de estada não sofreu variações consideráveis, somos levados a concluir que houve um aumento do preço médio por unidade de alojamento, em parte impulsionado pelo aumento da oferta de EH de categorias mais elevadas, e das taxas de ocupação, que é visível na análise do indicador RevPAR. Simultaneamente, os EH oferecem serviços complementares de restauração e animação, que levam a este desempenho.

3. Dados

Para a realização deste estudo foi aplicado um inquérito através da aplicação Google Forms às unidades hoteleiras a operarem no Porto e Norte de Portugal.

Foram definidos os objetivos que se pretendiam atingir com o questionário, de forma a este ser estruturado tendo em consideração os resultados a atingir.

Os objetivos foram:

1. Identificar os Estabelecimentos hoteleiros e respondentes;
2. Caracterizar os E.H em termos de capacidades de alojamento e restauração;
3. Apurar os principais resultados de 2019 (taxa de ocupação, RevPAR, nº de refeições servidas, eventos gastronómicos, nº de colaboradores ao serviço);
4. Apurar os principais resultados de 2020 (taxa de ocupação, RevPAR, nº de refeições servidas, eventos gastronómicos, nº de colaboradores ao serviço);
5. Averiguar os impactes da Covid-19 na atividade;
6. Inquirir sobre as estratégias de adaptação;
7. Avaliar a perceção dos respondentes relativamente à confiança dos turistas, à adequação das medidas de contingência e de apoio e sua eficiência, probabilidade de reduzir colaboradores e encerrar atividade de forma temporária ou definitiva.

Para a realização deste estudo foram selecionados EH, incluindo Hotéis, Hotéis-Apartamentos, e Pousadas que se localizam na NUT II “Norte”. Esta NUT II engloba concelhos dos seguintes distritos: Viana do Castelo, Braga, Porto, Vila Real, Bragança, Viseu e Aveiro. No caso destes 2 últimos cuja superfície se estende pelas NUT II Norte e Centro, apenas se considerou os concelhos incluídos na primeira NUT II.

O universo de onde foi retirada a amostra é constituído por 464 Estabelecimentos Hoteleiros localizados na NUT II Norte, segundo dados do RNET recolhidos em 1 de março de 2021. A Tabela 1 indica a distribuição das unidades por distrito e por tipologia e categoria.

Tabela 1. Distribuição dos EH Norte por distrito e por categoria de tipologia em 8 de março de 2021

Distritos	Hotel - 5 Estrelas		Hotel - 4 Estrelas		Hotel - 3 Estrelas		Hotel - 2 Estrelas		Hotel - 1 Estrela		H. A - 4 Estrelas		H. A. - 3 Estrelas		Pousada		Total	
Aveiro	1	0,2%	7	1,5%	1	0,2%	5	1,1%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	15	3,2%
Braga	1	0,2%	22	4,7%	32	6,9%	32	6,9%	2	0,4%	1	0,2%	1	0,2%	3	0,7%	94	20,3%
Bragança	0	0,0%	3	0,7%	11	2,4%	14	3,0%	3	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	32	6,9%
Guarda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
Porto	20	4,3%	68	14,7%	52	11,2%	49	10,6%	9	1,9%	3	0,7%	1	0,2%	2	0,4%	204	44,0%
V. Castelo	0	0,0%	18	3,9%	16	3,5%	11	2,4%	6	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	53	11,4%
Vila Real	4	0,9%	10	2,2%	13	2,8%	15	3,2%	5	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	48	10,3%
Viseu	1	0,2%	7	1,5%	4	0,9%	5	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	3,7%
Total	27	5,8%	135	29,1%	129	27,8%	132	28,5%	25	5,4%	5	1,1%	2	0,4%	9	1,9%	464	100,0%

Fonte: RNET

As unidades hoteleiras que mais se destacam são os hotéis de 2, 3 e 4 estrelas. Quase metade dos EH e a maioria dos hotéis de 5 estrelas localizam-se no distrito do Porto, que é o mais densamente povoado da região Norte.

A amostra é constituída por 77 Estabelecimentos Hoteleiros, que representa 30,3% do universo de 254 EH da NUT II Norte, considerando que 210 unidades se encontram encerradas. Quando se compara o número de EH encerrados com a oferta por distrito, verifica-se que Porto e Braga são os distritos que registam maior número de Estabelecimentos, registando um valor de 38,1% e 21,4% de EH encerrados relativamente ao total.

Quando se compara o número de EH em funcionamento com a taxa de sucesso nas respostas por distrito, verifica-se que o distrito de Viseu regista a taxa de sucesso mais elevada (66,7%). No extremo oposto, se excluirmos o distrito da Guarda que não tem qualquer EH em funcionamento, encontra-se o distrito do Porto com uma taxa de sucesso de 25,0%.

Relativamente à tipologia, os Hotéis de 5 Estrelas registam uma taxa de sucesso menor (18,2%), se excluirmos os Hotéis Apartamento. Pelo contrário, os hotéis de 4 estrelas e 2 estrelas registam uma taxa de resposta acima da média (34,2% e 33,7% respetivamente).

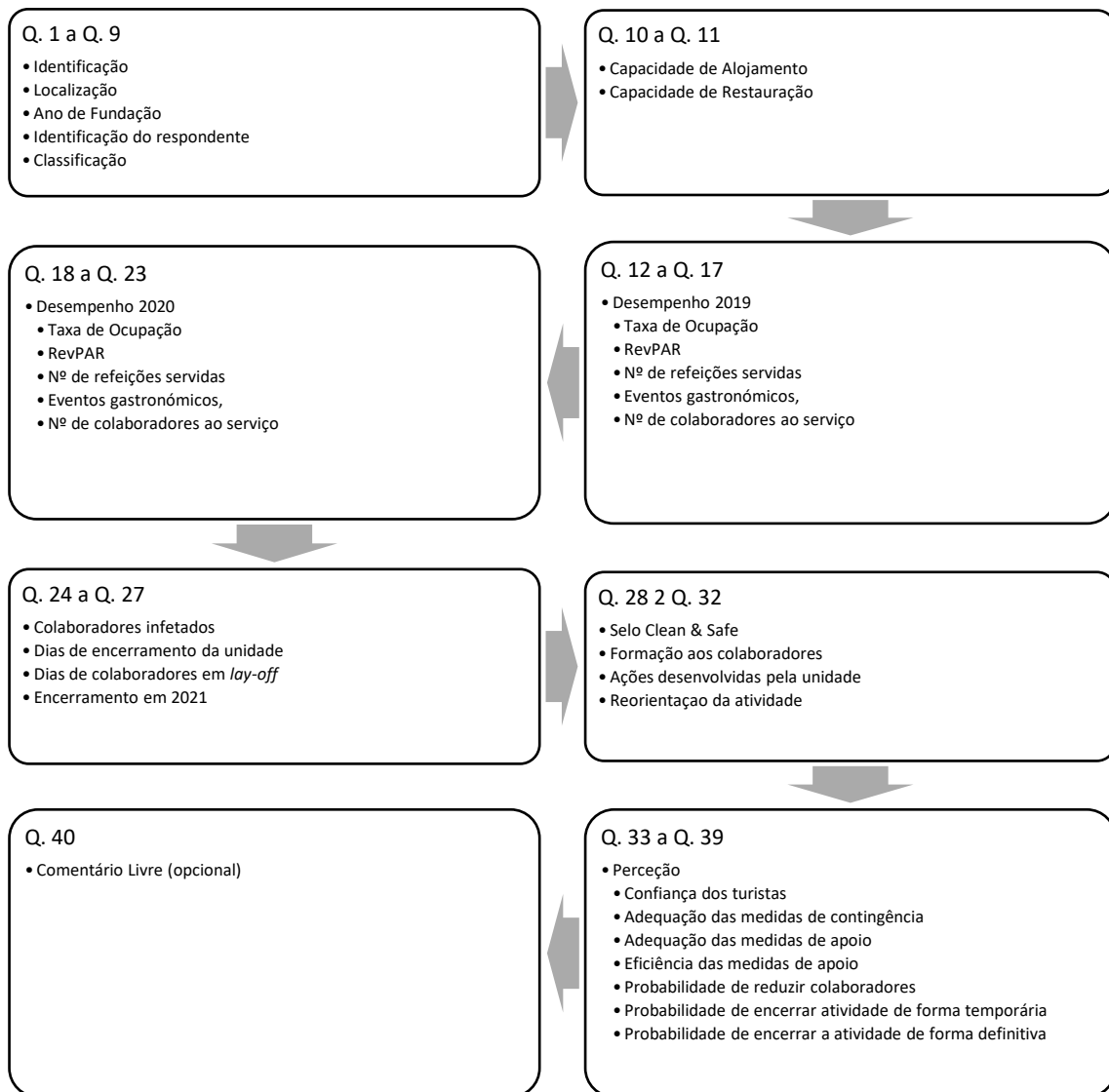
4. Metodologia

A metodologia seguida neste trabalho é o método não experimental, transversal, e exploratório, com recurso a métodos qualitativos e quantitativos, baseados em inquéritos Google forms enviados por mail aos 464 EH do universo. Foram realizadas questões de resposta curta, escolha múltipla, Sim/Não e seleção múltipla. As escalas utilizadas nas respostas, quando aplicáveis, foi o caso das capacidades, taxas de ocupação, RevPAR, refeições servidas, colaboradores infetados, dias de colaboradores em regime de lay off, com uma escala de resposta adequado a cada pergunta, procurando-se evitar a “posição central de conforto”. Assim, a escala de resposta variava:

- “nada confiantes” a “totalmente confiantes” (caso da pergunta 33);
- “nada adequada” a “totalmente adequada” (caso da pergunta 34 e 35);
- “nada eficiente” a “totalmente eficiente” (caso da pergunta 36);
- “nada provável” a “totalmente provável” (caso das perguntas 37, 38 e 39)

O inquérito foi estruturado de acordo com o seguinte fluxograma (ver Figura 1):

Figura 1. Esquema do inquérito enviado aos E. H.



O inquérito está dividido em 8 grandes grupos de questões, de acordo com as informações que se pretende recolher.

O questionário foi enviado a 9 de março aos 464 EH do Porto e Norte. Posteriormente, todas as unidades foram contactadas telefonicamente, no sentido de aferir a boa receção do mesmo. Algumas unidades solicitaram o reenvio ou indicaram mail alternativo. Durante esta fase, verificou-se que 210 unidades se encontram encerradas, o que corresponde a 45,3% de todos os EH registados do Norte.

O período de recolha de respostas decorreu de 9/03/2021 a 26/03/2021. Responderam ao questionário 77 EH. A partir desta data iniciou-se a análise de resultados, exportando os dados para o programa Excel e, a partir daí, os dados foram trabalhados estatisticamente.

5. Resultados

Apresentam-se, nesta secção, as conclusões mais importantes do questionário realizado no âmbito da presente investigação.

5.1. Identificação e Caracterização dos Estabelecimentos respondentes

As unidades que mais participaram no inquérito localizam-se no distrito do Porto (apesar de registar uma taxa de resposta inferior, este distrito é o que reúne a maior quantidade de EH da NUTII Norte, representando 40,3% da amostra, seguido de uma participação maior dos EH do litoral, como Braga e Viana do Castelo. O distrito que registou uma participação inferior foi Viseu (2 unidades).

Quanto à litoralidade, 63 unidades localizam-se em área não costeira, o que corresponde a 81,8% do total. No que concerne ao grau de urbanização, 38 das unidades respondentes localizam-se em área medianamente povoada, o que corresponde a 48,7% dos respondentes. Apenas 12,8% dos respondentes se localizam em área pouco povoada, o que corresponde a 10 unidades.

A maioria dos EH respondentes iniciou atividade, ou procedeu recentemente a remodelações: 50,6% das unidades têm menos de 10 anos, sendo que 33,8% referiu ter menos de 5 anos, o que corresponde a 26 EH.

Aquando da análise da função desempenhada pelo respondente ao inquérito, foi feita uma classificação em 5 categorias: “Diretor Geral”, “Subdiretor”, “Diretor de departamento”, “Chefe de secção” ou “Outros”.

Desta forma, é possível verificar que há um envolvimento da gestão de topo na resposta ao inquérito, que regista 45 observações, o que corresponde a 58,4%, nomeadamente nos hotéis de 2 estrelas, onde se registam 23 observações, que corresponde a 79,3% dos respondentes desta categoria de Hotéis. De uma forma geral, verificou-se que quanto mais elevada é a categoria dos EH, menor é o envolvimento da gestão de topo na resposta ao inquérito.

É possível aferir que a tipologia de estabelecimento que registou uma maior participação foi “Hotel de 2 Estrelas”, com 29 observações, o que corresponde a 37,7%. Verifica-se, no entanto, que há uma grande concentração de respostas também nos hotéis de 2 a 4 Estrelas. Estas 3 categorias de hotel, reúnem entre si 72 observações, o que corresponde a 92,3% da amostra.

No distrito do Porto, as observações dos Hotéis de 4 Estrelas representam 48,4% das respostas para este distrito. As unidades de 2 Estrelas registam observações mais significativas nos distritos de Aveiro, Bragança e Vila Real.

No que diz respeito à pertença a agrupamento económico, 55 unidades referem não pertencer a um grupo hoteleiro, o que representa 71,4% da amostra. Das 22 unidades que referem pertencer a um grupo económico, verifica-se, que a maioria (54,5%) pertence à categoria Hotel de 4 Estrelas. Verifica-se, também, que tendencialmente, as unidades de categoria superior pertencem a grupo económico. Esta incidência vai diminuindo à medida que desce a categoria do hotel. Na categoria hotéis de 1 estrelas, o total de respondentes é de 3, pelo que 1/3 dos respondentes afirma pertencer a grupo económico, o que corresponde a uma unidade.

É possível aferir que 64,9% das unidades da amostra possuem até 50 unidades de alojamento. A classe modal é 26-50, que regista 29 observações, que corresponde a 37,2% da amostra.

No que concerne à capacidade de espaços de Restauração, existem 16 unidades que referem não possuir bar. Das restantes 61 unidades que têm bar, este tem uma capacidade que varia entre os 5 e os 100 lugares. À semelhança do que acontece na capacidade de alojamento, há duas classes contíguas que representam mais de 2/3 da amostra (5-10 e

10-25 lugares). A variável mais comum é 10-25 lugares, opção assinalada por 24 dos inquiridos, que representa 39,3% da amostra, seguida pela classe 5-10 com 19 observações, que representa 31,1 % da amostra.

Relativamente aos lugares do restaurante, 31 das unidades que responderam ao inquérito afirmam não possuir restaurante. 84,8% da amostra possui restaurante com capacidade até 100 lugares, sendo a classe 76-100 a que regista 26,1% das observações.

Registam-se 48 unidades que afirmam não dispor de salas de banquetes. Das restantes 29 unidades, 14 delas possuem salões de banquetes com capacidade até 75 lugares, o que representa 48,3% da amostra.

5.2. Desempenho em 2019

Em 2019 as taxas de ocupação média de alojamentos situam-se maioritariamente entre os 51% e 80%, registando todas estas 3 classes valores acima de 12, o que totaliza 61,0% da amostra. A taxa de ocupação mais verificada foi entre 71%-80%, opção assinalada por 20 respondentes, que corresponde a 26,0% das unidades.

Outro dos indicadores analisado foi o RevPAR. A classe que obteve mais verificações foi 30,00 € - 39,99 €, opção assinalada por 18 unidades, que corresponde a 23,4% da amostra. No entanto, a mediana é atingida na classe 40,00 € - 49,99 €. Existe uma concentração de respostas entre as classes 20,00 € e > 70,00 €, que concentram em si 93,6% da totalidade das respostas.

Fazendo uma análise por categoria, ambos os hotéis de 5 estrelas referiram que, no ano de 2019, o RevPar se fixou num valor acima de 70,00 €.

Nos hotéis de 4 estrelas, 14 registaram um valor acima dos 60,00 €, o que corresponde a 56,0% da amostra para esta categoria. Da mesma forma, verifica-se que, na categoria Hotel de 3 Estrelas, 61,1% das unidades apresentaram um RevPAR entre 20,00 € e 39,99 €. Curiosamente, os Hotéis de 2 Estrelas, registaram um desempenho mais elevado: 69,0% dos estabelecimentos registaram um RevPAR entre 30,00 € e 49,00 €.

Observa-se que o distrito do Porto regista os valores mais elevados de RevPar: apenas 2 unidades estão abaixo da classe modal de 30,00 € - 39,99 €. As unidades de Viseu respondentes, indicaram um valor de RevPAR superior a 50,00€.

Relativamente ao volume de refeições servidas, destaca-se, logo à partida, que 18 das unidades não serviram pequenos-almoços, 52 não serviram almoços e 58 não serviram jantares.

A média de pequenos-almoços servidos foi de 13355 por EH. No entanto, a classe modal é de 2500 a 5000 refeições. Este facto está diretamente relacionado com a capacidade dos EH já referidas.

Se excluirmos as unidades que não serviram almoços, a média é de 11470 refeições anuais. Nos jantares, e aplicando o mesmo critério, a média de refeições anuais é de 7250 jantares. Para ambas as refeições principais, a classe modal é 1000 a 2500.

No ano de 2019, 66 dos respondentes referiu não ter organizado campanhas de F&B, o que representa 85,7% da amostra. Dos 11 EH que referiram realizar campanhas gastronómicas regulares (por exemplo aos fins de semana), a média de refeições servidas foi de 73. Relativamente a campanhas festivas (por exemplo, Santos populares), as 12 unidades respondentes registaram uma média de 98 refeições. No que concerne a

campanhas temáticas (por exemplo, festa do fumeiro), registou-se uma média de 80 refeições servidas nos 10 EH que referiram ter organizado este tipo de campanha.

Em dezembro de 2019, 39 dos respondentes referiram que a unidade contava com até 10 colaboradores, o que corresponde a 50,6% da amostra. A segunda classe que registou mais observações foi “11 a 20” colaboradores. Regista-se a existência de 3 *outliers* que correspondem às unidades de maior capacidade referidas na questão 10.

5.3. Desempenho em 2020

Em 2020 as taxas de ocupação média de alojamentos situam-se maioritariamente entre os 11% e 40%, registando todas estas 3 classes 15 ou mais observações cada e totalizando 77,9% da amostra. A taxa de ocupação mais verificada foi entre 21%-30%, opção assinalada por 25 respondentes, que corresponde a 32,5% das unidades.

Relativamente ao RevPAR, a classe que obteve mais verificações foi 10,00 € - 19,99 €, opção assinalada por 25 unidades, que corresponde a 32,5% da amostra. No entanto, a mediana é atingida na classe 20,00 € - 29,99 €.

Fazendo uma análise por categoria, ambos os hotéis de 5 estrelas referiram que, no ano de 2020, o RevPar se fixou num valor acima de 60,00 €.

Nos hotéis de 4 estrelas, verifica-se uma dispersão nas respostas. Verifica-se também que, na categoria Hotel de 3 Estrelas, 61,1% das unidades apresentaram um RevPAR entre 10,00 € e 19,99 €. Curiosamente, os Hotéis de 2 Estrelas, registaram um desempenho mais elevado: 82,8% dos estabelecimentos registaram um RevPAR entre 10,00 € e 49,00 €.

Observa-se que o distrito do Porto regista a maioria dos valores concentrados nas classes 10,00 € a 39,00 € de RevPar: apenas 3 unidades estão abaixo da classe modal de 10,00 € - 19,99 €. Os EH situados em Braga concentram 50,0% das observações até 19,99 €. As unidades de Viseu respondentes, indicaram um valor de RevPAR superior a 40,00€.

Relativamente ao volume de refeições servidas, destaca-se, logo à partida, que 23 das unidades não serviram pequenos-almoços, 57 não serviram almoços e 64 não serviram jantares.

A média de pequenos-almoços servidos foi de 3954 por EH. No entanto, a classe modal é de 1 a 1000 refeições. Este facto está diretamente relacionado com a capacidade dos EH já referidas.

Se excluirmos as unidades que não serviram almoços, a média é de 4588 refeições anuais. Nos jantares, e aplicando o mesmo critério, a média de refeições anuais é de 885 jantares. Para ambas as refeições principais, a classe modal é 1 a 1000.

No ano de 2020, 68 dos respondentes referiu não ter organizado campanhas de F&B, o que representa 88,3% da amostra. Dos 10 EH que referiram realizar campanhas gastronómicas regulares (por exemplo aos fins de semana), a média de refeições servidas foi de 45. Relativamente a campanhas festivas (por exemplo, Santos populares), as 7 unidades respondentes registaram uma média de 46 refeições. No que concerne a campanhas temáticas (por exemplo, festa do fumeiro), registou-se uma média de 32 refeições servidas, nos 7 EH que referiram ter organizado este tipo de campanha.

Em dezembro de 2020, 44 dos respondentes referiu que a unidade contava com até 10 colaboradores, o que corresponde a 57,1% da amostra. A segunda classe que registou

mais observações foi “11 a 20” colaboradores. Regista-se a existência de 3 *outliers* que correspondem às unidades de maior capacidade referidas na questão 10.

5.4. Comparação 2019-2020

Quando se compara os resultados dos diferentes indicadores do ano de 2019 com o ano de 2020 verifica-se o seguinte:

Relativamente à taxa de ocupação média anual, que em 2019 se situava e 63,2% (classe 61-70%), no ano de 2020 regista uma descida significativa de -56,6%, tendo-se fixado em 27,4% (classe 21-30%).

No que concerne ao RevPAR, cujo valor médio em 2019 foi de 44,09 € (classe 40,00 € - 49,99 €), registou uma variação de -32,4%, fixando-se, em 2020 nos 29,81 € (classe 20,00 € - 29,00 €). Verifica-se, no entanto, para 2020, que 25 respondentes referiram um RevPAR na classe 10,00 € - 19,99 €, o que representa 32,5% da amostra.

Quando analisamos o número de refeições vendidas, verifica-se que relativamente a pequenos-almoços, em 2019, os valores médios por EH fixaram-se em 13356 e, no ano de 2020 o valor foi de 3954, o que representa uma variação de -70,4%; nos almoços, os EH referiram um valor médio de 11470 refeições vendidas em 2019 e, para o ano de 2020 a média foi de 4588, o que reflete uma variação de -60,0%. Finalmente, relativamente ao número de jantares servidos, em 2019, registou-se uma média de 7250 refeições e, no ano de 2020 a variação foi de -87,8%, tendo as unidades servido, em média 885 refeições.

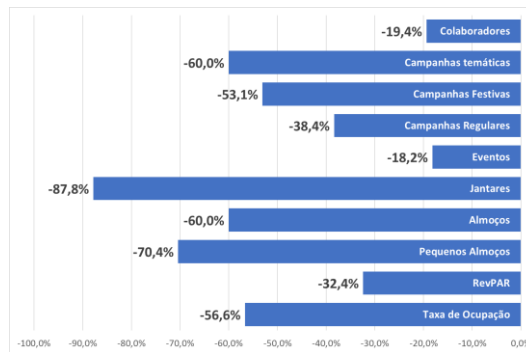
Relativamente à realização de eventos gastronómicos, verifica-se uma ligeira diminuição de envolvimento dos EH nesta matéria. Comparativamente com 2019, registou-se uma diminuição de 2 unidades que referiram ter realizados eventos gastronómicos, o que representa uma variação de -18,2%.

Ao analisar o desempenho ao nível de refeições servidas durante eventos gastronómicos verifica-se que, nas campanhas regulares (por exemplo fins de semana gastronómicos) se registou uma variação de -38,4%. Nas campanhas festivas (por exemplo Santos Populares), a variação foi de -53,1% e nas campanhas temáticas (por exemplo Festa do Fumeiro) a variação foi de -60,0%.

Relativamente ao número de colaboradores ao serviço em dezembro, no ano de 2019 a média foi de 16 colaboradores e em 2020 foi de 12,9 colaboradores, o que representa uma variação de -19,3%, ainda assim, uma das menores das variações registadas.

Comparando a variação dos indicadores analisados, verifica-se uma variação negativa em todos os indicadores. O valor médio de variação negativa é de 49,5%. As refeições servidas registaram uma variação negativa muito significativa. Com uma variação significativa ainda assim superior à média regista-se a taxa de ocupação. A descida do RevPAR não foi tão acentuada como a taxa de ocupação. Os indicadores organização de eventos gastronómicos e colaboradores foram os que registaram uma descida menos significativa.

Figura 2. Variação dos indicadores analisados 2019-2020 (Q. 12 a Q. 23)



5.5. Impacto da COVID-19

Durante todo o ano de 2020, 2/3 das unidades não registaram quaisquer casos de Covid-19 nos seus colaboradores. Cerca de ¼ dos EH registaram 1-2 casos de Covid-19.

Fazendo uma análise por distrito, no distrito do Porto, 9,7% das unidades registaram mais de 2 casos.

Em Aveiro, 2/3 dos EH não registaram quaisquer casos de Covid-19 nos seus colaboradores, à semelhança da média nacional e, 2 dos EH referiram que ao longo de todo o ano de 2020 foram registados 1-2 casos de Covid-19. No distrito de Braga, 21,4% dos EH indicaram 1-2 colaboradores infetados. Em Bragança, 16,7% dos EH indicaram 1-2 colaboradores infetados. No distrito de Viana do Castelo 16,7% dos EH indicaram 1-2 colaboradores infetados. Nestes 4 distritos, nenhum EH referiu mais do que 2 colaboradores infetados ao longo de todo o ano de 2020.

No distrito de Viseu ambos os respondentes referem que foram registados casos de Covid-19 entre os trabalhadores; numa das observações, o número referido é superior a 10 colaboradores.

Quando se compara a incidência de colaboradores infetados com a capacidade dos EH respondentes, verifica-se que existe uma relação entre a dimensão destes e o número de infetados: nos EH até 75 unidades de alojamento, a maioria dos colaboradores não foi infetada, chegando a atingir o valor de 90,5% de colaboradores não infetados nos EH de 10 a 25 unidades de alojamento.

Verifica-se, desta forma, que os EH de maior capacidade apresentaram, tendencialmente, mais colaboradores infetados.

No que concerne a dias de encerramento da atividade por motivos relacionados com as medidas de contingência decretadas para contenção da pandemia provocada pelo vírus Sars-Cov-2, 23 unidades referiram não ter encerrado a sua atividade. As restantes 54 unidades referiram ter encerrado, o que corresponde a 71,4% da amostra. Destas, a média de dias de encerramento foi de 81,5 dias.

Solicitou-se aos EH que indicassem o total de dias de lay-off dos seus colaboradores. Dos respondentes, 50 unidades assinalaram a primeira classe (0 a 250 dias), o que corresponde a 66,2% da amostra.

Das unidades respondentes, 30 EH referem que já encerraram atividade em 2021, o que corresponde a 37,7%.

Verificou-se, para todos os distritos, que ocorreram encerramento de unidades já durante o ano de 2021. Destaca-se o distrito de Viseu, em que ambas os EH referem ter encerrado a atividade em 2021.

5.6. Estratégias de adaptação

A maioria das unidades (85,7%) referiu que a mesma possui o selo “*Clean & Safe*” do TP, IP.

Todos os distritos apresentam uma taxa de posse do selo superior a 75%, com exceção do distrito de Bragança, onde 50% dos EH referem não possuir o selo “*Clean & Safe*”.

Na análise por categoria, verifica-se que os EH de categoria superior, apresentam uma taxa de obtenção do selo superior às unidades de categorias inferiores

No que concerne à adaptação no departamento de F&B, destaca-se que mais de metade da amostra não possui restaurante. Nas unidades em que existe restaurante, apenas 14 unidades indicaram a disponibilização de refeições em regime de *take-away* ou *delivery*, o que corresponde a 36,8 % das unidades que possuem restaurante.

Foi feita uma análise da distribuição apenas das unidades que possuem restaurante. Analisou-se a disponibilização de refeições em *take-away* ou *delivery* por distrito e por categoria de EH. Verificou-se que os todos respondentes de Vila Real referem ter recorrido a esta estratégia de adaptação. Nos restantes distritos da região, pelo menos 50% optou por não recorrer a esta estratégia. Na análise feita por categoria, verifica-se que, nas categorias superiores há uma maior adesão a esta estratégia de adaptação

Relativamente a ações de formação realizadas junto dos colaboradores durante todo o ano de 2020, 11 dos respondentes referiram que não foram realizadas quaisquer ações de formação, o que corresponde a 14,3% da amostra. Dos estabelecimentos que realizaram ações de formação, destaca-se a formação na área de “Programa *Clean & Safe*” realizada por 58 unidades, o que corresponde a 75,3% dos respondentes. Todas as restantes ações de formação foram realizadas por menos de 30 respondentes, o que corresponde a menos de 40 % dos EH. Nesta questão, os respondentes podiam assinalar mais do que uma opção.

Comparou-se a realização da formação “*Clean & Safe*”, por categoria, com os estabelecimentos que possuem o selo por categoria. Todas as categorias apresentam uma taxa de realização da formação superior a 70%. Na categoria Hotel – 3 estrelas registam-se 4 unidades que não realizaram a formação.

Questionou-se as unidades sobre mais ações levadas a cabo durante o ano de 2020. Para além da formação, opção assinalada por 39 respondentes, que corresponde a 50,6% dos EH, 34 respondentes assinalaram “obras de remodelação/ ampliação”, que corresponde a 44,2% da amostra. 19 respondentes assinalaram “renovação das cartas/ ementas”, o que corresponde a 24,7% da amostra. Este valor ganha uma dimensão superior, quando se cruza com o número de unidades que possuem restaurante que é de 38, como foi analisado na questão 29. Desta forma, o seu valor relativo é de 50%. Também para esta questão, os respondentes podiam assinalar mais do que uma opção.

Na última questão de seleção múltipla do inquérito, aferiu-se quais os segmentos de mercado de reorientação da atividade durante o ano de 2020. 26 respondentes assinalaram “Alojamento prolongado, com ou sem prestação de serviços - Totalmente afeto ou Parcialmente afeto”, o que corresponde a 33,8% da amostra. Para além da questão de comentários e sugestões, esta questão a única de resposta não obrigatória do inquérito. Por esse facto, assume-se que 49 respondentes não reorientação a sua atividade, o que corresponde a 63,6% da amostra. Os EH de categoria inferior referem o “Alojamento Prolongado” como estratégia de adaptação eleita. À medida que a categoria sobe, a seleção desta medida é menos verificável. Nas unidades de 4 estrelas, verifica-se a maioria das respostas de “Escritório e *cowork*”. Os EH de 5 estrelas não referem estratégias de reorientação de segmento de mercado.

5.7. Perceção

No último grupo do inquérito, questionou-se os respondentes sobre a sua perceção relativamente a diversos aspetos. Os respondentes assinalaram a sua opção, numa escala de 1 a 10.

Relativamente à confiança dos turistas para viajar e deslocar-se para EH (Q. 33), 49 respondentes assinalaram valores de 5 a 8, o que corresponde a 63,6% da amostra, a média é de 6,4, encontrando-se a mediana na variável 7.

De acordo com a perceção dos respondentes, nos distritos de Aveiro, Braga e Bragança registam-se os níveis mais elevados de confiança dos turistas. Curiosamente, em Viseu, onde ambos os respondentes referiram a existência de casos Covid-19 entre os colaboradores, referem um nível de confiança dos turistas elevado. No distrito do Porto, as perceções dos respondentes são mais distribuídas.

Nos hotéis de 2 estrelas, verifica-se uma distribuição uniforme das observações pelo nível de confiança. Nas restantes categorias, regista-se um nível de confiança superior nas unidades de categoria superior

No que concerne à adequação das medidas de contingência decretadas pelo estado de emergência ao nível da unidade (Q. 34), 48 respondentes assinalaram valores de 5 a 8, o que corresponde a 62,3% da amostra a média das respostas é de 6,2 e a mediana é de 6.

Em todos os distritos registam-se unidades que assinalaram a posição de conforto.

Quanto à adequabilidade das medidas de apoio disponibilizadas pelo governo para a unidade (Q. 35), 54 respondentes assinalaram valores de 3 a 7, o que corresponde a 70,1% da amostra a média é de 4,9 e a mediana é 5.

Relativamente à eficiência (no tempo) das medidas de apoio disponibilizadas pelo governo para a unidade (Q. 36), 47 respondentes assinalaram valores de 3 a 6, o que corresponde a 57,1% da amostra. Os respondentes assinalaram uma média de 4,6 e a mediana é 5.

No que concerne à probabilidade de reduzir a equipa de colaboradores da unidade em 2021 (Q. 37) 50 respondentes assinalaram valores de 1 a 5, o que corresponde a 64,9% da amostra a média é de 4,4 e a mediana é 4.

Quanto à probabilidade de encerrar a atividade de forma temporária em 2021 (Q. 38), 57 respondentes assinalaram valores de 1 a 6, o que corresponde a 74,0% da amostra a média é de 4,4 e a mediana é 4.

Finalmente, relativamente à probabilidade de encerrar a atividade de forma definitiva em 2021 (Q. 39), 57 respondentes assinalaram valores de 1 a 2, o que corresponde a 74,0% da amostra a média é de 2,0 e a mediana é 1.

6. Conclusão

Através da investigação, é possível concluir que, de uma forma geral, quanto mais elevada é a categoria dos EH, menor é o envolvimento da gestão de topo na resposta ao inquérito. As unidades de categoria mais elevada pertencem, tendencialmente, a grupos hoteleiros.

Em 2019, o valor do RevPAR é mais elevado nos hotéis de categorias superiores, apesar de os hotéis de 2 estrelas registarem um valor superior às unidades de 3 estrelas.

Apesar das variações negativas muito significativas ao nível de taxas de ocupação e refeições servidas, a organização de eventos gastronómicos e número de colaboradores

registaram uma variação negativa mais ligeira, o que indica o grande esforço que as unidades suportam para manter a atividade. A descida do RevPar é inferior à média das variações negativas, o que nos indica que os EH não baixaram o preço médio por quarto. Os EH de maior capacidade apresentaram, tendencialmente, mais colaboradores infetados com Covid-19.

A grande maioria das unidades (85,7%) referiu possuir o selo “*Clean & Safe*” do TP, IP. Na análise por categoria, verifica-se que os EH de categoria superior, apresentam uma taxa de obtenção do selo “*Clean & Safe*” superior às unidades de categorias inferiores.

As unidades de categoria superior disponibilizaram serviço de refeições em regime de *take away/delivery* de forma mais significativa que as unidades de categoria inferior.

A ação de formação mais realizada nos EH foi “Programa *Clean & Safe*”

Os Estabelecimentos, durante o ano de 2020 investiram esforços em formação, obras de remodelação e renovação das cartas e ementas.

Os EH de categoria inferior referem o “Alojamento Prolongado” como estratégia de adaptação eleita. À medida que a categoria é mais elevada, a seleção desta medida é menos verificável.

Os respondentes avaliaram de uma forma positiva os níveis de confiança dos turistas para viajar e deslocar-se para EH e a adequação das medidas de contingência decretadas pelo estado de emergência ao nível da unidade.

Quanto à adequação e eficiência do apoio do governo, 25% dos respondentes optou pela posição de conforto 5. Apesar disso, o valor da tendência da perceção é negativo.

Consideram pouco provável reduzir a equipa de colaboradores da unidade, encerrar de forma temporária a unidade em 2021 e muito pouco provável o encerramento da unidade de forma permanente em 2021.

Desta forma verifica-se que os seguintes objetivos propostos foram atingidos: (1) Analisar as diferenças de desempenho provocadas pelas medidas de contenção da pandemia provocada pelo SARS-CoV-2; (2) Perceber de que forma as empresas tentaram adaptar-se às mesmas; (3) Aferir a perceção dos operadores relativamente às medidas implementadas e perspectivas de futuro.

Conclui-se, de uma forma geral, que o objeto do estudo é real. As unidades de categoria mais elevada, tendem a pertencer a um grupo hoteleiro, apresentam valores mais elevados de RevPAR, possuem o selo “*Clean & Safe*”, adaptaram o serviço de F&B com *take away* e/ou *delivery*, não optaram pelo redirecionamento de segmentação de mercado e percecionam uma maior confiança por parte dos turistas para se deslocarem para EH. A variação negativa de todos os indicadores comparados de 2019-2020 é um facto marcante que afeta e condiciona a atividade das unidades. Foram adotadas algumas medidas de adaptação na tentativa de mitigar os impactes negativos, ainda assim de forma pouco eficaz. A perceção do nível de confiança é moderada, o que revela incerteza quanto ao futuro. Os respondentes até consideram as medidas de contingência moderadamente adequadas, mas, por outro lado, os índices de consideração da adequação ao nível dos apoios ao setor são negativos. Apesar das dificuldades percebe-se que os EH não pretendem reduzir as equipas de trabalho nem encerrar a atividade.

7. Limitações do estudo

Algumas limitações podem ser apontadas a este estudo. Enquanto tema científico é uma área de estudos recente. Desta forma, não existem referências bibliográficas abundantes, nem estudos que abordem a sistematização da problemática dos impactes na operação hoteleira, para além de indicadores económicos.

No tratamento de dados oficiais, verificou-se uma desestabilização quer em metodologia, e sistematização dos dados temporais. O universo é relativamente pequeno. Acrescentando o elevado número de estabelecimentos encerrados, houve questões que não puderam ser analisadas e comparadas de forma mais detalhada devido à dimensão reduzida da amostra.

As pessoas responsáveis por funções de gestão nos E. H. mostraram-se resistentes em responder a inquéritos, tendo-se recusado a fazê-lo ou delegando a tarefa noutros colaboradores. Esta situação não dá conforto quanto à total exatidão nas respostas.

A empresas que operam neste sector estão em constante evolução, tendo-se verificado que, ao longo do tempo de desenvolvimento do estudo, que a maioria das unidades encerram a atividade ou estão a operar em regime de lay-off ou teletrabalho, com rotação de colaboradores.

8. Trabalho futuro

Os trabalhos futuros deverão estar relacionados com a continuação da análise dos indicadores ao longo do tempo, para avaliar o tempo de recuperação até atingir os níveis de desempenho de 2019. Considerando que, a evolução das infeções de C-19 em Portugal não ocorreu de forma homogénea no tempo ou no espaço, o alargamento do estudo a todo o território nacional poderia fornecer resultados diferentes os agora obtidos.

Referências Bibliográficas

- BI, T. (2014). Revpar 2010-2013. Turismo de Portugal, I.P.: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Paginas/PowerBI/revpar.aspx>
- BI, T. (2021). Revpar 2014-2020. Turismo de Portugal, I. P.: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Paginas/PowerBI/revpar.aspx>
- Caldas, A. (2015). *Turismo gastronómico - Sustentabilidade e Oferta Hoteleira no Porto e Norte de Portugal*. Universidade do Porto, Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação.
- Inácio, R. (1 de outubro de 2020). Profissionais do setor apontam impactos económicos, financeiros, operacionais, organizacionais e tecnológicos da Covid-19. *Ambitur*. <https://www.ambitur.pt/profissionais-do-setor-apontam-impactos-economicos-financeiros-operacionais-organizacionais-e-tecnologicos-da-covid-19/>
- INE (2015). Estatísticas do Turismo: 2014. Instituto Nacional de Estatística: <https://www.ine.pt/xurl/pub/139601>
- INE (2017). Estatísticas do Turismo: 2016. Instituto Nacional de Estatística: <https://www.ine.pt/xurl/pub/277048338>
- INE (2018). Estatísticas do Turismo: 2017. Instituto Nacional de Estatística: <https://www.ine.pt/xurl/pub/320462327>
- INE (2019). Estatísticas do Turismo: 2018. Instituto Nacional de Estatística: <https://www.ine.pt/xurl/pub/358629548>

INE (2020). Estatísticas do Turismo: 2019. Instituto Nacional de Estatística:
<https://www.ine.pt/xurl/pub/133574>

INE. (15 de março de 2021). Atividade Turística - janeiro 2021. Obtido de INE.

INE (2015). Estatísticas do Turismo: 2015. Instituto Nacional de Estatística:
<https://www.ine.pt/xurl/pub/265858123>

Silva, M. L. (2020). *Impacto do COVID-19 no turismo em Portugal*. Turismo de Portugal, I. P.

Turísticas, R. N. (01 de março de 2021). Estabelecimentos Hoteleiros da NUTII Norte. Turismo de Portugal, I. P.: <https://registos.turismodeportugal.pt/HomePage.aspx>