

Um estudo empírico sobre o impacto da Covid-19 no sector do turismo nos Açores

Dissertação de Mestrado

Beatriz Vargas Macedo

Mestrado em

Gestão de Empresas (MBA)



Ponta Delgada
2022

Um estudo empírico sobre o impacto da Covid-19 no sector do turismo nos Açores

Dissertação de Mestrado

Beatriz Vargas Macedo

Orientadores

Prof.^a Doutora Áurea Sandra Toledo Sousa

Prof. Doutor Gualter Manuel Medeiros do Couto

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas (MBA)



RESUMO

Esta dissertação tem a finalidade de analisar o impacto da Covid-19 sobre as empresas no sector do turismo dos Açores. O método de análise deste impacto foi através de um questionário dirigido às respetivas empresas. No total, obtiveram-se 122 respostas válidas.

Com o intuito de medir o impacto da Covid-19, o questionário procura identificar as medidas de gestão e de prevenção adotadas pelas empresas, bem como o seu efeito na rendibilidade, e de que forma os apoios atribuídos pelo Governo Regional contribuíram para o seu normal funcionamento, bem como apurar as suas perspetivas futuras.

A medida mais adotada pelas empresas, no sentido de se adaptarem à atual situação pandémica, foi o encerramento temporário, sendo que as que procederam a uma reorganização das equipas de trabalho recorreram maioritariamente à medida *Lay-off* parcial. Verificou-se que, em caso de teletrabalho, a maioria das empresas não disponibilizou equipamento tecnológico nem formação. No caso de trabalho presencial, foi disponibilizado o material necessário para a devida proteção dos funcionários, sendo que os custos com este material tiveram algum impacto nos custos das empresas. A grande maioria das empresas investiu em formação que tinha como finalidade a atribuição do selo de segurança “*Clean and Safe*” e similares. Das empresas que utilizaram canais alternativos de contacto com o cliente, o mais utilizado foi as vendas *online*.

É de salientar que as empresas consideram que a Covid-19 teve um efeito muito grande sobre a sua rendibilidade, sendo que a causa preponderante foi a redução do nível atual de encomendas/ clientes.

A maioria das empresas recorreu às principais linhas de apoio ao turismo lançadas pelo Governo Regional, sendo que consideram estas medidas importantes para dar continuidade ao normal funcionamento das empresas.

Relativamente às perspetivas futuras, as empresas da Região pretendem manter os postos de trabalho, sendo que a maior preocupação das mesmas é a redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da atual situação sanitária.

Palavras-chave: Açores; Apoios governamentais; Covid-19; Medidas adotadas; Sector do turismo.

ABSTRACT

This dissertation seeks to analyze the impact of Covid-19 on the firms in the tourism industry in the Azores. The method to analyze this impact was a questionnaire directed towards the respective firms. In total, there were 122 valid responses.

Considering the objective of measuring the impact of the Covid-19, the questionnaire attempts to shed light on what management and prevention measures the firms adopted, as well as the effects on profitability. In what way did the Regional Government financial support contribute towards the normal operations of the firms, as well as understanding what are the future expectations.

The firms most adopted measure to adapt to the current pandemic, was to temporarily shut down, and when considering the firms that reorganized their workforce, the most adopted measure was partial lay-off. In the case of working from home, most firms did not provide the technological equipment or the training. As for the on-site work, the firms did provide the necessary equipment for the employees' protection, moreover, the firms reported that this equipment costs had a meaningful impact. Most of the firms invested in training with the objective of obtaining the safety seal "Clean and Safe" or similar ones. Of the firms that utilized alternative sales channels from the direct contact with the customer, the most used was online sales.

Most firms considered that Covid-19 has had a severe effect over its' profitability, the more prominent cause for this was the reduction in the number of deliveries/ customers.

Most firms utilized the main financial supports structures backed by the Regional Government, furthermore, the firms considered this financial support extremely important to continue their normal operations.

Regarding the future expectations, the firms intend to maintain the employees and their biggest concern is the drop-off in consumers demand, even in a context in which the public health safety is under control.

Key-words: Adopted measures; Azores; Covid-19; Regional Government financial support; Tourism industry.

DEDICATORIA

Esta dissertação é dedicada à minha mãe,
Maria Luís Vargas.

AGRADECIMENTOS

Com a conclusão desta dissertação, dou por terminado o meu vínculo académico com esta mui nobre casa que me acolheu, a Universidade dos Açores.

Quero dedicar um profundo agradecimento aos meus orientadores, Professora Doutora Áurea Sousa e Professor Doutor Gualter Couto, que desde o princípio se prontificaram a guiar-me.

Muito obrigada à minha mãe, por me apoiar em todos os desafios, por nunca me ter deixado desistir. Obrigada por ser o melhor exemplo de resiliência que poderia ter na minha vida.

Ao Paulo, que me sempre protegeu como um pai.

Ao André, pela companhia e ajuda nas noites de trabalho, pela sua enorme amizade e pela sua paciência e compreensão nas situações mais difíceis.

À Sara, pela sua amizade ao longo de todos estes anos. Que continuemos a crescer juntas.

À Adriana pelo seu companheirismo, pela sua amizade e disposição.

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMENTOS	iv
ÍNDICE	v
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA	4
2.1 Turismo e o seu impacto na região autónoma dos açores	4
2.2 Pandemias e a Covid – 19	6
2.3 O impacto da Covid-19 no sector do turismo	11
CAPÍTULO III – MÉTODO	20
3.1 Questões de investigação, objetivo e hipóteses a testar	20
3.2 População, Amostra	21
3.3 Instrumentos de recolha de dados	21
3.4 Análise de dados	23
3.5 Caracterização da amostra	24
CAPÍTULO IV – ANÁLISE DOS RESULTADOS	26
4.1 Medidas Adotadas	26
4.2 Volume de negócios e rendibilidade	33
4.3 Apoios governamentais	35
4.4 Perspetivas Futuras	36
4.5 Análise em Componentes Principais Categórica	38
4.6 Análise Classificatória Hierárquica Ascendente	39
4.7 Testes de independência do Qui-quadrado	41
4.7.1 Cruzamento das medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica com o “Sector de atividade”	41
4.7.2 Cruzamento das medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica com o “Número de anos de atividade da empresa”	41
4.7.3 Cruzamento das medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica com a “Dimensão da empresa”	42
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	54

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos.....	22
Tabela 2. Localização da empresa (distribuição por ilhas; Frequência absoluta e %)....	25
Tabela 3. Medidas adotadas pelas empresas – Análise de resposta múltipla (Frequência absoluta e %).....	26
Tabela 4. Efeito da pandemia Covid-19 sobre a rendibilidade (Frequência absoluta e %).....	33
Tabela 5. Níveis de concordância com as afirmações subjacentes a variáveis que podem afetar a oscilação da rendibilidade (Frequência absoluta e %).....	34
Tabela 6. Grau de importância atribuído ao pacote de medidas apresentadas pelo Governo para a situação de liquidez das empresas, devido à Covid-19 (Frequência absoluta e %)....	35
Tabela 7. Grau de importância atribuído às medidas de apoio às empresas na manutenção da atividade da sua empresa (Frequência absoluta e %).....	35
Tabela 8. Grau de importância atribuído a um possível prolongamento, reposição ou alargamento de cada uma das medidas de apoio do Governo (Frequência absoluta e %)....	36
Tabela 9. Grau de preocupação das empresas face a cinco cenários possíveis (Frequência absoluta e %).....	36
Tabela 10. Perspetiva de continuação da atividade das empresas, em caso de ausência de medidas adicionais de apoio pelo Governo Regional (Frequência absoluta e %).....	37
Tabela 11. Nível de importância atribuída pelos inquiridos relativamente à adoção de medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos – Estatísticas Sumárias.....	38
Tabela 12. Importância atribuída pelos inquiridos relativamente à adoção de medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos (Frequência absoluta e %)	38
Tabela 13. ACPCat – Matriz dos pesos fatoriais, após a rotação (14 itens: A1 a A14) ...	39

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. 5 fases presentes no processo de transmissão cruzada de espécies de agentes patogénicos.....	8
Figura 2. Dormidas – Alojamentos turísticos.....	17
Figura 3. Evolução do volume de dormidas – Alojamentos Turísticos 2019-2020*.....	17
Figura 4. Caracterização das empresas (%).....	24
Figura 5. Posicionamento das empresas em relação à necessidade de reestruturação do número de funcionários e, em caso afirmativo, quais foram as medidas adotadas.....	27
Figura 6. Posicionamento em relação à utilização de canais alternativos de contacto com os clientes e, em caso afirmativo, quais foram os canais adotados.....	28
Figura 7. Alterações permanentes na forma de trabalhar dentro das empresas, motivadas pela Covid-19.....	28
Figura 8. Expetativa das empresas em relação à evolução dos postos de trabalho até ao final de 2021.....	29
Figura 9. Disponibilização de ferramentas necessárias para dar continuidade ao funcionamento das empresas em caso de teletrabalho (%).....	30
Figura 10. Medidas de controlo sanitário adotadas nas empresas, em caso de trabalho presencial.....	31
Figura 11. Disponibilização do material necessário para a devida proteção dos seus funcionários (%).....	31
Figura 12. Impacto dos custos com os materiais, de forma a manter o controlo sanitário.....	32
Figura 13. Investimento em formações, qualificações e ao recurso das linhas de apoio ao Turismo.....	33
Figura 14. Dendrograma obtido usando o coeficiente de correlação de Spearman e o critério da ligação média.....	40

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O turismo integra um dos principais marcos da civilização contemporânea, afirmando-se como uma atividade multidisciplinar, principalmente nos países desenvolvidos, isto porque as populações aqui residentes dão importância ao tempo livre e ao lazer, que associados à crescente mobilidade e a melhores rendimentos, estimulam as viagens e, conseqüentemente, a atividade turística. Em termos geográficos, também surgiram mudanças, nomeadamente no que toca ao aumento e desenvolvimento de novos destinos e como efeito o aumento da concorrência. Além disso, o nível de emprego derivado do sector turístico tem um contributo significativo na economia.

Até ao início do século XX o complexo fenómeno do turismo tinha uma relevância residual. Foi na segunda metade deste século que este sector alcançou um crescimento e uma importância considerável e, conseqüentemente, um patamar significativo na economia mundial. Apesar da sua dimensão económica, o sector do turismo também apresenta um papel importante ao nível da globalização, contribuindo, à escala macro e local, para a valorização das geografias e culturas periféricas.

Esta recente afirmação do sector explica a existência de opressões associadas e, por outro lado, acarreta vantagens que se traduzem numa melhor adaptação à evolução dos paradigmas sociais e às novas dinâmicas. Posto isto, facilmente foram identificadas as conseqüências desfavoráveis do rápido crescimento do turismo, adotando estratégias e modelos de desenvolvimento para melhorar a competitividade dos destinos e reforçando o importante papel da sustentabilidade ambiental, social e económica.

A 17 de novembro de 2019, dava-se conhecimento do primeiro caso de Covid-19, doença provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2. Posteriormente, a 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde declarou o surto de coronavírus como pandemia. Este novo panorama, que se instalou a nível mundial, levou à estagnação de diversas áreas da vida das populações, das empresas e do próprio funcionamento rotineiro dos países.

Da mesma maneira que a história da Europa e do mundo foi moldada pelas doenças e pragas, as pandemias foram essencialmente transformadoras, devido aos enormes impactos demográficos e aos efeitos que tiveram sobre os sistemas de produção e na capacidade das unidades sociais se adaptarem às mudanças externas (Zenker & Kock, 2020).

As principais razões para a crescente ameaça da ocorrência de uma pandemia no século XXI são, uma população mundial em rápido crescimento e móvel; tendências de

urbanização e concentração de pessoas; produção de alimentos industrializados em cadeias de valor globais; e o desenvolvimento de redes globais de transporte, atuando como vetores na disseminação de vírus. Isto também indica reconhecer que as viagens e o turismo contribuem tanto para a disseminação de doenças, bem como para as suas consequências económicas (Nicolaidis et al., 2019). A pandemia provocada pelo SARS-CoV-2 trouxe novidades nas questões socioculturais, políticas, urbanas e turísticas, devido à globalização, ao consumo de massas e à aceleração da mobilidade (Hall, Scott & Gössling, 2020).

Ao longo da história, verificou-se que após períodos de crises ocorriam períodos de mudanças estruturais. Neste sentido, a atual crise sanitária, económica e social que vivemos não é uma exceção (Couto et al., 2020). De entre os vários sectores afetados pela pandemia de SARS-CoV-2, o sector do turismo é um dos mais prejudicados (Ranasinghe et al., 2020), não só devido ao impedimento de circulação entre fronteiras, como também pelo próprio medo de se ser infetado pelo vírus (Castanho, 2020). No espaço de meses, o enquadramento do sistema global de turismo mudou do turismo excessivo (Dodds & Butler, 2019; Seraphin et al., 2018) para a inexistência do mesmo.

Neste sentido, antes de surgir uma vacina, as estratégias mais eficazes, para tentar desacelerar o ritmo de contágio da doença são os confinamentos em massa e as medidas de distanciamento social. No entanto, a implementação destas medidas tem um cariz complexo em economias ligadas intrinsecamente à produção e à comercialização de bens e turismo (Ramírez-Silva, 2020). Em março de 2020, muitos países declararam medidas de distanciamento social, bem como a suspensão de todas as atividades não essenciais (Castanho, 2020). Contudo, verificou-se um impacto mais evidente no turismo, uma vez que esta atividade foi totalmente interrompida (Ramírez-Silva, 2020).

“Face ao exposto, se considerarmos territórios ultraperiféricos, como disso são o exemplo das regiões insulares, onde por norma, o turismo desempenha um papel fundamental na sua esfera socioeconómica, as consequências da crise pandémica da Covid-19 são, ainda, mais evidentes” (Couto, Pimentel e Ponte, 2017).

Contextualmente, o presente estudo pretende identificar e definir os impactos da Covid-19 sobre o território ultraperiférico da Região Autónoma dos Açores (RAA) através da análise das perceções das empresas no sector do turismo.

É evidente que a economia está a passar por uma fase recessiva, o que consequentemente leva à diminuição do consumo privado que influencia diretamente as empresas do sector do turismo. Assim, será interessante perceber, ao longo da dissertação,

quais as vertentes que foram direta e indiretamente afetadas, bem como, quais foram as medidas estratégicas adotadas pelas diferentes empresas, de forma a sobreviverem e se reajustarem a esta nova realidade.

Estes objetivos foram alcançados através da administração de um questionário, a ser desenvolvido no âmbito do presente estudo, a empresas que operam no sector do turismo, da RAA, que tem como foco questões relacionadas com os efeitos da Covid-19.

A análise dos dados será realizada através da utilização de métodos estatísticos, incluindo alguns métodos de Análise de Dados Multivariados, Multivariados (Análise em Componentes Principais Categórica e Análise Classificatória Hierárquica Ascendente).

No final desta dissertação, pretende-se compreender quais foram as medidas adotadas pelas empresas, que desempenham atividades relacionadas com o turismo, durante a pandemia da Covid-19 e que efeitos essas medidas causaram às empresas deparadas com esta situação de recessão económica provocada pela pandemia da Covid-19. A estrutura da dissertação irá assentar em cinco capítulos: Introdução, Revisão da Literatura, Método, Análise dos resultados e Conclusão.

CAPÍTULO II – REVISÃO DE LITERATURA

O presente capítulo menciona a importância do turismo na RAA, bem como, as situações pandémicas vividas ao longo dos anos e, em particular, a situação pandémica na qual o estudo foi realizado, através da revisão da literatura acerca das mesmas. Sendo ainda apresentados os impactos causados pela Covid-19 no sector do turismo na RAA.

2.1 Turismo e o seu impacto na região autónoma dos açores

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo é definido como um fenómeno social, cultural e económico que envolve o movimento de pessoas para países ou lugares fora de seu ambiente habitual para fins pessoais ou comerciais/ profissionais. Essas pessoas são chamadas de visitantes, que podem ser turistas ou excursionistas, residentes ou não residentes, e o turismo está presente nas suas atividades, algumas das quais envolvem despesas turísticas. Assim sendo, o desenvolvimento turístico, permite atrair um maior número de visitantes, mantendo como foco a sustentabilidade dessas atividades para beneficiar a experiência dos turistas, dos membros da comunidade e o destino como ponto turístico.

De acordo com o Turismo de Portugal (2020), o sector do turismo é a maior atividade económica exportadora do país, sendo, em 2019, responsável por 52,3% das exportações de serviços e por 19,7% das exportações totais. As receitas turísticas registaram um contributo de 8,7% para o PIB nacional.

Na União Europeia (UE) existem nove regiões ultraperiféricas (RUP), entre as quais se encontram a RAA e a Região Autónoma da Madeira (RAM). As RUP apresentam diversas especificidades que limitam o seu desenvolvimento económico e social: o seu afastamento, a insularidade, a pequena superfície, o relevo, o clima e a dependência em relação a um número limitado de produtos locais. Noutra perspetiva, as RUP apresentam um potencial estratégico e ativos únicos de que a UE pode beneficiar. Representam a presença europeia em zonas estratégicas do globo e dispõem de características excecionais que “fazem delas excelentes laboratórios para a investigação e a inovação nas áreas da biodiversidade, dos ecossistemas terrestres e marinhos, das energias renováveis, da farmacologia e das ciências espaciais.” (Comissão Europeia, 2019).

Regiões mais periféricas e de menor dimensão tendem a depender do turismo de uma forma mais significativa, como é o caso dos Açores, onde este sector apresenta uma importância significativa e crescente no desenvolvimento da economia regional, isto

porque tendem a depender significativamente de regiões de maior dimensão e com mais capacidade de produção. Os recursos naturais e culturais, por outro lado, estão presentes em grande quantidade nos meios turísticos nos Açores, o que possibilitou à região desenvolver e consolidar vantagens competitivas no mercado de turismo de natureza.

Outra questão fundamental e que está inerente a estas regiões é a forte dependência de um sistema de transportes eficientes, que proporcionem uma maior acessibilidade e consequentemente um aumento do turismo. Durante muito tempo a RAA dependia exclusivamente de uma companhia aérea, a Sata Azores Airlines e só a partir de 2015 foi implementado um novo modelo de negócio do transporte aéreo que permitiu a entrada de companhias aéreas *low-cost*, possibilitando uma maior acessibilidade aos Açores a um preço mais baixo e, consequentemente, facilitou uma maior exposição aos mercados internacionais através das campanhas promocionais divulgadas por estas companhias. Logo, há a necessidade de incessantemente criar novas estratégias a fim de potencializar os recursos turísticos locais, em que muitas vezes está inerente a criação de produtos, serviços e experiências diferenciadoras.

Em 2016, o Governo Regional dos Açores publicou um Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (PEMTA), que estabelece uma nova estratégia para o desenvolvimento do turismo local e identificou, em cada uma das 9 ilhas do arquipélago, atrações turísticas que as permite diferenciarem-se entre si e desta forma proporcionar uma promoção distinta. O Turismo de Natureza foi identificado como o principal recurso turístico, possibilitando assim adequar a oferta do destino às necessidades e expectativas da procura turística:

- *“O crescimento económico dos últimos anos e a crescente importância do turismo na política regional permitem reforçar a importância desta atividade como sector chave para os Açores.”* (Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores, IPDT Turismo Consultoria, 2020).

Outros traços característicos dos Açores, identificados pelo PEMTA, são a segurança, a proximidade, a singularidade e a autenticidade, bem como, capacidade de os residentes reconhecerem que o turismo motiva o desenvolvimento económico, facilitando assim a sua envolvimento na estratégia do sector e na construção de uma contínua sociedade segura e de respeito aos visitantes. Para diversificar a oferta, o turismo náutico, turismo cultural e paisagístico e turismo de saúde e bem-estar foram selecionados como sectores complementares. A junção de todas estas vantagens competitivas, nomeadamente, o clima, a biodiversidade, a cultura, as tradições, o património construído, bem como a

autenticidade dos atributos da população local, criam um panorama diferenciador e diversificado em experiências nas nove ilhas e o potencial desenvolvimento do turismo em geral.

Em 2019, os Açores receberam a certificação, pelo *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), de destino turístico sustentável, Luigi Cabrini, presidente do conselho de administração da GSTC, afirmou os Açores como um exemplo da “boa forma de fazer turismo: Os Açores são um exemplo da parte boa do turismo. Um arquipélago onde até a promoção e o destino é feito tendo em conta o real valor da ilha, a cultura, o ambiente, as tradições (...)”. Conquista significativa para o turismo da região e um reconhecimento da qualidade do turismo nas ilhas, que abriu portas a novas vantagens competitivas.

2.2 Pandemias e a Covid – 19

Os termos endémica, surto, epidemia e pandemia referem-se à ocorrência de uma condição de saúde em comparação com a sua taxa de conjectura, bem como, com a sua propagação em áreas geográficas. Uma condição endémica ocorre com taxas previsíveis entre uma população. Um surto corresponde a um aumento imprevisto no número de pessoas com algum problema de saúde ou na ocorrência de casos numa nova área. Epidemias são surtos que se disseminam em áreas geográficas maiores e uma pandemia é uma epidemia que se espalha a nível global (Grennan, 2019). O surgimento de doenças contagiosas, ao longo dos anos, foi caracterizado pela evolução da população, sendo que a explicação desta evolução passa pela utilização de modelos demográficos, nomeadamente o modelo de transição demográfica que defende uma evolução da população em fases: um regime pré-moderno com elevadas taxas de natalidade e mortalidade à redução significativa das mesmas num regime pós-moderno (Freire, 2008). As causas desta transição estão relacionadas com diversos fatores, tais como, o aumento do controlo das epidemias e doenças contagiosas, motivado pelos progressos medicinais, mudanças ao nível cultural, como a extenuação da importância dos filhos e por outro lado, o aumento da presença das mulheres no mercado de trabalho que levou ao decréscimo das famílias numerosas.

Por um lado, os prós do desenvolvimento evolutivo são identificados pela expansão populacional da humanidade em três momentos, nomeadamente a revolução agrícola, a revolução industrial e a revolução informacional, esta última reflete uma dinâmica pós-moderna fundamentada em dinâmicas cada vez mais espontâneas. Por outro lado, os contras, deste desenvolvimento, são assinalados por ondas bélicas, nas quais os

“contextos de *warfare*, com guerras inter-estatais ou intra-estatais entre diferentes grupos humanos geraram impactos catastróficos nas dinâmicas socio-político-económicas, (...)” (Senhoras, 2020), bem como marcados por ondas de pragas e epidemias.

No século XIX, imperavam grandes desigualdades sociais, onde a população carente vivia em grandes aglomerações e em condições de higiene precárias, sendo um ambiente propício à instalação de doenças, em especial as infectocontagiosas, como a Cólera. Verificou-se que fatores comportamentais e/ou sociais, tais como o ambiente social, as diferenças socioeconómicas e as tradições culturais, interligados entre si, são fortes componentes disseminadores destas doenças.

Com a revolução industrial, presenciou-se inovações que transformaram diversos sectores da sociedade. Com um aumento da oferta de mão-de-obra em fábricas, há uma elevada concentração de pessoas nas cidades e um sentimento de sucesso ao nível da progressão, conhecida como a *Belle Époque*. No entanto, o medo da perda de mercado consumidor e do domínio territorial pelas grandes potências europeias, como a Alemanha e Inglaterra, exigiu uma procura assoberbada por matéria-prima, esgotada com a expansão económica e sociopolítica destes territórios, levando a uma corrida imperialista, que culminou na I Guerra Mundial (Chalton e Macarfle, 2017). Em março de 1918, surge o primeiro caso de Gripe Espanhola nos Estados Unidos da América (EUA), que matou duas vezes mais pessoas que a própria guerra e que acabou por contribuir para a assinatura do tratado de paz, dando fim à I Guerra Mundial, em novembro de 1918. Esta doença assolou o mundo durante aproximadamente um ano, os sintomas eram inespecíficos, variados e facilmente confundíveis com outras doenças. Fatores sociais, como aglomerações e falta de higiene nas trincheiras da guerra, transporte de soldados em navios, déficit nutricional e a não existência de antibióticos, formaram um ambiente propício à sua disseminação (Nickol e Kindrachuk, 2019).

No século XXI, assistiu-se a uma maior resistência aos antibióticos, associada à persistência de doenças crónicas e à reemergência de doenças infecciosas, bem como, à presença de comorbidades. Por outro lado, o processo de globalização, caracterizado pelos modernos sistemas de transporte leva a uma maior disseminação e gravidade das doenças infecciosas. A expansão do comércio entre países aumentou o nível de interações entre os humanos e animais, facilitando a transmissão de doenças zoonóticas, mecanismo fundamental para compreender infeções emergentes que afetaram humanos ao longo da história. O aumento de interações com animais através da caça, criação de animais, comércio de alimentos de origem animal, ou comércio de animais exóticos fortaleceu a

transmissão de doenças de origem animal. De acordo com Bengis et al. (2004), este processo de transmissão envolve 5 fases diferentes, como se pode observar na Figura 1.

Figura 1. 5 fases presentes no processo de transmissão cruzada de espécies de agentes patogénicos

1 – O agente patogénico infecta exclusivamente animais, em condições naturais
2 – Evolução do agente patogénico que passa a ser transmissível em humanos, mas não ocorre contágio de humano para humano
3 – O agente patogénico sofre algumas mutações secundárias de transmissão entre humanos
4 – A doença existe em animais, mas longas sequências de transmissão secundária de humano para humano ocorrem sem o envolvimento de animais hospedeiros
5 – A doença ocorre apenas em humanos

As mudanças climáticas também influenciam a transmissão de doenças infecciosas, por exemplo, Dengue, Zika, Encefalite japonesa, vírus do Nilo Ocidental, ao expandir os habitats de vários vetores portadores de doenças zoonóticas (Caminade et al., 2019).

Em 2019, a OMS apresentou uma lista revista do que considerou serem as dez grandes ameaças globais. Entre estas, contavam-se as pandemias decorrentes do vírus influenza, da expansão do ébola e de outros agentes patogénicos de alto-risco, a resistência aos antibióticos, o dengue e a resistência à vacinação. Por outro lado, a OMS destaca que estas ameaças ganham importância adicional nas áreas urbanas, onde reside cada vez mais população. Os primeiros registos associados a infetados com o vírus da Covid-19 ocorreram em finais de dezembro na China, relacionados com o, agora mundialmente famoso, mercado de frutos do mar Huanan em Wuhan. A partir desta cidade, assistimos à difusão deste vírus pelo mundo, originando o processo pandémico. No final de dezembro, as análises realizadas a amostras recolhidas de um paciente com pneumonia de fonte desconhecida, no Hospital Wuhan Jinyintan, permitiram identificar um vírus associado à estirpe de coronavírus tipo SARS (Síndrome Respiratória Aguda Grave). É neste contexto que o vírus é oficialmente chamado SARS-CoV-2 devido à sua semelhança com o coronavírus da Síndrome Respiratória Aguda Grave. O processo de difusão mundial do vírus vem destacar a importância da geografia na interpretação destes fenómenos, tal como outros estudos associados a processo de difusão evidenciaram.

Os coronavírus (CoV) são uma imensa família de vírus que causam doenças que vão desde constipações comuns até doenças mais graves. Acredita-se que o organismo tenha surgido pela primeira vez na província de Guangdong, China, em 2002.

Os coronavírus pertencem à família *Coronaviridae* e incluem quatro gêneros, alfa-, beta-, gama- e delta-coronavírus (Masters e Perlman, 2013). Os beta-coronavírus incluem três vírus altamente infecciosos, como o coronavírus da síndrome respiratória aguda grave (SARS-CoV), coronavírus da síndrome respiratória do Oriente Médio (MERS-CoV) e SARS-CoV-2 (o agente etiológico da doença coronavírus 2019 - Covid -19) que provoca pneumonia grave nos seres humanos (Song et al., 2019).

Os morcegos são provavelmente o possível reservatório natural do SARS-CoV (Li et al., 2005) e as civetas de palmeira (*Paradoxurus hermaphroditus*) podem ser hospedeiros intermediários antes da disseminação nos humanos (Guan et al., 2003). Durante o surto de 2002-2003, a infecção por SARS-CoV foi relatada em 29 países na América do Norte, América do Sul, Europa e Ásia. Em geral, 8.437 casos foram anunciados e ocorreram 813 mortes relacionadas com o SARS (OMS, 2003). A infecção com SARS-CoV geralmente causava sintomas semelhantes aos da gripe, tais como calafrios, fadiga e febre alta. A insuficiência respiratória foi a causa mais comum de morte entre os pacientes infectados com SARS-CoV. As principais vias de transmissão do SARS-CoV foram gotículas, aerossóis e objetos (Seto et al., 2003). O SARS-CoV rapidamente tornou-se uma ameaça global devido à sua rápida transmissão e alta taxa de mortalidade, bem como, devido à carência de imunidade, medicamentos antivirais e vacinas eficazes.

Os potenciais reservatórios animais de MERS-CoV são morcegos e camelos dromedários (*Camelus dromedarius*) (Conzade et al., 2018). Entre 2012 e 2020, 2.519 casos confirmados por laboratório de MERS-CoV, com pelo menos 866 mortes relatadas em 27 países (OMS, 2020). A onipresença de camelos dromedários infectados perto de humanos e a transmissão zoonótica contínua podem explicar o porquê do MERS-CoV continuar a causar casos esporádicos intermitentes (Sikkema et al., 2019). Além disso, o surto ocorrido na Coreia do Sul destaca o potencial do MERS-CoV para se dissipar pelo mundo e, portanto, ser uma ameaça para a saúde global (Petersen et al., 2015). A implementação do extenso rastreamento de contatos para diagnosticar rapidamente os casos suspeitos de MERS-CoV e o isolamento dos indivíduos para quebrar a cadeia de infecções na comunidade também é essencial.

A pandemia de SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2), que surgiu no início de dezembro de 2019, foi relatada num grupo de pacientes em Wuhan (China) e demonstrou ser causada por um novo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, doença referida como Covid-19.

Os reservatórios animais são, provavelmente, morcegos (Lau et al., 2020). Foi proposto que os pangolins (*Smutsia temminckii*) poderiam ser os animais hospedeiros que transmitem o vírus aos humanos, mas o hospedeiro intermediário, se houver, ainda não foi definitivamente identificado. A infecção por SARS-CoV-2 pode ser assintomática (até 40% dos casos) ou causar um amplo espectro de doenças, desde sintomas leves até doenças com risco de vida (Wiersinga et al., 2020).

A pandemia da Covid-19 espalhou-se globalmente em poucos meses, levando a pelo menos 446 milhões de casos e mais de 6 milhões de mortes foram registados desde o início da pandemia (OMS, 2021). Devido à alta transmissibilidade, acelerado ritmo de propagação e poucas informações sobre o vírus, a OMS decretou a 30 de janeiro de 2020 como uma emergência de Saúde Pública de âmbito internacional e como pandemia no dia 11 de março, uma crise tripla, assentada nos pilares comportamentais, sanitários e económicos, num panorama que leva a Covid-19 a ser considerada a segunda maior crise do mundo moderno (Netto, 2020).

Diante do avanço descontrolado do vírus, a população mundial reavalia práticas de higiene e várias medidas de saúde pública foram implementadas, como ações individuais (distanciamento físico, lavagem das mãos, uso de máscaras faciais e etiqueta respiratória), identificação de clusters (identificação de caso, rastreamento de contato e isolamento), ações regulatórias (encerramento de escolas e locais de trabalho, ordem de permanência em casa, encerramento e restrição de transporte público, limites nas reuniões e capacidade de negócios), encerramento de fronteiras internas e internacionais, restrições de viagens e quarentena obrigatória. O objetivo destas medidas de saúde pública é atrasar e nivelar a curva da pandemia, evitando a capacidade avassaladora do sistema de saúde e protegendo os indivíduos com maior risco, antes das vacinas e tratamentos seguros e eficazes estejam disponíveis. No entanto, ao contrário do SARS-CoV, a eliminação viral em pacientes com Covid-19 começa alguns dias antes do início dos sintomas (pré-sintomáticos) e alguns pacientes permanecem assintomáticos enquanto eliminam o vírus, o que torna as medidas de isolamento de casos, menos eficientes (Ganyani et al., 2020).

Como era de esperar nos dias de hoje, verificou-se uma súbita aproximação dos núcleos familiares e um expressivo aumento da utilização de redes sociais (Bavel et al., 2020). Esta pandemia torna-se, então, diferente de todas as outras, devido à maciça presença dos medias, causando uma excessiva quantidade e variedade de informações, muitas vezes falsas, que dificultam orientações confiáveis, representando riscos para a saúde global (Kalil e Santini, 2020). Estudo realizado no final de 2019 pela União

Internacional de Telecomunicações (UIT) estima que 53,6% da população mundial está conectada de alguma forma à internet e, em geral, tendem a absorver informações tendenciosas e ignoraram informações divergentes (Reis et al., 2021). Enquanto a presença de novas tecnologias de comunicação e informação auxiliam e favorecem a administração e controlo mais acelerado e adequado de uma situação pandémica, essa mesma disposição de tecnologias, facilita informações duvidosas e inadequadas, que repercutem seriamente no comportamento humano no contexto de uma pandemia. Em geral, isto desafia as instituições da saúde mundial, visto que notícias falsas e informações imprecisas se espalham mais amplamente do que notícias baseadas em fatos e evidências (Vosoughi et al., 2018). Em Portugal, por exemplo, foi disponibilizado um aplicativo para dispositivos móveis, o *StayAway Covid*, contendo informações sobre a exposições de risco à doença Covid-19, através da monitorização de contactos recentes. Portanto, ferramentas online criam novas perspetivas no controlo de doenças, recolhem dados em tempo real e contribuem para melhores resultados ao nível da saúde.

O ano de 2021 trouxe às populações mundiais uma nova esperança de retoma à normalidade, com a distribuição de vacinas capazes de atenuar os sintomas da Covid-19, ambicionando-se a recuperação do ambiente de progresso vivido anteriormente.

2.3 O impacto da Covid-19 no sector do turismo

Contextualmente, o turismo é uma das atividades económicas mais dinâmicas e com maior potencial de crescimento a nível global (Santos, 2013; e Fernández-Jeri, 2020). Segundo Beni (2012), é uma atividade socioeconómica, cultural e ambiental, motivada pela interação entre turistas, comunidade local e o ambiente.

O desenvolvimento da atividade turística em cidades e destinos turísticos, segundo Guizi (2019), possui grande potencial para alavancar diversas formas de resultados económicos. Santos e Cândido (2015) ressaltam que as atividades desenvolvidas numa determinada localidade devem refletir aos princípios da sustentabilidade, para manter o equilíbrio e a equidade entre as dimensões ambiental, social e económica, uma vez que, o turismo, como uma atividade que tem impactos diretos na localidade que o desenvolve, deve ser gerido a partir do equilíbrio e da equidade entre as dimensões mencionadas. No intuito de estar atento aos princípios de sustentabilidade, Beni (2011) mostra que o turismo, mais do que qualquer outro sector dentro do segmento de serviços, apresenta grande sensibilidade às alterações ocorridas devido à pandemia da Covid-19. “É um nicho de mercado retrátil às oscilações da economia e às variações cambiais, flutuações sazonais

da procura, riscos geológicos, crises no transporte rodoviário, aéreo, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo, riscos epidémicos e pandémicos que comprometam a saúde pública”, como é o exemplo da pandemia da Covid-19. Por outro lado, a participação do turismo no PIB de vários países, surge de forma acelerada e contribuindo efetivamente na criação de postos de trabalho.

Com o surgimento da pandemia Covid-19 todos os sectores da economia sofreram enormes quebras e o sector do turismo não foi exceção. O turismo envolve um conjunto de serviços com alto grau de interatividade entre pessoas, no entanto, a implementação de novos processos pela pandemia Covid-19, mudou as experiências do turista durante a sua estadia no destino turístico. O turismo contribui para o desenvolvimento económico das regiões, e está muitas vezes associado a eventos culturais ou desportivos, que atraem multidões, o que comporta riscos acrescidos numa situação de pandemia, como a que vivemos atualmente. A atividade turística promove o contacto entre vários *stakeholders* (e.g., agências de viagens, companhias aéreas ou marítimas, empresas de animação turística, de restauração, de hotelaria, de rent-a-car, entre outras). Porém, as medidas restritivas de combate à Covid-19 e o receio de contrair esta doença infecciosa têm tido um impacto negativo bastante acentuado no turismo.

A nível mundial, o Fundo Monetário Internacional (FMI) declarou esta como a pior recessão mundial desde a Grande Depressão, sendo que o PIB global poderá ter uma perda de US\$ 9 triliões, entre 2020 e 2021 (Luporini et al., 2021). O risco de contágio, o encerramento de ligações aéreas e de áreas de lazer, fez cair abruptamente os valores económicos ligados a este sector de atividade. O panorama pandémico que se atravessa, principalmente numa primeira fase de disseminação do vírus, suspendeu grande parte do desenvolvimento económico e social de diversas áreas e destinos turísticos.

Algumas das crises mundiais recentes apresentam uma tipologia semelhante - isto é, SARS (Síndrome Respiratória Aguda Grave) em 2003, ou MERS (Síndrome Respiratória do Oriente Médio) em 2015, também tiveram impactos consideráveis no sector de turismo. No entanto, numa escala muito menor do que a que é apresentada pela Covid-19.

De acordo com os autores Gössling, Scott e Hall (2020), “(...) O turismo, como um sistema, tem sido resiliente a choques externos”. Ainda assim, a crise da Covid-19 terá impactos sem precedentes. De acordo com Burkle, “As conexões entre pandemias e viagens são fundamentais para compreender a segurança da saúde e as mudanças

globais”. Nesse sentido, muitos autores alertaram sobre a possibilidade de uma crise pandémica afetar a sociedade e o turismo em grande escala.

Restrições e medidas adotadas a nível global, como encerramento de fronteiras terrestres, marítimas e aéreas, bem como o distanciamento social, estão a causar uma das maiores ruturas económicas desde a Segunda Guerra Mundial. Com a proibição da realização de viagens internacionais, que afetaram mais de 90% da população mundial e restrições generalizadas em eventos públicos e controlo das deslocações terrestres, fez com que o turismo cessasse em grande parte a sua atividade em março de 2020.

A maioria dos países respondeu com várias formas de intervenções não farmacêuticas (NPIs), ou seja, são avaliados os possíveis potenciais de aplicação de medidas de saúde pública, na ausência de uma vacina contra o vírus, destinadas a reduzir as taxas de contato na população e, assim, reduzir a transmissão do vírus. Posto isto, as medidas impostas incluíram o isolamento domiciliário, quarentena voluntária ou obrigatória, distanciamento social, encerramento de escolas, universidades e o teletrabalho em empresas consideradas como “não essenciais”, cancelamento ou adiamento de eventos (ou seja, grandes conferências e feiras comerciais, concertos e festivais, debates políticos e eleições, épocas desportivas e as Olimpíadas de verão). Restrições de viagens internacionais, regionais e locais afetaram imediatamente as economias nacionais, incluindo sistemas de turismo, ou seja, viagens internacionais, turismo doméstico, visitas diárias e segmentos tão diversos como transporte aéreo, cruzeiros, transporte público, convenções, festivais, reuniões, e/ou eventos desportivos, alojamentos/hotéis, cafés e restaurantes, embora em alguns países, foi permitida as vendas *take-away/delivery* o que permitiu que alguns continuassem as operações.

Os navios de cruzeiro, por exemplo tornaram-se no pior cenário para qualquer pessoa presa no sistema global de turismo. Começando com o *Diamond Princess*, que a 1 de fevereiro de 2020, pelo menos 25 navios de cruzeiro confirmaram a presença de casos de Covid-19, a 26 de março de 2020 (Mallapaty, 2020) e no final de março, dez navios permaneceram no mar sem encontrar um porto que os permitisse acoplar. Ambientes seguros idealizados (Cordesmeier & Papathanassis, 2011) no mar transformam-se em armadilhas, com milhares de passageiros mantidos em quarentena de cabine e enfrentando o desafio de voltar para casa. O vírus afetou praticamente todas as partes da cadeia de valor das empresas de cariz hoteleiro e similares. O impacto de eventos cancelados, alojamentos fechados e atrações foi imediatamente sentido na cadeia de suplementos, como serviços de alimentação e lavandaria. Há muitas evidências de que a

Covid-19 será transformador para o sector de turismo. Começa-se a compreender que, ao contrário de outros sectores empresariais, a receita do turismo é perdida permanentemente porque a capacidade não vendida - por exemplo, em alojamento - não pode ser comercializada nos anos subsequentes, com implicações idênticas nos níveis de empregabilidade no sector.

Vários estudos sobre os efeitos económicos da epidemia SARS, em 2003, demonstram efeitos significativos nas economias, consequência da “redução no consumo de diversos bens e serviços, do aumento dos custos operacionais nos negócios e da reavaliação dos riscos dos países.”. Os custos globais sentidos foram significativos e não se limitaram aos países diretamente afetados. Ainda assim, existe uma quantidade reduzida de estudos sobre os custos económicos de pandemias em larga escala de doenças infecciosas, desta forma, o estudo do impacto da Covid-19 na economia é desafiante em termos de estimativas (Mckibbin, 2020).

Baldwin e Weder Di Mauro (2020), destacam que alguns efeitos podem ser mais persistentes, principalmente no que refere às interrupções que as empresas, os indivíduos e os governos estão a aplicar, o que implicará riscos para a globalização e para a integração mundial. Assim, a economia global está a ser fortemente afetada por um acontecimento raro e de fortíssimo impacto, classificado como *black swan* - é um evento inesperado e catastrófico caracterizado por três condições: o valor anómalo e excepcional, o impacto extremo e a previsibilidade à posteriori (Prideaux et al., 2020). - que tem causado encerramento nas cadeias globais de valor e acentuada diminuição na procura de bens e serviços em virtude das políticas de isolamento social (Lin et al., 2020). A Covid-19 está a gerar choques económicos com ritmo e intensidade acima dos observados na crise de 2008 e na Grande Depressão dos anos de 1930. Segundo Nouriel Roubini (Project Syndicate, 2020), “(...) nesses dois episódios anteriores, os mercados de ações caíram 50% ou mais, os mercados de crédito congelaram, as falências em massa seguiram-se, as taxas de desemprego subiram acima de 10%, e o PIB contraiu a uma taxa anualizada de 10% ou mais. Mas tudo isto levou cerca de três anos para acontecer. Na crise atual, resultados macroeconómicos e financeiros igualmente terríveis se materializaram em três semanas.”. Esta crise é singular no sentido em que não foi desencadeada por um choque da oferta, causada por problemas na capacidade produtiva da economia, nem por razões de quebra de bolhas financeiras, com a deflação dos ativos e o colapso do sistema de crédito, que causam impactos negativos na economia (Wren-lewis, 2018; e Wright, 2018). As medidas adotadas, no sentido de adaptação à atual situação pandémica, têm

como objetivo achatar a curva de propagação do vírus e consequentemente evitar o colapso do sistema de saúde. Assim, na ausência de políticas públicas, as empresas deixarão de produzir levando consequentemente ao desemprego. Com um agravante, mesmo que as pessoas estejam dispostas a correr o risco de ir trabalhar dadas as condições, as consequências sobre a economia serão ainda piores, uma vez que levará ao colapso do sistema de saúde, com efeitos diretos sobre os níveis de emprego e de produção. Pode-se afirmar que o isolamento social impacta diretamente a procura das famílias em todas as atividades em que há interações diretas entre as pessoas e grande parte do sector de serviços (Cecchetti e Schoenholtz, 2020).

De acordo com o Turismo de Portugal (2020), o turismo é a maior atividade económica exportadora do país, contribuindo as receitas turísticas em 2019 com 8,7% no Produto Interno Bruto (PIB). Ainda nesse ano, o sector foi responsável por 52,3% das exportações de serviços e por 19,7% das exportações totais. O sector tem evidenciado uma grande capacidade de geração de emprego, face ao seu crescimento em termos de oferta de alojamento e serviços associados. Em 2008 o número de pessoas ao serviço nos estabelecimentos hoteleiros era de 47.664 e em 2018 esse valor atingia os 73.069 indivíduos, representando um crescimento superior a 53% (INE, 2008; INE, 2018). Se se considerar todos os indivíduos que trabalham para este sector, em 2019 o turismo era responsável por 336,8 mil empregos correspondentes a um peso de 6,9% na economia nacional (Turismo de Portugal, 2020).

A importância económica do sector é evidente. No entanto, a pandemia COVID-19 veio alterar os dados positivos registados até ao início do ano de 2020. As consequências verídicas, não só para o turismo como também para a economia nacional, são ainda muito incertas. No entanto, os primeiros impactos sobre o turismo começam agora a ser conhecidos e revelam perdas profundas nas chegadas de turistas e na operacionalidade do sector. Portugal registou o primeiro caso Covid-19 a 2 de março e o Governo tomou diversas medidas, entre as quais o encerramento de fronteiras a 18 de março.

Portugal, em 2019, tinha cerca de 6.833 alojamentos turísticos, que correspondia uma capacidade de 443.157 camas e onde se realizaram 70,1 milhões de dormidas (INE, 2020), em 2018 Portugal recebeu cerca de 22,8 milhões de turistas (UNWTO, 2019).

Na última década, entre 2012 e 2019, o movimento anual de passageiros nos aeroportos de Portugal quase duplicou (+91%), chegando a 29.966.753 passageiros desembarcados naquele último ano; as dormidas nos alojamentos turísticos aumentaram 76,8%; e ampliou-se o volume de negócios em 91,5% nas atividades de alojamento,

restauração e espetáculos artísticos, desportivos e recreativos, atingindo 19 mil milhões € (INE, 2020). Como consequência desta evolução, em 2019, Portugal foi considerado como uma das economias mais dependentes do turismo de toda a União Europeia (UE) – apenas atrás de Croácia e Grécia –, com um peso de 16,5% no PIB, 18,6% no emprego e 23,5% no total das exportações do país (WTTC, 2020).

A região da Madeira, repetidamente eleita desde 2015 como melhor destino insular do mundo pelos World Travel Awards (considerados os “Óscares” do turismo), é outro território muito visitado e onde as atividades características do turismo têm forte implantação e peso na economia.

A Confederação do Turismo de Portugal (CTP, 2021) avaliou uma descida nas receitas de 57% face ao ano anterior, impactando negativamente em cerca de 10 mil milhões de euros. As quebras em estabelecimentos hoteleiros e aeroportos rondaram os 70%. Estima-se que em 2020 o número de chegadas a Portugal de turistas não residentes tenha atingido 6,5 milhões, correspondendo a uma diminuição de 73,7% face a 2019 (Instituto Nacional de Estatística, 2020).

No caso específico regional, do arquipélago dos Açores, o sector registou quebras no valor de 400 milhões de euros devido à pandemia. Segundo a Câmara de Comércio e Indústria de Ponta Delgada (CCIPD, 2021), a perda foi superior a 2 milhões de dormidas em apenas um ano, tendo sido registada a maior quebra na ilha de São Miguel, correspondente a 71,5%, seguindo-se as ilhas Terceira e Faial.

Os Açores, com 50,1%, foi uma das regiões a apresentar elevadas taxas de sazonalidade, isto é, “maior peso relativo dos 3 meses de maior procura relativamente ao total anual (...)”. Em 2021, ocorreram acréscimos no número de dormidas na região autónoma dos Açores (+118,6%). Em 2021, “os proveitos registaram crescimentos de 61,2% no total e de 62,8% relativos a aposento. Os maiores aumentos verificaram-se na RA Açores (+157,0% nos proveitos totais e +162,9% nos de aposento)” (INE, 2021).

Segundo o Observatório de Turismo dos Açores (OTA), a taxa de crescimento das dormidas na região, entre março e dezembro foi sempre negativa, como se pode observar pelos dados da Figura 2, bem como o volume de dormidas, apresentado pela Figura 3.

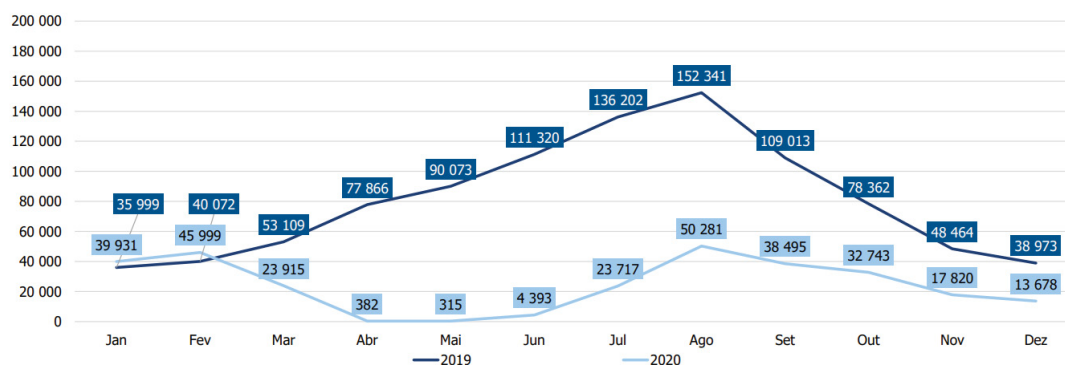
Figura 2. Dormidas – Alojamentos turísticos

Período	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2019	98 685	111 018	165 622	247 832	277 345	342 521	447 221	493 430	348 825	239 489	132 002	105 855
2020	109 367	129 986	72 630	2 278	2 179	11 753	74 045	161 320	113 814	93 434	50 700	37 445
TC 2019-2020	10,7%	16,9%	-56,2%	-99,1%	-99,2%	-96,7%	-83,6%	-67,8%	-67%	-61%	-62%	-65%

Fonte: Impacto da COVID-19 nos indicadores turísticos | OTA

Figura 3. Evolução do volume de dormidas – Alojamentos Turísticos 2019-2020*

Indicadores da Procura Turística Regional Evolução do volume de hóspedes – Alojamentos Turísticos 2019-2020*



Fonte: Impacto da COVID-19 nos indicadores turísticos | OTA *pousadas/parques de campismo/colónias de férias/casas de hóspedes inc.

As empresas turísticas regionais consideram que o impacto da pandemia Covid-19, foi negativamente “muito grande”, em que 38,8% das empresas “manteve-se em pleno funcionamento” e 34,9% “manteve-se em funcionamento parcial”. Cerca de 90,1% das empresas, afirma que “não efetuou despedimentos desde o início da pandemia”. No que diz respeito ao volume de negócios, 30,8% das empresas, teve uma redução do volume de negócios na época alta de 2020, de mais de 90%, sendo que 71,5% recorreram ao *Lay-off* no mesmo período, tendo como principal motivo a quebra de 40% ou mais na faturação (60,2%); 56,1% das empresas de turísticas não “aderiram ao Complemento Regional ao *Lay-off* Normal, que visa incentivar a formação e a qualificação dos trabalhadores” e 62,3% não “recorreram às principais linhas de apoio ao Turismo lançadas pelo Governo Regional” (OTA, 2021).

As empresas turísticas dos Açores, concordam com as medidas de controlo sanitário aplicadas na região, sendo que consideram o selo “*Clean & Safe*” uma mais-valia para as empresas do sector (OTA, 2021).

Um dos 3 aspetos principais nos quais as empresas consideram que o turismo dos Açores terá que apostar com urgência no curto e médio prazo são, “melhorar as acessibilidades aéreas dos Açores, atraindo novas companhias aéreas regulares a operarem de e para a Região; Facilitar a visita a todas as ilhas, melhorando a rede de transportes inter-ilhas; promover atividades ao longo de todo o ano, atraindo segmentos específicos de turistas para combater a sazonalidade.” (OTA, 2021).

As medidas tomadas, para evitar a propagação do vírus SARS-CoV-2, implicaram restrições à mobilidade dos cidadãos e uma redução drástica da atividade económica, suscetível de colocar em causa a sustentabilidade de muitas empresas e originar um grave problema de desemprego. Com o propósito de mitigar tais riscos, o Governo Regional criou diversos mecanismos de apoio às empresas e aos trabalhadores, nomeadamente: Programa Açoriano de Apoio aos Empresários em Nome Individual, com o objetivo de “garantir a sua sustentabilidade não só para se manterem em atividade, como também, manter os seus postos de trabalho” (Tribunal de Contas – Secção Regional dos Açores, 2021); Programa de manutenção do emprego I & II, que visa, “Colaborar na valorização da atividade das empresas, para promover a manutenção do nível de emprego das empresas com sede ou estabelecimento estável na Região e prevenir a ocorrência de repercussões negativas no mercado de trabalho, geradas por fatores de instabilidade relacionados com a COVID-19.” (Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, 2021); Programa de Apoio aos Custos Operacionais das Empresas do Sector do Turismo, “(...) com o objetivo de diminuir os custos fixos das empresas regionais do sector do turismo.” (AHRESP, 2020); Linha de Crédito de Apoio à Economia COVID-19 Açores, “(...) garante que as empresas açorianas tenham apoio, no âmbito das linhas de crédito nacional, do dobro do valor que teriam disponível se tivessem em conta o PIB regional face ao país.” (CEMAH, 2021); por fim, o Programa Apoiar.PT Açores, “(...) apoio à liquidez, destina-se a Micro, Pequenas e Médias empresas (PME) com sede nos Açores, que apresentem quebras de faturação (...)” (CCIPD, 2021).

Na perceção de Mazzucato (2020), contingências podem ser aplicadas para o apoio do governo às empresas. As empresas que recebem resgate devem comprometer-se a manter os trabalhadores empregados e garantir que, uma vez que a crise acabe, estas iram investir na formação dos trabalhadores e na melhoria das condições de trabalho.

O impacto da pandemia da Covid-19 trouxe novas dinâmicas e perspetivas no cerne das empresas inseridas no sector do turismo, e por isso, muitas estão a repensar a sua

oferta turística, através da introdução de novos canais de promoção/comunicação, bem como através da intercalação de novos produtos (OTA, 2021).

Em síntese, acredita-se que a crise atual destaca algumas diferenças importantes em relação às anteriores não só quanto à dimensão da redução súbita da atividade económica a nível global, provocada pelo isolamento social, como do nível de incerteza gerado que tem rapidamente instabilizado os mercados financeiros e de bens de primeira necessidade. Além disso, esta crise pode ser considerada única principalmente pelo fato de sua natureza ser fundamentalmente decorrente de um problema de saúde pública, com consequências económicas e sociais (Bloom et al., 2018).

CAPÍTULO III – MÉTODO

Neste capítulo, serão descritos os métodos utilizados, incluindo o modo como foram obtidos e analisados os dados relativos às opiniões dos colaboradores das empresas da Região que desempenham atividades relacionadas com o sector do turismo, em relação ao impacto da Covid-19 no seu funcionamento.

3.1 Questões de investigação, objetivo e hipóteses a testar

O presente estudo tem como questões de investigação: “Quais foram as medidas de controlo sanitário mais adotadas pelas empresas?”; “Qual é o posicionamento das empresas em relação à necessidade de reestruturação do número de funcionários e, quais foram as medidas adotadas?”; “Qual o posicionamento em relação à utilização de canais alternativos de contacto com os clientes e quais foram os canais adotados?”; “Quais foram as alterações permanentes na forma de trabalhar dentro das empresas, motivadas pela Covid-19?”; “Quais são as expectativas das empresas em relação à evolução dos postos de trabalho até ao final de 2021?”; “Que ferramentas foram disponibilizadas pelas empresas para dar continuidade ao seu funcionamento em caso de teletrabalho?”; “Quais foram as medidas de controlo sanitário em caso de trabalho presencial?”; “Se as empresas disponibilizaram o material necessário para a devida proteção dos seus funcionários?”; “Qual foi o impacto nos custos com os materiais de proteção contra a Covid-19?”; “Se as empresas investiram em formação, qualificações e recorreram às linhas de apoio ao turismo?”; “Qual foi o efeito da pandemia da Covid-19 sobre a rentabilidade das empresas?”; “Que variáveis podem afetar a rentabilidade das empresas?”; “Qual o nível de importância que as empresas atribuem às medidas de combate à Covid-19, apresentadas pelo Governo Regional?”; “Qual o grau de importância que as empresas atribuem às medidas de apoio na manutenção da atividade das mesmas?”; “Qual o nível de importância que as empresas atribuem a um possível prolongamento de cada uma das medidas de apoio do Governo Regional?”; “Quais são as perspectivas de continuação da atividade das empresas, em caso de ausência de medidas adicionais por parte do Governo Regional?”; “Quais são as medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a que as empresas atribuem maior importância?”.

Assim sendo, pretende-se compreender quais foram as medidas adotadas pelas empresas que desempenham atividades relacionadas com o turismo durante a pandemia da Covid-19 e que impactos, essas medidas, causaram às empresas, nomeadamente ao nível da rentabilidade. Para esse efeito, foi averiguada a existência de diferenças estatisticamente significativas, no que se refere às medidas adotadas e ao impacto nas

empresas, entre os grupos definidos pelas categorias de algumas variáveis sociodemográficas (sector de atividade; número de anos em atividade; localização; dimensão) referentes às empresas inquiridas.

Para além disso, as hipóteses a verificar são as seguintes:

H1: A “Dimensão da empresa” está correlacionada com os efeitos da Covid-19 sobre a “Oscilação da rendibilidade”;

H2: A “redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da situação sanitária”, está correlacionada com os efeitos da Covid-19 sobre a “Oscilação da rendibilidade”;

H3: Os efeitos da Covid-19 sobre a “Oscilação da rendibilidade” diferem consoante o “Sector de atividade”;

H4: Os efeitos da Covid-19 sobre a “Oscilação da rendibilidade” diferem consoante a “localização geográfica da empresa”;

H5: Há uma relação entre as “medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica” e o “Sector de atividade”;

H6: Há uma relação entre as “medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica” e o “Número de anos de atividade da empresa”;

H7: Há uma relação entre as “medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica” e a “Dimensão da empresa”.

3.2 População, Amostra

A população-alvo deste estudo são as empresas do sector do turismo que desenvolvem a sua atividade na Região Autónoma dos Açores. Optou-se por uma amostragem não probabilística, tendo em consideração a área de atividade das empresas no sector.

A recolha dos dados foi realizada através de um questionário online, devido ao atual contexto pandémico, com o recurso ao *Microsoft Forms*, de modo a se obter o maior número possível de respostas válidas. As empresas foram contactadas inicialmente, de forma a terem conhecimento dos objetivos deste estudo e a solicitar o apoio das mesmas, garantindo o anonimato dos participantes e a confidencialidade dos dados.

3.3 Instrumentos de recolha de dados

O questionário desenvolvido (Anexo 1), com vista à recolha de dados, é estruturado em cinco partes, nomeadamente: I-Covid-19 e medidas adotadas; II-Volume de negócios e

rendibilidade; III-Apoio Governamentais; IV-Perspetivas Futuras; e V-Dados Sociodemográficos.

A parte I do questionário contém diversas questões fechadas, muitas das quais dicotómicas (Não; Sim), com vista ao apuramento das principais medidas adotadas pelas empresas da Região para fazerem face à crise provocada pela Covid-19.

A parte II (Volume de negócios e rendibilidade), além de uma questão que visa apurar o efeito da Covid-19 sobre a rendibilidade das empresas, numa escala ordinal (1-Nenhum efeito, 2-Pouco efeito, 3-Efeito moderado, 4-Grande efeito, 5-Muito grande efeito), contém mais quatro questões, mensuradas numa escala ordinal, de 1 (Discordo totalmente) a 5 (Concordo totalmente), que pretendem relacionar a Covid-19 com a rendibilidade e o volume de negócios das empresas do sector do turismo.

A parte III abrange questões relacionadas com o impacto dos apoios governamentais, no âmbito da Covid-19, nas empresas da Região, as quais correspondem a variáveis qualitativas ordinais.

A parte IV (Perspetivas futuras) contém dois conjuntos de itens em escala ordinal (um com 5 itens e outro com 14 itens), que visam mensurar, respetivamente, o grau de preocupação, numa escala de 1 (Nada preocupante), a 5 (Extremamente preocupante), face a cinco cenários possíveis (Um eventual agravamento adicional ou prolongado das medidas de contenção da pandemia; Redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da situação sanitária; Término das medidas excecionais de apoio às empresas em 2021; Evolução adversa da situação de liquidez/financeira da sua empresa; Desenvolvimentos desfavoráveis ao nível internacional com impacto nas cadeias de fornecimento), e o nível de importância, numa escala de 1 (Nada importante) a 5 (Extremamente importante), que as empresas, no sector do turismo, atribuem a cada uma das seguintes medidas, presentes na Tabela 1, com vista à promoção do turismo na Região (A1 a A14).

Tabela 1. Medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos

A1 Melhorar as acessibilidades aéreas dos Açores, atraindo novas companhias aéreas regulares a operarem de e para a Região
A2 Melhorar as acessibilidades aéreas dos Açores, atraindo novas companhias aéreas low-cost operarem de e para a Região
A3 Facilitar a visita a todas as ilhas, melhorando a rede de transportes inter ilhas
A4 Concentrar as ações de marketing na captação de turistas com elevado poder de compra e elevados gastos, ou seja, captando menos turistas, mas melhores turistas, os que gastam mais por valorizarem a nossa oferta.
A5 Promover atividades ao longo de todo o ano, atraindo segmentos específicos de turistas (o turismo sénior, o turismo criativo/cultural por exemplo) para combater a sazonalidade.
A6 Implementar ações de comunicação e promoção junto das comunidades emigrantes nos EUA e Canadá
A7 Apostar em outros produtos complementares, para além do turismo de natureza, diversificando a oferta.
A8 Incentivar a melhoria contínua da qualidade da experiência turística do visitante, através da formação dos trabalhadores.
A9 Privilegiar a atribuição de apoios pelo Governo Regional dirigidos à melhoria da qualidade da oferta das empresas turísticas existentes, sobretudo as pequenas e médias empresas, incluindo o Alojamento Local.
A10 Estimular empreendedores a abrirem novos negócios turísticos inovadores e de qualidade.
A11 Apoiar o uso de novas tecnologias no aumento da produtividade e competitividade das empresas turísticas e do destino Açores.
A12 Investir na formação de ativos dirigidos às novas necessidades resultantes da pandemia.
A13 Preservar as comunidades locais, através da aplicação dos princípios da sustentabilidade
A14 Apoiar planos estratégicos concelhios de combate à crise atual e de definição de estratégias turísticas para o médio e longo prazos, reforçando as especificidades de cada concelho.

Finalmente, a parte V é referente à caracterização das empresas que participam no estudo.

3.4 Análise de dados

O presente estudo baseia-se na análise das perceções dos colaboradores de empresas da Região Autónoma dos Açores de diversos setores de atividade (Rent-a-car, Hotelaria/Alojamento Local, Restauração, Animação turística, Agências de viagens/Operador turístico, Outros), com recurso a dados recolhidos por questionário, no âmbito de uma abordagem quantitativa. Após a fase de recolha dos dados, procedeu-se à fase de análise e tratamento dos mesmos. Antes de iniciar esta fase, é fundamental que se proceda sempre a uma avaliação de todas as respostas, de modo a averiguar potenciais valores em falta ou valores aberrantes (*outliers*) que possam vir a enviesar os resultados. Só depois desta análise e limpeza da base de dados e da verificação da validade de todas as respostas obtidas é que se pode avançar para a análise e apresentação dos resultados.

No presente estudo, foram utilizadas técnicas de análise de dados, univariada, bivariada e multivariada, tendo em atenção as características associadas ao questionário utilizado e aos objetivos da investigação. O tratamento e a análise dos dados recolhidos foram realizados com recurso ao software IBM SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences, versão 27). No âmbito de uma abordagem quantitativa, foi efetuada a caracterização das empresas que participaram no estudo, assim como a análise dos dados relativos às questões respeitantes às outras partes do questionário, com base em

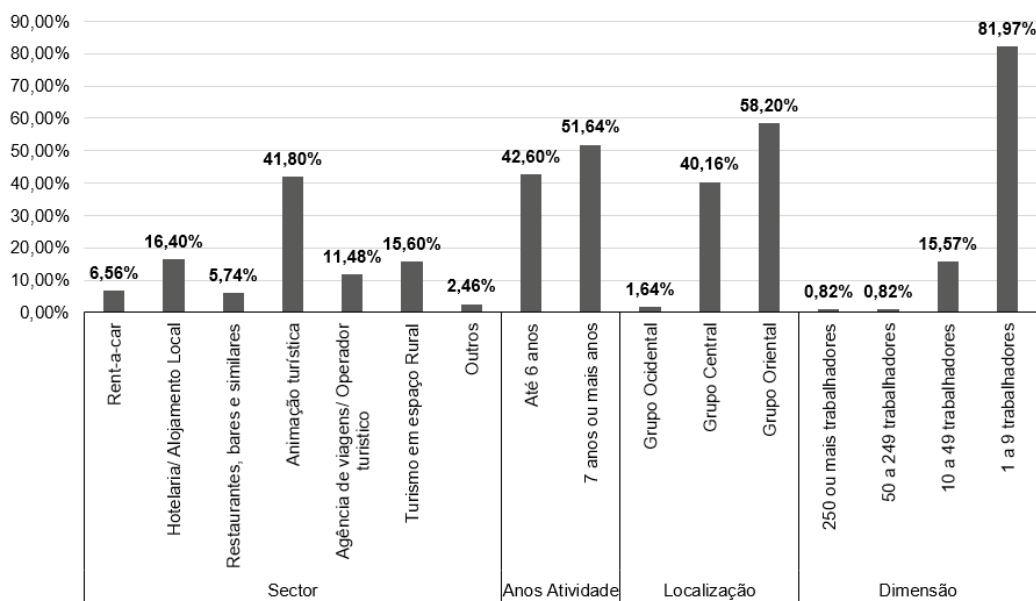
algumas medidas sumárias e na utilização de algumas tabelas e gráfico, assim como na Análise em Componentes Principais Categórica (ACPCat), um método que tem como finalidade a redução e /ou eliminação de sobreposições dos dados aplicados, sendo utilizado frequentemente para o reconhecimento de padrões (Araujo & Coelho, 2009), de um conjunto de itens, em escala qualitativa ordinal, que serão referidos na Secção dos resultados, e alguns testes de hipóteses não paramétricos.

Optou-se pela utilização de testes não paramétricos, nomeadamente o teste de Kruskal-Wallis (no caso de três ou mais amostras independentes) e o teste de independência do qui-quadrado, devido ao facto de o questionário conter variáveis categóricas, ordinais ou nominais. Foi também utilizado o coeficiente de correlação de Spearman e o teste de significância a este associado para se averiguar a existência de eventuais correlações, estatisticamente significativas, entre alguns pares de variáveis e a respetiva intensidade.

3.5 Caracterização da amostra

No total obtiveram-se cerca de 122 respostas válidas por parte das empresas, sendo que o sector de atividade com um maior número de respostas foi o da Animação turística, com cerca de 51 (41,8%) empresas que participaram no estudo. Relativamente ao número de anos de atividade das empresas, cerca de 52 (42,6%) das empresas opera à menos de 6 anos e 63 (51,6%), estão em funcionamento há pelo menos 7 anos. A grande maioria (82%) tem entre um e nove trabalhadores, como se pode observar na Figura 4.

Figura 4. Caracterização das empresas que participaram no estudo (%)



Por fim, das 122 empresas que participaram no estudo, 71 empresas (58,2%) estão localizadas no grupo oriental, 49 (40,2%) estão localizadas no grupo central e 2 (1,6%) estão localizadas no grupo ocidental. É de salientar que das 71 empresas do grupo oriental, participantes no presente estudo, 68 (95,8%) estão localizadas em São Miguel, a maior ilha dos Açores. Por outro lado, as empresas localizadas em São Miguel correspondem a mais de metade (55,7%) das empresas participantes, como se pode observar na Tabela 2.

Tabela 2. Localização da empresa (distribuição por ilhas; Frequência absoluta e %)

	Frequência	%
Corvo	1	,8
Flores	1	,8
Faial	8	6,6
Pico	15	12,3
São Jorge	6	4,9
Terceira	16	13,1
Graciosa	4	3,3
São Miguel	68	55,7
Santa Maria	3	2,5
Total	122	100,0

Na Secção seguinte são apresentados os principais resultados obtidos no âmbito da presente investigação.

CAPÍTULO IV – ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem como principal objetivo apresentar os resultados mais relevantes do estudo de cariz quantitativo, desenvolvido no âmbito desta dissertação, com recurso à análise estatística dos dados recolhidos.

4.1 Medidas Adotadas

Primeiramente, é efetuado um levantamento das medidas adotadas pelas empresas, após as normas impostas pelo Governo Regional dos Açores, no sentido de se adaptarem à atual situação pandémica, sendo que a medida mais aplicada pelas empresas, como se pode observar na Tabela 3, foi o encerramento temporário, o qual foi referido por cerca de 62,3% dos colaboradores, e a medida menos aplicada, referida apenas por 10,7% dos empresários, foi a redução salarial, ou seja, pode-se concluir que a opção mais adotada, acabou por tem um impacto superior no tecido empresarial turístico, pois o cenário de uma empresa a não operar é pior do que operar e sofrer reduções salariais.

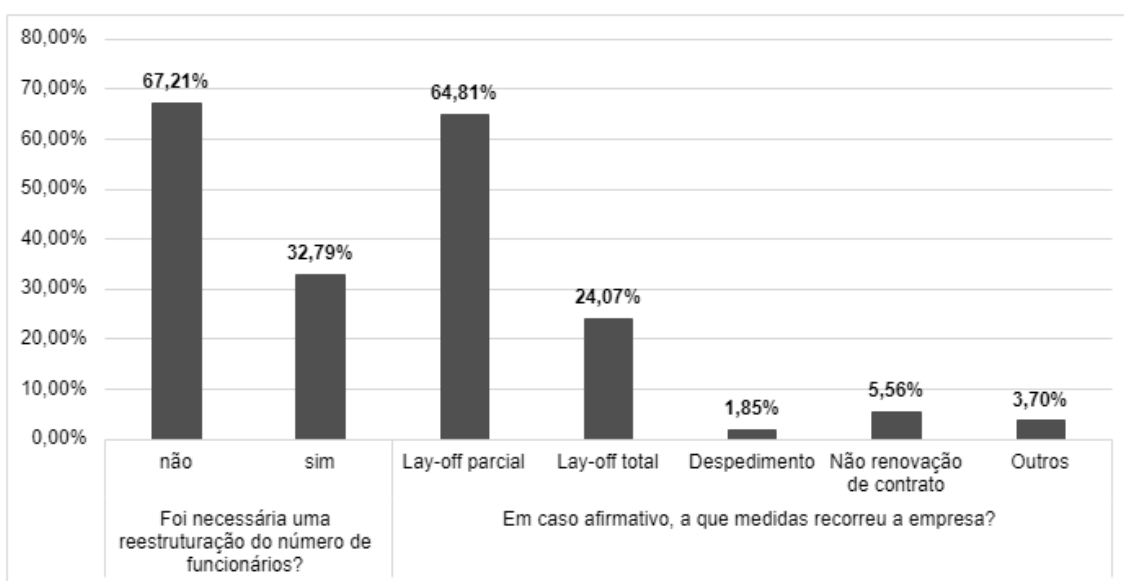
Tabela 3. Medidas adotadas pelas empresas – Análise de resposta múltipla (Frequência absoluta e %)

		Sim	
Medidas		Freq.	% de casos
Teletrabalho		31	25,4
Reorganização das equipas de trabalho		36	29,5
Reduções salariais		13	10,7
Encerramento temporário		76	62,3
Encerramento definitivo		0	0
Manteve-se em pleno funcionamento		49	40,2
Manteve-se em funcionamento parcial		60	49,2
Introdução de novos canais de comunicação/contacto com o cliente		35	28,7
Inovação da oferta		56	45,9

Conforme é ilustrado na Figura 5, cerca de 32,8% das empresas efetuaram uma reestruturação do número de funcionários e para tal, a maioria (64,8%) das empresas que efetuaram essa reestruturação, recorreu à medida de *Lay-off parcial*, 21,1% ao *Lay-off total*, 5,6% à não renovação de contrato, 1,9% a despedimentos e 3,7% a outras medidas. Segundo o Instituto da Segurança Social, entende-se por *Lay-off* “uma redução temporária dos períodos normais de trabalho ou suspensão dos contratos de trabalho efetuada por

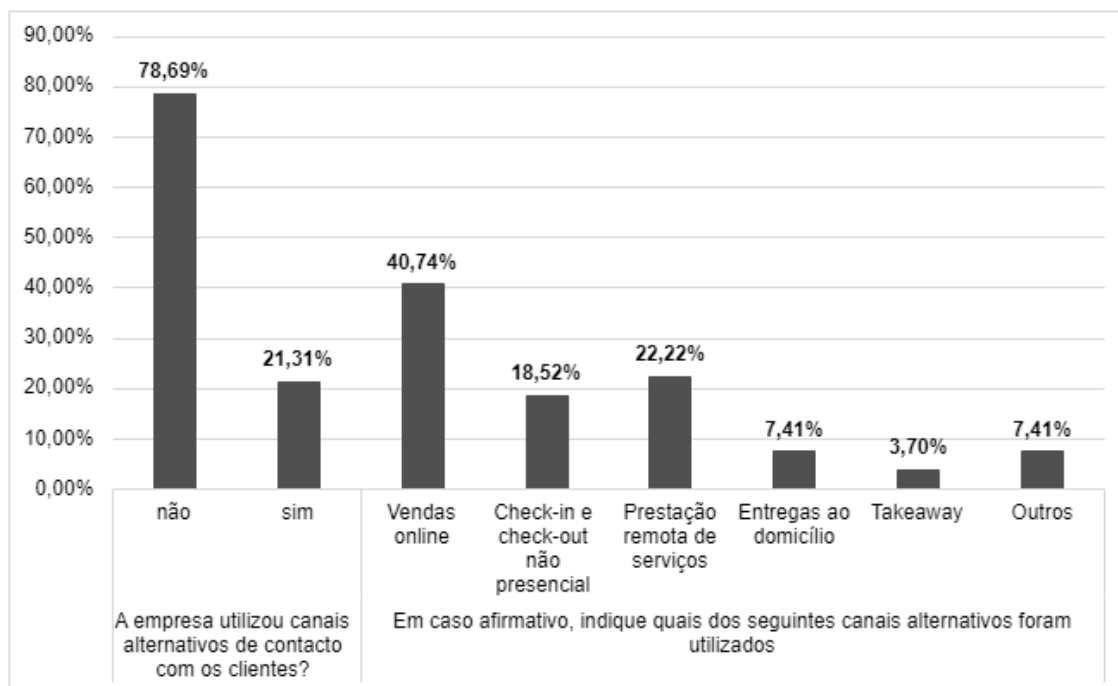
iniciativa das empresas, durante um determinado tempo devido a: Motivos de mercado; Motivos estruturais ou tecnológicos; Catástrofes ou outras ocorrências que tenham afetado gravemente a atividade normal da empresa; Desde que tais medidas se mostrem indispensáveis para assegurar a viabilidade económica da empresa e a manutenção dos postos de trabalho.” (Instituto da Segurança Social, 31-03-2022).

Figura 5. Posicionamento das empresas em relação à necessidade de reestruturação do número de funcionários e, em caso afirmativo, quais foram as medidas adotadas (%)



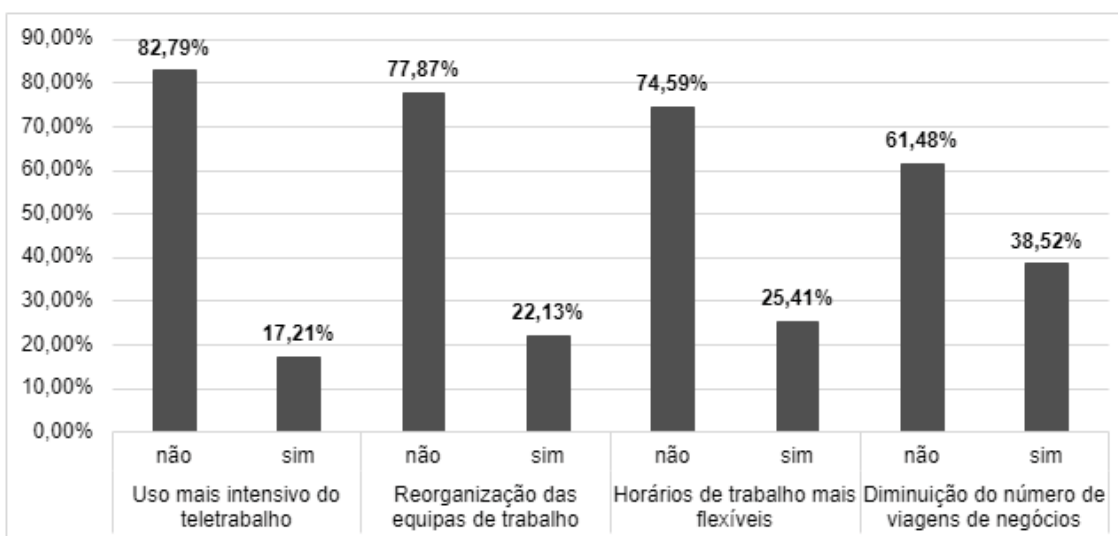
Em resposta à utilização de canais alternativos de contacto com os clientes, 21,3% dos participantes responderam que a empresa a que pertencem utiliza canais alternativos. Desses canais, o mais utilizado são as vendas online, as quais foram referidos por 37,9% dos participantes, seguindo-se, em segundo lugar, a prestação remota de serviços (17,2%), constatando-se ainda que estes resultados variam consoante o tipo de atividade da empresa, presumindo-se assim que os resultados poderão ser justificados pelo maior número de resposta por parte das empresas de animação turística (Figura 6). Segundo a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), empresas de animação turística desenvolvem, “com carácter comercial, atividades lúdicas de natureza recreativa, desportiva ou cultural que se configurem como atividades de turismo ao ar livre ou de turismo cultural e que tenham interesse turístico para a região.” (ASAE, 2022).

Figura 6. Posicionamento em relação à utilização de canais alternativos de contacto com os clientes e, em caso afirmativo, quais foram os canais adotados (%)



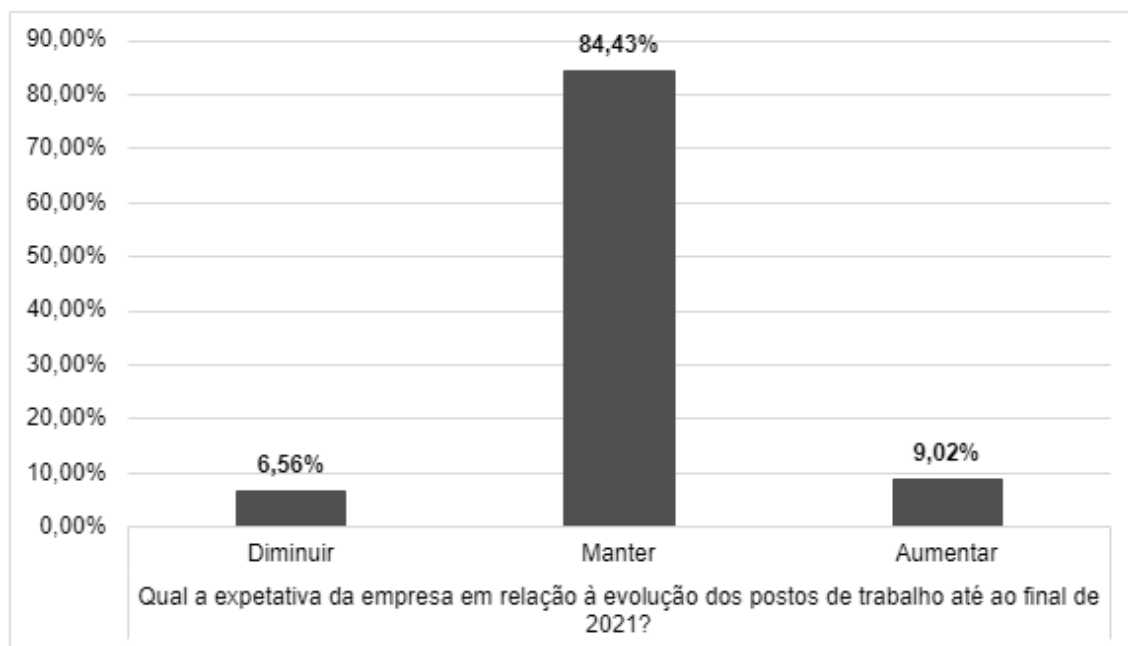
No sentido de diminuir os contágios dentro das empresas, foi necessária uma reestruturação permanente na forma de trabalhar, sendo que a medida mais adotada pelas empresas no sentido de prevenção, segundo os inquiridos, foi a diminuição do número de viagens de negócios (38,5%) e a menos aplicada foi o uso mais intensivo do teletrabalho (17,2%), conforme mostra a Figura 7.

Figura 7. Alterações permanentes na forma de trabalhar dentro das empresas, motivadas pela Covid-19 (%)



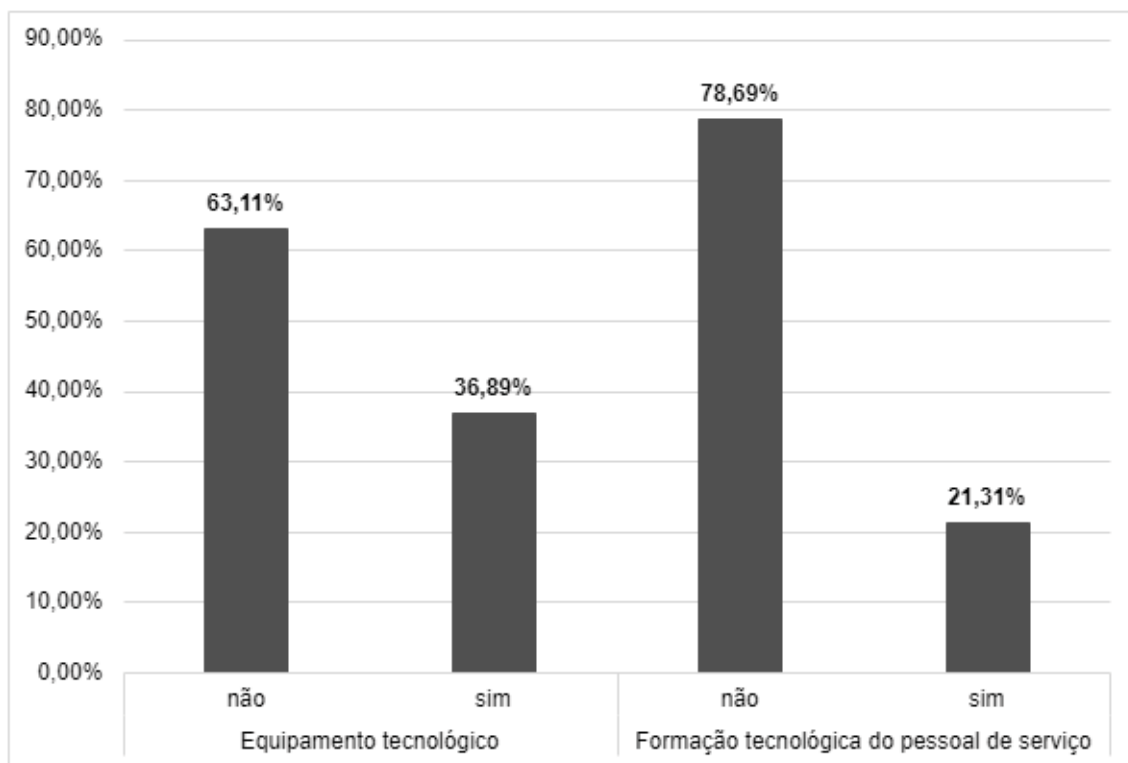
A grande maioria das empresas da amostra (84,4%) pretende manter os postos de trabalho, fator importante para a economia da Região, sendo de referir que 9% das empresas planeiam aumentar e apenas 6,6% perspetivam diminuir os postos de trabalho, como se pode observar na Figura 8.

Figura 8. Expetativa das empresas em relação à evolução dos postos de trabalho até ao final de 2021 (%)



Segundo a Figura 9, das empresas que recorreram ao teletrabalho, a maioria (61,3%) não disponibilizou equipamento tecnológico nem providenciou a formação tecnológica dos colaboradores (78,7%).

Figura 9. Disponibilização de ferramentas necessárias para dar continuidade ao funcionamento das empresas em caso de teletrabalho (%)



Em relação às empresas que continuaram em trabalho presencial, a grande maioria adotou medidas de controlo sanitário para manter o seu normal funcionamento principalmente, máscaras (96,7%) e álcool gel ou outro desinfetante (96,7%), as quais foram as mais aplicadas (Figura 10), vindo em segundo lugar a desinfeção das superfícies e/ou produtos (93,4%) e em terceiro lugar a limpeza e desinfeção dos espaços (92,6%). De acordo com a Figura 11, pode-se observar que a maioria das empresas disponibilizou este material necessário para manter o trabalho presencial. No entanto, a maioria não disponibilizou viseiras (73,8%) e nem termómetro (53,3%).

Figura 10. Medidas de controlo sanitário em caso de trabalho presencial (%)

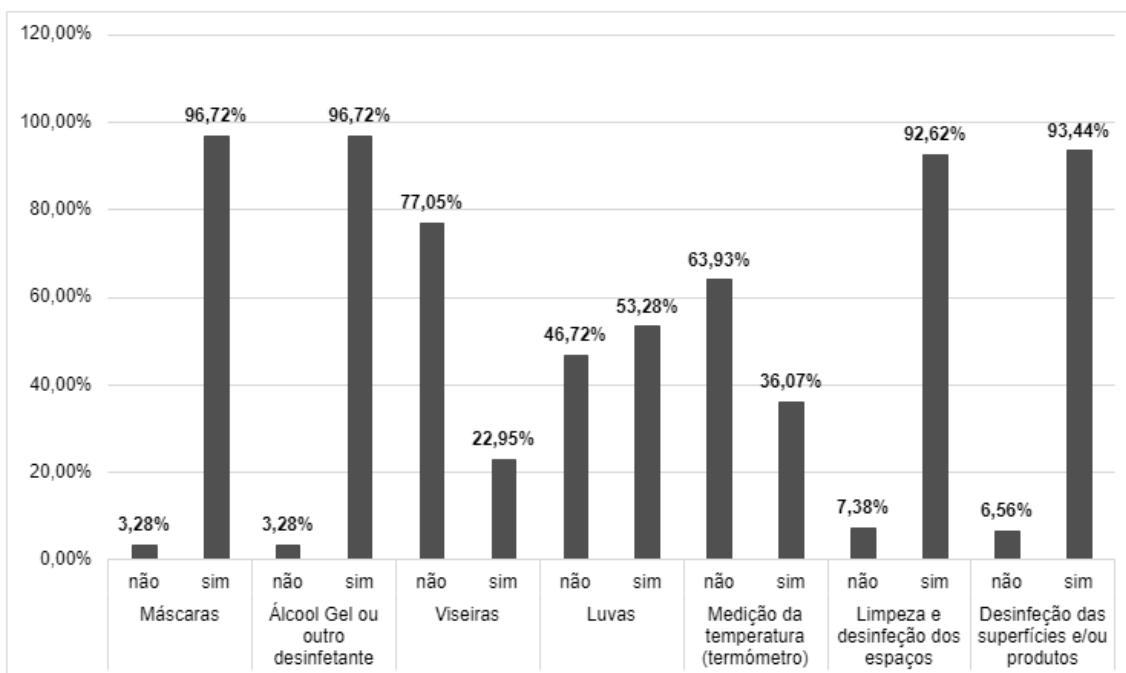
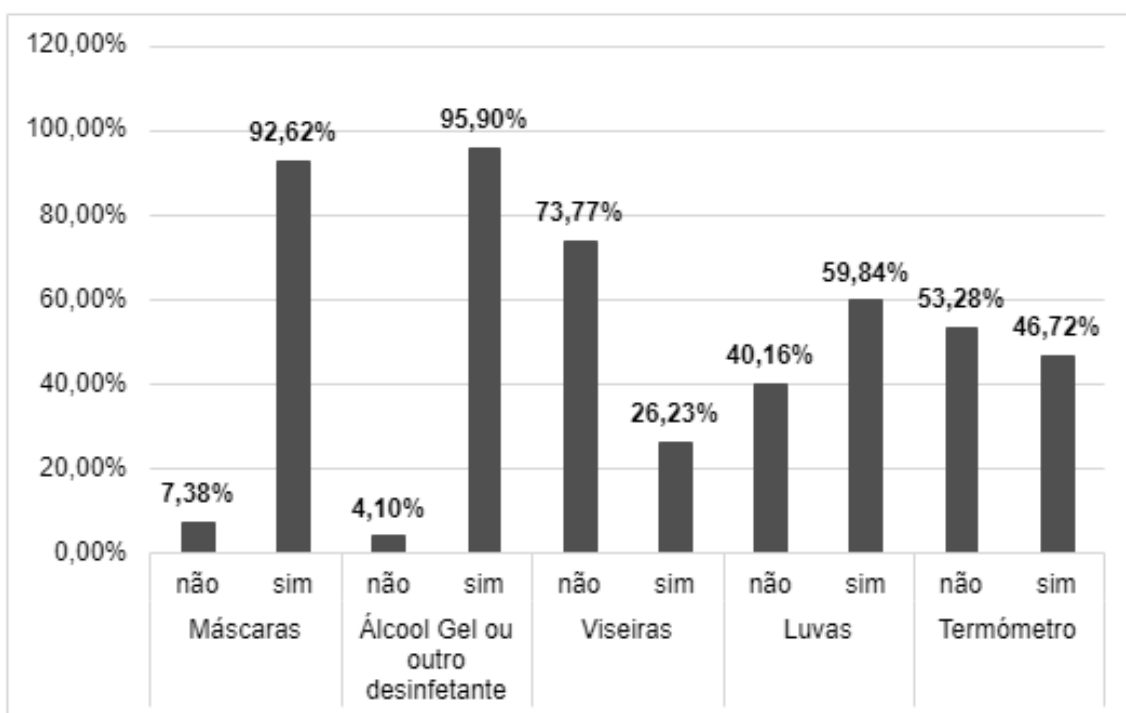


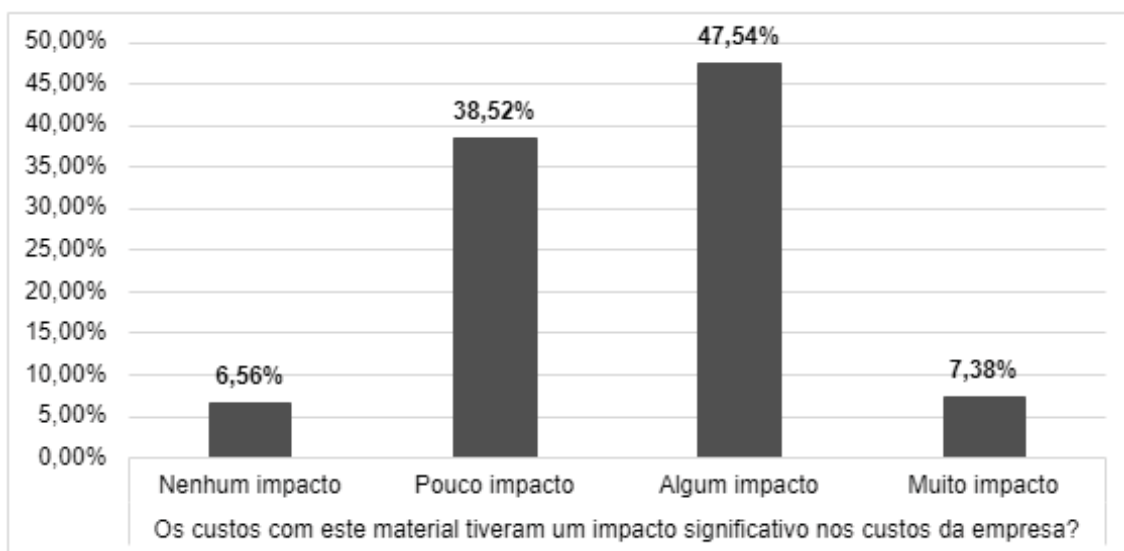
Figura 11. Disponibilização do material para a proteção dos funcionários (%)



Através da Figura 12, pode-se concluir que a resposta mais frequente foi a de que os custos relativos à disponibilização dos materiais necessários à segurança dos

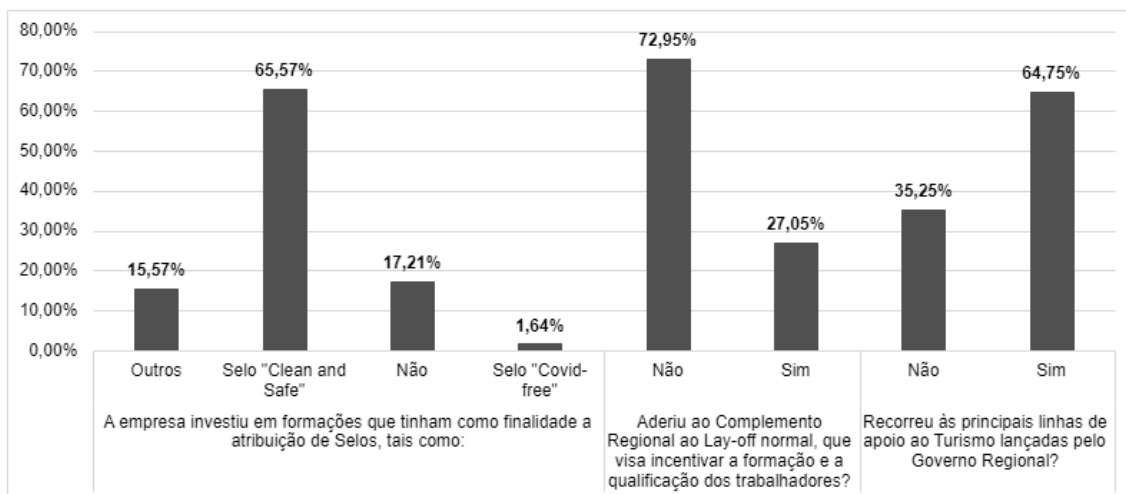
stakeholders tiveram algum impacto (47,5%) nos custos das empresas (moda=3 (algum impacto), P25=2 (Pouco impacto), P50=3, P75=3).

Figura 12. Impacto dos custos com os materiais de proteção conta a Covid-19 (%)



Relativamente ao investimento das empresas em formações que tinham como finalidade a atribuição de selos, no âmbito da Covid-19, a maioria (65,6%), concorreu à atribuição do Selo “*Clean and Safe*” (Figura 13), selo atribuído pelo Governo dos Açores e pelo Turismo de Portugal, que visa distinguir as empresas que cumpram as recomendações da Direção-Geral da Saúde. Cerca de 73% das empresas da amostra não aderiram ao Complemento Regional ao *Lay-off normal*, que visa incentivar as empresas a integrar os seus trabalhadores em planos de formação e qualificação profissional. Ainda na Figura 13, também se pode observar que a maioria (64,8%) das empresas recorreu às principais linhas de apoio ao Turismo, lançadas pelo Governo Regional.

Figura 13. Investimento em formações, qualificações e recurso às linhas de apoio ao Turismo (%)



4.2 Volume de negócios e rendibilidade

A segunda parte do questionário assenta sobre os parâmetros volume de negócio e rendibilidade das empresas. Cerca de 51,6% dos empresários inquiridos afirmaram que a pandemia da Covid-19 teve um efeito muito grande na rendibilidade da empresa (moda=5 (Muito grande efeito), P25=4 (Grande efeito), P50=5, P75=5), conforme mostra a Tabela 4, sendo que a maioria (57,4%) dos inquiridos manifestou uma posição de total concordância com a afirmação de que a oscilação da rendibilidade da empresa esteve diretamente relacionada com o nível atual de encomendas/clientes ser inferior, conforme a Tabela 5.

Tabela 4. Efeito da pandemia Covid-19 sobre a rendibilidade (Frequência absoluta e %)

		Frequência	%
Válido	Nenhum efeito	1	0,8
	Pouco efeito	2	1,6
	Efeito moderado	20	16,4
	Grande efeito	36	29,5
	Muito grande efeito	63	51,6
	Total	122	100,0

Tabela 5. Níveis de concordância com as afirmações subjacentes a variáveis que podem afetar a oscilação da rendibilidade (Frequência absoluta e %)

		Discordo totalmente		Discordo		Não concordo nem discordo		Concordo		Concordo totalmente	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Válido	O nível atual de encomendas/ clientes ser inferior	2	1,6	5	4,1	20	16,4	25	20,5	70	57,4
	As perturbações na cadeia de fornecimentos serem superiores	4	3,3	10	8,2	30	24,6	28	23	27	22,1
	O impacto na produtividade dos colaboradores é maior	17	13,9	13	10,7	36	29,5	12	9,8	21	17,2
	A empresa reduziu a capacidade produtiva/ redimensionou a atividade	15	12,3	11	9	31	25,4	18	14,8	24	19,7

Segundo o teste U de Mann-Whitney, e de forma testar a hipótese 1 (H1), não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre as empresas de menor dimensão (1 a 9 trabalhadores) e as de maior dimensão (10 ou mais trabalhadores), no que respeita às perceções relativas ao efeito da Covid-19 sobre a rendibilidade ($U=1062,5$; $p=0,784$).

Utilizando o coeficiente de correlação de Spearman e o teste de significância a este associado, não foi encontrada uma correlação estatisticamente significativa entre a “Oscilação da rendibilidade” e a “Dimensão da empresa”, considerando todas as categorias ($r_s: 0,032$; $p=0,723$), pelo que a primeira hipótese de investigação (H1) não é suportada pelos resultados obtidos.

Ao aplicar o mesmo coeficiente de correlação e o respetivo teste de hipóteses, foi encontrada uma correlação, estatisticamente significativa, entre a oscilação da rendibilidade e a redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num cenário de controlo da situação pandémica ($r_s=0,405$; $p<0,001$), pelo que a hipótese H2 foi suportada pelos dados.

Com a finalidade de testar a hipótese 3 (H3), foi utilizado o teste de Kruskal-Wallis, tendo-se verificado que não foram encontradas diferenças significativas entre as empresas dos diversos setores de atividade no que se refere aos efeitos da Covid-19 sobre a rendibilidade ($H=10,635$; $p=0,1$), considerando um nível de significância de 0,05, podendo este facto estar relacionado com os apoios proporcionados pelo Governo Regional. Desta forma, a hipótese de investigação H3 não é suportada.

Ao aplicar o mesmo teste de hipóteses, para verificação da hipótese 4 (H4), é possível concluir que foram encontradas diferenças, estatisticamente significativas, entre pelo

menos duas das ilhas do arquipélago ($H=15,76$; $p=0,046$), no que se refere à oscilação da rendibilidade. Aplicando o teste de Dunn, constatou-se que as diferenças estatisticamente significativas foram verificadas entre as ilhas: Flores e Santa Maria ($p=0,037$); Graciosa e São Miguel ($p=0,036$); Graciosa e Faial ($p=0,014$); Graciosa e Santa Maria ($p=0,013$); Pico e São Miguel ($p=0,034$); Pico e Faial ($p=0,019$); Pico e Santa Maria ($p=0,025$). Desta forma, a hipótese H4 é validada.

4.3 Apoios governamentais

Nesta secção, dá-se destaque à importância dos apoios governamentais e de que forma estes tiveram impacto nas empresas da Região.

A Tabela 6 sintetiza as respostas dadas pelos inquiridos, no que se refere ao grau de importância que as respetivas empresas atribuem ao pacote das medidas apresentadas pelo Governo Regional para a situação de liquidez, devido à pandemia da Covid-19, sendo de salientar que a maioria (cerca de 87%) considera essas medidas globalmente importantes, muito importantes ou extremamente importantes (moda=5 (extremamente importante), $P25=3$ (Importante), $P50=4$ (Muito importante), $P75=5$). É de realçar ainda que 46,7% consideram essas medidas extremamente importantes.

Tabela 6. Grau de importância atribuído ao pacote de medidas apresentadas pelo Governo para a situação de liquidez das empresas, devido à Covid-19 (Frequência absoluta e %)

		Frequência	%
Válido	Nada importante	5	4,1
	Pouco importante	11	9,0
	Importante	32	26,2
	Muito importante	17	13,9
	Extremamente importante	57	46,7
	Total	122	100,0

A Tabela 7 sintetiza as respostas dadas pelos inquiridos, no que se refere ao grau de importância atribuído às medidas de apoio às empresas na manutenção da atividade da sua empresa, sendo de referir que 42,6% dos colaboradores das empresas afirmaram que essas medidas são extremamente importantes, sendo também de salientar que 11,5% das empresas da amostra não beneficiaram de medidas de apoio desde o início da pandemia (moda=5 (Extremamente importante), $P25=3$ (Importante), $P50=5$, $P75=5$).

Tabela 7. Grau de importância atribuído às medidas de apoio às empresas na manutenção da atividade da sua empresa (Frequência absoluta e %)

		Frequência	%
Válido	Nada importante	4	3,3
	Pouco importante	7	5,7
	Importante	20	16,4
	Muito importante	25	20,5
	Extremamente importante	52	42,6
	A empresa não beneficiou de medidas de apoio desde o início da pandemia	14	11,5
	Total	122	100,0

A Tabela 8 resume as respostas referentes ao grau de importância, para as empresas, de um possível prolongamento, reposição ou alargamento de cada uma das medidas de apoio do Governo, sendo de realçar que quase metade (49,2%) dos participantes no estudo consideraram—estes apoios como sendo extremamente importantes (moda=5 (extremamente importante), P25=3 (Importante), P50=4 (Muito importante), P75=5).

Tabela 8. Grau de importância atribuído a um possível prolongamento, reposição ou alargamento de cada uma das medidas de apoio do Governo (Frequência absoluta e %)

		Frequência	%
Válido	Nada importante	3	2,5
	Pouco importante	3	2,5
	Importante	26	21,3
	Muito importante	30	24,6
	Extremamente importante	60	49,2
	Total	122	100,0

4.4 Perspetivas Futuras

A quarta parte do questionário debruça-se sobre as perspetivas futuras, por parte das empresas. Neste contexto, inicialmente foram apresentados cinco cenários possíveis, descritos na Tabela 9, de forma a se conhecer as perceções dos inquiridos relativamente ao grau de preocupação que esses cenários poderão suscitar.

Tabela 9. Grau de preocupação das empresas face a cinco cenários possíveis (Frequência absoluta e %)

Cenários possíveis		Nada preocupante		Pouco preocupante		Preocupante		Muito preocupante		Extremamente preocupante	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Um eventual agravamento adicional ou prolongamento das medidas de contenção da pandemia. Redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da situação sanitária. Término das medidas excecionais de apoio às empresas em 2021. Evolução adversada situação de liquidez/financeira da sua empresa. Desenvolvimentos desfavoráveis ao nível internacional com impacto nas cadeias de fornecimento.		1	0,8	6	4,9	25	20,5	41	33,6	49	40,2
		2	1,6	7	5,7	16	13,1	43	35,2	54	44,3
		5	4,1	17	13,9	29	23,8	31	25,4	40	32,8
		2	1,6	5	4,1	33	27	32	26,2	50	41
		4	3,3	9	7,4	28	23	39	32	42	34,4

Os dados recolhidos indiciam que a redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da atual situação sanitária, é considerado um cenário extremamente preocupante por uma grande parte (44,3%) das empresas. Por outro lado, os restantes cenários, contemplados na tabela acima, também se afiguram como muito preocupantes para uma grande parte das empresas, na perceção dos inquiridos.

Cerca de 59,8% dos empresários que participaram no estudo afirmam que, na ausência de medidas adicionais de apoio pelo Governo Regional, a perspetiva de continuação da atividade da empresa é superior a 3 anos (Tabela 10), o que mostra algum otimismo que poderá ser condicionado pelas especificidades das ilhas dos Açores (dispersão geográfica, pequena dimensão, baixa densidade populacional, inexistência de um turismo de massas).

Tabela 10. Perspetiva de continuação da atividade das empresas, em caso de ausência de medidas adicionais de apoio pelo Governo Regional (Frequência absoluta e %)

		Frequência	%
Válido	5 meses ou menos	14	11,5
	6 meses a quase 1 ano	18	14,8
	1 ano a 3 anos	17	13,9
	Superior a 3 anos	73	59,8
	Total	122	100,0

Por fim, o questionário debruça-se sobre o nível de importância de 1 a 5, sendo 1 “nada importante”, 2 “pouco importante”, 3 “importante”, 4 “muito importante” e 5 “extremamente importante”, que as empresas atribuem à eventual adoção de um conjunto de 14 medidas (Tabela 12), com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos.

Tabela 11. Nível de importância atribuída pelos inquiridos relativamente à adoção de medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos – Estatísticas Sumárias

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	
Mediana	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	
Modo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
Percentis	25	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,75	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
	50	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
	75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Tabela 12. Importância atribuída pelos inquiridos relativamente à adoção de medidas com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos (Frequência absoluta e %)

		Nada importante		Pouco importante		Importante		Muito importante		Extremamente importante	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Medidas	A1	6	4,9	6	4,9	20	16,4	28	23,0	62	50,8
	A2	17	13,9	18	14,8	22	18,0	20	16,4	45	36,9
	A3	5	4,1	7	5,7	17	13,9	31	25,4	62	50,8
	A4	2	1,6	5	4,1	20	16,4	24	19,7	71	58,2
	A5	2	1,6	4	3,3	20	16,4	29	23,8	67	54,9
	A6	6	4,9	12	9,8	33	27,0	32	26,2	39	32,0
	A7	3	2,5	3	2,5	28	23,0	38	31,1	44	36,1
	A8	1	0,8	5	4,1	21	17,2	37	30,3	58	47,5
	A9	2	1,6	8	6,6	20	16,4	37	30,3	55	45,1
	A10	9	7,4	13	10,7	23	18,9	35	28,7	42	34,4
	A11	2	1,6	9	7,4	37	30,3	38	31,1	36	29,5
	A12	3	2,5	10	8,2	33	27,0	36	29,5	40	32,8
	A13	1	0,8	4	3,3	15	12,3	32	26,2	70	57,4
	A14	1	0,8	1	0,8	25	20,5	42	34,4	53	43,4

4.5 Análise em Componentes Principais Categórica

A aplicação da Análise de Componentes Principais Categórica (ACPCat), utilizando a rotação varimax com a normalização de Kaiser, sobre a submatriz que contém 14 itens (A1 – A14), que avaliam essas medidas, permitiu a extração de cinco componentes principais que explicam cerca de 83,16% da variância dos dados, tendo-se verificado que

todos os valores próprios são superiores a 1 e que os valores do coeficiente alfa de Cronbach apontam para uma consistência interna dos itens aceitável (Tabela13).

Os itens A4, A5, A8, A13 e A14 estão correlacionadas com a primeira componente (CP1), razão pela qual esta componente foi designada por “Estratégias promotoras do turismo”.

A segunda componente (CP2) apresenta fortes correlações com as medidas A7, A9, A10, A11 e A12, e como tal é denominada “Inovação e competitividade da oferta turística”.

Os itens A1 e A2 estão associadas à terceira componente (CP3), pelo que essa componente foi designada por “Melhoria das acessibilidades aéreas”.

O item A6, é o mais importante para a quarta componente principal (CP4), pelo que esta componente foi designada por “Ações de promoção junto das comunidades emigrantes nos EUA e Canadá”.

O item A3 define a quinta componente principal (CP5), pelo que esta componente foi denominada “Melhoria da rede de transporte inter-ilhas”.

Tabela 13. ACPCat – Matriz dos pesos fatoriais, após a rotação (14 itens: A1 a A14)

		CP1	CP2	CP3	CP4	CP5
Medidas	A1	,200	,113	,909	,046	,030
	A2	,050	,087	,871	,146	,181
	A3	,189	,218	,205	,123	,873
	A4	,788	-,154	,025	,126	,312
	A5	,661	,346	,313	,160	,106
	A6	,088	,229	,169	,884	,171
	A7	,146	,516	,313	,350	,320
	A8	,976	,098	,075	,004	,017
	A9	,063	,665	,085	,510	-,060
	A10	,098	,820	-,010	-,037	,362
	A11	,093	,871	,228	,047	,116
	A12	,040	,754	-,022	,453	-,137
	A13	,977	,096	,078	,000	,016
	A14	,975	,118	,084	,028	,031
	Alfa de Cronbach	0,839	0,809	0,707	0,695	0,608
	Total (Valor próprio)	4,048	3,005	1,931	1,453	1,205
	% de variância	28,917	21,464	13,794	10,379	8,606

4.6 Análise Classificatória Hierárquica Ascendente

A aplicação da Análise Classificatória Hierárquica Ascendente (ACHA) sobre a submatriz que contém o conjunto de itens em análise (A1 a A14), foi efetuada com base no coeficiente de correlação de Spearman, como medida de comparação entre os itens, e

nos critérios de agregação Single Linkage, Complete Linkage e Average Linkage. A melhor partição foi a partição em seis classes (*clusters*), fornecida pelo critério Average Linkage, no nível 8 do processo de agregação, conforme mostra o dendrograma apresentado na Figura 14, interpretado de cima para baixo.

O *cluster 1* contém os itens A11, A12, A10 e A9 que refletem a segunda componente principal (dos itens mais importantes para a CP2, este cluster só não inclui o item A7).

O *cluster 2* contém os itens A5, A14, A7, A8 e A9 que refletem a CP1.

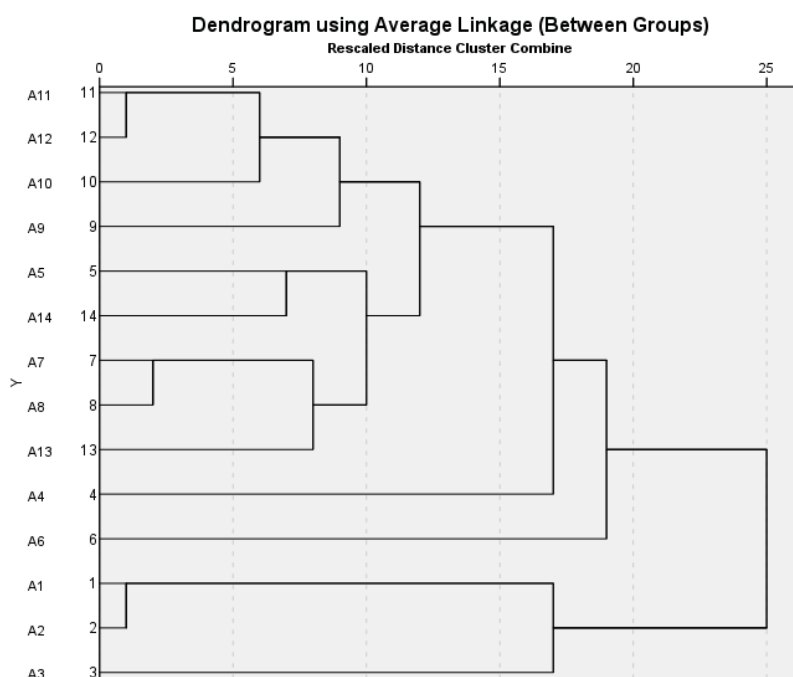
O *cluster 3* contém o item A4 (Concentrar as ações de marketing na captação de turistas com elevado poder de compra e elevados gastos, ou seja, captando menos turistas, mas melhores turistas, os que gastam mais por valorizarem a nossa oferta).

O *cluster 4* contém o item A6 (“Implementar ações de comunicação e promoção junto das comunidades emigrantes nos EUA e Canadá”), correspondendo assim à quarta componente principal.

O *cluster 5* contém os itens A1 e A2 que estão, de uma forma geral, relacionadas com o melhoramento das acessibilidades aéreas, através da atração de novas companhias aéreas regulares e *low-cost*, verificando-se que os itens incluídos neste cluster são os mais importantes para a CP3.

O *cluster 6* contém o item A3 (Facilitar a visita a todas as ilhas, melhorando a rede de transportes inter ilhas), que reflete a quinta componente principal.

Figura 14. Dendrograma obtido usando o coeficiente de correlação de Spearman e o critério da ligação média



Assim, após a identificação dos *clusters* com maior destaque, pode-se observar que existe uma consonância assinalável entre os resultados obtidos com a ACPCat e os resultados obtidos com a ACHA.

4.7 Testes de independência do Qui-quadrado

Nesta secção, serão apenas mencionadas as associações estatisticamente significativas ($p < 0,05$) entre variáveis relevantes para o estudo, de acordo com os resultados do teste de independência do qui-quadrado.

4.7.1 Cruzamento das medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica com o “Sector de atividade”

De forma a testar a hipótese 5 (H5), começou-se por efetuar o cruzamento dos itens (“Teletrabalho”; “Reorganização das equipas de trabalho”; “Reduções salariais”; “Encerramento temporário”; “Encerramento definitivo”; “Manteve-se em pleno funcionamento”; “Manteve-se em funcionamento parcial”; “Introdução de novos canais de comunicação com o cliente”; “Inovação da oferta”) da questão “Quais foram as medidas adotadas pela empresa onde desempenha funções, no sentido de se adaptar à atual situação pandémica, após as medidas impostas pelo Governo Regional?”, com a variável “Sector de atividade”.

Não foi possível validar a hipótese de investigação H5, porque não estão cumpridas as condições para a aplicação do teste de independência do qui-quadrado.

4.7.2 Cruzamento das medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica com o “Número de anos de atividade da empresa”

Com vista à verificação da sexta hipótese de investigação (H6), procedeu-se ao cruzamento dos itens da questão: “Quais foram as medidas adotadas pela empresa onde desempenha funções, no sentido de se adaptar à atual situação pandémica, após as medidas impostas pelo Governo Regional?” com a variável “Número de anos de atividade da empresa”, tendo sido encontrada apenas uma associação estatisticamente significativa ($\chi^2=6,217$; $p=0,013$) entre o “Teletrabalho” e o “Número de anos de atividade da empresa”. Nesse sentido, foi possível concluir que foram as empresas com mais anos de atividade (7 ou mais anos) que mais implementaram o teletrabalho, comparativamente às empresas com menos anos de atividade (Até 6 anos), mais concretamente 34,9% das

empresas com 7 ou mais anos *versus* 15, 3% das empresas com menos anos. Desta forma, a hipótese H6 é parcialmente validada.

4.7.3 Cruzamento das medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica com a “Dimensão da empresa”

Com vista à verificação da sétima hipótese (H7) de investigação, procedeu-se ao cruzamento dos itens da questão “Quais foram as medidas adotadas pela empresa onde desempenha funções, no sentido de se adaptar à atual situação pandémica, após as medidas impostas pelo Governo Regional?” com a “Dimensão da empresa”.

Cruzando as variáveis “Teletrabalho” e “Dimensão da empresa”, pode-se observar que 54,5% dos inquiridos cuja dimensão da empresa se enquadra na categoria de resposta “10 ou mais trabalhadores”, adotaram esta medida, comparativamente a 19% dos que trabalham em empresas de menor dimensão (1 a 9 trabalhadores). Concluiu-se ainda que existe uma associação, estatisticamente significativa, entre estas duas variáveis ($\chi^2=12,021$; $p=0,001$).

No que respeita ao cruzamento das variáveis “Reorganização das equipas de trabalho” e “Dimensão da empresa”, pode-se observar que 54,5% das empresas, participantes no estudo, com “10 ou mais trabalhadores” adotaram esta medida, percentagem superior à correspondente no caso das empresas com 1 a 9 trabalhadores (24%). Concluiu-se ainda que existe uma associação estatisticamente significativa entre estas duas variáveis ($\chi^2=8,089$; $p=0,004$).

No caso das restantes medidas, nomeadamente, Reduções salariais, Encerramento temporário, pleno funcionamento, funcionamento parcial, Introdução de novos canais de comunicação e Inovação da oferta, não foram satisfeitas as condições para a aplicação do teste de independência do qui-quadrado.

Dado o exposto acima, a hipótese H7 é parcialmente validada.

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

Esta dissertação tem a finalidade de analisar o impacto da Covid-19 sobre as empresas, inseridas no sector do turismo, da RAA. Para tal, foi desenvolvido e aplicado um questionário, que teve como objetivo perceber quais foram as medias adotadas, que impacto teve a Covid-19 na rendibilidade e volume de negócios das empresas da amostra, de que forma os apoios governamentais, no âmbito da Covid-19, foram benéficos para as mesmas e por fim, quais são as perspetivas futuras dos colaboradores.

No total obtiveram-se 122 respostas válidas por parte das empresas, sendo que o sector de atividade com um maior número de respostas foi o da Animação turística. Relativamente ao número de anos de atividade das empresas, cerca de 63 empresas que responderam ao inquérito estão em funcionamento há pelo menos 7 anos. A grande maioria tem entre um e nove trabalhadores. No que diz respeito à localização, 71 empresas inquiridas estão localizadas no grupo oriental, sendo que 68 estão localizadas em São Miguel, a maior ilha dos Açores.

Primeiramente, é efetuado um levantamento das medidas adotadas pelas empresas, após as normas impostas pelo Governo Regional dos Açores, no sentido de se adaptarem à atual situação pandémica, sendo que a medida mais aplicada pelas empresas foi o encerramento temporário e a medida menos aplicada foi a redução salarial. Cerca de 32,8% das empresas efetuaram uma reestruturação do número de funcionários e, para tal, a maioria das empresas que efetuaram essa reestruturação recorreu à medida de *Lay-off parcial*.

Em resposta à utilização de canais alternativos de contacto com os clientes, o mais utilizado foram as vendas *online*.

No sentido de diminuir os contágios dentro das empresas, uma grande parte das empresas recorreu a uma reestruturação permanente na forma de trabalhar, sendo que a medida mais adotada pelas empresas no sentido de prevenção, segundo os inquiridos, foi a diminuição do número de viagens de negócios e a menos aplicada foi o uso mais intensivo do teletrabalho.

A grande maioria das empresas da amostra pretende manter os postos de trabalho, fator importante para a economia da Região. Das empresas que recorreram ao teletrabalho, a maioria não disponibilizou equipamento tecnológico nem providenciou a formação tecnológica dos colaboradores. Em relação às empresas que continuaram em trabalho presencial, a grande maioria adotou medidas de controlo sanitário para

manter o seu normal funcionamento, principalmente máscaras e álcool gel ou outro desinfetante. Os custos relativos à disponibilização destes materiais, necessários à segurança dos *stakeholders*, tiveram algum impacto nos custos das empresas.

Relativamente ao investimento das empresas em formações, que tinham como finalidade a atribuição de selos, no âmbito da Covid-19, a maioria concorreu à atribuição do Selo “*Clean and Safe*”, e uma grande parte das empresas da amostra não aderiu ao Complemento Regional ao *Lay-off normal*, que visa incentivar as empresas a integrar os seus trabalhadores em planos de formação e qualificação profissional. A maioria das empresas recorreu às principais linhas de apoio ao Turismo, lançadas pelo Governo Regional.

Relativamente aos parâmetros volume de negócio e rendibilidade das empresas, mais de metade dos colaboradores afirmaram que a pandemia da Covid-19 teve um efeito muito grande na rendibilidade da empresa, sendo que a maioria dos inquiridos manifestou uma posição de total concordância com a afirmação de que a oscilação da rendibilidade da empresa esteve diretamente relacionada com o nível atual de encomendas/clientes ser inferior.

Seguidamente, dá-se destaque à importância dos apoios governamentais e de que forma estes tiveram impacto nas empresas da Região. As respostas dadas pelos inquiridos, no que se refere ao grau de importância que as respetivas empresas atribuem ao pacote das medidas apresentadas pelo Governo Regional para a situação de liquidez, devido à pandemia da Covid-19, indicaram que a maioria considera essas medidas globalmente importantes, muito importantes ou extremamente importantes. É ainda de referir que 42,6% dos colaboradores das empresas afirmaram que essas medidas são extremamente importantes, sendo também de salientar que 11,5% das empresas da amostra não beneficiaram de medidas de apoio desde o início da pandemia.

No que se refere ao grau de importância, para as empresas, de um possível prolongamento, reposição ou alargamento de cada uma das medidas de apoio do Governo, é de realçar que quase metade dos participantes no estudo considerou-estes apoios como sendo extremamente importantes.

No contexto de perspetivas futuras por parte das empresas, inicialmente foram apresentados cinco cenários possíveis, de forma a se conhecer as perceções dos inquiridos relativamente ao grau de preocupação que esses cenários poderão suscitar. Os dados recolhidos indiciam que a redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da atual situação sanitária, é considerado um cenário extremamente

preocupante por uma grande parte das empresas. Por outro lado, os restantes cenários, também se afiguram como muito preocupantes para uma grande parte das empresas, na perceção dos inquiridos.

Cerca de 59,8% dos empresários que participaram no estudo afirmaram que, na ausência de medidas adicionais de apoio pelo Governo Regional, a perspectiva de continuação da atividade da empresa é superior a 3 anos, o que mostra algum otimismo que poderá ser condicionado pelas especificidades das ilhas dos Açores (dispersão geográfica, pequena dimensão, baixa densidade populacional, inexistência de um turismo de massas).

Foi aplicada a Análise em Componentes Principais Categórica (ACPCat), sobre os itens que visam mensurar o nível de importância que as empresas atribuem à eventual adoção de um conjunto de 14 medidas, com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos, que permitiu a extração de cinco componentes principais, nomeadamente:

CP1) - “Estratégias promotoras do turismo”;

CP2) - “Inovação e competitividade da oferta turística”.

CP3) - “Melhoria das acessibilidades aéreas”.

CP4) - “Ações de promoção junto das comunidades emigrantes nos EUA e Canadá”.

CP5) - “Melhoria da rede de transporte inter-ilhas”.

Seguidamente, foi efetuada a Análise Classificatória Hierárquica (ACHA) sobre a submatriz que contém o conjunto de itens em análise (A1 a A14). A melhor partição foi a partição em seis classes (*clusters*), fornecida pelo critério *Average Linkage*, no nível 8 do processo de agregação. Assim, após a identificação dos *clusters* correspondentes à melhor partição, pode-se observar que existe uma consonância assinalável entre os resultados da ACPCat e os resultados da ACHA.

Utilizando o coeficiente de correlação de Spearman não foi encontrada uma correlação estatisticamente significativa entre a “Oscilação da rendibilidade” e a “Dimensão da empresa”, pelo que a primeira hipótese de investigação (H1) não é suportada pelos resultados obtidos.

Foi encontrada uma correlação, estatisticamente significativa, entre os efeitos da Covid-19 sobre a oscilação da rendibilidade e redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num controlo da situação pandémica, pelo que a hipótese H2 foi suportada pelos dados.

Não foram encontradas diferenças significativas entre as empresas dos diversos setores de atividade no que se refere aos efeitos da Covid-19 sobre a rendibilidade, podendo este facto estar relacionado com os apoios proporcionados pelo Governo Regional. Desta forma, consideramos que a hipótese de investigação H3 não é suportada.

É possível concluir que foram encontradas diferenças, estatisticamente significativas, entre pelo menos duas das ilhas do arquipélago. Aplicando o teste de Dunn, constatou-se que as diferenças estatisticamente significativas, no que se refere à oscilação da rendibilidade, foram verificadas entre as seguintes ilhas: Flores e Santa Maria; Graciosa e São Miguel; Graciosa e Faial; Graciosa e Santa Maria; Pico e São Miguel; Pico e Faial; Pico e Santa Maria. Desta forma, a hipótese H4 é validada.

Não foi possível validar a hipótese de investigação H5 (Há uma relação entre as “medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica” e o “Sector de atividade”), porque não estão cumpridas as condições para a aplicação do teste de independência do qui-quadrado.

Foi encontrada uma associação, estatisticamente significativa, entre o “Teletrabalho” e o “Número de anos de atividade da empresa”. Nesse contexto, foi possível concluir que foram as empresas com mais anos de atividade (7 ou mais anos) que mais implementaram o teletrabalho, comparativamente às empresas com menos anos de atividade (Até 6 anos). Desta forma, a hipótese H6 (Há uma relação entre as “medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica” e o “Número de anos de atividade da empresa”) é parcialmente validada.

Por fim, pode-se observar que existe uma associação, estatisticamente significativa, entre as variáveis “Teletrabalho” e “Dimensão da empresa”; “Reorganização das equipas de trabalho” e “Dimensão da empresa”. No caso das restantes medidas, não foram satisfeitas as condições para a aplicação do teste de independência do qui-quadrado. Dado o exposto acima, a hipótese H7 (Há uma relação entre as “medidas adotadas pela empresa no sentido de se adaptar à atual situação pandémica” e a “Dimensão da empresa”) é parcialmente validada.

Relativamente às limitações do estudo, dado que não é uma amostra probabilística, os testes de hipóteses efetuados foram realizados apenas para fins indicativos, pelo que os resultados são válidos para a amostra em estudo, mas não para a população.

A Região Autónoma dos Açores constitui um destino turístico emergente, caracterizado por especificidades de desenvolvimento particulares em resultado de algumas das suas limitações a nível de insularidade, dimensão e localização. Não

obstante, o turismo apresenta neste território um importante potencial de crescimento e valorização, associando-se ao elevado valor dos seus recursos patrimoniais naturais e socioculturais, sob a forma dos seus segmentos estratégicos.

Com o surgimento da pandemia da Covid-19 todos os sectores da economia sofreram enormes quebras e o sector do turismo não foi exceção. O turismo envolve um conjunto de serviços com alto grau de interatividade entre pessoas, no entanto, a implementação de novos processos pela pandemia da Covid-19 mudou as experiências do turista durante a sua estadia no destino turístico. O turismo contribui para o desenvolvimento económico das regiões, e está muitas vezes associado a eventos culturais ou desportivos, que atraem multidões, o que comporta riscos acrescidos numa situação de pandemia, como a que vivemos atualmente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, AHRESP. (AHRESP – DFE/AS – 11.set.2020). “Programa de apoio aos custos operacionais das empresas do sector do turismo - Açores (Informação e condições de acesso). Instituição de Utilidade Pública.
- Associação Empresarial das Ilhas de São Miguel e Santa Maria (2021, julho 29). Programa APOIAR.PT Açores – NOV 2021 – JAN 2022 – Candidaturas abertas. Câmara do Comércio e Indústria de Ponta Delgada (CCIPD).
- Associação Empresarial das Ilhas de São Miguel e Santa Maria (2021, março 12). Quebra do Turismo Esmaga Empresas do Turismo e a Economia – Comunicado. Câmara do Comércio e Indústria de Ponta Delgada (CCIPD).
- Araujo, W. O., & Coelho, C. J. (2009). “Análise de componentes principais (PCA)”. *University Center of Anápolis, Annapolis.*
- Baldwin, R., & Di Mauro, B. W. (2020). “Economics in the time of COVID-19: A new eBook”. *VOX CEPR Policy Portal.* 2-3.
- Bavel, J. J. V., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., ... & Willer, R. (2020). “Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response”. *Nature human behaviour.* 4(5), 460-471.
- Bengis, R. G., Leighton, F. A., Fischer, J. R., Artois, M., Morner, T., & Tate, C. M. (2004). “The role of wildlife in emerging and re-emerging zoonoses.” *Revue scientifique et technique-office international des epizooties.* 23(2), 497-512.
- Beni, M. C. (2011). “Globalização do turismo: megatendências do sector ea realidade brasileira”. Aleph.
- Beni, M. C. (2012). “Turismo: planeamento estratégico e capacidade de gestão: desenvolvimento regional, rede de produção e clusters”. *Editora Manole.*
- Burke Jr, F. M. (2006). “Globalization and disasters: Issues of public health, state capacity and political action”. *Journal of International Affairs.* 52(2), 241-265.
- Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A.. (2021). “Linha de Crédito de Apoio à Economia COVID-19 Açores”.
- Caminade, C., McIntyre, K. M., & Jones, A. E. (2019). Impact of recent and future climate change on vector-borne diseases. *Annals of the New York Academy of Sciences.* 1436(1), 157-173.
- Castanho, R. A., Couto, G., Lousada, P., Carvalho, C., & Sousa, A. (2020). “Princípios de Planeamento Estratégico e Gestão de Turismo Rural em Territórios Ultraperiféricos: O Caso de Estudo do Arquipélago dos Açores”. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação (RISTI).* (E36).

- Castanho, R. A., Couto, G., Pimentel, P., & Sousa, Á. (2021). Regional tourism strategies during the sars-cov-2 outbreak and their impacts on azores tourism businesses. *Polish Journal of Management Studies*. 24(2).
- Cássia, R. D., Cruz, A. D., Larrabure, S., Todesco, C., Rogério, H., Serra, H., & Guambe, J. J. (2021). “Turismo em tempos de COVID-19: ensaios sobre casos na Argentina, Brasil, Moçambique e Portugal”.
- Cecchetti, S. G., & Schoenholtz, K. L. (2020). “Contagion: Bank runs and COVID-19”. *Economics in the Time of COVID-19*. 77.
- Chen, S., Kuhn, M., Prettnner, K., & Bloom, D. E. (2018). “The macroeconomic burden of noncommunicable diseases in the United States: Estimates and projections”. *PloS one*. 13(11), e0206702.
- Comissão Europeia. 2019. “A política regional e as regiões ultraperiféricas”. Comissão Europeia. Link: https://ec.europa.eu/regional_policy/pt/policy/themes/outermost-regions/
- Confederação do Turismo de Portugal. (2020, janeiro 30). Estatísticas. CTP Turismo em Números.
- Conzade, R., Grant, R., Malik, M. R., Elkholy, A., Elhakim, M., Samhouri, D., & Van Kerkhove, M. D. (2018). Reported direct and indirect contact with dromedary camels among laboratory-confirmed MERS-CoV cases. *Viruses*. 10(8), 425.
- Cordesmeyer, M., & Papathanassis, A. (2011). “Safety perceptions in the cruise sector: A grounded theory approach”. In *Cruise sector challenges*. (127-146). Gabler Verlag.
- Couto, G., Castanho, R. A., Pimentel, P., Carvalho, C., Sousa, Á., & Santos, C. (2020). “The impacts of COVID-19 crisis over the tourism expectations of the Azores Archipelago residents”. *Sustainability*. 12(18), 7612.
- Couto, G., Pimentel, P., & Ponte, J. C. B. D. (2017). “Tourism development potential in an insular territory: The case of Ribeira Grande in the Azores”. *CEEApLA-A-Working Paper Series*. 1-23.
- Daniel, A., & Fernandes, G. (2020). “A Importância Económica do Turismo em Portugal e no Mundo e o Impacto Covid”.
- Dodds, R., & Butler, R. (2019). "The phenomena of overtourism: a review". *International Journal of Tourism Cities*. 5(4), 519-528.
- dos Santos Carmo, J., Pirola, N., Balthazar, J. M., Vasquez, E. L., & Leal, S. D. A. D. (2021). Editorial, v. 3, n. 2, 2020. *Science and Knowledge in Focus*. 3(2), 03-05.
- dos Reis, F. O. B., Guimarães, M. S. A., Chiacchio, A. D., & de Oliveira, N. A. (2021). “A doença em cada século: A influência do comportamento social nas principais

pandemias dos últimos 200 anos. *Desafios - Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins*. 8(1), 104-119.

- D., & Hall, C. M. (2020). "Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19". *Journal of Sustainable Tourism*. 29(1), 1-20.
- Farag, E., Sikkema, R. S., Mohamedani, A. A., De Bruin, E., Munnink, B. B. O., Chandler, F., ... & Abd Elrahman, S. H. (2019). "MERS-CoV in camels but not camel handlers, Sudan, 2015 and 2017". *Emerging infectious diseases*. 25(12), 2333.
- Fernández-Jeri, A. (2020). "El Comportamiento del Consumidor Convencional de Alimentos Durante el COVID-19, en el Perú. Special Issue of: Reflexiones sobre el coronavirus y sus impactos". *Revista Científica Monfragüe Resiliente – Scientific Journal*, 86–92.
- Fiorini, M., & LA GIOIA, A. N. T. O. N. I. O. (2021). COVID-19: "Black Swan or clumsy use?". *Journal of preventive medicine and hygiene*. 62(1), E7.
- Freire, A. (2008). Geografia geral – Enciclopédia do estudante, Santilana Constância. Link: <https://www.cursosaprendiz.com.br/transicao-demografica-e-epidemiologica/>
- Ganyani, T., Kremer, C., Chen, D., Torneri, A., Faes, C., Wallinga, J., & Hens, N. (2020). "Estimating the generation interval for coronavirus disease (COVID-19) based on symptom onset data, March 2020". *Eurosurveillance*. 25(17), 2000257.
- Governo Regional dos Açores. (2019). Açores no rumo da sustentabilidade. *GSTC - Global Sustainable Tourism Council*. Link: <https://sustainable.azores.gov.pt/2019/12/05/marta-guerreiro-anuncia-certificacao-azores-destino-turistico-sustentavel/>
- Grennan, D. (2019). What is a Pandemic?. *Jama*. 321(9), 910-910.
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). "Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for". *Tourism geographies*. 22(3), 577-598.
- Holtz, D., Zhao, M., Benzell, S. G., Cao, C. Y., Rahimian, M. A., Yang, J., & Aral, S. (2020). "Interdependence and the cost of uncoordinated responses to COVID-19". *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(33), 19837-19843.
- Instituto Nacional de Estatística, I. P. (2021). "Estatísticas do Turismo - 2020". *Instituto Nacional de Estatística*. ISSN 0377-2306
- Instituto Nacional de Estatística (2020). Estatísticas do turismo. "Pandemia além de afetar os níveis da atividade turística alterou também a sua sazonalidade". Portal do INE. Link: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_tema&xpid=INE&tema_cod=1713
- IPDT Turismo Consultoria. "Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores". (2020). *IPDT Turismo Consultoria*. Link: <https://www.ipdt.pt/projetos/plano-estrategico-e-de-marketing-do-turismo-azores/>

- Jauregui González-Guija, I. (2021). “A pandemia da Covid-19 como possível responsável pela mudança do paradigma do turismo: um estudo exploratório do mercado espanhol”. (Master's thesis).
- Kalil, I., & Santini, R. M. (2020). Coronavírus: Pandemia, infodemia e política. Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo.
- Lin, C. Y., Broström, A., Griffiths, M. D., & Pakpour, A. H. (2020). “Investigating mediated effects of fear of COVID-19 and COVID-19 misunderstanding in the association between problematic social media use, psychological distress, and insomnia”. *Internet interventions*. 21, 100345.
- Luporini, R. L., Joice, M. D. A., Kubota, L. T., Martin, A. C. B. M., Cominetti, M. R., de Freitas Anibal, F., & Pott-Junior, H. (2021). IL-6 and IL-10 are associated with disease severity and higher comorbidity in adults with COVID-19. *Cytokine*, 143, 155507.
- Mallapaty, S. (2020). “What the cruise-ship outbreaks reveal about COVID-19”. *Nature*, 580(7801), 18-19.
- Masters, P. S., & Perlman, S. (2013). Coronaviridae. *Fields virology*, 1, 825-858.
- Mazzucato, M., & Kattel, R. (2020). “COVID-19 and public-sector capacity”. *Oxford Review of Economic Policy*, 36(Supplement_1). S256-S269.
- McKibbin, W. J., & Fernando, R. (2020). Global macroeconomic scenarios of the COVID-19 pandemic.
- McKibbin, W., & Fernando, R. (2020). 3 The economic impact of COVID-19. *Economics in the Time of COVID-19*, 45.
- Mecca, M. S., & Gedoz, M. G. D. A. (2020). “Covid-19: reflexos no turismo”. *Rosa dos Ventos*, 12(3), 1-5.
- Moniz, A. I. A. (2006). “A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão: o caso dos Açores”.
- Moniz, F. C. (2018). “A percepção dos stakeholders sobre o desenvolvimento turístico: o caso da Ilha de São Miguel”. (Doctoral dissertation).
- Netto, R. G. F., & do Nascimento Corrêa, J. W. (2020). “Epidemiologia do surto de doença por coronavírus (COVID-19)”. *Desafios-Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins*. 7(Especial-3), 18-25.
- Nickol, M. E., & Kindrachuk, J. (2019). A year of terror and a century of reflection: perspectives on the great influenza pandemic of 1918–1919. *BMC infectious diseases*. 19(1), 1-10.
- Organização Mundial do Turismo (OMT). (2021). “Glossary of tourism terms”. Link: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

- Observatório do Turismo dos Açores (OTA). (2021). “Acompanhamento do impacto da pandemia. Empresas turísticas regionais”. Link: <https://otacores.com/inquerito/o-impacto-da-Covid-19-nas-empresas-turisticas/>
- Observatório do Turismo dos Açores (OTA). (2021). “Impactos da pandemia nos indicadores do Desempenho Turístico. Comparação com o ano de 2019”. Link: <https://otacores.com/Covid-19-evolucao-e-impactos/>
- Prideaux, B., Thompson, M., & Pabel, A. (2020). “Lessons from COVID-19 can prepare global tourism for the economic transformation needed to combat climate change”. *Tourism Geographies*. 22(3), 667-678.
- Tribunal de Contas Secção Regional dos Açores. (2021). COVID-19 – “Acompanhamento do programa de apoio aos empresários em nome individual promovido pelo Governo Regional dos Açores”. *Secção Regional dos Açores do Tribunal de Contas*. Relatório de auditoria n.º 04/2021 – FS/SRATC.
- Turismo de Portugal (2020). “Visão Geral”. Link: http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx
- Ramírez-Silva, J.P. (2020). “Una óptica sustentable del turismo post Covid-19. Special Issue of: Reflexiones sobre el coronavirus y sus impactos”. *Revista Científica Monfragüe Resiliente Scientific Journal*. 104-112. ISSN:234-5457.
- Ranasinghe, R., & Damunupola, A., & Wijesundara, S., & Karunarathna, C., & Nawarathna, D., & Gamage, S., & Ranaweera, A., Ali, A. (2020). “Tourism after Corona: Impacts of Covid 19 Pandemic and Way Forward for Tourism, Hotel and Mice Industry in Sri Lanka”. SSRN-3587170.
- Roubini, N. (2020). “The coming greater depression of the 2020s”. *Project syndicate*, 28.
- Santos, J. G., & Cândido, G. A. (2015). “Geração e manejo dos resíduos sólidos resultantes das atividades turísticas de Porto de Galinhas-PE”. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 9(1), 40-58.
- Santos, R. (2013). “O regresso dos emigrantes portugueses e o desenvolvimento do turismo em Portugal”. (Doctoral dissertation, Tese de Doutoramento, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo, Universidade de Aveiro).
- Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública. (2021). “Governo Regional dos Açores abre candidaturas ao Programa de Manutenção do Emprego II”. 14 de janeiro de 2021.
- Senhoras, E. M. (2020). Coronavírus e o papel das pandemias na história humana. *Boletim de conjuntura (BOCA)*. 1(1), 29-32.
- Seto, W. H., Tsang, D., Yung, R. W. H., Ching, T. Y., Ng, T. K., Ho, M., ... & Advisors of Expert SARS group of Hospital Authority. (2003). “Effectiveness of precautions

against droplets and contact in prevention of nosocomial transmission of severe acute respiratory syndrome (SARS)". *The lancet*. 361(9368), 1519-1520.

Song, F., Shi, N., Shan, F., Zhang, Z., Shen, J., Lu, H., ... & Shi, Y. (2020). Emerging 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) pneumonia. *Radiology*, 295(1), 210-217.

Wang, M., Yan, M., Xu, H., Liang, W., Kan, B., Zheng, B., ... & Xu, J. (2005). SARS-CoV infection in a restaurant from palm civet. *Emerging infectious diseases*. 11(12), 1860.

Wiersinga, W. J., Rhodes, A., Cheng, A. C., Peacock, S. J., & Prescott, H. C. (2020). "Pathophysiology, transmission, diagnosis, and treatment of coronavirus disease 2019 (COVID-19): a review". *Jama*. 324(8), 782-793.

World Health Organization. (2022). "WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard". Link: <https://covid19.who.int/>

World Health Organization. (2003). WHO issues consensus document on the epidemiology of SARS. *Weekly Epidemiological Record-Relevé épidémiologique hebdomadaire*. 78(43), 373-375.

World Health Organization. (2020). Middle East respiratory syndrome coronavirus (MERS-CoV). Link: https://www.who.int/health-topics/middle-east-respiratory-syndrome-coronavirus-mers#tab=tab_1

Wren-Lewis, S. (2018). "The lies we were told: Politics, economics, austerity and Brexit". *Policy Press*.

Wright, R. (2018). "On the future of macroeconomics: a New Monetarist perspective". *Oxford Review of Economic Policy*. 34(1-2), 107-131.

Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). "The spread of true and false news online". *Science*. 359(6380), 1146-1151.

Xin, M., Luo, S., She, R., Yu, Y., Li, L., Wang, S., ... & Lau, J. T. F. (2020). "Negative cognitive and psychological correlates of mandatory quarantine during the initial COVID-19 outbreak in China". *American Psychologist*. 75(5), 607.

Zenker, S., & Kock, F. (2020). "The coronavirus pandemic – A critical discussion of a tourism research agenda". *Tourism Management*, 81, 0261-5177.

Zhai, Y., Sun, F., Li, X., Pang, H., Xu, X., Bartlam, M., & Rao, Z. (2005). Insights into SARS-CoV transcription and replication from the structure of the nsp7–nsp8 hexadecamer. *Nature structural & molecular biology*. 12(11), 980-986.

Zumla, A., Rustomjee, R., Ntoumi, F., Mwaba, P., Bates, M., Maeurer, M., ... & Petersen, E. (2015). "Middle East Respiratory Syndrome-need for increased vigilance and watchful surveillance for MERS-CoV in sub-Saharan Africa". *International Journal of Infectious Diseases*. 37, 77-79.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário

Covid-19 e o seu impacto no sector do turismo na Região Autónoma dos Açores (RAA)

Este questionário é desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão de Empresas da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade dos Açores.

Os dados recolhidos serão apenas utilizados para efeitos de publicações académicas que procuram abranger a temática da Covid-19 e o seu impacto no sector do turismo na Região Autónoma dos Açores (RAA).

A resposta a este questionário é anónima, e o tratamento dos dados é absolutamente confidencial. Durante o preenchimento das respostas pode, em qualquer momento, recusar a sua participação ou interromper o seu preenchimento e nenhum dado será guardado. Logo que submeta o questionário as suas respostas serão registadas de forma anónima e, por isso, deixarão de estar acessíveis.

A duração deste questionário é de aproximadamente 5 minutos.

Agradeço a sua participação. Se necessitar de mais informações ou esclarecimentos adicionais, não hesite em contactar-me através do seguinte e-mail:

Beatriz Vargas Macedo (2019101108@uac.pt)

* Required

Parte I – Covid-19 e medidas adotadas

1) Quais foram as medidas adotadas pela empresa onde desempenha funções, no sentido de se adaptar à atual situação pandémica, após as medidas impostas pelo Governo Regional? *

Mark only one oval per row.

	Não	Sim
Teletrabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reorganização das equipas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reduções salariais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encerramento temporário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encerramento definitivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manteve-se em pleno funcionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manteve-se em funcionamento parcial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Introdução de novos canais de comunicação/contacto com o cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inovação da oferta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Foi necessária uma reestruturação do número de funcionários? *

Mark only one oval.

Não

Sim

2.1) Em caso afirmativo, a que medidas recorreu a empresa? (se respondeu "Não" na questão anterior deverá passar para a questão seguinte)

Mark only one oval.

Lay-off parcial

Lay-off total

Não renovação de contrato

Despedimento

Other: _____

3) A empresa utilizou canais alternativos de contacto com os clientes? *

Mark only one oval.

Não

Sim

3.1) Em caso afirmativo, indique quais dos seguintes canais alternativos foram utilizados (se respondeu "Não" na questão anterior deverá passar para a questão seguinte):

Mark only one oval.

Vendas online

Takeaway

Entregas ao domicílio

Prestação remota de serviços

Check-in e check-out não presencial (via vídeo chamada)

Other: _____

4) Ocorrerão alterações permanentes na forma de trabalhar dentro da empresa, motivadas pela pandemia da COVID-19, a nível de cada um dos seguintes aspetos? *

Mark only one oval per row.

	Não	Sim
Uso mais intensivo do teletrabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reorganização das equipas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horários de trabalho mais flexíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diminuição do número de viagens de negócios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Qual a expectativa da empresa em relação à evolução dos postos de trabalho até ao final de 2021? *

Mark only one oval.

- Planeia diminuir os postos de trabalho
- Planeia manter os postos de trabalho
- Planeia aumentar os postos de trabalho

6) Em caso de teletrabalho, a empresa disponibilizou as ferramentas necessárias para dar continuidade ao funcionamento da empresa, tais como: *

Mark only one oval per row.

	Sim	Não
Equipamento tecnológico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação tecnológica do pessoal de serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Em caso de trabalho presencial, indique as medidas de controlo sanitário adotadas na empresa: *

Mark only one oval per row.

	Não	Sim
Máscaras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Álcool Gel ou outro desinfetante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viseiras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luvas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medição da temperatura (termómetro)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza e desinfeção dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desinfeção das superfícies e/ou produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.1) A empresa disponibilizou o material necessário para a devida proteção dos seus funcionários, tais como: *

Mark only one oval per row.

	Não	Sim
Máscaras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Álcool Gel ou outro desinfetante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viseiras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luvas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termómetro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.2) Os custos com este material tiveram um impacto significativo nos custos da empresa? *

Mark only one oval.

- Nenhum impacto
- Pouco impacto
- Algum impacto
- Muito impacto

2) Em que medida concorda que a oscilação da rentabilidade da empresa esteve diretamente relacionada com - As perturbações na cadeia de fornecimentos serem superiores? (1-Discordo totalmente, 2-Discordo, 3- Não concordo nem discordo, 3- Concordo, 5- Concordo totalmente) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

2) Em que medida concorda que a oscilação da rentabilidade da empresa esteve diretamente relacionada com - O impacto na produtividade dos colaboradores é maior? (1-Discordo totalmente, 2-Discordo, 3- Não concordo nem discordo, 3- Concordo, 5- Concordo totalmente) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

2) Em que medida concorda que a oscilação da rentabilidade da empresa esteve diretamente relacionada com - A empresa reduziu a capacidade produtiva/ redimensionou a atividade? (1-Discordo totalmente, 2-Discordo, 3- Não concordo nem discordo, 3- Concordo, 5- Concordo totalmente) *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Parte III – Apoios governamentais

1) Qual o grau de importância que atribui a cada uma das medidas apresentadas pelo Governo para a situação de liquidez das empresas, devido à pandemia da Covid-19 (1- Nada importante, 2- Pouco importante, 3-Importante, 4-Muito importante, 5- Extremamente importante): *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

2) Qual o grau de importância, para as empresas, de um possível prolongamento, reposição ou alargamento de cada uma das medidas de apoio do Governo (1- Nada importante, 2- Pouco importante, 3-Importante, 4-Muito importante, 5- Extremamente importante): *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Extremamente importante

3) Na sua opinião, as medidas de apoio às empresas na manutenção da atividade da sua empresa são: *

Mark only one oval.

- Nada importantes
- Pouco importantes
- Importantes
- Muito importantes
- Extremamente importantes
- A empresa não beneficiou de medidas de apoio desde o início da pandemia

Parte IV – Perspetivas futuras

1) Indique o seu grau de preocupação face aos seguintes cenários possíveis: *

Mark only one oval per row.

	Nada preocupante	Pouco preocupante	Preocupante	Muito preocupante	Extremamente preocupante
Um eventual agravamento adicional ou prolongamento das medidas de contenção da pandemia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redução da procura por parte dos clientes, mesmo que num contexto de controlo da situação sanitária.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Término das medidas excepcionais de apoio às empresas em 2021.

Evolução adversa da situação de liquidez/ financeira da sua empresa.

Desenvolvimentos desfavoráveis ao nível internacional com impacto nas cadeias de fornecimento.

2) Na ausência de medidas adicionais de apoio pelo Governo Regional, qual a perspetiva de continuação da atividade da empresa? *

Mark only one oval.

- 5 meses ou menos
- 6 meses a quase 1 ano
- 1 ano a 3 anos
- Superior a 3 anos

3) Qual o nível de importância que atribui relativamente à eventual adoção de cada uma das seguintes medidas, com vista à promoção do turismo nos Açores a curto e médio prazos (1-Nada preocupante, 2-Pouco preocupante, 3-Preocupante, 4-Muito preocupante, 5- Extremamente preocupante) *

Mark only one oval per row.

	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Melhorar as acessibilidades aéreas dos Açores, atraindo novas companhias aéreas regulares a operarem de e para a Região.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melhorar as acessibilidades aéreas dos Açores, atraindo novas companhias aéreas low-cost a operarem de e para a Região.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilitar a visita a todas as ilhas, melhorando a rede de transportes inter-ilhas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concentrar as ações de marketing na captação de turistas com elevado poder de compra e elevados gastos, ou seja, captando menos turistas, mas melhores turistas, os que gastam mais por	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apostar em outros produtos complementares, para além do turismo de natureza, diversificando a oferta.

Incentivar a melhoria contínua da qualidade da experiência turística do visitante, através da formação dos trabalhadores.

Privilegiar a atribuição de apoios pelo Governo Regional dirigidos à melhoria da qualidade da

oferta das empresas turísticas existentes, sobretudo as pequenas e médias empresas, incluindo o Alojamento Local.

Estimular empreendedores a abrirem novos negócios turísticos inovadores e de qualidade.

Apoiar o uso de novas tecnologias no aumento da produtividade e competitividade das empresas turísticas e do destino Açores.

Investir na formação de ativos dirigidos às novas necessidades resultantes da pandemia.

Preservar as comunidades locais, através da aplicação dos princípios da sustentabilidade.

Apoiar planos estratégicos concelhios de combate à crise atual e de definição de estratégias turísticas para o médio e longo prazos, reforçando as especificidades de cada concelho.

Parte V – Dados sociodemográficos

1) Qual o setor de atividade? *

Mark only one oval.

- Rent-a-car
- Hotelaria/ Alojamento local (AL)
- Restauração, bares e similares
- Animação turística
- Agência de viagens/Operador turístico
- Turismo em Espaço Rural
- Other: _____

2) Número de anos de atividade da empresa: *

Mark only one oval.

- 2 anos ou menos
- 3 anos a 6 anos
- 7 anos ou mais

3) Localização da empresa: *

Mark only one oval.

- Corvo
- Flores
- Faial
- Pico
- São Jorge
- Terceira
- Graciosa
- São Miguel
- Santa Maria

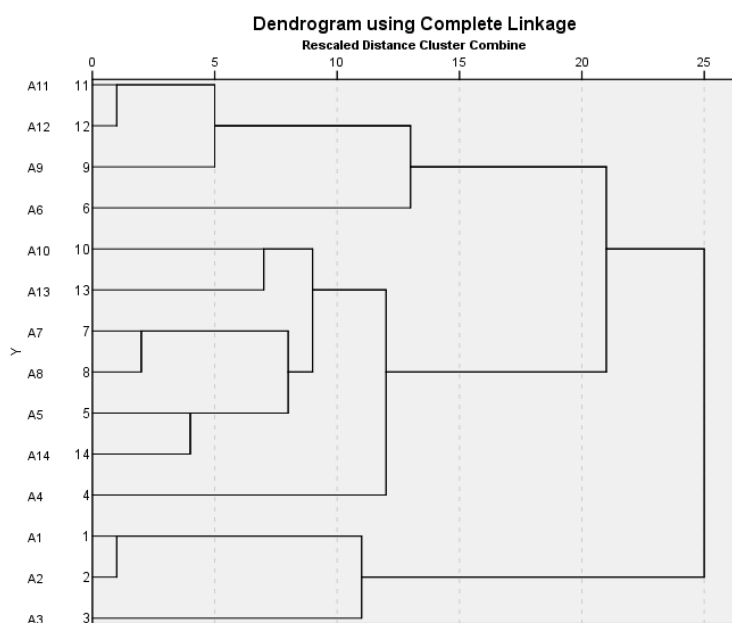
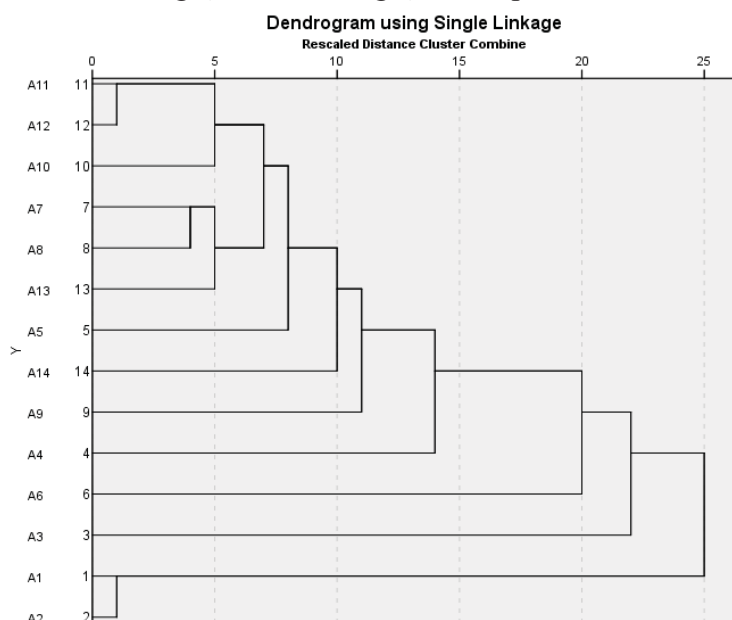
4) Dimensão da empresa: *

Mark only one oval.

- 1 a 9 trabalhadores
- 10 a 49 trabalhadores
- 50 a 249 trabalhadores
- 250 ou mais trabalhadores

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 2 – Dendrograma obtido usando o coeficiente de correlação de Spearman e os critérios da ligação única e ligação completa



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal

Um estudo empírico sobre o impacto da Covid-19 no sector do turismo nos Açores

Beatriz Vargas Macedo



DM