

O TURISMO E A HOSPITALIDADE NA PANDEMIA COVID-19 EM SANTOS (SÃO PAULO, BRASIL): ANÁLISES JORNALÍSTICAS EM ‘A TRIBUNA’

TOURISM AND HOSPITALITY DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN SANTOS (SÃO PAULO, BRAZIL): JOURNALISTIC ANALYSIS IN ‘A TRIBUNA’

Beatriz Vieira Matos¹
Giovanna Ziviani da Silva²
Alan Aparecido Guizi³

Resumo:

As relações e definições de hospitalidade e hostilidade estão cada vez mais influenciadas e adequadas na rotina de bilhões de pessoas, que estão enfrentando uma nova realidade em meio a pandemia de COVID-19. Não diferente a existência destas adaptações, o município de Santos, teve que se desdobrar para enfrentar a pandemia e os gigantescos impactos gerados ao setor turístico (fonte de grande parte da economia do município). Desta forma, foram revisadas e analisadas 84 matérias jornalísticas, através da metodologia qualitativa, adotando como objetivo geral, “constatar os impactos e influências de COVID-19 no turismo e na hospitalidade santista conforme o jornal A Tribuna, entre março de 2020 e fevereiro de 2021.” para identificação dos impactos sofridos pelo setor de turismo durante a pandemia de COVID-19, no município.

Palavras-chave: Hospitalidade; Turismo; COVID-19; Santos.

Abstract:

The relationships and definitions of hospitality and hostility are increasingly influenced and adjusted to the routine of billions of people, who are facing a new reality during the COVID-19 pandemic. Not unlike the existence of these adaptations, the municipality of Santos had to do its utmost to face the pandemic and the gigantic impacts generated in the tourism sector (source of a large part of the municipality's economy). In this way, 84 journalistic articles were reviewed and analyzed through the qualitative methodology, adopting as a general objective, "to verify the impacts and influences of COVID-19 on tourism and hospitality in Santos, according to the newspaper A Tribuna, between March 2020 and February 2021." in order to identify the impacts suffered by the tourism sector during the COVID-19 pandemic in the municipality.

Keywords: Hospitality; Tourism; COVID-19; Santos.

1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial do Turismo OMT (1994) define a atividade turística por “um conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante a viagem e permanência nos lugares fora de suas residências habituais por não mais que um ano consecutivo por lazer, negócios e outros propósitos não relacionados à uma atividade remunerada no local visitado.”

A atividade turística, desse modo, é compreendida como o deslocamento de pessoas tendo em vista o conhecimento de novos lugares e culturas permitindo ao turista a fuga de sua rotina e por consequência dos estresses que esta gera, bem como a sensação de *status*, ou a

¹ Bacharelada em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi

² Bacharelada em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi

³ Professor dos cursos de Turismo e Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi. Doutorando em Turismo pela Universidade de Aveiro (Portugal)

inserção do turista em uma determinada classe social, considerando o destino e o contexto para onde este viaja (PANOSSO NETTO, 2010, P 16).

Porém, no âmbito empresarial, tal atividade pode ser vista como “negócio do ócio”, uma vez que é fonte de renda e lucros aos núcleos receptores, concedendo empregabilidade e proveito de investimentos através dos bens e serviços ofertados aos viajantes. O turismo ainda pode implicar na ampliação de estratégias de marketing, sendo grande gerador de impactos (podendo muitas vezes serem positivos ou até mesmo negativos) nas localidades receptoras de visitantes (PANOSSO NETTO, 2010, P 16).

Já sob o ponto de vista acadêmico-científico, o turismo implica no estudo interdisciplinar interligando-se às questões ambientais e físicas, políticas, sociais, econômicas, culturais, entre outras, o que permite a análise de dados em busca de compreensões diversas e análises de tendências de seu desenvolvimento, preparando, então, a evolução dos próprios destinos e da atividade (PANOSSO NETTO, 2010, P 16).

Neste estudo, utiliza-se a combinação dos construtos hospitalidade e hostilidade ao turismo, já que a hospitalidade se trata de um princípio ético presente em todas os momentos de sociabilidade humana através de ações genuínas capazes de estabelecer vínculos recíprocos e solidários, por atributos que se classificam desde básicos até inesperados. Por outro lado, a hostilidade se trata do processo inverso, se tratando de reações agressivas ou de negações a forma de tratamento com o visitante, o que se busca compreender sob o prisma das relações com o turismo e com os turistas, durante o período da pandemia de COVID-19 instalada no Brasil a partir do ano de 2020 (CAMARGO, 2004).

Esta pesquisa de características qualitativas, foi desenvolvida elegendo a cidade de Santos como objeto de estudo, já que esta cidade foi destino de muitos paulistanos, bem como de cidadãos de outros municípios próximos, dada a sua distância permitindo viagens feitas utilizando automóveis durante o período de pandemia, ocasionando um considerável fluxo de usuários em suas praias, cujo detalhamento é apresentado na seção de apresentação sobre a cidade e de metodologia de estudo.

Para tanto, o presente estudo possui como objetivo geral, ‘constatar os impactos ou influências de COVID-19 no turismo e na hospitalidade santista conforme o jornal A Tribuna, entre março de 2020 e fevereiro de 2021’, e busca responder à seguinte questão de investigação: Quais impactos ou influências a pandemia de COVID-19 trouxe ao turismo e à hospitalidade santista, conforme publicações em A Tribuna, no período de Março de 2020 a Fevereiro 2021? Como objetivos específicos, portanto, foram definidos os seguintes pontos:

- a) Compreender os conceitos de hospitalidade, inospitalidade e hostilidade;
- b) Analisar os conceitos de turismo e de turismo em áreas urbanas;
- c) Desenvolver análise jornalística para compreender as ações de *stakeholders* do (e em relação ao) turismo tomadas em Santos, ao longo de 1 ano (de março de 2020 até fevereiro de 2021).

A seguir, em fundamentação teórica, apresenta-se os conceitos de ‘hospitalidade e hostilidade’ e de ‘turismo e efeitos da pandemia COVID-19’, além de uma seção sobre a cidade de Santos. Em metodologia, apresenta-se o procedimento de pesquisa e análise de resultados e, ao final, os resultados de pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Hospitalidade, inospitalidade e hostilidade

A hospitalidade encontra-se presente na história do homem desde seus primórdios, porém, ao passo em que a humanidade evoluía, a percepção e noção da necessidade (ou de falta) dela, se modificava.

Desde os primórdios da humanidade, quando o homem se assentou e se utilizou do espaço para a produção e reprodução de sua vida, passa-se a ver necessidade da classificação do desconhecido, ou daqueles que não fazem parte de sua comunidade, como o estranho ou o estrangeiro. Nesse sentido, há na hospitalidade os princípios morais ou rituais de aceitação e da transformação do estrangeiro em amigo ou em *hospes* incorporando-o à comunidade. Ou o processo contrário, quando esse acolhimento não se faz possível por conta da não-aceitação ou da negação, transformando-o em inimigo ou *hostis* (BENVENISTE, 1975; CAMARGO, 2004)

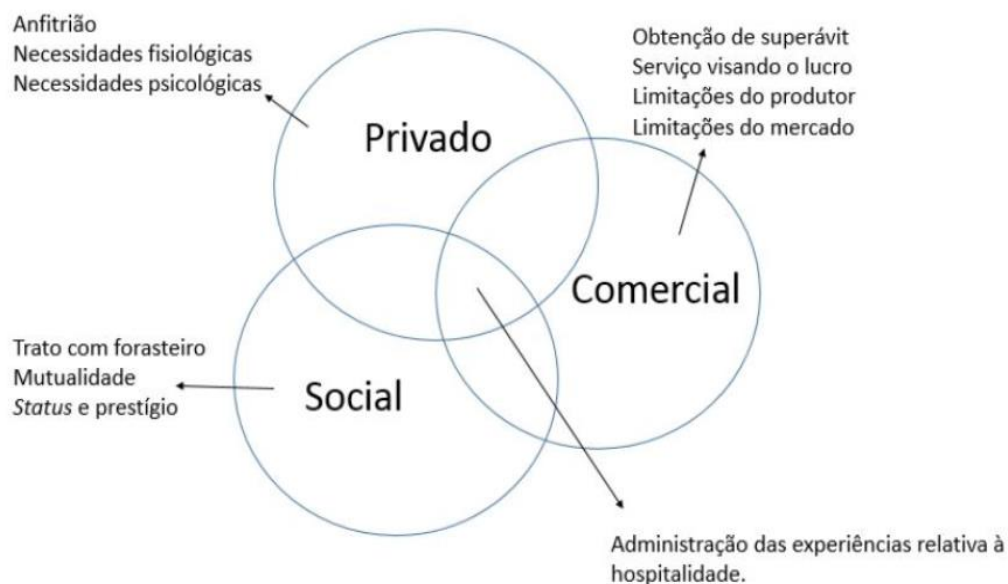
Na Modernidade, tornou-se indispensável nas cidades as regras da civilidade e da urbanidade, tratando sobre como se portar diante de diversos momentos e locais distintos. Bem como de qual maneira aqueles que não eram residentes das cidades, como imigrantes e turistas, deveriam se adaptar, buscando-se estabelecer o bom convívio e relacionamento com seus anfitriões, por meio de protocolos de etiqueta, vestimentas, entre outros, tal como evidenciado por Camargo (2021, p.4):

Este conjunto de regras é aqui chamado de urbanidade, a forma que a hospitalidade assumiu no advento da cidade moderna. Urbanidade, etiqueta, civilidade são termos quase semelhantes examinados nessa perspectiva. (...) Dessa forma, surge uma hospitalidade encenada, em especial no acolhimento ao grande público. Criam-se

protocolos para o bom atendimento, traduzido em gestos, frases, posturas e no hoje abominado riso comercial.

Ao passo que a humanidade evolui e novas possibilidades, contextos e momentos de relacionamentos sociais se apresentam, dadas as facilidades para viagens com a própria evolução dos meios de transportes, de comunicação e a própria compreensão e desenvolvimento do turismo mundial, a hospitalidade passa também a ser característica da qualidade em serviços, apoiando-se sob a ótica de Lashley (2000) em domínios de hospitalidade, conforme a figura 1 a seguir.

Figura 1: Domínios de hospitalidade



Fonte: Lashley, 2000

Mesmo que a hospitalidade seja ainda um princípio ético de relacionamento humano, percebe-se que os contextos e espaços onde ela se desenvolve envolve regras e costumes que precisam ser reconhecidos e respeitados, como as regras domésticas e familiares em hospitalidade privada/doméstica, ou as regras culturais e de civilidade na hospitalidade social e os princípios da qualidade em serviços e bom relacionamento entre colaborador/anfitrião e cliente/visitante na hospitalidade de domínio comercial (LASHEY, 2000).

A perenidade da hospitalidade nos diversos momentos e contextos do relacionamento humano, leva também aos estudos da motivação para a hospitalidade, sendo tratada pelo mesmo autor por meio do *continuum* a seguir, apresentado neste estudo em tópicos, de modo que se compreenda os seus significados, sendo eles (LASHLEY, 2015):

- Hospitalidade de motivação oculta: que envolve um interesse qualquer;
- Hospitalidade restritiva: típica de antigos reis, motivada pelo medo em relação ao estranho;
- Hospitalidade comercial: que envolve uma transação financeira, podendo ou não se tratar da verdadeira hospitalidade: se vender hospitalidade é um problema, há pessoas que investem em negócios que envolvem a verdadeira hospitalidade;
- Hospitalidade recíproca: oferecida dentro de contextos em que os anfitriões se tornam hóspedes e os hóspedes se tornam anfitriões, continuamente;
- Hospitalidade redistributiva: caritativa, oferecida sem expectativa imediata de retorno, reembolso ou reciprocidade;
- Hospitalidade altruísta: a oferta da hospitalidade como um ato de generosidade e de benevolência ou de dar prazer aos outros.

Vale destacar que, as motivações de hospitalidade apresentadas em Lashley (2015) tratam de forma exclusiva o ponto de vista do anfitrião, sendo insuficiente a descrição sob o prisma daquele que é recebido, uma vez que a hospitalidade necessita ser percebida por todos os envolvidos, já que há uma influência mútua sobre comportamentos e atitudes daqueles que a compartilham. Sendo assim, se uma das partes interagir de maneira malsucedida ou negativa, ou contrária às boas práticas da hospitalidade, essa pode ser transformada em inospitalidade (onde há o desinteresse em interagir) ou em hostilidade (implicando na rejeição ao outro).

Para os casos em que a interação resulta em ignorância e atitudes de reclusão, percebe-se que, tanto para o anfitrião quanto para o visitante, o interlocutor é ignorado ou não reconhecido. Nesse contexto, “ignorar o outro não é um ato violento em si, mas demonstra inamistosidade, desejo de não estabelecer contato com o outro ou, pior, traz uma agenda secreta.” (CAMARGO, 2021, p.6), definem-se como atos de inospitalidade.

Já a hostilidade anteriormente citada, de acordo com Camargo (2021, p.6), é definida como:

[...] o resultado de ações agressivas que levam ao esgarçamento das relações humanas. A hostilidade não é resultado apenas do descumprimento das leis da hospitalidade. Ela tem inúmeras fontes. Mas não há dúvidas de que as mazelas registradas nos encontros interpessoais constituem grande parte do universo da hostilidade humana.

Situações de hostilidade são aquelas onde uma das partes envolvidas (se não, ambas para alguns casos), trata o outro de forma agressiva, com raiva, violenta ou até mesmo de maneira brutal. São em ocasiões em que, seja o anfitrião ou o visitante, se trata o outro com

antipatia, de forma ofensiva ou mal-humorada. Conforme exemplificado por Camargo (2021, p.8):

Isto vale para o estranho que nos aborda na rua e nem consideramos seu pedido, seja por motivo de pressa, de medo ou de preconceito. Vale para o indivíduo que nos aborda altas horas da noite em nossa casa ou ao indivíduo que procura um hotel e ouve que só pode ficar se pagar o preço estabelecido etc. Abre caminho para a hostilidade.

Contextualizando esse tema para o período de pandemia de COVID-19, por conta das incertezas e dos medos sociais com relação ao contágio e transmissão do vírus, percebe-se que as necessidades do resguardo, do distanciamento social e dos demais cuidados com a saúde envolvendo, entre outras medidas, o fechamento de empreendimentos comerciais, o congelamento da atividade turística e o conseqüentemente fechamento ou diminuição da capacidade de hotéis, restaurantes, atrativos turísticos e outros, bem como outros aspectos e conflitos devido as incertezas socioeconômicas, polarização política etc., trouxeram momentos de exclusão e de agressividade em momentos de relacionamento interpessoal. Já que, como citado por Ferreira, et al. (2020) “O COVID-19 infunde-se como aquele hóspede que, ao sair, deixa marcas inapagáveis, as muitas marcas por onde passou.”, conforme será explorado ao decorrer deste capítulo.

2.2 A pandemia de COVID-19 e reflexões acerca da hospitalidade

De acordo com o Ministério da Saúde (s/d) “os primeiros coronavírus humanos foram identificados em meados da década de 1960. A maioria das pessoas se infectam com os coronavírus comuns ao longo da vida”. Entretanto, o primeiro caso da variante do vírus que iniciou a pandemia mundial, foi identificado na China em dezembro de 2019, em fevereiro de 2020, não respeitando fronteiras e alastrando-se para mais sete países, além da China.

No Brasil, em 04 de fevereiro de 2020, o presidente Jair Bolsonaro decretou estado de emergência em saúde pública para prevenção à chegada do supracitado vírus. Todavia, o primeiro caso confirmado em território nacional, ocorreu em 26 de fevereiro de 2020, quando um homem de 61 anos deu entrada no Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo, marcando o início da pandemia no Brasil.

Desse modo, o momento de enfrentamento de COVID-19 fez desse tema um dos mais presentes em todos os meios de comunicação, afinal, vidas foram alteradas e consideravelmente afetadas pela presença deste, exigindo de todos rotinas que envolvam cuidados o que, conseqüentemente, impactou os modelos de relações sociais existentes, onde se buscou

estabelecer compreensões, tendo em vista a teoria de hospitalidade. Ferreira et al. (2020) relatou que, “como parasita, invadiu não só os corpos físicos, mas igualmente alterou formas de pensar, de agir e até de sentir de pessoas e de nações inteiras.”.

A hospitalidade, conforme já definido, é autêntica e despertada pelo melhor que há no ser humano: a intenção de fazer o bem. Neste contexto observam-se ações de apoio àqueles mais necessitados, sendo possível identificar atos de hospitalidade, tal como apresentada por Alcantara (2021), no jornal A Tribuna cujo título, “Associação Comercial de Santos (ACS) arrecada cestas básicas para famílias carentes”, trata de treze empresas da região já fizeram suas doações, totalizando cerca de mil cestas.

Por outro lado, a forma de evitar o contágio é por meio do isolamento social e, para que isso ocorra, a Organização Mundial da Saúde (OMS, s/d) recomenda que governos tomem providências de forma a garantir tal objetivo. Tal como ocorre na baixada santista, por meio de cuidados para garantir que apenas pessoas que vivam ou trabalham na região entrem nas cidades, sendo necessária a apresentação de documentos que comprovem. Tais cuidados e necessidades geram casos de rejeição quanto ao contato com os turistas na região, possibilitando a inospitalidade ou a hostilidade em alguns casos (CAMARGO, 2021)

Desta forma, tornou-se necessário no cotidiano das pessoas, a busca pelo equilíbrio da hospitalidade. Visto que o ato de se tornar recluso não é visto como uma inospitalidade ou hostilidade em si, mas uma necessidade tendo em vista combater o vírus. Levando a repensar costumes brasileiros ligados ao “toque”, e dos demais tratos que envolvam o abraço, o aperto de mão e outros, que são entendidos como gestos que exprimem hospitalidade, e que são evitados por conta da circulação do coronavírus.

Nesse contexto, resta a esperança do retorno aos costumes anteriores à pandemia, assim que a segurança sanitária estiver garantida, por meio das respostas da ciência ao vírus, de modo que a hospitalidade possa ser novamente percebida por meio de seus antigos gestos simbólicos, que exprimem o acolhimento e a receptividade ao outro, em especial em contextos turísticos urbanos, onde o visitante necessita de uma boa recepção de seus anfitriões, para que sua experiência seja de fato marcante e segura, cuja temática é tratada na seção a seguir.

2.3 Turismo urbano em Santos

Conforme citado anteriormente, o turismo tornou-se um fenômeno com uma definição complexa, segundo Panosso Netto & Nechar (2016, p. 15), os próprios temas de conhecimento

em turismo são deficitários, com conceitos indefinidos e conhecimento produzido fragmentado, carregando o preconceito de autores de outros campos de estudo o que gera a fraqueza na sustentação de argumentos e a desvalorização histórica do conhecimento em turismo.

Desta maneira, tendo como base as conceituações aceitas por organismos internacionais como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e a Organização Mundial do Turismo (OMT), entende-se como turismo, o ato executado por pessoas que viajam para destinos não rotineiros, por um período menor do que um ano consecutivo. Desde que essa viagem seja para lazer, negócios ou outros fins que não incluem o exercício de uma atividade remunerada no local visitado (VANHOVE, 2016, p. 953).

Por sua vez, as visitas turísticas assumem características diversas, ao passo que se desenvolvem tendo como base as segmentações e os espaços onde essa acontece o que, segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, s/d), são estabelecidas a partir dos elementos de identidade da oferta e das características e variáveis da demanda (Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil, p. 3).

A partir da oferta, a segmentação define tipos de turismo cuja identidade pode ser conferida pela existência, em um território, de:

- Atividades, práticas e tradições (agropecuária, pesca, esporte, manifestações culturais, manifestações de fé);
- Aspectos e características (geográficas, históricas, arquitetônicas, urbanísticas, sociais);
- Determinados serviços e infraestrutura (de saúde, de educação, de eventos, de hospedagem, de lazer).

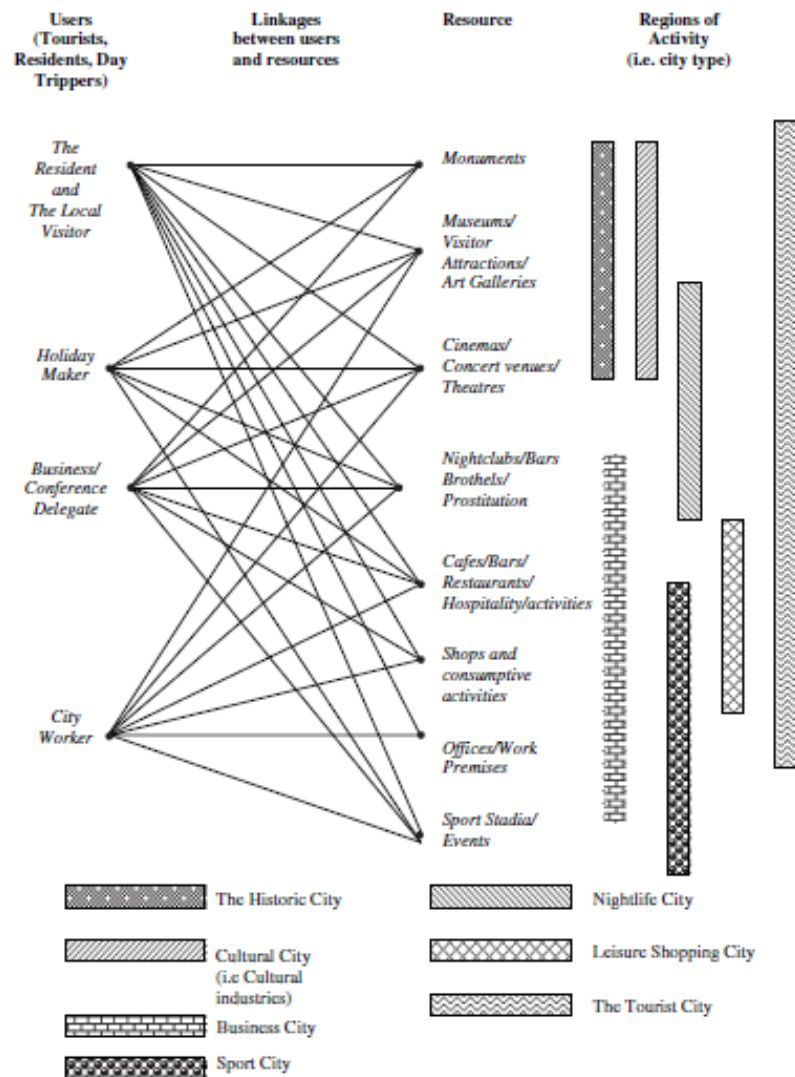
Dentre as segmentações baseadas na oferta, a cidade se trata do principal espaço onde a atividade turística se desenvolve, haja vista as infraestruturas disponíveis para o desenvolvimento da mesma, conforme em Hayllar et al (2008, p. 6), onde atestam que áreas urbanas oferecem estágios sociais, culturais, físicos e estéticos sobre qual a atividade turística pode ser realizada.

Compreende-se o turismo urbano como a atividade turística relativa ou praticada em cidades ou áreas urbanísticas, em equipamentos diversos tais como centros culturais, em eventos e atrativos culturais ou históricos, entre outros equipamentos relacionados aos negócios, de cuidados com a saúde e outros.

Contudo, o turismo em cidades é caracterizado por sua concentração dentro de um território urbano, já que essa atividade decorre em um espaço diminuto e com fronteiras bem

delimitadas, que se classificam como áreas funcionais turísticas (do inglês, *precinct*), e não de igual forma e proporção por todo um território municipal, onde há encontros não apenas entre turistas, mas com a própria população local em seus diversos contextos cotidianos (HAYLLAR et al, 2008; ASHWORTH; PAGE, 2011).

Figura 2: Áreas nas cidades turísticas

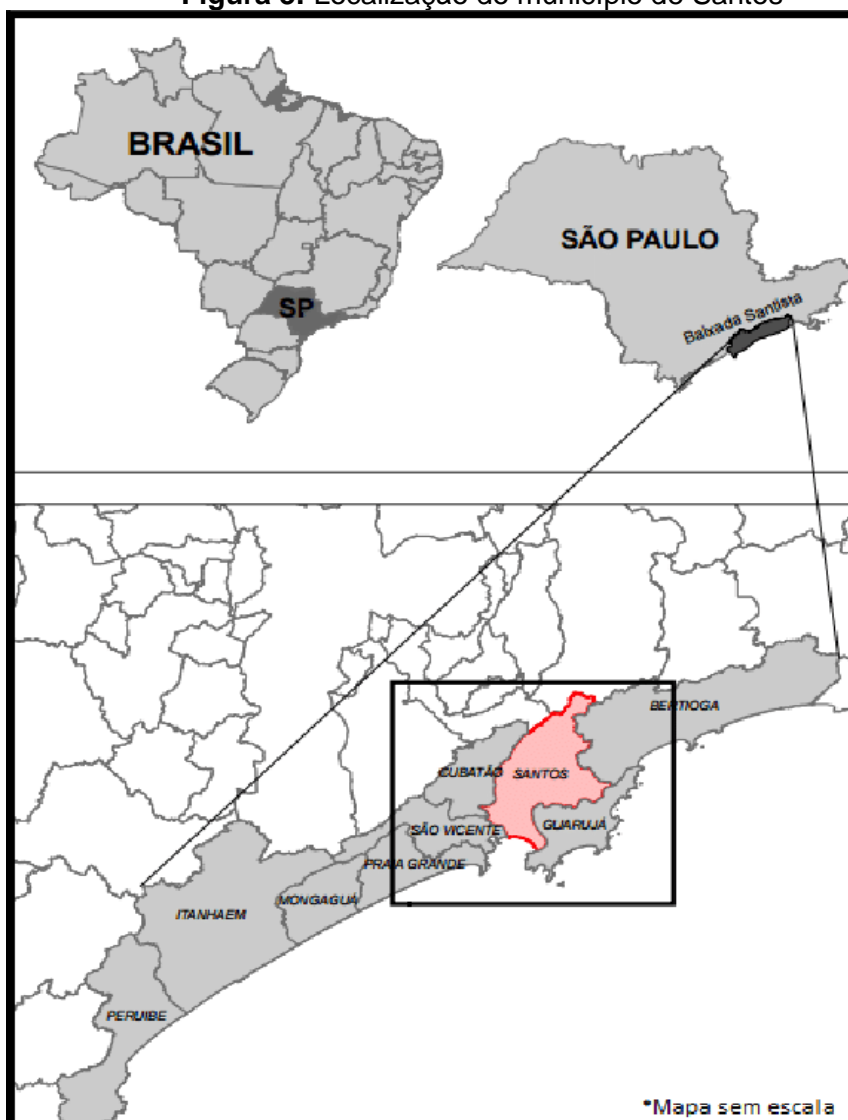


Fonte: Ashworth e Page (2011)

Neste mesmo espaço, é de se destacar também a grande possibilidade de contato entre turistas, população local e outros frequentadores que se traduzem em possibilidades de relacionamentos diversos pautados em hospitalidade, inospitalidade ou em hostilidades, quando se trata das relações ocorridas baseadas nos princípios éticos da convivência e do acolhimento, na frieza e no distanciamento ou na agressividade respectivamente (CAMARGO, 2004; CAMARGO, 2021).

A complexidade do Turismo Urbano está exemplificada na Cidade de Santos, a maior cidade do litoral de São Paulo, Brasil, com a principal atividade econômica gerada pelo porto e pelo turismo. Com 432.957 pessoas (IBGE, 2018) e 150 km² de área preservada, sete quilômetros de praias e 13 quilômetros de cais o Eco Turismo têm movimentado grande parte do turismo local, assim como o Turismo de Negócios, que apesar de não tão comum quanto o Sol e Praia, também cresce de forma acelerada no município e já é responsável pela maior parte da movimentação na cidade, de acordo com a Prefeitura de Santos (2021).

Figura 3: Localização do município de Santos



Fonte: Disponível em: <http://arquivos.ambiente.sp.gov.br/cpla/2011/05/130327_ZEE-BS_Santos.pdf> Acesso em 12/05/2021

O anteriormente definido turismo urbano ocorre no município por possuir dezenas de atrativos como o Palácio José Bonifácio, onde funciona a Prefeitura, a Bolsa Oficial do Café –

marca de um período de economia pujante, no início do século XX, Santuário do Valongo, Catedral, Monte Serrat, Estação Ferroviária do Valongo e o Museu Pelé, além do Terminal de Passageiros Giusfredo Santini, o mais movimentado do Brasil.

3 METODOLOGIA

Diante dos conceitos tratados, o presente estudo de característica qualitativa buscou desenvolver análise e reflexão acerca dos momentos anteriores à declaração da pandemia no Brasil e os impactos durante a circulação do vírus causador de COVID-19, cujo objetivo geral foi ‘constatar os impactos e influências de COVID-19 no turismo e na hospitalidade santista conforme o jornal A Tribuna, entre março de 2020 e fevereiro de 2021’. Uma vez estabelecido o objetivo geral de estudo, estabelece-se também a questão de investigação, sendo ela: Quais impactos ou influências a pandemia de COVID-19 trouxe ao turismo e à hospitalidade santista, conforme publicações em A Tribuna, no período de março de 2020 a fevereiro 2021?

Como objetivos específicos, portanto, foram definidos os seguintes pontos:

- d) Compreender os conceitos de hospitalidade, inospitalidade e hostilidade;
- e) Analisar os conceitos de turismo e de turismo em áreas urbanas;
- f) Desenvolver análise jornalística para compreender as ações de *stakeholders* do (e em relação ao) turismo tomadas em Santos, ao longo de 1 ano (de março de 2020 até fevereiro de 2021).

Desse modo, foram coletadas um total de 148 matérias que possuíam como palavras-chave os termos “turismo; pandemia; Santos”. Do total de textos jornalísticos selecionados, 64 foram excluídos a fim de direcionar o estudo ao setor turístico apenas. Totalizando 84 textos avaliados neste estudo.

Nestas publicações, foram encontradas atualizações a respeito de movimentação financeira, notícias sobre políticas públicas, novidades sobre eventos, hospedagens, atrações e atividades turísticas, além de informações sobre o lockdown e as possíveis retomadas de atividades na cidade. Para que se possa melhor compreender as temáticas e impactos trazidos pela pandemia ao contexto turístico santista, foram estabelecidas as categorias de análise a seguir, tendo como base as matérias coletadas:

Quadro: Relação de categorias e quantidade de notícias coletadas

Categorias	Notícias coletadas
Retomada de atividades	26
Lock-down/Quarentena	18
Movimentação financeira	9
Políticas Públicas	9
Questões sanitárias	8
Centro de atividades turísticas	3
Eventos	2
Hospedagem	2
Empreendedorismo	2
Atrações turísticas	2
Beneficente	1
Ciclistico	1
Selo turismo	1
TOTAL	84

Fonte: Os autores, 2021

As categorias serão analisadas na seção a seguir, juntamente às descrições e reflexões acerca das temáticas encontradas por meio das coletas jornalísticas, tendo como base a teoria da hospitalidade e os princípios do relacionamento humano nos três domínios de relacionamento conforme Lashley (2000).

4 RESULTADOS

4.1 Retomada de Atividades

O tema Retomada de Atividades foi o que mais possuiu publicações, contabilizando 26 matérias. Tendo isso, foi identificado que em grande parte destas, cruzeiros e a atividade portuária foi citada com certa frequência, visto que a cidade de Santos é uma cidade portuária e estas matérias envolviam os cruzeiros que atracavam no município. Planejando a retomada da movimentação do porto, a Anvisa previu retorno em setembro de 2020, porém estaria prematuramente planejando o mesmo, sem ao menos imaginar que o assunto de retomada portuária seria publicado por mais 3 vezes no jornal, em meses diferentes, citando inclusive

prejuízos financeiros, em fevereiro/2021, sobre a inconveniente lesão financeira de mais de R\$1 bilhão, mencionado pela empresa Concais.

Outras matérias publicadas, mencionaram o setor de hospedagens, eventos e atrações turísticas, publicadas entre os meses de julho e outubro de 2020, levantando planejamentos e avaliação de recuperação das atividades no período de férias escolares, feriados, e inclusive sobre como seria o Réveillon na cidade, que atrai milhares de turistas nestes períodos sazonais.

4.2 Lockdown/Quarentena

Foram encontradas 18 publicações a respeito das paralizações de atividades e restrições de lockdown nos mais variados setores turísticos da cidade.

Cancelamento das atividades do carnaval de 2020, o fechamento das praias no ano novo, as cortinas do Teatro Coliseu que permanecem fechadas ainda em janeiro de 2021, foram alguns dos assuntos levantados no setor de eventos e nos espetáculos do município. Além da procura baixíssima de hospedagens pelo qual o setor hoteleiro passou e o cancelamento das frotas da empresa Costa, atracarem no porto de Santos, em setembro de 2020.

Uma das ações tomadas pela prefeitura e o governo estadual, foram as barreiras sanitárias criadas nas estradas que levavam ao município para restringir a movimentação de turistas na cidade para que o menor fluxo de turistas ocorresse.

4.3 Movimentação Financeira e Políticas Públicas

Para a categoria de Movimentação Financeira, foram identificadas 9 matérias que explanavam sobre como a economia santista poderia levar dois anos para se recuperar após pandemia (em abril de 2020), e sobre a Deputada Rosana Valle ter solicitado ao governo do estado uma antecipação do DADETUR, para aquecer as ações de apoio ao setor turístico a fim de alavancar a economia. Além disso, em outubro de 2020, a baixada santista recebeu R\$8,4 milhões para o fomento turístico, através de ação do Ministério do Turismo, que possuiu como intuito apoiar a retomada de destinos turísticos brasileiros.

A respeito de Políticas Públicas, também foram categorizadas 9 publicações jornalísticas. Dentre estas há informações sobre como a Secretaria de Turismo prorrogou convênios a fim de atender obras estruturais no município em abril de 2020, sobre a Embratur ter desenvolvido ações de apoio ao setor turístico da Baixada Santista e Vale do Ribeira em

julho de 2020, entre outras questões políticas que foram planejadas e desenvolvidas focando no desenvolvimento da cidade.

4.4 Questões Sanitárias

A respeito de Questões Sanitárias foram identificadas ao todo 8 matérias, onde o jornal publicou em agosto de 2020, sobre as novas exigências que foram tomadas pelos hotéis em Santos, além das publicações explanando sobre as barreiras sanitárias em dezembro e janeiro de 2020, a fim de controlar o fluxo de turistas e visitantes no município.

4.5 Centro de Atividades Turísticas e Atrações Turísticas

O centro de atividades turísticas da cidade de Santos, ou o novo *Santos Convention Center*, foi um destaque dentre as publicações, foram analisadas 3 notícias que indicaram que o local promete ser uma grande atração na cidade em um período pós pandemia, tendo em vista que, desde sua inauguração, eventos e convenções ainda são considerados de grande risco.

Mediante às consequências geradas pela COVID-19 ao setor turístico, foram analisadas 2 publicações que revelaram que prefeitura teve que tomar algumas providências para que o setor não se prejudicasse tanto, desta forma, autorizou que o *Santos Convention Center* fosse isento do IPTU, entretanto, algumas outras atrações como o Mercado Municipal de Santos, ainda precisam e aguardam a movimentação por parte da Prefeitura para seu benefício, para que, em um processo de retomada das atividades turísticas, possa retornar à ser um local de grande fluxo turístico.

4.6 Eventos e Hospedagens

Apesar de muito afetado, o setor de eventos da cidade não parou totalmente, as 2 notícias demonstraram que mesmo durante a crise do vírus, algumas comemorações como o Dia Mundial do Turismo e a comemoração do aniversário de meio século da FeirArte do Boqueirão aconteceram seguindo todas as orientações de prevenção da COVID-19.

Já as hospedagens, de acordo com as 2 publicações referente à esta segmentação, trabalhou firmemente para se manter, com ampliações de capacidade de funcionamento ainda em agosto de 2020, onde a pandemia estava em altos níveis de contaminação e, de acordo com

infectologistas, a flexibilização, não só nos meios de hospedagens, foi responsável pelos números terem voltado a subir na região.

4.7 Empreendedorismo

Ao analisar as 2 matérias sobre empreendedorismos, foi identificado que muitos empreendedores locais dependem da movimentação turística para se manter, desta forma, alguns trabalhadores da baixada receberam pacotes emergenciais para manter o seu sustento e recorreram à novos métodos de venda, como o *e-commerce*, já que essa forma de consumo cresceu disparadamente, não só na cidade de Santos, mas em todo o país.

4.8 Beneficente e ciclístico

Para esta categoria, houve uma única publicação que expôs o ciclismo como prática presente neste período pandêmico por ser uma atividade ao ar livre e totalmente individual, utilizando este esporte como meio de interação com a história Santista e, de forma beneficente, uma segunda matéria indicou que a cidade promoveu um roteiro ciclístico que destinou todas as verbas a Associação dos Profissionais do Turismo, que buscou dar apoio à todos que foram prejudicados pela pandemia.

4.9 Selo de Turismo

A única notícia que se refere ao novo Selo de Turismo declara que esta certificação visa assegurar aos turistas e consumidores que o local está cumprindo os requisitos de higienização e prevenção contra a COVID-19. A medida faz parte do processo de retomada das atividades turísticas, e permite que os visitantes se sintam seguros ou, em caso contrário, façam denúncias sobre alguma forma de descumprimento dos requisitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da seleção e análise de 84 materiais publicados em A Tribuna, tendo como base o setor turísticos santista entre os meses de março de 2020 a fevereiro de 2021, durante a

pandemia de COVID-19, notou-se que diversas segmentações turísticas foram afetadas, influenciando assim a disponibilização da hospitalidade na cidade.

Portanto, visto que a hospitalidade se baseia em aproximação e contato entre pessoas de maneira geral, em todos os momentos de relacionamento humano, seja ele em contexto comercial ou não, e tendo que a pandemia exigiu o oposto, os efeitos surgiram em âmbitos diversos, causando problemas ao oferecimento de hospitalidade, como no ramo hoteleiro, portuário, em atrações turísticas e de pequenos dependentes da visitação turística como artesãos, pequenos empreendedores, organizadores de eventos e outros, tendo em vista a proteção dos residentes contra a circulação do coronavírus.

Desta maneira, as adequações para resistir aos dias de crise vieram por diversos meios, como por intermédio de políticas públicas que permitiram a isenção de impostos e auxílios financeiros destinados ao fomento da atividade turística em um período pós-pandemia, ações beneficentes entre os setores que dispuseram a verba levantada para grande parte dos profissionais que foram afetados pela pandemia, e o reinvento de grande parte das atividades econômicas, tornando a compra e venda *online* mais eficaz e presente.

Sendo assim, os objetivos de compreender os conceitos de hospitalidade, inospitalidade e hostilidade foram alcançados, bem como os de analisar os efeitos ou influências sobre o turismo santista ao longo de 1 ano tendo como base as publicações do jornal 'A Tribuna'. Tal pesquisa permitiu compreender que o excesso e a falta do turismo são fatores que atrapalham o bom desenvolvimento da atividade econômica no município. Na cidade de Santos onde, por sua vez, havia um grande fluxo turístico em um cenário pré-pandêmico, atualmente, lida com a ausência necessária destes viajantes e, de ambas as formas, a cidade foi prejudicada.

A hospitalidade que se trata dos relacionamentos humanos nos diversos contextos e ambientes do relacionamento humano, se viu na necessidade de adotar a inospitalidade como método de proteção de seus residentes, fechando o comércio, atrações turísticas, meios de hospedagens, além de outros serviços ligados direta ou indiretamente ao turismo, assim como se observou a tomada de decisões por parte do poder público de coibir a ida de turistas a Santos, cuja reflexão final é de que, apesar de maneira forçada, a necessária diminuição do turismo santista levou a inospitalidade de diversos serviços e ao afastamento cuidadoso da população com relação aos turistas, causando, em determinados momentos, hostilidades devida à chegada de turistas na cidade em momentos de isolamento social.

O presente estudo levantou como Santos e a atividade turística inserida na cidade reagiu mediante à pandemia e cabe a sugestão para que futuros estudos analisem a retomada das

atividades na cidade, e como as relações de hospitalidade e hostilidade se darão a partir do retorno de um grande fluxo turístico, tendo em vista todas as consequências geradas pela pandemia de COVID-19 e os possíveis novos cuidados protocolares.

REFERÊNCIAS

ASHWORTH, G.; PAGE, S. J., 2011. Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*. 2011. Vol. 32, no. 1, p. 1–15. DOI 10.1016/j.tourman.2010.02.002.

CARVALHO, M. A. Turismo urbano: um olhar para o quase invisível. **Revista do Centro de Pesquisa e Formação**, São Paulo, n. 4, p. 131-143, 2017. Disponível em: <<https://www.sescsp.org.br/files/artigo/9103e375/c565/479e/8e60/c6f5b2773a09.pdf>>.

Barreiras sanitárias em santos abordam mais de 2,6 mil veículos na entrada da cidade **A Tribuna**, Santos, 06, abril, 2021. Disponível em <<https://www.atribuna.com.br/cidades/santos/barreiras-sanit%C3%A1rias-em-santos-abordam-mais-de-2-6-mil-ve%C3%ADculos-na-entrada-da-cidade-1.152419>> Acesso em 12 abril. 2021.

CAMARGO, L.O.L., 2004. *Hospitalidade*. São Paulo: ABC do Turismo.

Camargo, L.O.L. (2021). As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, 15 (2), e-2112, maio/ago. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i2.2112>

CAMARGO, L.O.L. Os interstícios de hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, vol. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

PREFEITURA DE SANTOS. Conheça Santos. 2021. Disponível em <<https://www.santos.sp.gov.br/?q=hotsite/conheca-santos>> Acesso em 06 mai. 2021.

DE ALCANTARA, N. Associação comercial de Santos arrecada cestas básicas para famílias carentes. **A Tribuna**, Santos, 10, abril, 2021. Disponível em <<https://www.atribuna.com.br/cidades/santos/associa%C3%A7%C3%A3o-comercial-de-santos-arrecada-cestas-b%C3%A1sicas-para-fam%C3%ADlias-carentes-1.153006>> Acesso em: 10 abril. 2021.

FERREIRA L. T.; DOS SANTOS, M.M.C.; DA SILVA, A. N.; BACIM, G. COVID-19: o estrangeiro que se impôs entre nós. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 12 (3 - Especial Covid-19), 1-11, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i3a07>

G1. GLOBO. **Brasil decreta emergência sanitária por causa do novo coronavírus**. Publicado em 04/02/2020. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS%20-%20RJ/normastabular.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2021.

GOVERNO DO BRASIL. **Brasil confirma primeiro caso do novo coronavírus**. Publicado em 26/02/2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia->

sanitaria/2020/02/brasil-confirma-primeiro-caso-do-novo-coronavirus. Acesso em: 10 mar. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Programa de Regionalização do Turismo - Diretrizes.** Publicado em 2013. Disponível em: http://regionalizacao.turismo.gov.br/images/pdf/PROGRAMA_DE_REGIONALIZACAO_DO_TURISMO_-_DIRETRIZES.pdf. Acesso em: 21 maio 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Ministério do Turismo destina mais de R\$ 8 milhões para apoiar promoção de destinos turísticos brasileiros na retomada.** Publicado em 14/01/2021. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-destina-mais-de-r-8-milhoes-para-apoiar-promocao-de-destinos-turisticos-brasileiros-na-retomada>. Acesso em 14 de junho de 2021.

HAYLLAR, B; GRIFFIN, T.; EDWARDS, D. *City Spaces-Tourist Places: Urban tourism precincts*. Oxford: Butterworth-Heineman, 2008

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O que é coronavírus?** Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/index.php/linha-do-tempo#interna>. Acesso em: 09 mar. 2021.

PANOSSO NETTO, A.; NECHAR, M. C. **Turismo: Pespctiva crítica textos reunidos.** Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2016

PANOSSO NETTO, A. **O que é turismo.** São Paulo: Brasiliense, 2010.

TURISMO DE SANTOS. **Cidade.** Disponível em: <https://www.turismosantos.com.br/?q=pt-br/cidade>. Acesso em: 11 mar. 2021.

VANHOVE, N. Tourism. In J. Jaffari & H. Xiao (Eds.), *The encyclopedia of tourism*(pp. 953–955). Zurich: Springer International, 2016