

Impactos na empregabilidade nos resorts durante a pandemia covid-19 e novas competências profissionais exigidas para o período pós-pandemia

Isabella Donofrio Batagello

Discente de Gastronomia pelo Centro Universitário Senac campus Águas de São Pedro (SP)

Bolsista de Iniciação Científica pelo Centro Universitário Senac campus Águas de São Pedro (SP)

Talita Rodrigues Próspero

Docente do Centro Universitário Senac campus Águas de São Pedro (SP)

Mestranda em Administração pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP)

Antônio Carlos Bonfato

Docente-Orientador do Centro Universitário Senac campus Águas de São Pedro (SP)

Mestre em Urbanismo pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCCAMP)

Gabriel Furlan Coletti

Docente-Orientador do Centro Universitário Senac campus Águas de São Pedro (SP)

Mestre e Doutorando em Economia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP- FCLAr)

RESUMO: Com a evolução da pandemia de COVID-19 os padrões das estruturas da sociedade foram alterados, com efeitos negativo sobre diversos setores. No campo econômico, a restrição de circulação de pessoas afetou fortemente o setor de turismo, em especial o segmento de resorts. Com a reversão gradual do quadro de contaminação, a retomada dos serviços tem sido gradual, mas os efeitos sobre o emprego no segmento ainda são sentidos. A busca pelos serviços de hospedagem também teve alterações em seu perfil, em especial no comportamento da demanda, que por sua vez impacta o perfil dos trabalhadores no setor. Sob essa perspectiva este trabalho tem como objetivo identificar quais foram as mudanças em contratações e distribuição de profissionais no segmento de resorts, além de identificar quais são as novas características que os estabelecimentos têm procurado nos perfis dos futuros candidatos. A pesquisa empregou de teste padronizado aplicado em uma amostra de 6 resorts filiados à Associação brasileira de resorts – Resorts Brasil. Observou-se que a porcentagem de pessoas na força de trabalho que constaram como desocupadas no ano da pandemia retratam o efeito da COVID-19 no segmento, com destaque para o setor de eventos. Como competências, as características-chave identificadas foram a adaptabilidade, a resiliência e a busca em melhorar experiência do hóspede.

Palavras-chave: Resorts; Empregabilidade; COVID-19.

INTRODUÇÃO

Desde o final do ano de 2019 até os dias de hoje observou-se uma transformação radical nas estruturas da sociedade em função da pandemia de COVID-19. Um dos primeiros efeitos das políticas implementadas para o controle da disseminação do coronavírus foi a diminuição dos fluxos de comércio e viagens, que tiveram reflexos sobre

todos os países do mundo. À medida que os impactos dessas restrições se disseminavam, o cenário de instabilidade econômica se acentuava, aumentando os índices de desemprego (BORSATTO *et al*, 2020; OPAS, 2021).

Os efeitos sobre o emprego atingiram negativamente diversos setores da economia, com poucas ressalvas, como o setor de varejo de alimentos (BANHARA, 2021). Na contramão, um dos setores que mais sofreu com as restrições da circulação de pessoas foi o do turismo, com destaque para o segmento de *resorts*. Com a manutenção dos modelos de trabalho remoto (*home office*) num cenário de retomada gradual de reabertura da economia, ainda se observa uma retomada incipiente do setor de turismo.

Assim, a empregabilidade dentro do segmento também passou por uma forte instabilidade, que levou a demissão de diversos trabalhadores como forma de manter a viabilidade econômica das empresas. Ademais, as alterações de paradigmas que resultaram das transformações conjunturais pela COVID-19 lançaram luz sobre novos debates acerca do papel dos indivíduos dentro das instituições (LIMBADO, 2021).

No sentido do entendimento do novo papel das pessoas dentro das instituições, observa-se a importância de habilidades e competências desenvolvidas durante a vida acadêmica das pessoas pois, em algumas grandes empresas, elas possuem maior valor do que o próprio diploma, muitas vezes tendo este até dispensado como forma de recrutamento (MORÃES, 2020). No setor de turismo a formação do profissional deve compreender os aspectos acadêmicos da formação, além de se alinhar a novas tendências dentro dos mercados como meio de adequação às necessidades de empresas e clientes.

Hoefel e Tripoli (2020) reafirmam a teoria de maior abrangência do meio online no setor. Consequentemente, entende-se que a preparação dos profissionais de turismo deve ser baseada também em meios tecnológicos para inovar, facilitar e acompanhar o desenvolvimento dos estabelecimentos. Além disso, os autores pontuam a procura por ingredientes frescos e alta higiene como marca da precedência ao período chamado “novo normal”.

Assim, esse estudo tem como objetivo identificar quais foram as mudanças em contratações e distribuição de profissionais no segmento de *resorts*. Como objetivo secundário busca-se identificar quais são as novas características que os estabelecimentos têm procurado nos perfis dos futuros candidatos. Esse trabalho introdutório se justifica

pela possível contribuição aos ingressantes e outros profissionais no mercado ao fornecer os aspectos técnicos e comportamentais que atendem a necessidade do mercado atual.

METODOLOGIA

O estudo é de natureza exploratório e descritivo, no qual empregou-se de pesquisa bibliográfica para a composição da revisão da literatura. O levantamento de dados foi realizado com fontes primárias, por meio de entrevista/questionário estruturado, para o levantamento de informações quantitativas (GIL, 2017). Aplicou-se teste padronizado aos associados da Associação Brasileira de Resorts – Resorts Brasil, com a apresentação dos resultados por meio de estatística descritiva básica, de modo a demonstrar as mudanças nas diferentes áreas de atuação dos *resorts* e quais competências são esperadas em novos profissionais. O questionário (*forms*) foi aplicado entre 15 de agosto de 2021 e 02 de setembro de 2021. Do universo de 53 associados, a amostra obtida com base em respostas voluntárias totalizou 6 empreendimentos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados parciais obtidos na pesquisa com relação ao número de colaboradores nos resorts entrevistados, constatou-se que: nenhum empreendimento possui um número entre 50 e 100; 33,3% possuem entre 101 e 250; 16,7% possuem entre 251 e 400; 33,3% possuem entre 401 e 600; 16,7% possuem mais de 600 colaboradores.

Sobre as expectativas no comportamento dos hóspedes pós-pandemia, 50% acreditam que haverá mudanças moderadas no comportamento, com o hóspede se tornando mais exigente em questões como segurança alimentar, segurança sanitária e distanciamento social. Enquanto os outros 50% são divididos entre: a) haverá mudanças radicais no comportamento, com o hóspede se tornando extremamente exigente em questões como segurança alimentar, segurança sanitária e distanciamento social; b) haverá mudanças sutis no comportamento, com o hóspede se tornando um pouco mais exigente em questões como segurança alimentar, segurança sanitária e distanciamento social; c) haverá mudanças, mas elas serão temporárias, e com o processo de vacinação se completando, tais mudanças serão esquecidas com o tempo.

Durante a pandemia, 50% dos resorts entrevistados sofreram maior queda do número de colaboradores no setor de eventos, ao passo que os outros 50% foram divididos

em: Hospedagem (recepção); Lazer (equipe de recreação); Alimentos e Bebidas (restaurantes, bares, *room service*).

Em sua maioria, representando 60% da pesquisa, acredita-se que o setor que mais sofrerá mudanças será o de Eventos (equipe de apoio a eventos), ao mesmo tempo que o restante se divide igualmente entre Alimentos e Bebidas (restaurantes, bares, *room service*); Alimentos e Bebidas (cozinhas).

No que diz respeito às contratações, os dados indicam a procura por profissionais que possuem alto nível de resiliência e senso de urgência apurado, mostra a busca por pessoal que tem a competência de construir uma experiência de forma personalizada e de alta qualidade para o hóspede e espera-se que os candidatos tenham a habilidade de se adaptar, sendo um profissional altamente adaptável às contingências que se apresentam, se caracterizando como um colaborador proativo e criativo mediante novos cenários e novos desafios.

Em termos de empregabilidade, 66,7% dos respondentes supõem que haverá uma diminuição no número de colaboradores, pois a retomada no número de clientes deve ocorrer de forma lenta e gradual ao longo dos próximos períodos. Os outros 33,3% presumem que haverá um aumento no número de colaboradores, pois com as novas exigências por parte dos clientes, haverá a necessidade de oferta de uma gama de serviços mais intensiva em mão-de-obra.

Apesar das grandes transformações no setor, a adequação do perfil da mão-de-obra disponível será ponto sensível nos desafios futuros para os gestores de *resorts*. O perfil de trabalhadores em serviços de hospedagem, alimentação e eventos já necessita de características pessoais e técnicas específicas, contudo, com a alteração no padrão de exigências dos hóspedes, competências comportamentais emergem como variáveis-chave para a manutenção do emprego.

A retomada do mercado mundial, assim como a diminuição da restrição ao fluxo de pessoas, seja doméstico ou internacional, promoverá um reaquecimento do mercado turístico. Os *resorts* despontam como uma alternativa viável para a manutenção do trabalho no formato remoto, em especial para as classes média-alta e alta, com a possibilidade de aliar a necessidade de trabalho e possibilidade de diversas atividades de lazer para a família numa mesma localidade.

Esse formato de retomada no segmento parece ainda estar distante da realidade

do setor de eventos dentro desse contexto, em função da manutenção de protocolos de segurança para conter a disseminação da COVID-19. A retomada do setor também passa pela mudança nos hábitos e expectativas dos consumidores, em especial se considerada a diminuição da intensidade da pandemia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O segmento de resorts sofreu grandes impactos com a impossibilidade de realização de viagens, em especial seu desempenho financeiro dado o impacto sobre a demanda. Os padrões de exigência dos consumidores têm se alterado com os novos padrões de consumo impostos pela pandemia e refletirão sobre as competências dos funcionários para o desenvolvimento de suas atividades diárias.

Em linhas gerais, o estudo cumpriu com o objetivo proposto ao identificar os impactos sobre a empregabilidade e sobre as competências técnicas e comportamentais exigidas pelo mercado, representado pela amostra.

Propõe-se estudo para planejar como podem ser implementadas as novas tendências sociais e tecnológicas nos profissionais, oferecendo melhor atendimento aos clientes e mais preparo aos contratados. A pesquisa se encontra em estágio inicial e outro passo sugerido a ser seguido para seu desenvolvimento é a ampliação da amostra/número de respondentes para quase a totalidade dos associados, a fim de garantir uma representação ainda mais afiada da dinâmica desse mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANHARA, R. F. **Impacto e mudanças do varejo brasileiro com a COVID-19: a transformação do e-commerce**. Dissertação de Mestrado. Mestrado Profissional em Finanças e Economia. Fundação Getúlio Vargas, 2021.

BORSATTO, C.; MOLINA, J. R.; ISOTON, R.; BADO, R.; GIACOMELLO, C. P.; BERTOLINI, A. C. F.; LAZZARI, F.; CAMARGO, M. E. A empregabilidade durante a pandemia da COVID-19: uma análise correlacional e efeito causal, 2020. In: XX Mostra de Iniciação Científica, Pós-graduação, Pesquisa e Extensão Programa de Pós-Graduação em Administração da UCS. **Anais da XX Mostra de Iniciação Científica, Pós-graduação, Pesquisa e Extensão PPGA UCS**. – Caxias do Sul: UCS, p. 1-17.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6ª ed. – São Paulo: Atlas, 2017.

HOEFEL, F.; TRIPOLI, M. **Winning the recovery: o novo consumidor Pós COVID**, maio. – Rio de Janeiro: McKinsey & Company, 2020, 31 p.

LIMBADO, B. J. C. **O impacto da COVID-19 no turismo e na hotelaria da Região Norte**. Dissertação de Mestrado. Mestrado em Direção Hoteleira - Direção Comercial e Marketing. Universidade do Porto, 2021.

MORÃES, M. J. F. Como será o mercado de trabalho no mundo pós-COVID? **Revista Expressão**, v. 10 n. 1, P. (2021), 2020.

OPAS. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Organização Pan-americana de Saúde. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em: 21 de setembro de 2021.