



**IMPACTOS DA COVID-19 NAS ATIVIDADES DOS GUIAS DE
TURISMO, ORIENTADORES TURÍSTICOS E CONDUTORES DE
VISITANTES DO RIO GRANDE DO NORTE.**

SUMÁRIO

EQUIPE TÉCNICA	3
APRESENTAÇÃO	4
OBJETIVO DA PESQUISA.....	6
METODOLOGIA	6
RESULTADOS E GRÁFICOS ESTATÍSTICOS.....	7
REDES SOCIAIS DO OBSERVATÓRIO DE TURISMO DO RN	25

EQUIPE TÉCNICA

Coordenação Geral da Pesquisa

Prof. Dr. Sidcley D'sordi Alves Alegrini da Silva - UERN

Samuel Jordan de Souza França – UERN

Estatística e revisão do instrumento de pesquisa

Prof. Dr. Márcio Marreiro – IFRN

Arte e diagramação

Ms. Ricardo Moraes – UERN

Revisor de Texto

Ms. Marcos José de Souza Cipriano – GET/UERN/CnPq

APRESENTAÇÃO

O Observatório de Turismo do Rio Grande do Norte – OBSERVATURN apresenta, neste relatório, a pesquisa intitulada “Impactos da COVID-19 nas atividades dos Guias de Turismo, Orientadores Turísticos e Condutores de Visitantes do Rio Grande do Norte”. A referida investigação foi realizada entre os dias 22 de julho de 2020 a 05 de agosto de 2020.

É fato que o setor da economia que mais sofreu consequências com a pandemia da COVID-19 foi o turismo. A atividade turística é responsável por empregar mais de 6 milhões de pessoas no Brasil. Segundo a CNC (2020), o turismo teve um prejuízo de 121 bilhões de reais em aproximadamente 4 meses, e já acumula uma perda de 727,8 mil postos de trabalho diretos.

O objetivo da pesquisa foi entender a situação dos trabalhadores que estão na linha de frente operacional do turismo, aqueles que recebem, guiam, informam e mantém o contato mais próximo com os visitantes durante a maior parte da sua estada no destino. Foram estes profissionais, os primeiros a pararem suas atividades, em decorrência da vigência dos primeiros decretos de isolamento social no RN e sentirem os efeitos danosos da conjuntura econômica no período analisado.

Para tanto, foram aplicados 117 questionários, no formato digital, através da plataforma *Google Forms*, com perguntas de múltiplas escolhas, que permitiu coletar, armazenar e analisar as respostas dos investigados em tempo real, gerando, assim uma tabulação automática que será apresentada a seguir.

O OBSERVATURN, com sede no Campus de Natal da UERN, é uma entidade destinada ao fomento do turismo potiguar, que visa contribuir para que o destino turístico RN se torne mais competitivo e consequentemente gere mais oportunidades de desenvolvimento para o Estado e para a sua população.

Para tanto, o OBSERVATURN tem como objetivo geral, identificar o perfil de comportamento do turista potiguar, além de objetivos específicos como, levantar informações sobre o turismo do RN; compilar dados estatísticos do turismo potiguar e analisar as informações obtidas em pesquisas de demanda turística.

A missão do observatório é ser um instrumento social, facilitador de gestão, informações e debate, funcionando como um instrumento técnico, catalisador, polifuncional e descentralizado, planejado e administrado de forma participativa, com estabilidade e autonomia.

A proposta de criação do OBSERVATUR/RN surgiu durante a Reunião do Conselho Estadual de Turismo do RN - CONETUR, onde foi realizado um compromisso público para realização das primeiras pesquisas de demanda turística no RN, em setembro de 2017 e que seguem até os dias atuais. Tais pesquisas contam com o apoio da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN (coordenadora do projeto), da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFRN, da Secretaria de Estado de Turismo – SETUR/RN, da Secretaria Municipal de Turismo – SETUR/Natal, da Empresa Potiguar de Promoção Turística – EMPROTUR, do Sindicato dos Bugueiros do RN, do Sindicato dos Guias de Turismo do RN - SINGTUR/RN e da Federação do Comércio de Bens Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte – FECOMÉRCIO/RN.

O acervo do repositório de pesquisas está disponibilizado na plataforma B2B do Portal Trade Turístico do RN, através do endereço eletrônico <http://tradeturisticorn.fecomerciorn.com.br/index.php/observatorio/>. No site é possível acessar todas as pesquisas de mercado realizadas com as parcerias institucionais e ou acadêmicas, assim como, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses de doutorado das Instituições de Ensino Superior do RN, que possuem relevância para a atividade turística.

OBJETIVO DA PESQUISA

Identificar os possíveis impactos da COVID-19 no exercício das atividades dos Guias de Turismo, Orientadores Turísticos e Condutores de Visitantes do Rio Grande do Norte.

METODOLOGIA

A elaboração dos questionários foi pensada e destinada com foco nas atividades profissionais dos guias de turismo, orientadores turísticos e condutores de visitantes norterio-grandenses. Diante da pandemia da COVID-19, foi avaliada, de forma cautelosa e segura, pela coordenação geral da pesquisa, para evitar possível contaminação, que a aplicabilidade da investigação fosse conduzida no formato digital, através da *Internet* pela plataforma *Google Forms*, disponibilizada pelo *Instagram* do OBSERVATURN e também direcionada para o *whatsapp*, com público-alvo restrito as categorias já mencionadas.

A coordenação da pesquisa ficou a cargo do Observatório de Turismo do RN, com sede no Campus de Natal da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN.

Os questionários eletrônicos foram aplicados entre os dias 22 de Julho a 5 de agosto de 2020. O total de formulários consolidados foram 117. O questionário foi elaborado com perguntas dicotômicas e policotômicas, não obrigatórias, para facilitar a compreensão e a adesão dos respondentes à pesquisa.

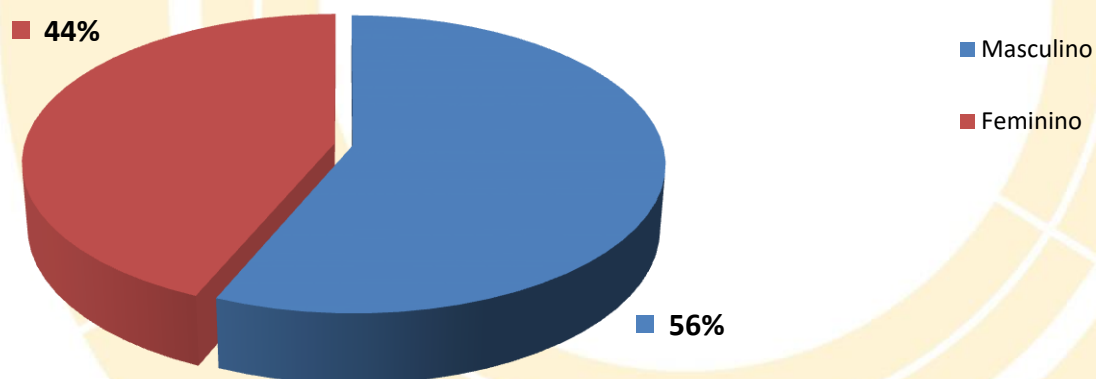
Na tabulação dos questionários foi utilizado o próprio *Google Forms*, através de seu recurso de análise de dados. Este *software* permite a geração de dados estatísticos e fornece recursos necessários para executar um processo dos dados primários do início até o fim da pesquisa.

Logo, na sequência, segue a apresentação e divulgação dos resultados e gráficos estatísticos na íntegra, com vistas à contribuir na orientação de políticas públicas destinadas para o público-alvo em questão, assim como,

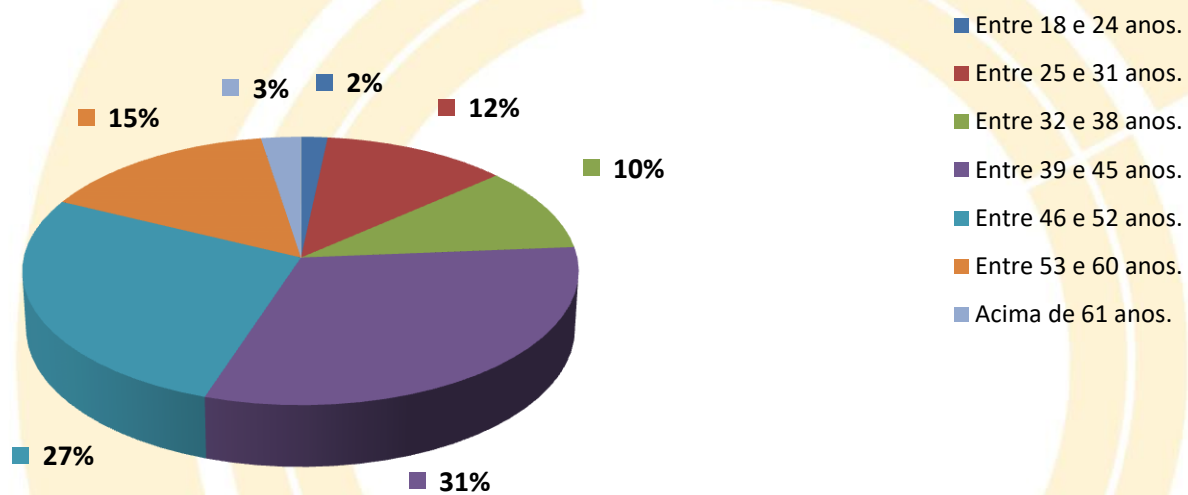
auxiliar estrategicamente como instrumento de subsidiar a tomada de decisão por parte dos sindicatos e empresários que possivelmente tenha interesse neste estudo.

RESULTADOS E GRÁFICOS ESTATÍSTICOS

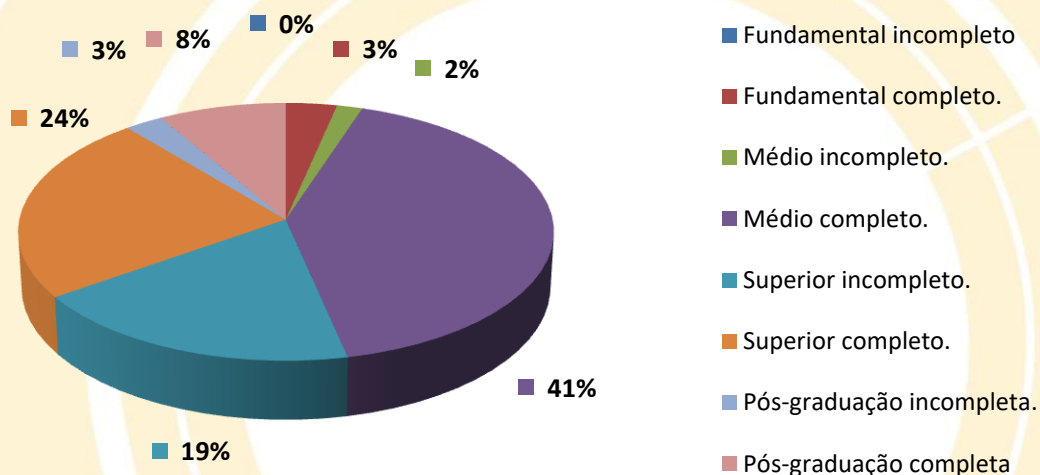
1. Sexo



2. Qual é a sua faixa etária?

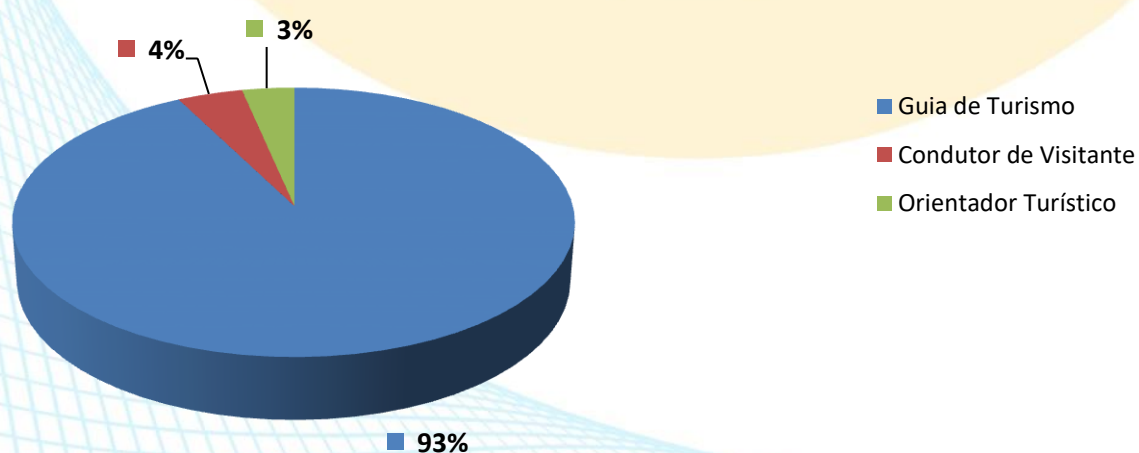


3. Qual é o seu grau de escolaridade?

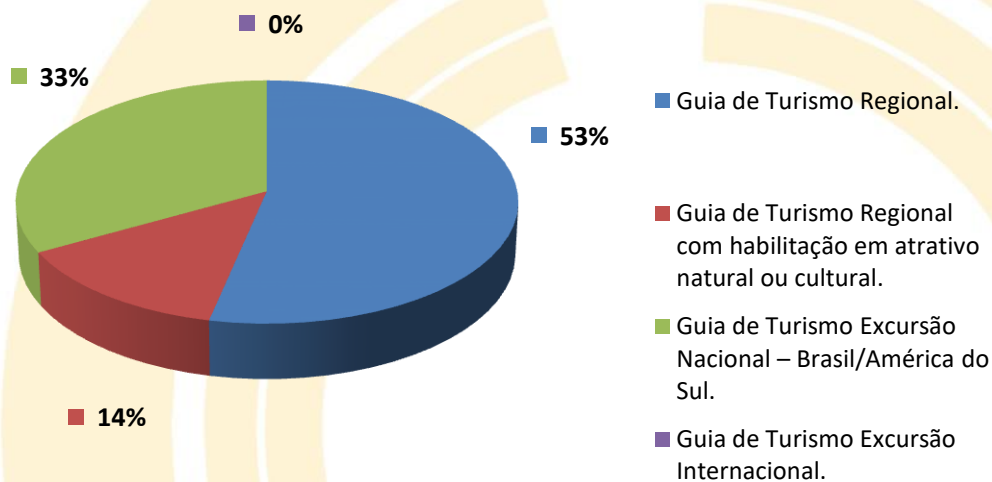


4. Atuação profissional

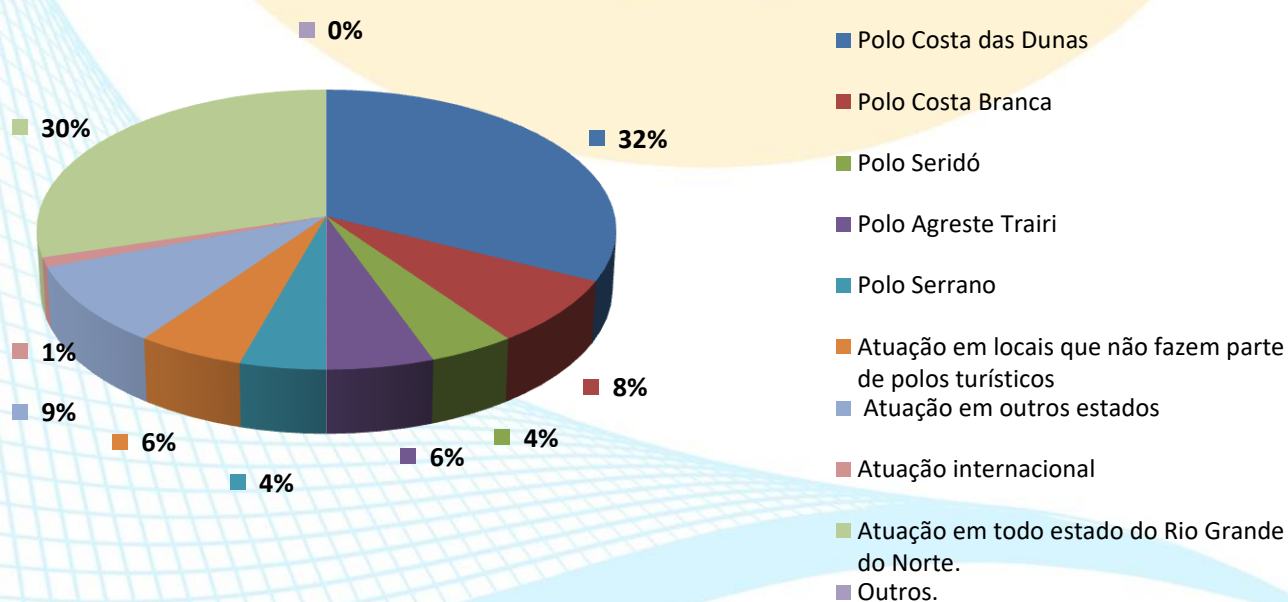
4.1 Em qual categoria profissional você se enquadra?
(caso você tenha mais de uma habilitação, marque aquela que mais atua):



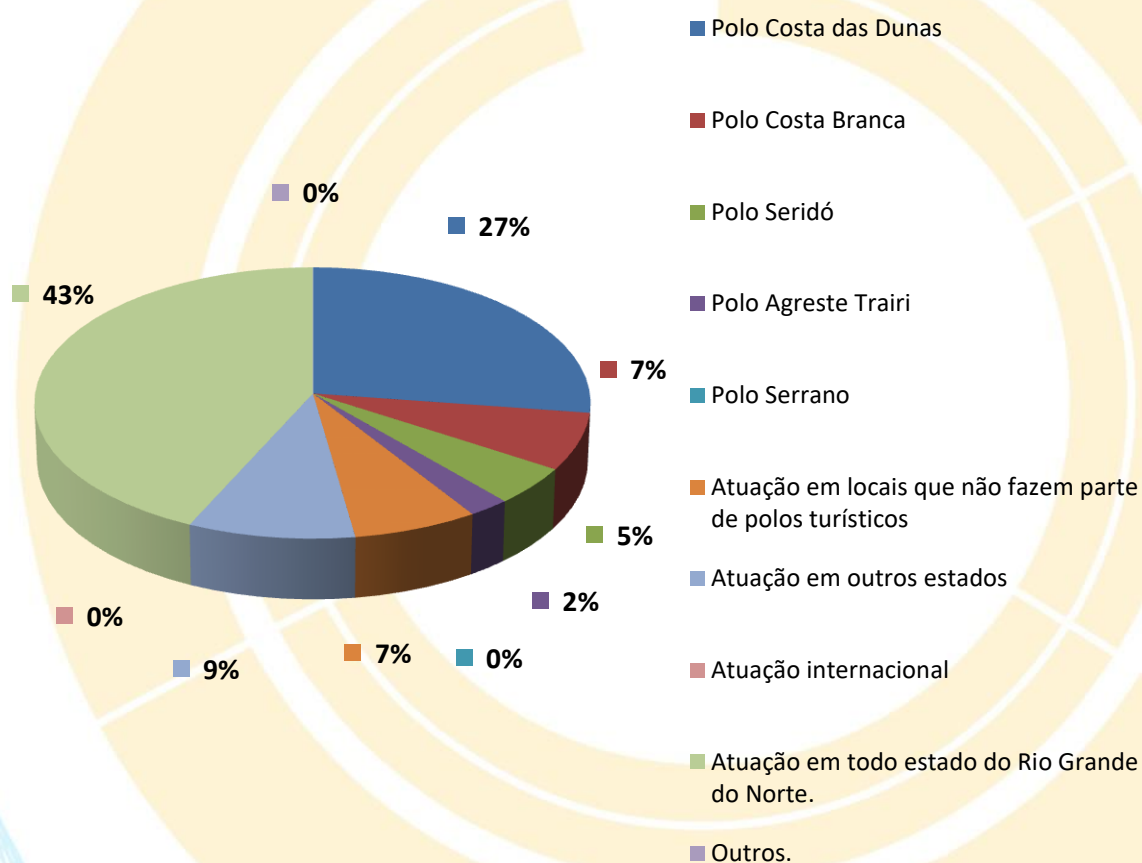
4.2 Se Guia de Turismo, qual a sua habilitação profissional



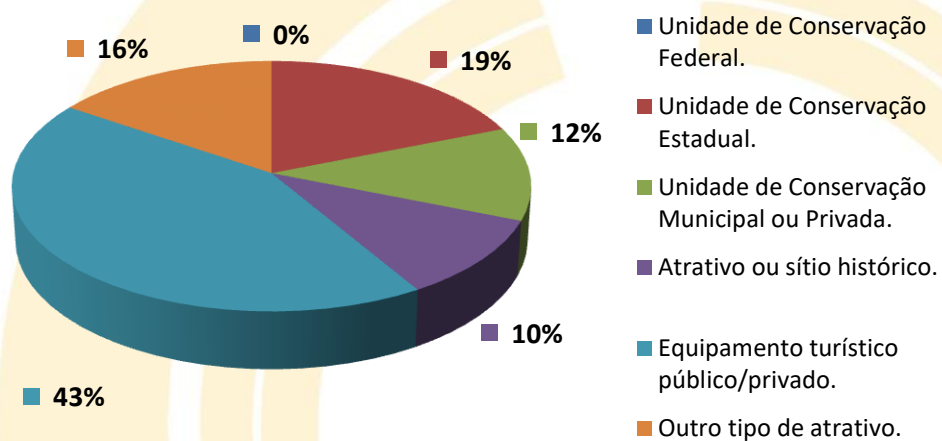
4.3 Em qual/ quais dos polos você atua com mais frequência?



Orientador Turístico:
1.1 Se Orientador Turístico, em qual/quais dos polos você atua com mais frequência?

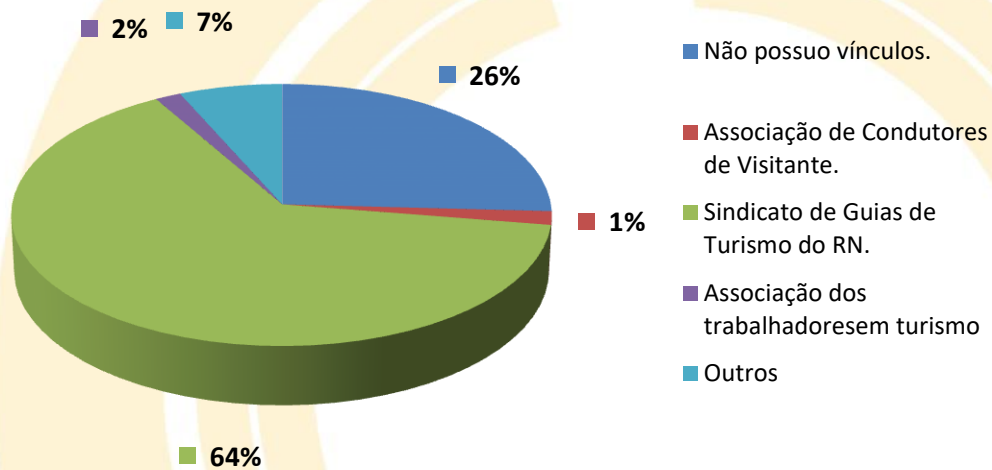


Condutor de Visitante:
1.1 Em qual local a condução de visitantes é realizada?

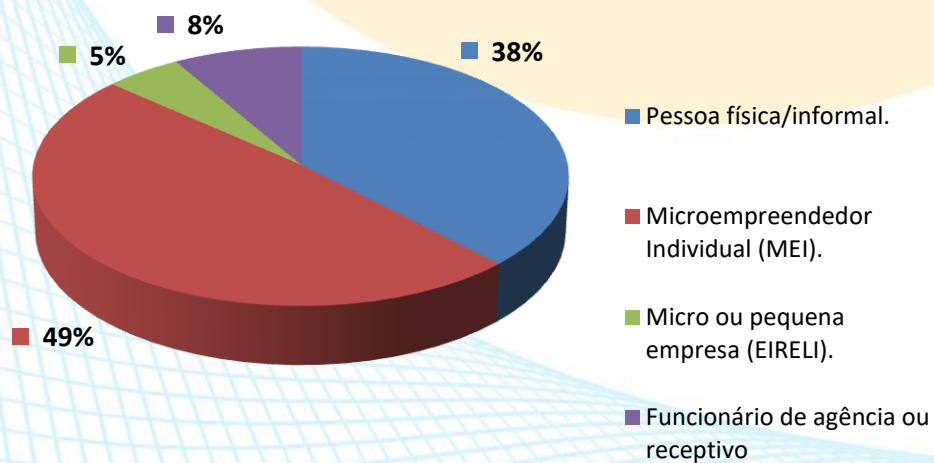


Perguntas comuns a Guias de Turismo, Orientadores Turísticos e Condutores de Visitante:

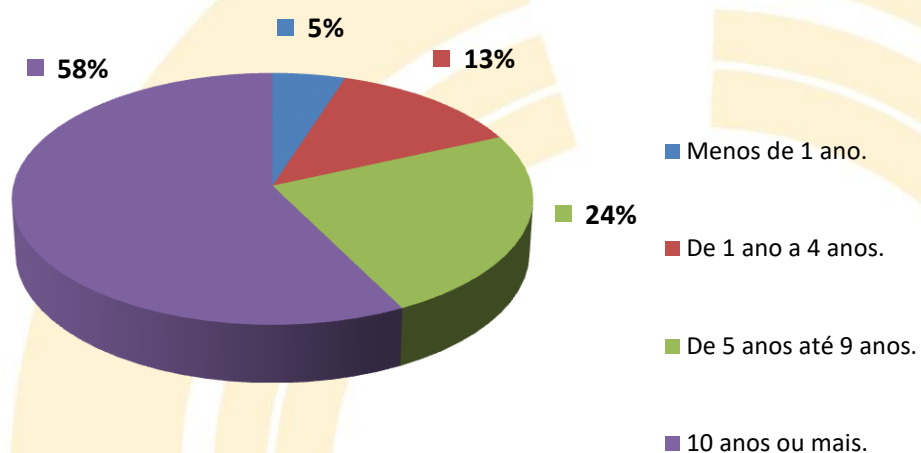
1.1 A que tipo de entidade você está vinculado?



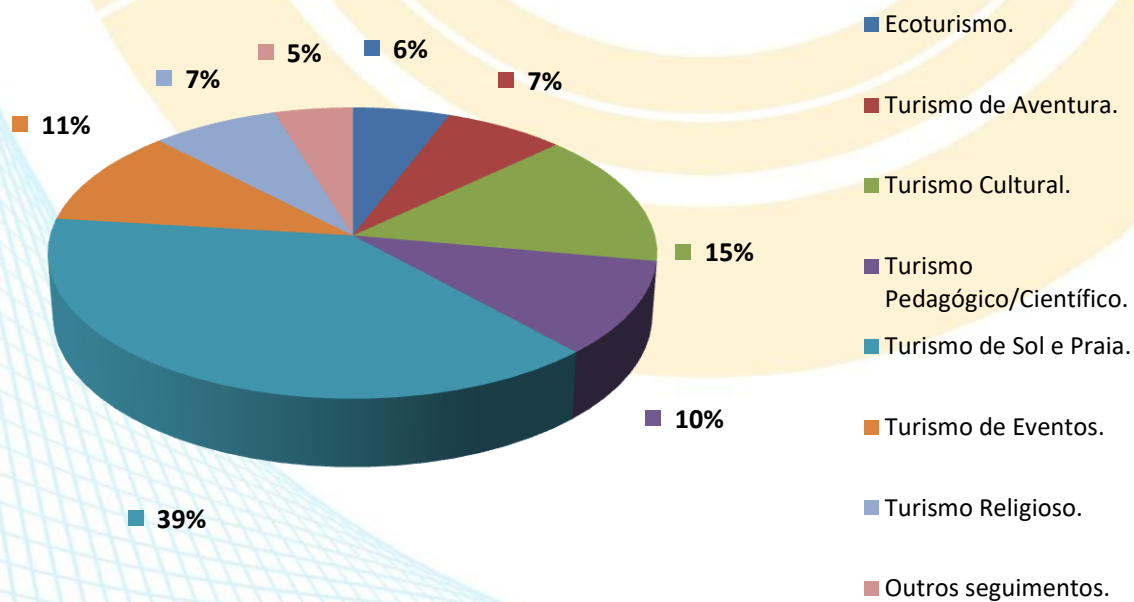
1.2 Como você atua em sua atividade:



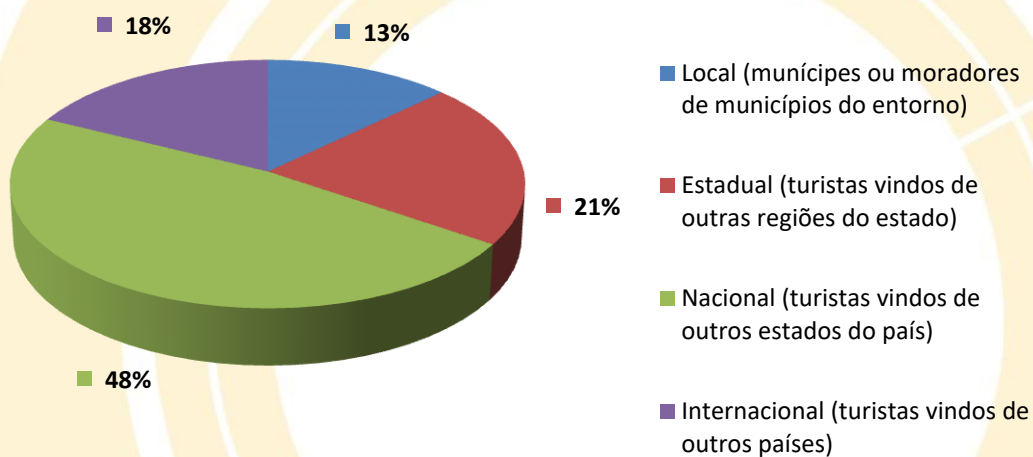
2. Tempo de atuação na atividade:



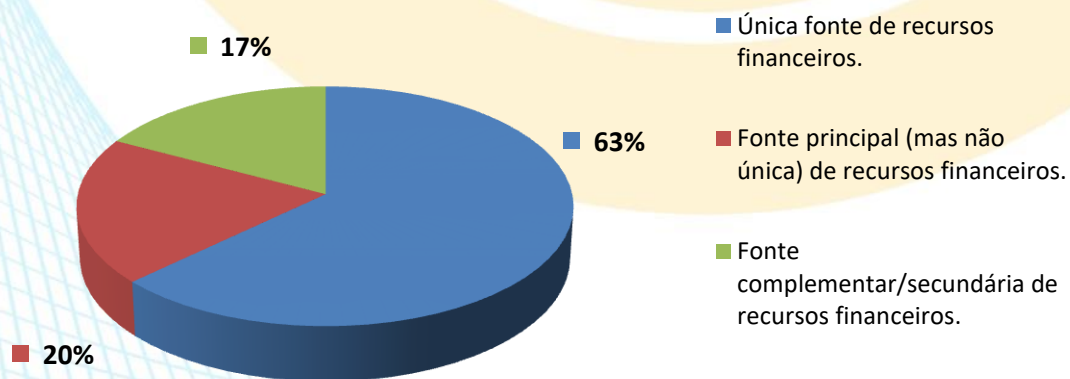
3. Em relação a condução, orientação ou guiamento dos visitantes/turistas qual/ quais segmento(s) você mais atua? (permite mais de uma alternativa)



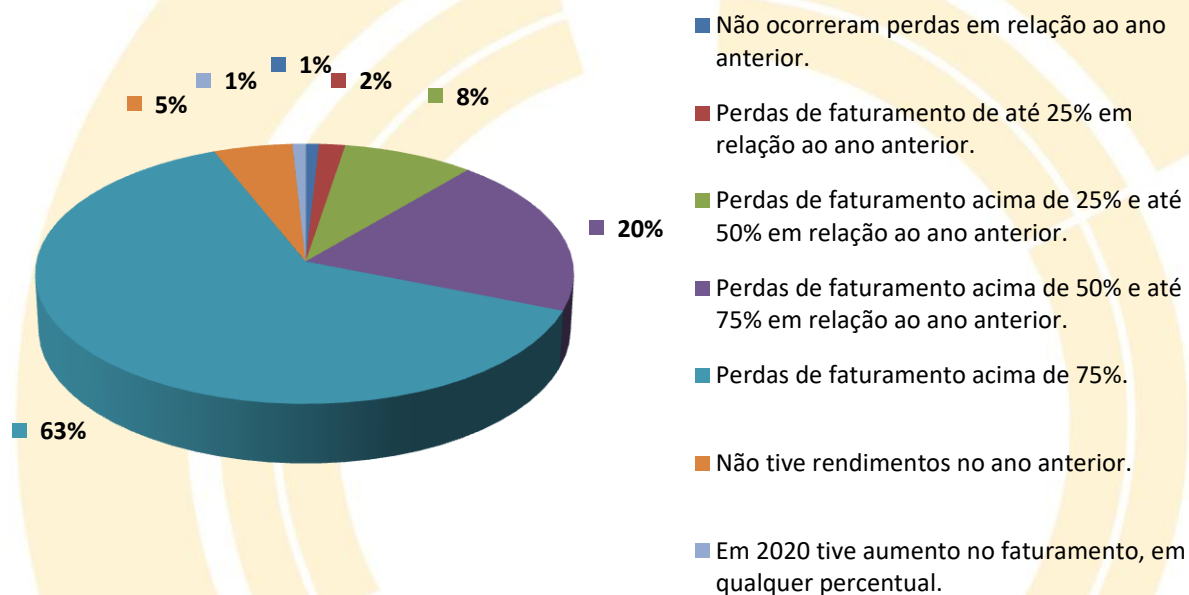
**4. Quanto ao público atendido, qual a principal origem dele?
(permite mais de uma alternativa)**



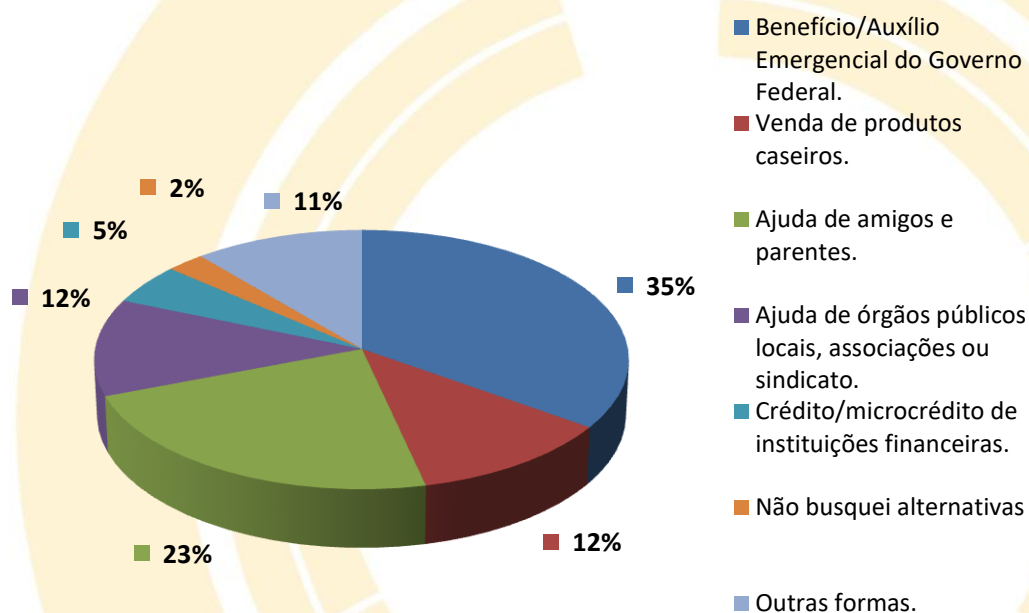
5. Para você, os serviços de guiamento ou condução de visitantes representam:



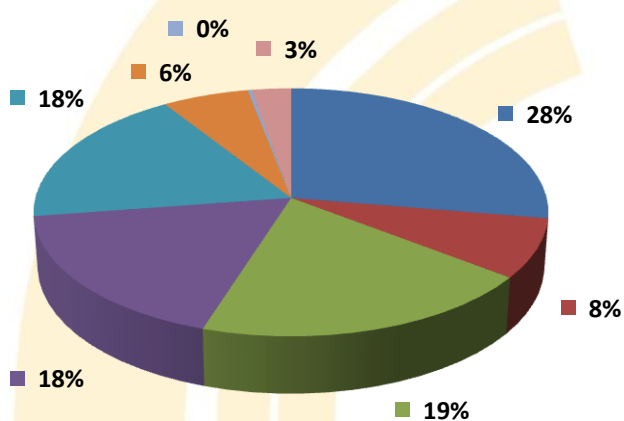
6. Como você avalia, em percentual, o seu atual faturamento (2020) proveniente dos serviços turísticos em comparação ao mesmo período do ano anterior (2019)?



**6.1. Se você TEVE perdas no faturamento, que alternativas financeiras você tem buscado para o momento da Pandemia?
(permite marcação de mais de uma alternativa)**

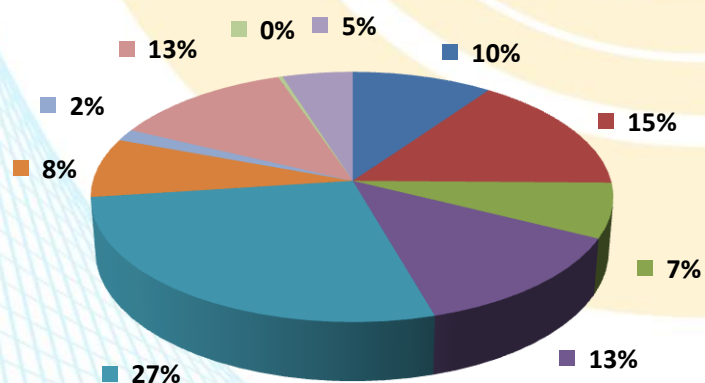


7. Que tipo de informações/orientações você tem buscado sobre a Covid-19 e os impactos causados no cenário do turismo atual? (permite marcação de mais de uma alternativa).



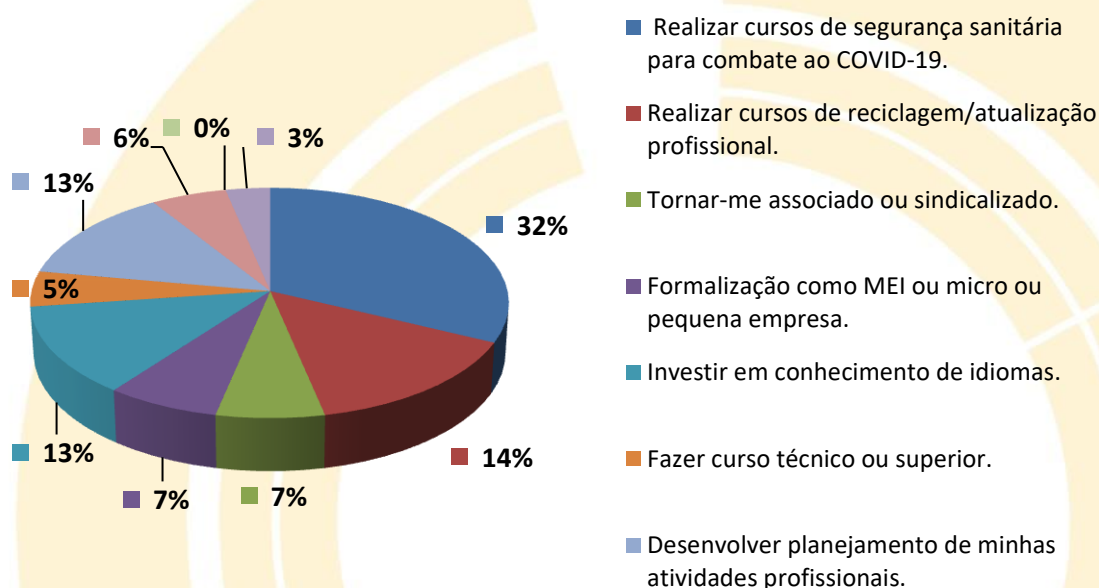
- Protocolos oficiais de retomada.
- Experiências/ideias que estão sendo utilizadas em outros destinos.
- Decretos estaduais e federais.
- Consultorias e cursos.
- "Lives" informativas.
- Cartilhas digitais.
- Não busquei nenhuma dessas informações.
- Outras.

7.1. Em relação a questão anterior, quais destas instituições/órgãos você tem acessado para buscar informações/orientações (permite marcação de mais de uma alternativa)

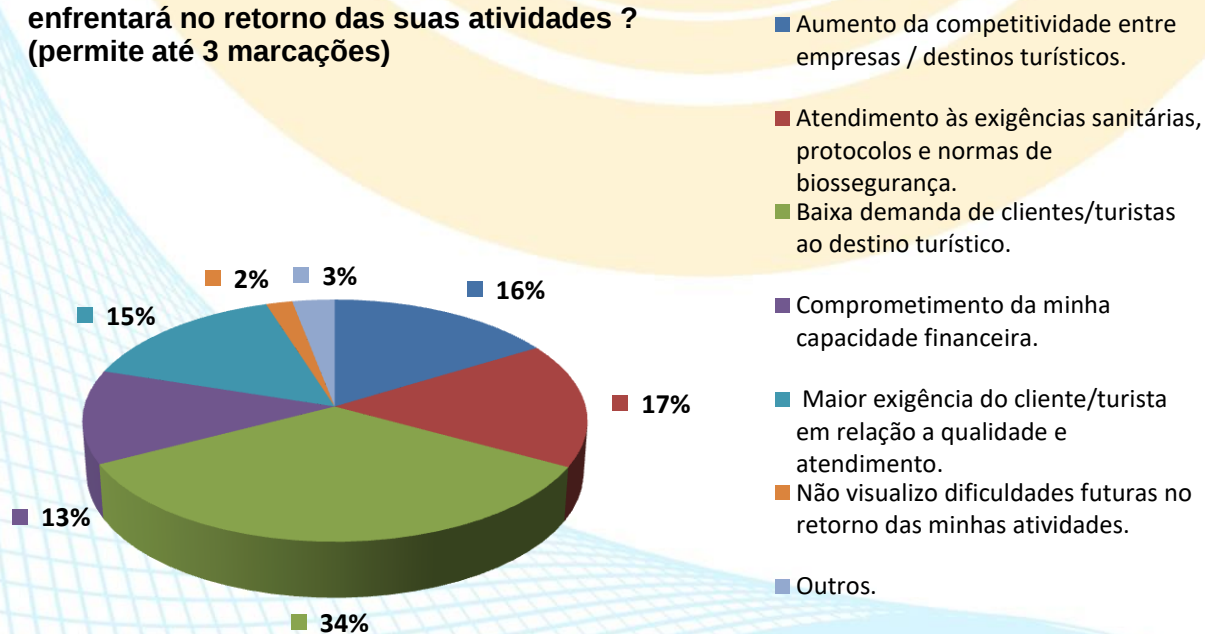


- Órgão oficial de Turismo do município.
- Secretaria Estadual de Turismo.
- Ministério do Turismo.
- Sebrae/Senai/Senac.
- Órgão sanitário ou de saúde municipal/estadual/federal.
- Órgão ambiental na esfera municipal/estadual/federal.
- Banco público ou privado.
- Sindicatos ou associações.
- Não tive acesso a nenhuma.
- Outros.

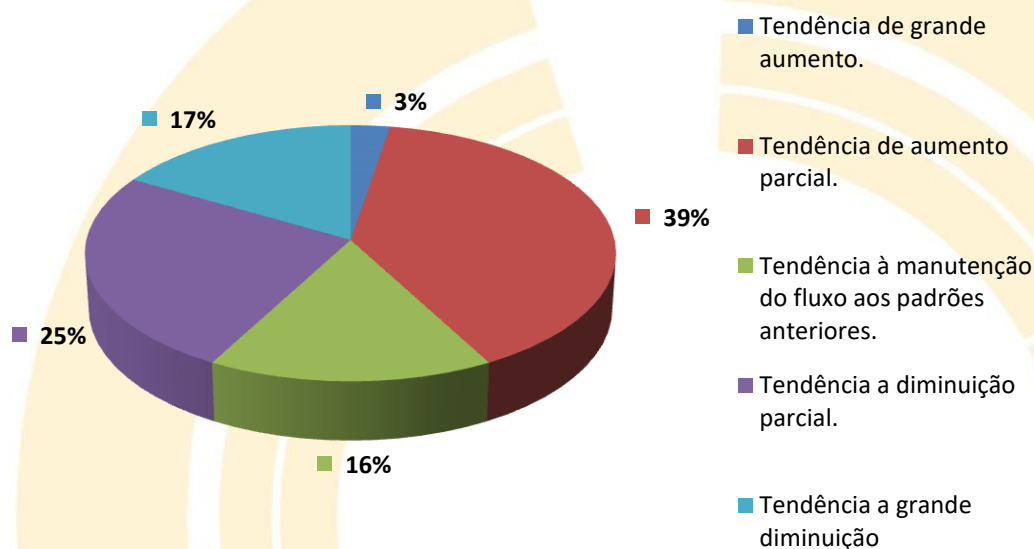
08. Quais alternativas você tem buscado ou buscará para melhorar a sua qualificação profissional visando o cenário de retomada do turismo em seu destino?



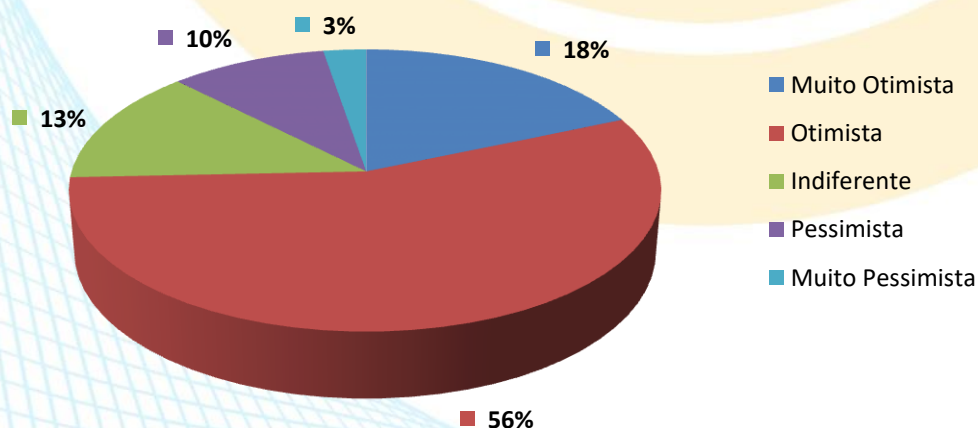
09. Quais as 3 maiores dificuldades/desafios que você acredita que enfrentará no retorno das suas atividades ? (permite até 3 marcações)



10. Como você acredita que o fluxo turístico no destino em que atua se comportará no cenário pós retomada da atividade turística em comparação ao fluxo turístico anterior a Covid-19?



11. Qual a sua expectativa em relação à adaptação do destino que você atua na retomada do turismo?



12. Que outras formas os órgãos oficiais, os organismos de apoio e/ou as instituições de ensino poderiam auxiliar a sua atividade profissional visando o cenário de retomada do turismo em seu destino?

81 respostas válidas.

1. Cursos.
2. Fiscalização.
3. Senac.
4. Cursos profissionalizantes de atualização.
5. Nos dando suporte emocional e financeiro.
6. Cursos online gratuitos e oferecimento (empréstimo) de material para quem não tem acesso a internet como aparelho celular, notebook em horários fora da hora do nosso trabalho.
7. Curso de capacitação na área.
8. Apoio financeiro, segurança ampla e capacitação.
9. Maior fiscalização por parte do estado.
10. Fazendo um trabalho de conscientização contínua para que assim não sejam esquecidas pelas pessoas e mantendo todos em estado de atenção quanto aos cuidados para com o COVID-19.
11. Realizando cursos gratuitos de incentivo aos protocolos e divulgando maciçamente.
12. Respeitar os protocolos.
13. Muitas.
14. Projetos públicos voltados para um microcrédito para apoiar a retomada de guias que atuam como freelances, que queiram se profissionalizar e investir em micro empresas.
15. Continua orientações.
16. Ouvindo e colocando os profissionais de turismo dentro dos debates e planejamentos desses órgãos.
17. Qualificações.
18. Atuando de forma efetiva e direta, nas fiscalizações em pontos de apoio, meios de hospedagem e controle de passageiros (excursões rodoviárias) já que há um limite de passageiros para a realização das excursões.
19. O ministério do turismo e universidade.

20. Investimento em propaganda e fiscalização da atividade, principalmente dos ilegais, se isso acontecesse já seria perfeito.
21. A divulgação do nosso destino com ênfase na biossegurança e higiene.
22. Fiscalizando os locais para que não ajam aglomerações e assim poder ter um controle da COVID-19.
23. Mais cursos gratuitos.
24. Na elaboração de Materiais de Marketing a nível Nacional e Internacional do nosso destino turístico.
25. Oferecer cursos gratuitos.
26. Colocando em prática mais cursos para as pessoas de baixa renda . Assim vão se prevenir mais ao combate à COVID-19.
27. Cursos relacionados ao novo normal.
28. Organização das secretarias de turismo.
29. Senac, a melhor pedida e Ministério do turismo.
30. Cursos gratuitos relacionados ao setor turístico.
31. Secretaria de turismo/ secretaria de saúde dos municípios (orientação aos visitantes).
32. Fazendo mais fiscalização.
33. Setur RN.
34. Governo federal.
35. Universidades.
36. Dando oportunidades aos profissionais da área sem seletividade.
37. Projetos para abertura de crédito junto as instituições financeiras com poucas exigências.
38. Acredito eu, que tudo e todas as formas possíveis já estão sendo aplicadas porque todos estão dando o seu melhor pra nosso retorno.
39. Parar de oferecer curso técnico de guia de turismo por um período, assim como é feito com,(taxistas, bugueiros) * todos os anos tem três ou quatro turmas de guias sendo finalizadas fazendo com que o mercado fique a cada dia mais cheio de profissionais que com a necessidade de trabalhar, trabalham por qualquer preço tornando o mercado muito prostituído*, oferecer capacitação e programas para os profissionais que tem no mercado, mais ofertas de cursos de idiomas gratuitos para profissionais da área.
40. Os Órgãos competentes estão se empenhando bastante em relação ao apoio, divulgação e cursos no nosso setor. Isso muito me agrada.
41. Com cursos de atualização, em relação ao COVID, que sejam rápidos e

- gratuitos.
42. Conscientização das pessoas como Distanciamento, máscara e álcool gel.
 43. SENAC.
 44. Eu creio que todos os esforços estão sendo feitos de maneira satisfatória.
 45. Intensificar fiscalização aos clandestinos e irregulares na atividade do Guia de Turismo nas excursões no estado do RN, principalmente os que saem da capital e grupos rodoviários que chegam!
 46. Mantendo a cidade limpa. Instalando mais lixeiras em áreas públicas.
 47. Fiscalização com relação ao cumprimento dos protocolos e contra a clandestinidade. Regulação da lei promulgada em 12/2018 que permite a utilização do carro particular dos Guias para execução dos serviços.
 48. Capacitar o maior número de profissionais e tirar os clandestinos.
 49. Expandir propagandas em redes de televisão, sites e rádios buscando aumentar a confiança do turista, mostrando o empenho de todos, e como estamos preparados, para melhor atendê-los, com alegria e segurança.
 50. Fiscalizando mais as atividades ligadas ao turismo e incentivando por meio de propagandas os turistas visitarem o destino.
 51. Estes órgãos devem pensar o Turismo como uma atividade de extrema relevância financeira para o RN, pois, é muita gente que vive da atividade turística no RN, direta e indiretamente.
 52. UNIVERSIDADES, INSTITUTOS REDES PÚBLICAS DE ENSINO.
 53. Órgão de fiscalização, evitando que as aglomerações e fazendo um trabalho de conscientização com a população, trabalho educacional é direcionado a COVID-19.
 54. OK.
 55. Auxiliando , orientando , ensinando , acompanhando, instruindo. Observando e desenvolver aprendizagem em cursos constantes, qualificação, pesquisa, conversa, diálogo.
 56. Dando mais curso de orientações.
 57. União de todos envolvidos no turismo.
 58. Capacitação da população, mais informações com divulgação.
 59. Acredito que uma população sem educação, trás medo e ignorância.
 60. Capacitação gratuita em curso do mesmo segmento, área de trabalho.
 61. Espero q eles se preparem para que o guia tenha segurança no seu trabalho!.
 62. Melhorando a saúde pública.
 63. SOS RETOMADA, para evitar abuso de poder contra as regras da

- biossegurança e ou nós profissionais termos autonomia assegurada.
64. Mais cursos.
 65. Aumentando mais cursos para melhorar na segurança sanitária em todos os pontos de apoio turístico.
 66. Divulgação.
 67. Podem auxiliar através de orientação, divulgação de destinos, roteiros, municípios que realizam com êxito medidas de prevenção e apoio de instituições em capacitações e formações. Além de disponibilização de máscaras e álcool pelo estado.
 68. Governo e Secretaria de turismo.
 69. Acredito que, devemos ter apoios dos governantes e dos órgãos do setor de turismo, em divulgações comerciais, incentivando as pessoas a viajar.
 70. Auxílio. Estamos miseráveis.
 71. TV, rádio, internet e demais redes sócias.
 72. Governo do estado poderia ajudar e muito na retomada!!!.
 73. Coibir a pirataria nos passeios e demais pacotes.
 74. Senac, sebrae.
 75. Fazer alguns cursos gratuitos para profissionais sem MEI, dentro do procedimento dos certificados de pós-pandemia.
 76. Fiscalizações.
 77. Nossas belezas naturais são indiscutíveis, mas necessitamos da melhoria dos serviços públicos, priorizando a segurança e a higiene dos lugares.
 78. Que tratem o setor turístico como um setor importante, agregando pessoas capazes de realizar eventos que tragam divisas, e não pessoas apadrinhadas como vem acontecendo.
 79. Lembrar que um dia, nós começamos e todo começo e um pouco amago, porem agora com mais maturidade. Correndo para o turista, como se fosse o primeiro. Entusiasmo com alegria de quando toca o telefone pela primeira vez. Um namoro uma conquista. E Assim fazendo de cada turista, um vereador no nosso destino.
 80. Fiscalizando para que possamos garantir um atendimento de excelência.
 81. Tem que respeitar o isolamento social, não abrir tudo ou flexibilizar para fechar novamente.

REDES SOCIAIS DO OBSERVATÓRIO DE TURISMO DO RN

Site B2B

<https://tradeturisticorn.fecomerciorn.com.br/index.php/observatorio/>

Instagram - @OBSERVATURN

<https://instagram.com/observaturn?igshid=1idgyllz5q0nn>

Facebook - /OBSERVATURN

<https://www.facebook.com/Observaturn/>

Twitter - @OBSERVATURN

<https://twitter.com/ObservatuRN?s=09>