



Universidade Politécnica **A POLITÉCNICA**

Instituto Superior de Ciências, Gestão e Tecnologias
Curso de Licenciatura em Turismo e Gestão de Empresas Turísticas

Impacto da Covid-19 na Qualidade de Prestação de Serviços Hoteleiros em
Maputo: Caso Polana Serena Hotel (2019-2020)

Benedita Helena Manuel Frangoulis

Maputo

2024

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA

A POLITÉCNICA

Instituto Superior de Gestão, Ciências e Tecnologias

**IMPACTO DA COVID-19 NA QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
HOTELEIROS EM MAPUTO: CASO POLANA SERENA HOTEL (2019-2020)**

Trabalho de fim do curso para a obtenção do grau de Licenciatura no curso de
Turismo e Gestão de Empresas Turísticas

Benedita Helena Manuel Frangoulis

Estudante n^o
379687

Monografia apresentada em cumprimento parcial dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Turismo e Gestão de Empresas Turísticas, sob supervisão de Zacarias Sumbana.

MAPUTO

2024

PARECER DO SUPERVISOR

Eu, **Zacarias T. Sumbana**, docente desta instituição de ensino, declaro ter exercido a supervisão do trabalho de licenciatura da estudante **BENEDITA HELENA MANUEL FRANGOULIS**, do curso de Turismo e Gestão de Empresas Turísticas, cujo tema é, “**Impacto Da Covid-19 Na Qualidade De Prestação De Serviços Hoteleiros Em Maputo: Caso Polana Serena Hotel (2019-2020)**”.

O trabalho apresentado pela estudante Benedita Frangoulis possui a qualidade exigida e seguiu os trâmites definidos para a preparação do mesmo.

A estudante usou os conhecimentos adquiridos nas várias disciplinas do curso e por esse motivo considero que o trabalho tem qualidade para ser apresentado a avaliação por um Júri.

Maputo, Maio de 2024

O Supervisor

(Zacarias T. Sumbana)

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, **BENEDITA HELENA MANUEL FRANGOULIS**, declaro que este trabalho de fim do curso foi exclusivamente realizado por mim, e o mesmo é submetido de acordo com os requisitos e exigências para a obtenção do grau de Licenciatura em Turismo e Gestão de Empresas Turísticas no Instituto Superior de Ciências, Gestão e Tecnologias da Universidade Politécnica- A Politécnica.

Maputo, ____ de _____ 2024

Assinatura

(Benedita Helena Manuel Frangoulis)

DEDICATÓRIA

Dedico o meu trabalho de fim de curso aos meus pais António Jorge Frangoulis e Maria Otília Langa Frangoulis, pois sempre apoiaram as minhas decisões e sempre mostraram a mim e aos meus irmãos que nunca é tarde para alcançar os nossos objectivos.

Ao meu pai, que sempre incutiu o gosto pela boa escrita e leitura. Ensinou-me que o hábito pela leitura nos faz abrir a mente e explorar novas possibilidades.

A minha mãe, que nunca foi de muitas palavras e sim de acções e foi na convivência diária que me ensinou que só com a educação somos livres e que o primeiro casamento devemos ter é com a Escola.

O meu muito **OBRIGADA!**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo Dom da vida, pois sem a sua graça seria impossível superar cada obstáculo.

Agradeço imensamente aos meus progenitores por sempre segurarem-me pelo braço e nunca o terem largado, são vocês os pilares da minha vida.

Aos meus irmãos (Valdemar, Paula e Maura) pelo apoio moral, psicológico durante toda a jornada académica. De modo especial, agradeço-te Maura, pois tornaste-me num ser melhor, ensinaste-me a ser forte nos momentos mais difíceis das nossas vidas.

À família Viandro, meus segundos pais (Benedita e Vúdio), e as minhas pequenas (Monalisa e Katyla) por me terem recebido em vossa casa, por serem o meu porto seguro, vai o meu singelo kxanimabo.

A minha tia querida, Elisa Langa, vai o meu mais profundo agradecimento pelo apoio moral, material e psicológico.

Agradeço à comunidade académica, especialmente aos meus colegas do curso por me terem recebido tão bem. Cheguei tarde à turma de Turismo, mas o vosso calor tornou a minha integração muito mais fácil.

Aos meus professores, vai o meu muito obrigado, pelos ensinamentos, pela paciência e competência, só vós sabeis o quão difícil foi leccionar no curso de Turismo, mas felizmente nunca vergaram e sempre passaram os vossos conhecimentos com muito amor e dedicação.

A Dra. Maria Antónia tenho muito que agradecer, pois, ao longo do curso sempre incutiu o gosto pelo curso e tudo fez para que pudéssemos perceber na prática a vida laboral de um profissional de turismo.

Ao Dr. Zacarias Sumbana, que incontáveis vezes incutiu a mim e as minhas colegas o gosto pela investigação no ramo turístico como também por ter aceitado supervisionar este trabalho de culminação do curso, o meu muito obrigado.

A equipe do Polana Serena Hotel, que se disponibilizou e abriu as portas dessa magna casa para que pudesse conceber este trabalho.

E por fim, não menos importante, quero agradecer-vos meus amores Evan Muthetho (meu esposo) e Evelyn Muthetho (minha filha) por serem o meu combustível. É graças a vocês que hoje estou aqui e tudo farei para orgulhar-vos sempre.

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

1) FIGURAS

Figura 2.1: Tendência actual de propagação da doença COVID-19 nas economias avançadas	11
Figura 2.2: Crescimento Económico Global nas economias avançadas e EMDEs.....	12

2) GRÁFICOS

Gráfico 2.1. – Representação dos Serviços Prestados em Hotéis	16
Gráfico 4.1 – Género dos Inquiridos	21
Gráfico 4.2 – Idade dos Inquiridos	22
Gráfico 4.3 – Escolaridade dos Inquiridos	22
Gráfico 4.4 - Razões de vinda ao Hotel.....	23
Gráfico 4.5 – Clientes Hospedados no Hotel	23
Gráfico 4.6 - Número de Vezes Hospedado no Hotel	24
Gráfico 4.7 - Número de Vezes Visitadas o Hotel	24
Gráfico 4.8 – Presença no Hotel antes da Pandemia	25
Gráfico 4.9 – Factores Motivadores de Visita ao Hotel	25
Gráfico 4.10 – Classificação da Qualidade Antes da Pandemia.....	26
Gráfico 4.11 - Classificação da Qualidade de Serviço durante a Pandemia.....	26
Gráfico 4.12 - Disponibilidade de Medidas de Prevenção contra Covid-19 no Hotel	27

3) TABELAS

Tabela 4.1 - Factores de Qualidade no Polana Serena Hotel para os clientes	27
Tabela 4.2 -Classificação do estado da Qualidade de Serviço do Hotel	28

ÍNDICE DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMEVE - ASSOCIAÇÃO MOÇAMBICANA DE EMPRESAS DE EVENTOS

CTA - CONFEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES ECONÓMICAS DE MOÇAMBIQUE

DGS - DIREÇÃO GERAL DA SAÚDE

EMED - ECONOMIAS DE MERCADO EMERGENTE E EM DESENVOLVIMENTO

INE - INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA

MICULTUR - MINISTÉRIO DA CULTURA E TURISMO

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO

RETRBSD - REGULAMENTO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS,
RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E SALAS DE DANÇA

RFI - RÁDIO FRANÇA INTERNACIONAL

UH - UNIDADES HABITACIONAIS

RESUMO

O sector do turismo, bem como outros que compõem os sectores de importância de um País, vivenciam eventos que os afectam negativamente, eventos esses que podem ser situações de crise decorrentes de vários factores, mormente guerras, terrorismo, eventos extremos, recessões económicas e pandemias. Nos anos passados verificou-se no país e no mundo, a problemática da pandemia da Covid-19, onde vários impactos negativos foram observados no sector hoteleiro, principalmente, com a limitação de mobilidade de pessoas, dadas as restrições impostas na contenção desta. Com efeito, o Governo de Moçambique ressentiu-se dos efeitos desta crise, exigindo uma postura mais pragmática das entidades governamentais na gestão da crise no sector em referência, e essa postura afectou o desempenho das instâncias turísticas, principalmente dos Hotéis. O presente trabalho de pesquisa teve como objectivo geral, analisar a qualidade de prestação de serviço do Polana Serena Hotel durante a pandemia, tomando como base comparativa os anos de 2019 e 2020. Para tal se estabeleceu uma base metodológica que consistiu em uma pesquisa descritiva e exploratória, baseada em um método indutivo, tendo em conta a população de estudo, os clientes e colaboradores do Polana Serena Hotel e dessa população foram seleccionadas 21 pessoas, utilizando-se o questionário, análise documental e observação como instrumentos de recolha de dados. No concernente à análise e interpretação de dados, foi utilizada a técnica de triangulação de dados, colocando-se os valores em gráficos gerados pelo MS Excel 2019. Com o trabalho conclui-se que o Polana Serena Hotel sofreu com os efeitos da Covid-19, sendo os principais efeitos, a redução de clientes e funcionamento em forma restrita.

Palavras-chave: Qualidade de Serviço Hoteleiro.

ABSTRACT

The tourism sector, as well as others that make up the important sectors of a country, experience events that negatively affect them, events that can be crisis situations arising from various factors, especially wars, terrorism, extreme events, economic recessions and pandemics. . In recent years, the problem of the Covid-19 pandemic occurred in the country and around the world, where several negative impacts were observed in the hotel sector, mainly with the limitation of people's mobility, given the restrictions imposed to contain it. In effect, the Government of Mozambique felt resentful of the effects of this crisis, demanding a more pragmatic stance from government entities in managing the crisis in the sector in question, and this stance affected the performance of tourism bodies, particularly hotels. The general objective of this research work was to analyze the quality of service provided by the Polana Serena Hotel during the pandemic, taking the years 2019 and 2020 as a comparative basis. To this end, a methodological basis was established which consisted of descriptive and exploratory, based on an inductive method, taking into account the study population, customers and employees of the Polana Serena Hotel and from that population, 21 people were selected, using the questionnaire, document analysis and observation as data collection instruments. Regarding data analysis and interpretation, the data triangulation technique was used, placing the values in graphs generated by MS Excel 2019. The work concluded that the Polana Serena Hotel suffered from the effects of Covid-19, the main effects being the reduction of customers and restricted operation.

Keywords: Hotel Service Quality.

ÍNDICE

PARECER DO SUPERVISOR	III
DECLARAÇÃO DE HONRA	IV
DEDICATÓRIA	V
AGRADECIMENTOS	VI
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES	VII
ÍNDICE DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	VIII
RESUMO.....	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Introdução	1
1.2. Delimitação da Pesquisa	2
1.3. Problema da Pesquisa.....	2
1.4. Hipóteses	2
1.5. Objectivos da Pesquisa	3
1.5.1. Objectivo Geral.....	3
1.5.2. Objectivo Específico	3
1.6. Justificativa.....	3
1.7. Estrutura do Trabalho	3
CAPÍTULO II - REVISÃO DA LITERATURA	5
2.1. Conceitos Básicos.....	5
2.2. Crises Globais	5
2.3. Turismo	6
2.3.1. Turismo em Moçambique	7
2.3.2. Hotelaria.....	8
2.4. O Novo Coronavírus e o seu Contexto Actual	9
2.4.1. O Impacto do Novo Coronavírus No Turismo.....	10
2.4.2. O Impacto do Novo Coronavirus no Turismos e Hotelaria Moçambicano	13
2.4.3. Qualidade & Serviço.....	14
CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE PESQUISA	17
3.1. Metodologia	17
3.1.1. Quanto aos Objectivos.....	17
3.1.2. Quanto ao Tipo.....	17

3.1.3.	População e Amostra.....	17
3.1.4.	Instrumentos de Recolha de Dados.....	18
3.1.5.	Técnicas de Análise e Interpretação de Dados	19
3.1.6.	Procedimentos.....	19
CAPÍTULO IV - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....		20
4.1.	Apresentação da Empresa de Estudo	20
4.2.	Apresentação Dos Resultados.....	21
4.2.1.	Resultado de Entrevista com o Cliente	21
4.2.2.	Resultado da Entrevista com o Gerente.....	29
CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....		31
5.1.	Discussão e Interpretação de Resultados	31
CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES & REFERÊNCIAS		
BIBLIOGRÁFICAS		33
6.1.	Conclusão	33
6.2.	Recomendações	35
7.	Referências Bibliográficas	36
APÊNDICE		40

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

1.1. Introdução

A actividade turística desenvolve-se mediante o deslocamento de pessoas, exigindo a existência de infraestrutura, tanto para receber quanto para suportar esse movimento. Desta forma, meios de transporte, locais para alimentação e hospedagem, além dos atrativos turísticos, são elementos essenciais para atender às necessidades dos clientes, sejam eles turistas, excursionistas ou mesmo residentes. Entretanto, os inúmeros e distintos destinos estão sujeitos aos impactos negativos e a efeitos externos que não podem ser controlados, como intempéries, desastres (sejam eles naturais ou não), crises econômicas, entre outros. Ou seja, tais acontecimentos podem impactar desde simples empreendimentos até continentes, sem que se possa controlá-los directamente.

Destaca-se que, desde a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), nenhum outro evento paralisou o mundo economicamente como a pandemia da Covid-19 (OLIVEIRA, 2020), sendo que o turismo foi um dos sectores mais afectados por essa paralisação global, assim como será um dos que levará mais tempo para recuperar-se. De acordo com Oliveira et al (2020) diante dessa situação, as empresas de transporte diminuíram drasticamente suas actividades, assim como as demais infraestruturas turísticas, especialmente os meios de hospedagem. Isto se deve às restrições de deslocamento e à necessidade de isolamento, que variam não apenas pela evolução da pandemia, mas também por conta das diferentes políticas de enfrentamento adoptadas pelos governantes em diferentes locais e esferas administrativas.

De acordo com um artigo do *RFI*¹ (*Radio France Internationale*) no ano de 2020 em Moçambique, “o sector de hotelaria vive dias difíceis devido à pandemia da Covid-19, que está a levar ao cancelamento dos voos internacionais e a limitar a entrada de cidadãos estrangeiros no país. O alerta é lançado pelo Presidente da Associação dos Hotéis do Sul, Vasco Manhiça, que refere que a taxa de ocupação é actualmente de 1%”.

Percebe-se que a pandemia do coronavírus afectou em demasia o sector turístico e especialmente o hoteleiro, no mundo e em Moçambique, com o presente estudo pretende-se entender quais efeitos a pandemia teve sobre a qualidade dos serviços prestados nos hotéis em Moçambique tomando como caso de estudo o Polana Serena Hotel.

¹ A *RFI* (Rádio França Internacional) é uma rádio francesa de notícias que transmite programas para o mundo inteiro em francês, 24 horas por dia, em 13 idiomas.

1.2. Delimitação da Pesquisa

A presente pesquisa intitula-se: Impacto da Covid-19 na qualidade de prestação de serviços hoteleiros em Moçambique. O tema encontra-se delimitado à Polana Serena Hotel, e ao período de 2019-2020.

1.3. Problema da Pesquisa

A pandemia provocada pelo coronavírus obrigou o encerramento de instâncias de turismo pelo receio de propagação da Covid-19. Este procedimento afectou muitas estâncias turísticas que não conseguiram se manter estáveis e sustentáveis neste momento de pandemia. De acordo com os dados da Confederação das Associações Económicas de Moçambique pelo menos 1.175 empresas suspenderam a actividade e mais de 12.160 postos de trabalho foram afectados em Moçambique, principalmente no sector de hotelaria e restauração.

Ruas (2017:70) admite que:

É a partir da pergunta a investigar que se compreende de forma mais clara como se deve conduzir todo o processo de investigação para se dar uma solução ao problema a ser investigado. É também através da pergunta a investigar que se formulam as hipóteses de trabalho, que se identificam os paradigmas de investigação a serem seguidos, que se pré-definem as metodologias de investigação a serem utilizadas e se estabelecem as técnicas de colecta de dados e informação.

Nesta visão o que se pretende entender é o seguinte: *Qual o impacto da pandemia na qualidade da prestação de serviços no Polana Serena Hotel, em Maputo?*

1.4. Hipóteses

Segundo Gil (2000:17), hipótese é uma proposição que pode ser colocada à prova para determinar sua validade. Neste sentido, hipótese é uma suposta resposta ao problema a ser investigado. A origem das hipóteses poderia estar na observação assistemática dos factos, nos resultados de outras pesquisas, nas teorias existentes, ou na simples intuição. Para esta pesquisa levanta-se as seguintes hipóteses:

H(0): *A pandemia não teve impacto na qualidade de prestação de serviços no Polana Serena Hotel.*

H(1): *A pandemia teve impacto na qualidade de prestação de serviços no Polana Serena Hotel.*

1.5. Objectivos da Pesquisa

1.5.1. Objectivo Geral

O objectivo geral da pesquisa é:

- Analisar o impacto da Covid-19 na qualidade de prestação de serviço do Polana Serena Hotel durante à pandemia.

1.5.2. Objectivo Específico

Os objectivos específicos da pesquisa são:

- Entender a forma de funcionamento do Polana Serena Hotel em tempos de pandemia;
- Determinar o impacto da Covid-19 sobre o Polana Serena Hotel;
- Descrever a qualidade dos serviços prestados pelo Polana Serena Hotel antes da pandemia e em tempos de pandemia;

1.6. Justificativa

Tendo em conta que a Covid-19 veio fustigar o sector hoteleiro, percebeu-se a necessidade de verificar se os serviços prestados pelos hotéis em Moçambique conseguem manter suas actividades com mesmo nível de qualidade verificada na era antes da Covid-19, com este estudo espera-se entender as principais implicações que a pandemia tem sobre este sector em Moçambique usando como estudo o Polana Serena Hotel e quais formas de adaptação à nova realidade.

Com o desenvolvimento da presente pesquisa vai se poder entender quais implicações em termos de qualidade de serviço prestado ocorreram no Polana Serena Hotel durante a pandemia da Covid-19, sem contar que será uma mais-valia para Universidade por ter um estudo destes vindo de uma estudante sua, e por fim, será uma mais-valia para mim pois terei conseguido contribuir positivamente para estudar um fenómeno que muito abala a sociedade de modo geral nos últimos tempos.

1.7. Estrutura do Trabalho

Para permitir uma melhor compreensão dos assuntos abordados, propõe-se que o trabalho esteja dividido em seis capítulos. No Capítulo I, contempla uma introdução, parte que contextualiza o tema e as suas delimitações, o problema de investigação e as respectivas questões de investigação, os objectivos geral e específicos, a justificativa para a escolha do

assunto, as características do ambiente do estudo e a organização do trabalho como um todo. O Capítulo II, que encontra-se subdivididos nas subsecções como (i) o marco conceptual, onde os conceitos básicos são definidos, (ii) o desenvolvimento circunstancial, descritivo e detalhado do fenómeno em estudo, (iii) o marco teórico, inclui um conjunto de teorias que servem de fundamentação e suporte explicativo à pesquisa, o posicionamento e as críticas do autor; (iv) e o marco referencial que apresenta, de forma sucinta, os resultados da pesquisa de outros autores. No Capítulo III será definida a metodologia, apresenta o conjunto de métodos, técnicas, procedimentos e instrumentos de recolha de dados, o tipo de estudo e desenho da pesquisa, o universo e a amostra, os procedimentos administrativos de selecção da amostra incluindo o tipo de amostragem e os critérios de inclusão e de exclusão. O Capítulo IV é onde é feita a apresentação dos resultados alcançados durante a elaboração da pesquisa. No Capítulo V é referente à interpretação e discussão dos resultados apresentados no capítulo anterior. O Capítulo VI onde fala-se da conclusão do trabalho, as recomendações, incluindo também as informações referentes à referência bibliográfica.

CAPÍTULO II - REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Conceitos Básicos

Turismo – refere-se às deslocações de pessoas para locais fora da sua residência habitual por períodos não superior a um ano e que não envolva o exercício de uma actividade remunerada no local visitado por motivos de lazer, negócios, saúde, religião entre outros. (OMT, 2003)

Qualidade – é um agrupamento de características de um determinado produto ou serviço que lhe concedem capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas. (Lobo, 2010)

Serviços – é um acto intangível que uma parte pode oferecer a outra sem provir da posse de algo, podendo estar ou não ligado a um produto físico. (Kotler e Killer, 2006)

Industria Hoteleira - é um estabelecimento de alojamento individual e colectivo com serviços de hospedagem, que permite a construção e manutenção das relações benéficas entre o hotel e o hóspede, na qual proporciona toda a informação que este requer, desde as facilidades às actividades, aos eventos, até informação geral sobre a área em que está localizado o hotel, estabelecendo a ponte entre a organização e o hóspede quando confrontado com reclamações ou problemas (Gomes, 2014).

2.2. Crises Globais

De acordo com Rêgo et al (2020) crises globais não são eventos exclusivos da contemporaneidade e sim, ondas cíclicas que acompanham o próprio processo evolutivo do mundo caracterizado pela emergência constante das mais distintas adversidades, provocando assim disrupções que, mesmo em meio a um caos instaurado, promovem o avanço da sociedade.

Friedman (2005) legitima a premissa por considerar não haver mudanças sem crise, uma vez que, o resultado provocado possibilita o encontro de novos caminhos. Deste modo a história vai sendo escrita com momentos críticos, imersão de inovações e novas formas de ser, agir e relacionar-se. Várias crises assolaram o mundo até a contemporaneidade, elas são intermitentes e estão relacionadas a perda de controlo ou falta de planeamento.

A globalização intensifica este processo, uma vez que as relações entre nações são estreitadas e o fluxo de indivíduos pelas linhas fronteiriças se expande. Assim foi com a Síndrome da Imunodeficiência Respiratória Aguda (SARS) que apareceu em 2002 na China, no *tsunami* de 2004 que atingiu a Índia, Malásia e Indonésia, na crise financeira global de 2008

e nos atentados terroristas às torres gêmeas, em Nova Iorque, 2011 ou mesmo na emergência da crise ambiental que tem alterado o equilíbrio de todo o planeta. Todos esses eventos emergiram e se alastraram numa celeridade típica da actualidade. (Beni, 2011).

2.3. Turismo

Ao longo dos anos foram apresentadas variadas definições para o conceito de turismo. Michaud (1983, p.473), define o turismo como um “conjunto de actividades de produção e de consumo motivadas pelas deslocações de pelo menos uma noite fora do domicílio habitual, e sendo o motivo da viagem tanto o agrado, os negócios, a saúde ou a participação numa reunião profissional, desportiva ou religiosa”. Há inúmeros tipos de turismo, desde o turismo rural, ao gastronómico, literário, religioso, de natureza, cultural, de negócios, de aventura, entre muitos outros.

Segundo Bernecker (1965, p.13), a primeira definição de turismo surgiu em 1910 e partiu do economista austríaco Herman Schrattenhofen. Este afirma que o turismo é “o conjunto de todos os fenómenos, em primeiro lugar de ordem económica, que se produzem pela chegada, estadia e partida de viajantes numa comuna, província ou um estado determinado e, por consequência estão directamente ligadas entre eles”.

Alguns anos depois, em 1930, Borman (1967) citado por Matos (2015), apresenta o turismo como um conjunto de viagens, que tem como objectivo o prazer, ou motivos comerciais, profissionais, ou outros análogos, e, durante os quais, surge o afastamento da habitação usual é temporariamente.

Em todas as definições há elementos comuns, como por exemplo ser um conjunto de actividades, fenómenos ou viagens, ou, os motivos do turista para realizar as viagens. No entanto, com o passar do tempo, estas definições foram sendo desenvolvidas enquadrando-se na época vivida.

Ao longo dos anos, foram várias as definições que diversos autores foram apresentando para este conceito de turismo. Contudo, uma das mais recentes é de Jafar-Jafari (2001) citado por Matos (2015) que afirma que “turismo é o estudo do homem longe do seu local de residência, da indústria que satisfaz as suas necessidades, e dos impactos que ambos, ele e a indústria, geram sobre os ambientes físico, económico e sociocultural da área receptora”.

Nesta definição, Jafar-Jafari (2001) citado por Matos (2015) não procura identificar actividades específicas que façam parte do conceito, mas sim em nomear ou escolher as áreas de estudo do turismo.

“O turismo tem verificado, desde 1950 até aos dias de hoje, um crescimento e uma diversificação contínua que lhe conferiu o estatuto de um dos sectores económicos com maior e mais rápida taxa de crescimento em todo o mundo” (Matos, 2015, p.12).

De acordo com a Mcgonigle (1988), “O turismo compreende as actividades de viagens de pessoas e alojamento em locais fora do seu ambiente usual, durante não mais que um ano consecutivo, por lazer, negócios ou outros motivos”. Esta é a definição mais utilizada, e de compreensão mais simples. É uma definição directa, que explica por poucas palavras o que compreende o turismo e o que motiva o turista a viajar.

2.3.1. Turismo em Moçambique

Segundo o MICULTUR (2017) Moçambique é dotado de um grande potencial turístico assente na qualidade e originalidade dos seus atractivos baseados nos recursos naturais e no perfil cultural multifacetado. O Turismo constitui uma aposta do Governo de Moçambique, tendo sido definido como um dos quatro sectores prioritários para a diversificação da economia nacional e dinamização do desenvolvimento económico do país.

Segundo o relatório do Instituto Nacional de Estatística (INE - 2019) os resultados do inquérito mostraram para o ano de 2019, uma concentração da capacidade de acolhimento de hóspedes nas províncias da Cidade de Maputo, Inhambane, Gaza e Tete que contribuíram com 63.2% do parque de Alojamento e Restauração.- Entre os principais contribuintes, a Cidade de Maputo representa 35.3% do parque de alojamento e restauração em 2019, tendo aumentado gradualmente nos últimos anos com registo de 33.7% e 34.9 alcançadas em 2017 e 2018 respectivamente. Em relação a variação anual, registou-se 1.2% em 2018 comparativamente a 2017 e 0.4 pontos percentuais (p.p.) em 2019 comparativamente a 2018. A província de Inhambane que contribui com 12.9% do indicador em análise, melhorou a capacidade dos anos anteriores de 11.0% e 11.2% registados em 2018 e 2017 respectivamente. As províncias de Gaza e Tete, contribuintes com 7.5% e 7.4% em 2019, apresentaram variação média de -6.3. Este resultado mostra uma relativa diminuição da contribuição para o Parque de Alojamento e Restauração. A Província de Nampula tem revelado melhorias significativas da sua contribuição para o Parque de Alojamento e Restauração tendo aumentado de 5,5% em 2017 para 5,6% em 2018, progredindo para 6.6% em 2019. A Província de Tete registou em 2019 uma contribuição de 6,5, que reflecte um abrandamento do seu peso face aos 7% e 7.1% registados em 2017 em 2018 e 2019 respectivamente.

De acordo com o INE (2019) a intensidade turística em 2019 foi de 7.5, o que indica que houve em 2019, cerca de oito dormidas por 1000 habitantes. A Cidade de Maputo (100.6), Província de Inhambane (18.5) e a Província de Maputo (8.7), foram as províncias com maior intensidade turísticas sendo as províncias de Zambézia, Nampula e Tete com 1.2, 1.5 e 1.5 respectivamente, as províncias de menor intensidade turística. No período 2018-2019, a Cidade de Maputo registou maior subida da intensidade turística, passando de 78.7 para 100.2.

De acordo com Guambe (2019) em Moçambique, pratica-se basicamente o turismo de negócios, principalmente em Maputo, e de lazer no resto do país, particularmente em Inhambane. Devido às medidas decretadas no âmbito do Estado de emergência, com vista a prevenção da propagação da pandemia do coronavírus, como por exemplo a limitação de entradas e saídas no e do território nacional, as restrições de mobilidade interna, a proibição de reuniões e ou encontros com mais de vinte pessoas, os recorrentes apelos ao isolamento social, o encerramento de muitos serviços, boa parte ligadas ao lazer, entre outras, teve várias consequências económicas e sócio espaciais directas e imediatas. Com efeito, a partir do momento que as informações sobre a existência e avanço do Coronavírus, começaram a disseminar-se pelo planeta, o sector do turismo, de acordo com a CTA (Confederação das Actividades Económicas de Moçambique) sofreu perdas no volume de reservas de Janeiro a Março de 35%, 45% e 65%, respectivamente.

2.3.2. Hotelaria

Os hotéis, segundo Castelli (2007) são empresas de hospedagem inseridas no sistema turístico como produto. A empresa hoteleira dá o suporte para a estadia do turista, ou seja, para a hospedagem. Ainda de acordo com Castelli (2007, p. 46), o hotel é definido como: “uma edificação que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Segundo Sancho (2001, p. 79) a hotelaria, pode ser definida como “o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu domicílio”.

O RETRBSD² define hotel como:

Estabelecimento que ocupa a totalidade de um edifício ou uma parte dele, completamente independente, constituindo as suas instalações um todo homogéneo e dispondo de um acesso directo aos andares para o uso exclusivo dos clientes.

² RETRBSD – Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança

Para Vieira (2003), o hotel é considerado uma organização, pois está associado a um grupo de pessoas que exerce diferentes funções para atingir um objetivo comum. Esse objetivo é oferecer ao hóspede o melhor serviço, o melhor atendimento, o melhor preço e a melhor satisfação. Ou seja: o hotel, através da comunicação e do trabalho de pessoas em diferentes áreas, deve proporcionar ao hóspede/cliente o melhor: serviço, atendimento, preço para satisfazer plenamente todas as suas necessidades e garantir seu retorno. O autor define hotel como:

Meio de hospedagem mais convencional e comumente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por estes serviços. Hotel é uma empresa pública que visa a obter lucro oferecendo ao hóspede alojamento, alimentação e entretenimento. (VIEIRA, 2003, p. 39).

2.4. O Novo Coronavírus e o seu Contexto Actual

O novo Coronavírus foi identificado pela primeira vez na China a Dezembro de 2019, como surto de pneumonia aguda com etiologia desconhecida na cidade de Wuhan (Li & Li, 2020, citado por Röltgen et al., 2020). Esta patologia nunca tinha sido antes encontrada em seres humanos, mas identificou-se como doença do Coronavírus 2019 (COVID-19). Pertence ao subgénero Sarbecovirus (genus Betacoronavirus), juntamente com a síndrome respiratória aguda denominada como Coronavírus (SARS-CoV), foi designado como SARS-CoV-2 (Röltgen et al., 2020).

A 30 de Janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o surto como uma emergência de saúde pública de preocupação internacional e declarou ser uma pandemia a 11 de março 2020. A 14 de dezembro de 2020, mais de 70 milhões de casos de COVID-19 tinham sido confirmados em mais de 188 países e territórios no globo, resultando em mais de 1 milhão de mortes, juntamente com incalculáveis impactos económicos e sociais (Li & Li, 2020, citado por Röltgen et al., 2020).

Ainda hoje existem dúvidas em relação à fonte da infecção, ou a via exacta da sua transmissão, no entanto, está confirmada a transmissão de humano para humano, mesmo pessoas que não estiveram em Wuhan no início da propagação da infecção. Contudo, este vírus não é totalmente desconhecido ou novo, pois que se tenha conhecimento, já existiam oito tipos de coronavírus pertencentes à família Coronaviridae³ que é responsável por criar infecção no

³ Coronaviridae – é uma família de vírus de ARN (ácido ribonucleico) monocatenário de sentido positivo e com envoltura

ser humano e animais, tais como, morcegos, camelos, aves diversas, entre outros. Este vírus quando encontra as condições necessárias para infectar o hospedeiro, geralmente criam uma infecção no sistema respiratório do indivíduo, tendo posteriormente sintomas semelhantes a gripes ou constipações comuns, no entanto evoluindo poderá gerar pneumonias graves (DGS⁴, 2020).

O espectro clínico da COVID-19 varia de infecção assintomática e doença respiratória leve na maioria dos pacientes, a uma grave pneumonia viral com insuficiência respiratória, falha de múltiplos órgãos e por fim, morte (Röltgen et al., 2020). Quando os pacientes não têm sintomas (assintomáticos), apenas é possível saber se estão infectados com testes para identificar o vírus.

Enquanto as vacinas continuam a ser administradas, as medidas de contenção não podem deixar de serem cumpridas de forma a minimizar ao máximo a probabilidade de contágio. A OMS indicou desde o início da pandemia várias medidas de prevenção, aplicáveis a todos os indivíduos, em qualquer situação, tais como:

- ✓ Lavar as mãos regularmente com sabão/sabonete líquido e água ou utilizar álcool-gel e esfregar;
- ✓ Manter pelo menos um metro de distância entre um indivíduo e o próximo, principalmente caso a outra pessoa tenha sintomas de tosse ou espirros;
- ✓ Evitar tocar na cara com as mãos;
- ✓ Tapar a boca e nariz quando precisar tossir ou espirrar;
- ✓ Não se sentindo bem de saúde, ficar em casa;
- ✓ Evitar fumar e outros hábitos que possam enfraquecer os pulmões;
- ✓ Praticar distância física evitando viagens desnecessárias, assim como, ficar longe de grandes grupos de pessoas.

2.4.1. O Impacto do Novo Coronavírus No Turismo

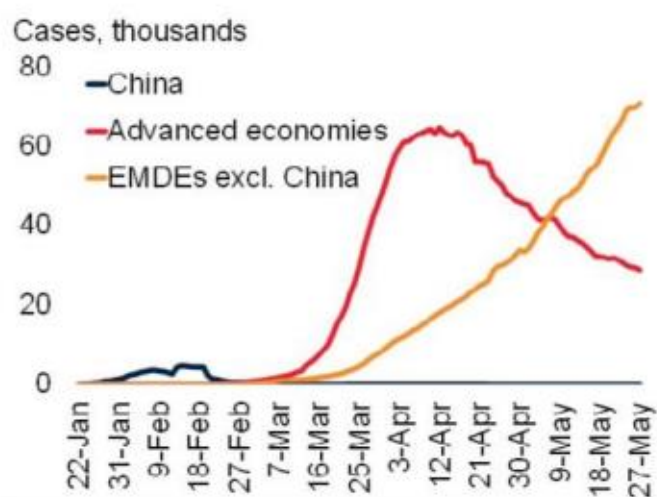
Nos últimos tempos, as pandemias foram um tópico de nicho no turismo, mas o surto do novo Coronavírus (COVID-19) mudou drasticamente a narrativa. Os governos apelaram para a população se manter em casa e previu-se uma queda severa na economia global que remonta aos tempos da Segunda Guerra Mundial, como já se tem vindo a confirmar durante o ano de 2020. As primeiras projecções da OMT para 2020 sugeriam que as chegadas internacionais poderiam vir a descer entre 20% e 30% relativamente ao ano de 2019. A pandemia do COVID-

⁴ DGS – Direcção Geral da Saúde

19 resultou num colapso da actividade na economia global, onde as condições financeiras dos EMDEs ⁵(Mercados emergentes e de economias em desenvolvimento) ficaram mais restritos e os preços dos bens, especialmente do petróleo, caíram a pique. Apesar do apoio sem precedentes à política macroeconómica, a parte dos países que estão a experienciar contrações no PIB per capita atingirá o seu nível mais alto desde o ano de 1870 (The World Bank, 2020).

Estando o aumento de casos de COVID-19 directamente relacionados com a queda económica mundial, o Banco Mundial calculou a tendência actual de propagação da doença nas economias avançadas como a China (Figura 2.1.) e ao mesmo tempo a queda do crescimento global da economia (Figura 2.2), nos gráficos representados a seguir (The World Bank, 2020), verificando-se que ao ritmo que os casos de infecção por Coronavírus aumentavam globalmente, a capacidade económica mundial decrescia, devido à congelação das economias e indústrias como forma a conter uma maior propagação do vírus. Também foram feitas previsões para os anos de 2020 e 2021, nas áreas sombreadas, com dados de 2019, estimando as taxas de crescimento calculadas utilizando o peso do PIB, nos preços do ano de 2010 e taxas de câmbio de mercado. O crescimento global no mundo até 2018 esteve praticamente consistente ao longo dos anos, mas nas estimativas a partir de 2020, houve uma clara descida, desde o início da pandemia, que terá iniciado em 2019, mas com maior impacto no mundo a partir de 2020.

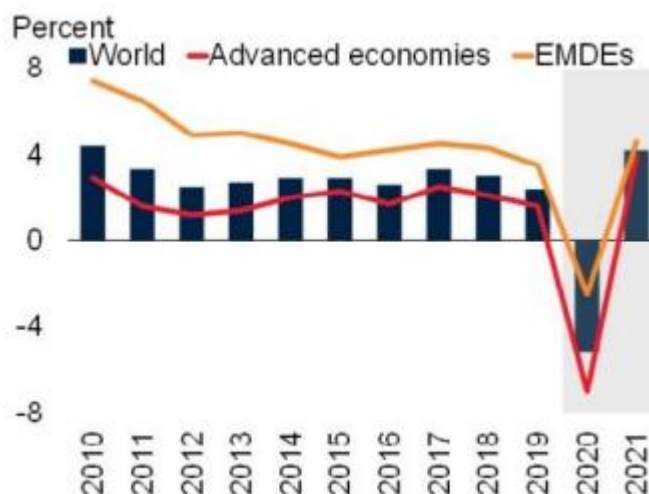
Figura 2.1: Tendência actual de propagação da doença COVID-19 nas economias avançadas



Fonte: World Bank, 2020

⁵ EMDEs – países cuja economia está se desenvolvendo com foco na capacidade produtiva da nação, para isso esses países passam por um rápido processo de industrialização, isto é, deixam de lado a economia tradicional que tem como base a agricultura e extracção de matérias-primas, e estão se voltando para a capacidade produtiva.

Figura 2.2: Crescimento Económico Global nas economias avançadas e EMDEs⁶



Fonte: World Bank (2020)

A rápida propagação da infecção por COVID-19 fez rapidamente aumentar o número de infectados em todos os países, e de forma a controlar o melhor possível a situação, os governos e as entidades de saúde pública indicaram medidas restritas para serem seguidas numa tentativa de desacelerar o processo de contágio. O aumento de casos confirmados de COVID-19 nos países da União Europeia, como a Espanha, Itália, Alemanha e França, assim como, o aumento consequente do número diário de medidas implementadas nas economias avançadas (RHS), como o confinamento obrigatório, encerramento de espaços públicos, obrigatoriedade de teletrabalho, entre outras restrições necessárias, implementadas pelos países de forma a combater o aumento de número de casos activos (The World Bank, 2020). Sendo que as medidas diferem de país para país por razões óbvias de gestão da situação específica de cada país, mas não deixando de ser um problema de responsabilidade global.

Estas medidas positivas para o controlo da pandemia, têm sérios impactos negativos na economia como anteriormente referido, assim pode-se indicar que o impacto no turismo, como uma actividade de carácter económico é realmente muito negativo, principalmente nos países que o turismo tem um peso maior na economia do país.

A pandemia do COVID-19 é um dos momentos mais marcantes da actualidade e tem prejudicado radicalmente o sector do turismo, como indicado anteriormente. Uma das medidas que mais afetou o turismo, foi a paralisação da mobilidade e das viagens à escala global (Zenker et al., 2021). Em meados de março de 2020, as viagens aéreas começaram a cair drasticamente

⁶ EMDEs – Emerging Market and Developing Economies

em todo o mundo (Iacus et al., 2020; SuauSanchez et al., 2020, citados por Zenker et al., 2021), esta situação fez com que o transporte aéreo parasse durante meses, com uma queda acentuada nas viagens domésticas e internacionais. A paralisação da mobilidade aérea criou uma descida dos voos diários devido aos aumentos de casos de COVID-19 confirmados.

Após meses de fronteiras fechadas e voos terrestres adiados, alguns países começaram lentamente a reabrir para o turismo durante o início do verão de 2020 com algumas medidas (como permitir que os cidadãos dos estados-membros da União Europeia, pudessem viajar dentro da Europa), enquanto outros países e regiões ainda continuavam sob bloqueio total ou parcial e proibidos de viajar (Boffey, 2020, citado por Zenker et al., 2021).

2.4.2. O Impacto do Novo Coronavirus no Turismo e Hotelaria Moçambicano

Segundo a CTA (2020), em todo o mundo o sector da Hotelaria e Turismo figura como o sector mais afectado pela pandemia da COVID-19, sendo que com a limitação da deslocação de pessoas que culminou com o cancelamento de todos eventos a nível global, associado à redução do volume de viagens internacionais, os operadores deste sector viram suas receitas baixarem significativamente, induzindo este sector a um colapso económico de proporções desmedidas.

No caso de Moçambique, à semelhança do que sucede em outros países, devido a este contexto conturbado, associado às medidas decretadas pelo Governo para conter a propagação da pandemia, ao longo do primeiro semestre de 2020 as empresas do sector de turismo, restauração, *catering* e eventos registaram uma drástica redução na procura pelos seus serviços e conseqüente redução de receitas. Este cenário obrigou um número considerável de operadores destes subsectores a encerrar as suas actividades, devido à insustentabilidade de se continuar a pagar os custos fixos num contexto de falta de receita.

Este cenário tem implicações, não só sob ponto de vista económico e de arrecadação de impostos, mas também sob o ponto de vista do emprego e bem-estar social. Um levantamento feito na Província de Inhambane, com base numa amostra de 64 estabelecimentos, sugere que, só até o primeiro trimestre de 2020, cerca de 75% destes estabelecimentos já havia encerrado as suas actividades, tendo resultado na despesa de mais de 72% da massa laboral em regime de férias colectivas.

Relativamente ao subsector de eventos e *catering*, uma avaliação de 10 empresas, com base nos dados da Associação Moçambicana de Empresas de Eventos (AMEVE), demonstra a

redução do desempenho deste sector no primeiro trimestre de 2020, projectando-se que o ritmo de redução se estenda pelo segundo semestre do ano.

Portanto, face ao cancelamento de grande parte dos eventos, o que resulta na queda do volume de receitas neste sector, projecta-se uma redução na capacidade das empresas em pagar os custos fixos, dos quais destaca-se a massa salarial, que segundo reportaram estas empresas, deverá reduzir em mais de 30% no segundo semestre do ano, de modo a assegurarem a sustentabilidade mínima do negócio. Este cenário poderá afectar cerca de 430 trabalhadores, que poderão ver os seus contratos suspensos ou mesmo cancelados.

2.4.3. Qualidade & Serviço

De acordo com Silva (2017) quando discute-se serviço e qualidade tem-se, historicamente falando, a impressão de serem avaliados como iguais, quando na verdade os serviços prestados independem da qualidade. A qualidade é um dos itens esperado pelo cliente. Pode-se dizer então, que os serviços são avaliados com a percepção e a qualidade seria a expectativa. (Martins, 2005)

Na óptica de Corte (2009) é importante gerir a qualidade para que esta se estabeleça como uma ferramenta de forma a atingir a excelência do serviço e assim a satisfação plena do cliente. A qualidade traduz a obediência aos padrões, ou a conformidade com as especificações. Mas no caso dos serviços prestados num hotel, não se resume a isso, pois é preciso exceder as expectativas dos hóspedes, a qualidade do serviço, a satisfação e o preço são critérios importantes para o hóspede na escolha do hotel.

Segundo Miyashita (2008), é preciso compreender as diferenças entre produtos e serviços, porque produtos são físicos, tangíveis e produzidos, portanto, a sua medição de qualidade pode ser realizada por meio de testes internos e com uso de equipamentos. Já serviços são actos intangíveis e prestados por pessoas a todo momento, e o controlo dos serviços pode ser feito em testes internos, via avaliações no treinamento das pessoas, mas esses resultados não são garantia de qualidade na hora da verdade.

Nos serviços, geralmente a qualidade é percebida subjectivamente, ou seja, através de componentes intangíveis como por exemplo a amabilidade, cortesia, atenção, honestidade, credibilidade e objetivamente, ou seja, através de componentes tangíveis como por exemplo acesso, instalações, pessoal (FITZSIMMONS, 2000).

Entender a qualidade dos serviços, exige a compreensão das características dos mesmos, ou seja, a inseparabilidade, a variabilidade, a intangibilidade e a percibilidade, bem como quais

as influências exercidas na percepção da qualidade do serviço, tida pelo cliente. A qualidade do serviço, a satisfação e o preço são critérios importantes para o hóspede na escolha do hotel.

Segundo Cooper et al. (2007) a qualidade de serviços é caracterizada pela:

- a) **Inseparabilidade:** qualidade do serviço que é produzido e consumido simultaneamente.
- b) **Variabilidade:** por haver menos oportunidade de conferir com antecedência um produto de turismo ou hospitalidade, ele pode variar nos padrões de prestação de serviços.
- c) **Intangibilidade:** qualidade do produto turístico que não pode ser facilmente demonstrado, avaliado ou testado antes da aquisição.
- d) **Perecibilidade:** característica dos produtos de serviço que implica que eles não podem ser armazenados para venda futura, isto é, não pode ser estocado.

De acordo com Guasso, Carneiro e Peron (2009) os serviços prestados na Indústria Hoteleira são oferecidos tendo em conta três principais grupos:

1. **Serviços de hospedagem:** atendimentos ao cliente, administrativo, área de acomodação, área social, comunicação, serviços de quarto que incluem lavanderia, frigobar, ligações externas e serviço despertador.
2. **Serviços de alimentação:** pequeno-almoço, almoço, jantar, restaurantes, buffet e cocktail.
3. **Serviços de entretenimento:** salas de jogos, piscinas cobertas, parques aquáticos e fabricação artesanal.

Guasso, Carneiro e Peron (2009) afirmam que os hotéis inter-relacionam-se com outras empresas afins, como agências de viagem, transporte e órgãos turísticos, como forma de garantir a comodidade e satisfação dos seus clientes em relação aos seus serviços.

O gráfico abaixo representa alguns serviços prestados em hotéis e as funções específicas que cada um desenvolve.

Serviços Prestados em Hotéis



Gráfico 2.1. – Representação dos Serviços Prestados em Hotéis – Fonte: Adaptado Guasso, Carneiro e Peron (2009) in: Mahumane (2019)

Conclui-se, portanto, que a qualidade em serviço é o grau em que as expectativas dos clientes são atendidas por meio de mecanismos que favoreça a identificação das suas necessidades e possibilitem a percepção sobre o serviço prestado. Os serviços são importantes para a diferenciação eficaz entre empresas, e por isso, é uma fonte potencial de incorporação e aproveitamento, inclusive no âmbito da actividade turística.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1. Metodologia

3.1.1. Quanto aos Objectivos

Quanto aos objectivos será uma pesquisa descritiva e exploratória. Para Lundin (2016), a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenómeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. (LUNDIN, 2016, p.121). A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenómeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenómenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

3.1.2. Quanto ao Tipo

Quanto a abordagem científica será usado o método indutivo. Segundo Ghiglione e Matalon (1992), o método indutivo pressupõe que da realidade particular, conduzirá a verdades gerais, ou seja, já afirmadas e que servem de base para se chegar a uma determinada conclusão. A presente pesquisa é qualitativa, pois faz inferência, para além da observação, registo e análise, utiliza os dados, factos ou fenómenos (variáveis) sem manipulá-los com vista a obtenção de resultados interpretáveis.

3.1.3. População e Amostra

Lopes (2003, p.22) define população como "o conjunto de todos os elementos relativo a determinado fenómeno que possuem pelo menos uma característica em comum, podendo ser finita ou infinita". Para a realização do trabalho, constituirá a população de estudo, os colaboradores do Polana Serena Hotel.

Conforme Ghiglione e Matalon (1992), em princípio, uma amostra é representativa se as unidades que a constituem forem escolhidas por um processo tal que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra. Que essa mesma amostra seja representativa, no sentido de que não se pode colher amostra muito inferior ao universo, pois pode não responder as expectativas da pesquisa ou da realidade dentro da empresa. A amostra pode ser achada usando a presente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Onde:

n – tamanho da amostra

p = probabilidade de sucesso (n° de inquiridos);

q = probabilidade de insucesso (n° de não inquiridos/ $q = p - 1$);

e = erro amostral.

z - abscissa da curva normal padrão, fixado um nível de confiança ($1-\alpha$)

Considerando:

$p = 0.8$

$q = 1 - 0.8 = 0.2$

$e = 5\%$

$Z = 1.28$

$$n = \frac{1.28^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2} = 104.8 \approx 105$$

Inquiriu-se apenas 20% numa população de 105 indivíduos, o que corresponde a 21 pessoas, sendo este número referentes a clientes e gerente do Polana Serena Hotel.

3.1.4. Instrumentos de Recolha de Dados

O instrumento de recolha de dados é a etapa da pesquisa que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas seleccionadas a fim de se efectuar a colecta dos dados previstos. E, são diversos os instrumentos para a recolha de dados a serem usados pelos pesquisadores: entrevistas, questionários, formulários, técnicas de observação, entre outros, são exemplos comumente utilizados. Lakatos e Marconi (2008).

Para atender aos objectivos específicos da pesquisa, a técnica de colecta de dados utilizada foi o questionário, a entrevista, a análise documental e a observação.

Para Jesus (2013, p. 58) "o questionário constitui-se por ser uma forma de recolha de dados por uma série ordenada de perguntas preenchidas por escrito e que não requer a presença de um entrevistador. A utilização desta técnica permite a obtenção de respostas de uma forma mais rápida e prática permitindo também a recolhe de um elevado número de dados".

De acordo com Roesch (2007), a pesquisa documental decorre da valorização dos documentos, pois através dos mesmos torna-se possível extrair e resgatar uma grande quantidade de informações que podem ser utilizadas em várias áreas, possibilitando a compreensão de objectos que necessitem de contextualização histórica e sócio-cultural.

A entrevista semi-estruturada é aquela que possui um roteiro de tópicos relativos ao problema que se vai estudar, estando o entrevistador, livre de fazer perguntas de sonda de razões, motivos e esclarecimento, sem obedecer rigorosamente, a uma estrutura formal (Gil, 2002 in: Mahumane, 2019, p.17).

Na visão de Roesch (2007, p. 65), na observação qualitativa “o observador passa muito tempo no contexto a observar com objectivo de compreender melhor o fenómeno em estudo”.

3.1.5. Técnicas de Análise e Interpretação de Dados

A análise tem como objectivo organizar e sumariar os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objectivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (Gil, 2002).

No que concerne à análise e interpretação de dados, o estudo baseia-se numa abordagem qualitativa e quantitativa, isto é, uma pesquisa mista utilizada a técnica de triangulação de dados que consiste na combinação de diferentes fontes e métodos de colecta de dados, sendo elas: a entrevista semi-estruturada, a observação directa, e a análise documental, sendo a análise desses dados feita em conjunto, e não considerando dados individuais (Gil, 2002).

3.1.6. Procedimentos

Quanto aos procedimentos técnicos utilizar-se-á a consulta bibliográfica que, de acordo com Gil (2002, p. 32) “é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e electrónicos, como livros, artigos científicos, páginas de websites”, de modo a se construir um modelo teórico.

De seguida, serão consultados documentos da empresa que se esperam servir de evidências das respostas dadas pelos trabalhadores da mesma e, por último, buscar-se-á, através das entrevistas (aos funcionários, aos trabalhadores e aos residentes da comunidade).

CAPÍTULO IV - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. Apresentação da Empresa de Estudo

De acordo com os documentos informativos da empresa (disponível em: www.serenahotels.com, Dezembro 2020), o Polana Serena Hotel situa na Avenida Julius Nyerere, nº 1380 na cidade de Maputo em Moçambique, desenhado nos anos 20 pelo arquitecto inglês Herbert Baker e foi inaugurado no dia 1 de Julho de 1922. Ficou conhecido como “Grande Dama” de África. E com a independência de Moçambique em 1975, foi considerado Património Nacional onde a sua gestão é na base de um contrato de cessão de exploração ao Grupo Serena.

Considerado este um dos melhores hotéis do continente africano, é um edifício com uma história única e encantadora que prima pela apresentação do melhor da arquitectura local, cultura e património, como poucos em alguns dos destinos mais exóticos e deslumbrantes do mundo. O hotel faz parte do grupo Serena Hotéis que dispõe de 35 hotéis distribuídos em oito (8) Países, designadamente Uganda, Tanzânia, Tadjiquistão, Ruanda, Paquistão, Moçambique, Quênia e Afeganistão e são designados hotéis cinco (5) estrelas. O hotel focaliza-se na prestação de serviços de hospedagem de turistas e visitantes da cidade, onde os quartos são bem equipados com casas de banho interior privativos, restaurantes e bar. Oferece ainda (www.presstur.com, Julho, 2020) um ambiente de lazer com uma piscina exterior, um centro de *fitness*, um *spar*, salas de reuniões e internet grátis.

Desde 2003, o Polana Serena Hotel integra o Grupo Serena, um grupo hoteleiro pertencente ao Fundo Aga Khan para o Desenvolvimento Económico, detentor de um portfólio de vinte e quatro campos de Safari. A sua Missão, baseada na prestação de um serviço e produtos acima das expectativas dos seus visitantes, apostando num serviço genuíno e inovador, capaz de adaptar e desenvolver padrões internacionais às necessidades de cada um dos seus hóspedes, oferecendo sempre um serviço memorável. Consciente do seu papel na sociedade, tem como ambição ser um agente activo na promoção da cultura moçambicana elevando através das suas várias iniciativas dos valores do país.

Depois de uma profunda reabilitação e expansão com investimento superior a 25 milhões de dólares, o hotel foi reinaugurado em Dezembro 2010. Actualmente, com oferta de 142 quartos sumptuosos, a “Grande Dama” de Maputo tem disponível vários restaurantes o hotel oferece um conjunto de eventos sociais e dispõe de um salão de baile majestoso. Conta

ainda com a deslumbrante piscina. Oferece também uma zona de relaxe - denominado Maisha Health Club and Spa.

4.2. Apresentação Dos Resultados

Para o desenvolvimento do capítulo referente a apresentação de resultados, e para identificação e descrição do perfil da população pesquisada, tomou-se uma amostra de 21 pessoas, sendo 20 clientes mais um gerente.

4.2.1. Resultado de Entrevista com o Cliente

4.2.1.1. Dados de Identificação

a) Gênero

Segundo o gráfico 4.1, dos inqueridos 55% eram do gênero feminino e 45% eram do gênero masculino.

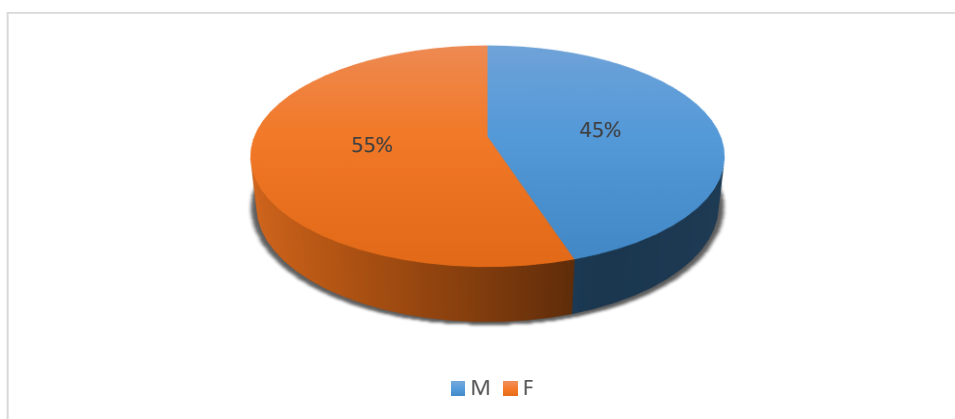


Gráfico 4.1. – Gênero dos Inquiridos – Fonte: Autora (2020)

Os dados deste gráfico 4.1, demonstra que houve maior incidência de mulheres durante o processo de entrevista dos clientes do Hotel Polana.

b) Idade

De acordo com o gráfico 4.2, maior parte dos inquiridos em 45% tinham idades que se encontram na faixa de acima de 50 anos, sendo esta a faixa de idade de maior incidência e a segunda faixa de maior incidência em 30% a de 36 a 50 anos.

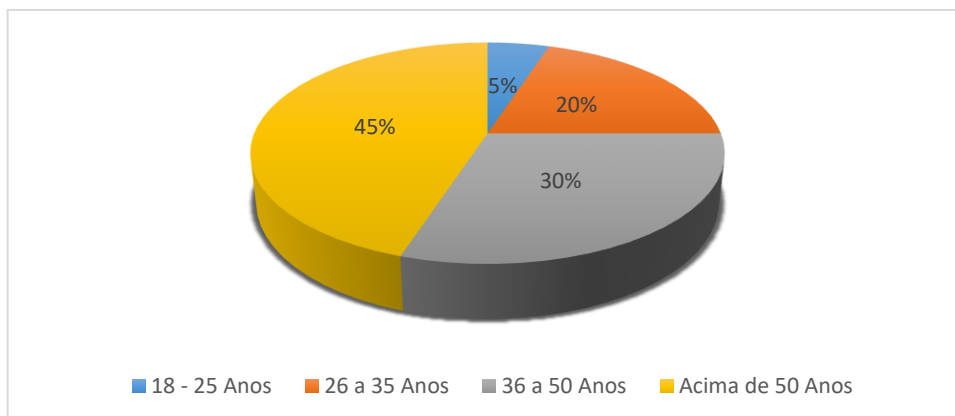


Gráfico 4.2 – Idade dos Inquiridos – Fonte: Autora (2020)

Os dados do presente gráfico demonstram que os inquiridos eram maioritariamente mulheres acima de 50 anos de idade.

C) Escolaridade

De acordo com o gráfico 4.3, os inquiridos tinham um grau de escolaridade na sua maioria de licenciado com 60% de composição na sua totalidade, sendo que encontrou-se que os inquiridos tinham nível de mestre na sua segunda maioria com 20% de composição na sua totalidade.

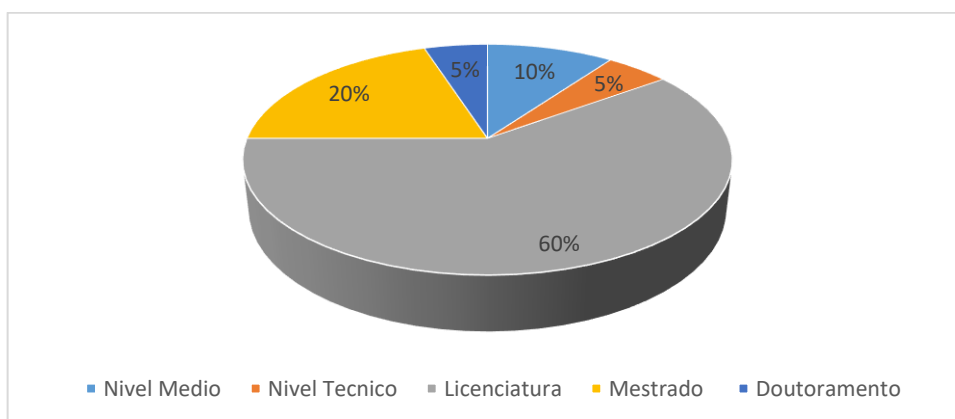


Gráfico 4.3 – Escolaridade dos Inquiridos – Fonte: Autora (2020)

Em termos de características os inquiridos apresentavam pelo gráfico 4.3, como sendo pessoas com nível superior na sua maioria, sendo o grau mais comum o de licenciatura, isso para dizer que os inquiridos apresentavam como mulheres, acima dos 50 anos com licenciatura a sua maioria.

4.2.1.2. Perguntas Específicas

a) Razões de Ida ao Hotel Polana⁷

De acordo com o gráfico 4.4, os inquiridos afirmaram na sua maioria em 40% que se encontravam no hotel por motivos de lazer, sendo que o segundo grupo de maiores incidências, afirmaram em 30% que estavam no hotel a negócios.

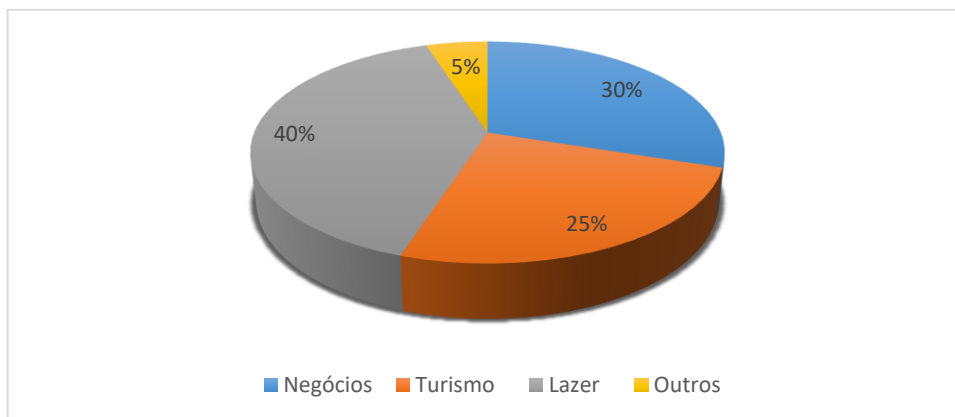


Gráfico 4.4 -Razoes de ida ao Hotel – Fonte: Autora (2020)

Os dados apresentados no gráfico 4.4, indicam que do total dos inqueridos na sua maioria eles buscam o hotel para lazer ou para negócios.

b) Alguma vez se hospedou no Hotel

Segundo o gráfico 4.5, os inquiridos afirmaram em 95% que ainda não se hospedaram no Hotel.

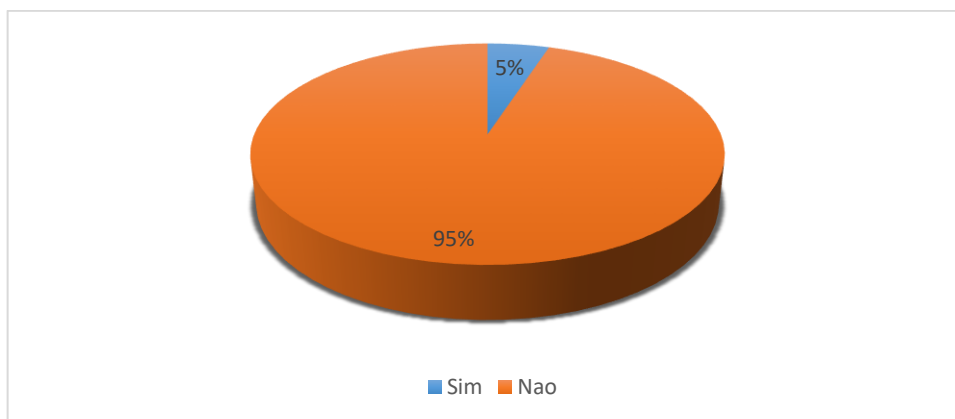


Gráfico 4.5 – Clientes Hospedados no Hotel – Fonte: Autor (2020)

⁷ Negócios – Hóspedes que vinham fazer alguma actividade de negócio no hotel. Durante o pico da pandemia alguns hóspedes trabalhavam em quartos do hotel;
Turismo – Hóspedes que vinham de grandes distâncias para se hospedar ou visitar o hotel;
Lazer – Hóspedes que se encontravam nas proximidades do hotel e que iam visitar o hotel.

Pelo gráfico 4.5, verifica-se que a maior parte dos inquiridos ainda não esteve hospedado no hotel, o que indica que maior parte dos inqueridos vinham conhecer ou visitar o hotel.

c) Número de vezes hospedados no Hotel

Segundo o gráfico 4.6, dos inquiridos que afirmaram que se encontravam hospedados no hotel 53% deles afirmam que se hospedaram de 3 ou mais vezes ao mês no hotel, sendo que em segundo lugar de vezes mais hospedados destacam-se 42% dos inquiridos que afirmaram se hospedar 1 a 2 vezes por mês.

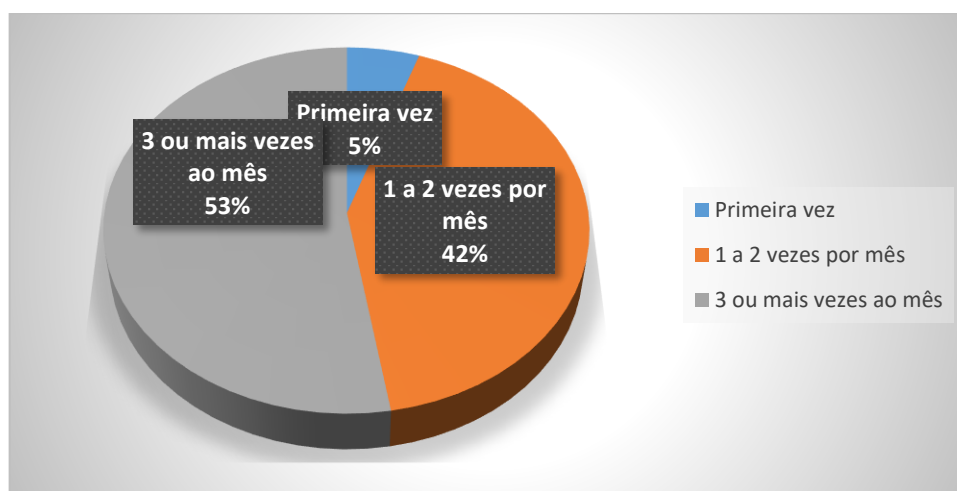


Gráfico 4.6 -Número de Vezes Hospedado no Hotel – Fonte: Autora (2020)

Pelo gráfico 4.6, entende-se que o hotel lida com clientes já fidelizados, sendo que a maior parte dos inquiridos afirmam se hospedar de 3 a mais vezes no hotel.

d) Quantas vezes visita o Hotel

O gráfico 4.7 indica que os inquiridos que vinham a visita do hotel, afirmaram em sua maioria em 53% que visitaram o hotel 3 ou mais vezes ao mês, e que o em segundo e em 42% visitavam o hotel 1 a 2 vezes por mês.

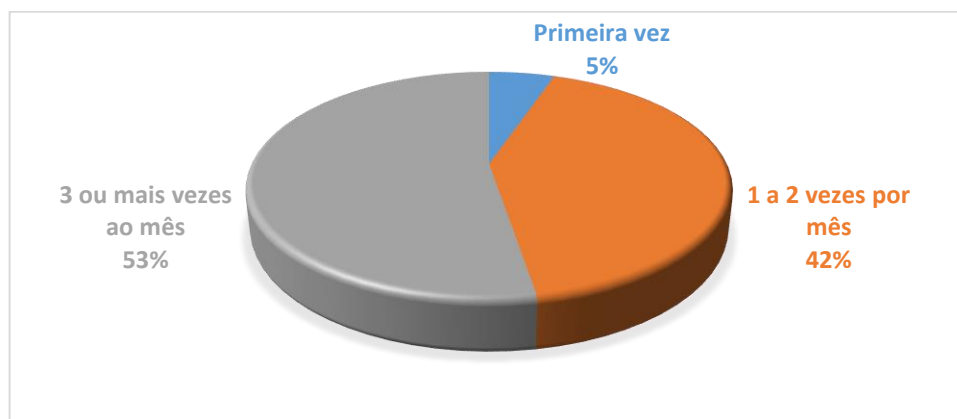


Gráfico 4.7 - Número de Vezes Visitadas o Hotel – Fonte: Autora (2020)

Pelo gráfico 4.7, entende-se que o hotel lida com clientes já fidelizados também para questão de visitas, pois a maior parte dos inquiridos afirmam visitar o hotel de 3 a mais vezes no hotel.

e) **Presença no hotel antes da Pandemia**

De acordo com o gráfico 4.8, os inquiridos afirmaram na sua maioria e em 90% que frequentavam o hotel antes da pandemia.

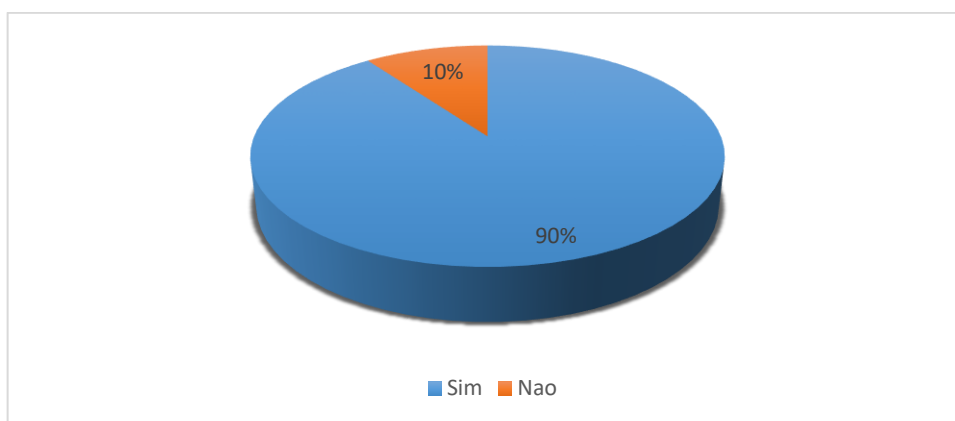


Gráfico 4.8 – Presença no Hotel antes da Pandemia – Fonte: Autora (2020)

Os dados do gráfico 4.8, demonstram que o hotel apresenta clientes que vem frequentando o hotel já há muito tempo, sendo o percentual dos que responderam positivamente bem superior aos que responderam negativamente.

f) **Factores que levaram a visitar o Hotel**

Segundo o gráfico 4.9, os inquiridos afirmaram que a localização foi o maior factor motivador para a visita ao hotel, e afirmaram em 70%. Sendo que o segundo factor mais escolhido foi o preço em 20%.

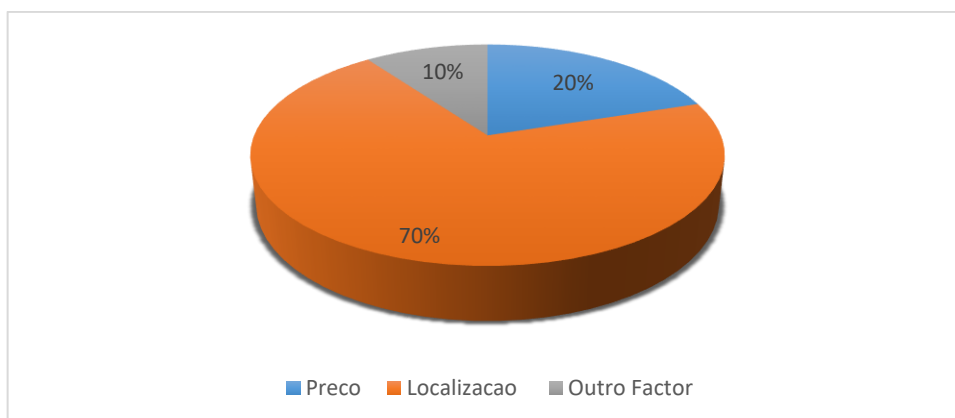


Gráfico 4.9 – Factores Motivadores de Visita ao Hotel – Fonte: Autora (2020)

Pelo gráfico 4.9, percebe-se que os inquiridos são atraídos pela localização do hotel, e a visão que o mesmo pode proporcionar.

g) Classificação da Qualidade do Hotel antes da Pandemia

De acordo com o gráfico 4.10, os inquiridos classificaram na sua maioria, em 70% como ótimo o serviço prestado pelo hotel antes do surgimento da pandemia do Covid-19, sendo que a segunda maior classificação foi de boa qualidade em 25%.

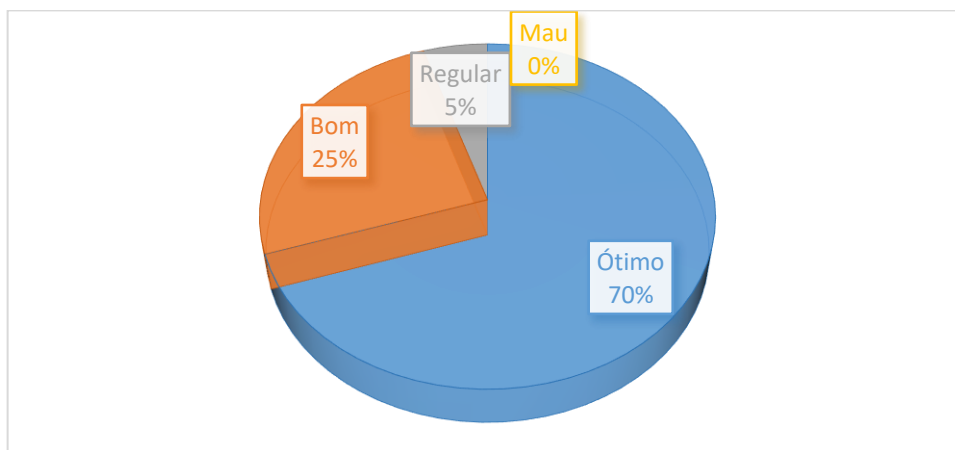


Gráfico 4.10 – Classificação da Qualidade Antes da Pandemia – Fonte: Autora (2020)

O gráfico 4.10, demonstra que a percepção dos inquiridos com relação a qualidade de serviço prestado pelo hotel antes da pandemia era satisfatória, sendo classificada como ótima e boa.

h) Classificação da Qualidade do Hotel durante a Pandemia

De acordo com o gráfico 4.11, os inquiridos classificaram na sua maioria, em 70% como ótimo o serviço prestado pelo hotel durante a pandemia do Covid-19, sendo que a segunda maior classificação foi de boa qualidade em 20%.

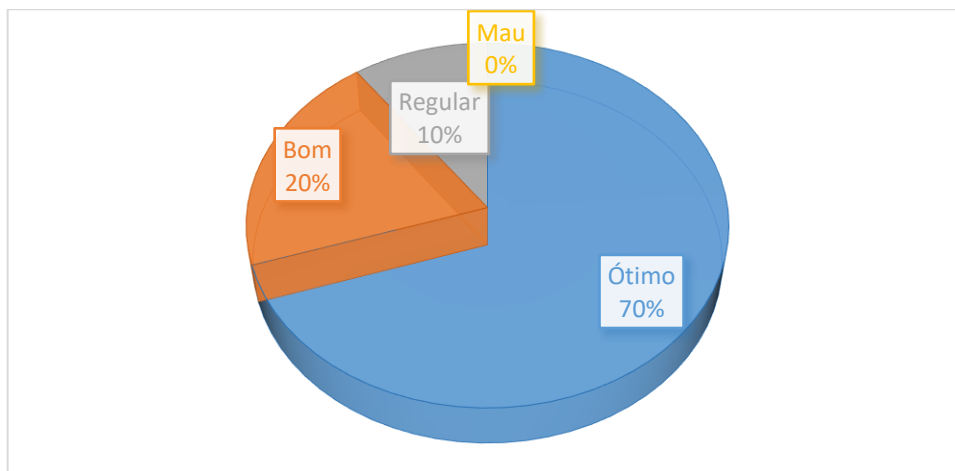


Gráfico 4.11 -Classificação da Qualidade de Serviço durante a Pandemia – Fonte: Autora (2020)

O gráfico 4.11, demonstra que a percepção dos inquiridos com relação a qualidade de serviço prestado pelo hotel durante a pandemia continuou satisfatória, sendo classificada como ótima e boa.

i) Aspectos Considerados de Qualidade no Hotel

Questionando aos clientes quais os principais aspectos que os fazem considerar a qualidade do Hotel como ótima, em resumo eles afirmaram o seguinte:

Tabela 4.1 - Factores de Qualidade no Polana Serena Hotel para os clientes

Aspectos julgados de Qualidade no Hotel Pelos Clientes
O Hotel tem prestado muita atenção a prevenção do Covid-19.
Divulgação das informações do Hotel virtualmente permitindo maior conhecimento por parte dos clientes
A personalização de atendimento e a experiência no Hotel continuam em alta
O Hotel manteve o funcionamento em todo período conturbado de pandemia e fez esforço de aprimorar no atendimento ao cliente.
O pessoal do Hotel tem apresentado aptidões e conhecimentos e/ou aptidões necessárias para a situação de pandemia e os pratos continuam com qualidade.

Fonte: Autora (2020)

j) Disponibilização de Medidas de Prevenção contra Covid-19

Pelo gráfico 4.12, entende-se que os inquiridos concordam em unanimidade de que o hotel manteve-se preocupado em disponibilizar e divulgar meios de prevenção contra Covid-19.

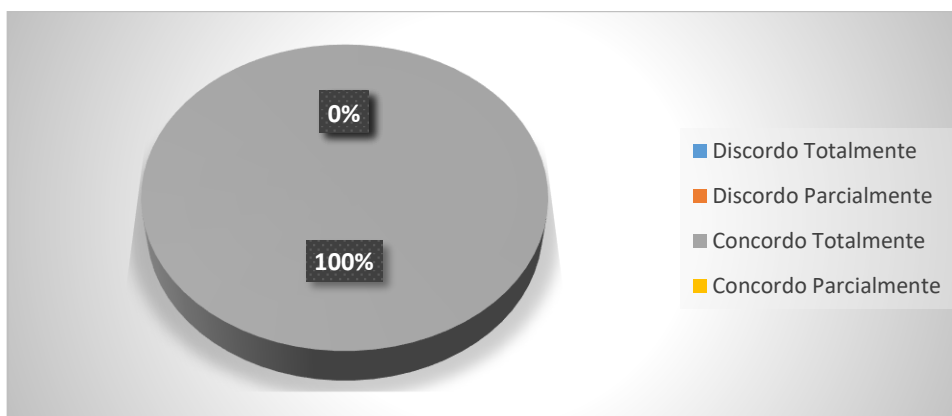


Gráfico 4.12 -Disponibilidade de Medidas de Prevenção contra Covid-19 no Hotel – Fonte: Autora (2020)

O gráfico dá a entender que a percepção dos inquiridos é bastante positiva com relação a achar meios de se prevenir contra Covid-19 no hotel.

k) Percepção com Relação a Qualidade de Serviço do Hotel durante a Pandemia

Pela tabela abaixo dá para perceber que os inquiridos classificam que a qualidade do hotel aumentou durante a época do Covid-19, e dentre as principais justificativas encontradas durante as respostas ao questionário, os inquiridos afirmaram que o hotel se apresenta mais atencioso e preocupado em cuidar do cliente, seu foco para o atendimento e atenção melhoraram bastante e isso desperta bastante satisfação aos inquiridos.

Tabela 4.2 -Classificação do estado da Qualidade de Serviço do Hotel

n	Frequência Absoluta⁸	Frequência Relativa⁹ (%)
Diminuíram	1	5
Mantiveram	5	25
Aumentaram	14	70
\sum <i>total</i>	20	100

Fonte: Autora (2020)

⁸ **Frequência Absoluta** – representa o número de vezes que cada item foi considerado na pesquisa.

⁹ **Frequência Relativa** – expressa o quanto de cada Frequência Absoluta representa do total, sendo geralmente apresentada em forma de fracção, número decimal ou percentagem.

4.2.2. Resultado da Entrevista com o Gerente

Da entrevista realizada ao Gerente do Polana Serena Hotel obteve-se a informação que este, antes da pandemia, no ano de 2019, recebia um número acima de 44.000 clientes, contrariamente ao ano de 2020, pois houve um decréscimo de 30% dos seus clientes.

Neste período da pandemia a maior dificuldade encontrada pelo hotel para cativar seus hóspedes, numa altura que alguns fornecedores de serviço fecharam as suas portas, o Polana Serena Hotel teve de encontrar novas soluções locais para manter o padrão de 5 estrelas num período em que os custos de Produção e manutenção eram insustentáveis pelo facto da taxa de ocupação estar muito abaixo do ponto de equilíbrio (*Break even point*). Manter todo o protocolo de prevenção da Covid-19, um custo adicional, pois o mesmo não estava previsto no orçamento já definido. Criar protocolos sobre as medidas de prevenção a propagação do Covid-19.

Teve de se suspender alguns serviços básicos aos clientes, em detrimento do seguimento dos protocolos emanados pelas autoridades locais e ao mesmo tempo, manteve-se todo o quadro do pessoal mesmo quando o hotel tinha uma ocupação muito baixa. Neste mesmo período necessitava-se de fazer investimentos com vista a melhorar alguns serviços básicos com vista a responder às necessidades de controlo de propagação da Covid-19 numa altura em que havia muitos cancelamentos de reservas de quartos e eventos e em alguns casos até devolução de valores de reservas pré-pagas.

Perguntado sobre a qualidade e satisfação dos serviços do Hotel durante a pandemia, a gerência classifica de forma positiva pois o Polana Serena Hotel foi um dos poucos que manteve as portas abertas durante toda a pandemia na Cidade de Maputo, tendo sido pioneira em vários processos de protocolos sanitários e tecnológicos relativos à segurança e higiene. Obteve o Selo Limpo & Seguro, atribuído pelo Instituto Nacional de Turismo (INATUR), como também o hotel criou uma plataforma eletrónica de inquérito de satisfação aos seus clientes, na qual cada hóspede dá o seu parecer em relação ao serviço, permitindo desde modo o gestor corrigir, melhorar os serviços prestados de forma satisfatória, havendo queixas apenas na limitação de participantes em eventos.

A gerência do hotel considera serem causadores do sucesso do hotel, o facto de possuírem colaboradores treinados como também por existir uma personalização de serviços, aliado a capacidade de poder transformar os problemas em oportunidades uma vez que, neste período houve uma necessidade de se fazer uma modificação em alguns tipos de quartos para uso exclusivo de hóspedes em quarentena. Houve uma necessidade de se aumentar o tipo de quarto com cozinhas equipadas para o uso de estadias prolongadas.

Foi também intensificado o trabalho nas plataformas digitais para revitalizar a marca, criou-se perfis nas redes sociais, ofereceu-se promoções para atrair mais seguidores, mudou-se o *layout* no site, e, houve mais promoções no mercado interno (turismo local).

Não foi possível manter uma linha limitada e estável de produtos e serviços na pandemia porque teve-se que dinamizar e flexibilizar os diversos serviços de acordo com as oportunidades e o aditamento do Mercado local e internacional.

A gerência acredita que os seguintes factores: históricos, de localização, de serviços e de inovação, acabam sendo uma forma de diferenciação que o hotel usa em relação aos concorrentes em tempos de pandemia, aliado ao grau de lealdade dos seus clientes. Houve também uma necessidade de inovar alguns serviços para manter o funcionamento do hotel em tempos de pandemia, nomeadamente, controle digital de leitura de temperatura; criação de protocolos da prevenção de Covid-19; disseminação de informação, serviços em vários panfletos, sinalização, meios televisivos no hotel, assim como divulgação a partir do website e outros meio digitais de informação; controle de custo mais acentuados; constante pesquisa de fornecedores de serviço de modo a obter o melhor preço competitivo e, contínuo processo de treinamento e formação dos colaboradores.

CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

5.1. Discussão e Interpretação de Resultados

Com a finalidade de analisar a qualidade de prestação de serviços do Polana Serena Hotel durante a pandemia do coronavírus, foi elaborado um questionário que deu base de desenvolvimento ao presente capítulo.

Primeiramente analisou-se a caracterização da amostra em estudo e pode-se afirmar que a grande maioria dos participantes é do sexo feminino, com a idade média acima de 50 anos. A amostra é constituída principalmente por pessoas com formação superior, principalmente os graus de licenciatura e mestrado.

De seguida, verificou-se que a amostra da pesquisa teve participantes que vinham por motivos de lazer ou negócios visitar o Polana Serena Hotel, onde grande parte dos participantes estava de visita ao hotel e não hospedado. Também se verificou que tanto para as visitas como para hospedagem os participantes frequentam de 3 a mais vezes o hotel, tendo como motivação o factor localização do mesmo, como o principal elemento indicado pelos participantes por conta da sua atractividade.

Um dos pontos positivos observados e descritos pelos clientes e pelo gerente do Polana Serena Hotel é o de que a instituição se dedicou em estabelecer um padrão elevado nos requisitos de prevenção contra a Covid-19, tendo satisfeito às necessidades do cliente no tempo de pandemia.

Com relação a qualidade percebida pelos participantes da pesquisa, os clientes e o gerente, afirmam de forma concordante de que as qualidades dos serviços prestados pelo Polana Serena Hotel eram bons antes da pandemia e estes serviços durante a pandemia tiveram de ser melhorados pois, o Hotel se apresentou mais atencioso e preocupado em cuidar.

Antes da pandemia o Polana Serena Hotel recebia um número acima de 44.000 clientes na busca dos diversos tipos de prestação de serviços oferecidos, quais tais, hospedagem, alimentação e entretenimento e percebe-se que a Covid-19 afectou sim em termos quantitativos a prestação de serviços hoteleiros pois esteve a funcionar com limitações tanto de pessoal como de clientes pois, teve de suspender alguns serviços básicos em detrimento do seguimento dos protocolos emanados pelas autoridades locais e ao mesmo tempo, manteve-se todo o quadro do pessoal numa altura que o Hotel tinha um baixo rendimento devido à baixa ocupação (devido a diversos cancelamentos de reservas de quartos, eventos e devoluções de valores monetários), numa época que necessitava-se de fazer investimentos com vista a melhorar alguns serviços com vista a responder às necessidades de controlo de propagação da Covid-19.

Em tempos de Pandemia o Hotel prestou muita atenção nas medidas de prevenção da Covid-19 utilizando como ferramenta a divulgação de informações de forma virtual que permitiu o maior conhecimento por parte dos clientes, como também personalizou e aprimorou o atendimento aos seus clientes, e capacitou os seus colaboradores de modo que estes tivessem um conhecimento necessário para que continuassem com a mesma qualidade mantendo o distanciamento com os clientes.

A qualidade do Hotel aumentou durante a pandemia do Covid-19 pois nesta época o mesmo apresentou-se ainda mais atencioso e preocupado em cuidar do cliente, isto é, houve uma necessidade de se prestar muita atenção nos serviços de atendimento ao cliente levando em consideração todas as medidas de prevenção. Foi neste período que o Hotel obteve o Selo Limpo & Seguro, criado pelo Ministério da Cultura e Turismo e atribuído pelo Instituto Nacional do Turismo (INATUR) que certifica as estâncias turísticas e hoteleiras cumprem com os protocolos sanitários definidos pelo Ministério da Saúde para o sector de turismo.

CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES & REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1. Conclusão

A realização deste estudo permitiu conhecer a percepção dos clientes inqueridos sobre a qualidade dos serviços hoteleiros no Polana Serena Hotel. O tema impacto da Covid-19 na qualidade de prestação de serviços hoteleiros tem suscitado o interesse de vários investigadores, principalmente pela relevância que o sector representa para a economia e pelas potencialidades turísticas moçambicanas.

O trabalho tinha como objectivo geral, analisar a qualidade de prestação de serviço do Polana Serena Hotel durante a pandemia do coronavírus. De princípio afirmar que o objectivo proposto foi alcançado apesar de algumas limitações, no que diz respeito a recolha de dados, houve uma certa dificuldade de ter acesso aos clientes para responder ao inquérito. Esta limitação teve consequência ao número de amostra neste estudo, daí que para investigações futuras seria importante aumentar o número da amostra para uma maior variedade de dados que possibilitem conclusões mais detalhadas.

Em termos de objectivos específicos se pretendia entender a forma de funcionamento do Polana Serena Hotel em tempos de pandemia. Tendo-se verificado que o hotel em tempos de pandemia funcionou com limitações de pessoal e de clientes por conta do decretado pelo Governo, o que trouxe constrangimentos para manter o padrão de 5 estrelas num período em que os custos de produtividade e manutenção eram insustentáveis pelo facto a taxa de ocupação estar muito abaixo do ponto de equilíbrio. Manter todo o protocolo de prevenção da Covid-19, um custo adicional, pois o mesmo não estava previsto no orçamento já definido. Criação de protocolos sobre as medidas de prevenção a propagação do Covid-19. Suspensão de alguns serviços básicos aos clientes, em detrimento do seguimento dos protocolos emanados pelas autoridades locais. Alguns fornecedores de serviço fecharam as suas portas e tiveram que encontrar novas soluções localmente. Manter todo o quadro do pessoal mesmo quando o hotel com uma ocupação. Pouco foram os investimentos neste período com vista a melhorar alguns serviços básicos devido ao nível baixo de receitas. Cancelamentos de reservas de quartos e eventos, em alguns casos a devolução de valores de reservas de pré-pagas.

O objectivo específico subsequente era determinar o impacto da covid-19 sobre o Polana Serena Hotel, em suma o principal impacto da Covid-19 no Polana Serena Hotel foi a redução do número de clientes registados, a percentagem da redução foi estimado em 30% por parte da

gerência do Hotel, e em termos numéricos e considerando que em 2019 o total de clientes recebidos pelo Hotel foi de 44000 e o total de 2020 foi de 30800 clientes registados.

O último objectivo específico era descrever a qualidade dos serviços prestados pelo Polana Serena Hotel antes da pandemia e em tempos de pandemia, fazendo uma triangulação aos dados da pesquisa observou-se que os clientes e o gerente consideraram que nos dois períodos a qualidade manteve-se boa, com a adição das regras de higiene exigidas para combater o Covid-19 e não só, também pelos seguintes procedimentos estabelecidos pelo hotel:

- O hotel foi entre poucos que manteve as portas abertas durante o período da pandemia na cidade Maputo;
- Foi o pioneiro em vários processos de protocolos sanitários, e tecnológicos relativos a segurança e higiene;
- Obteve o Selo Limpo, pelo grau da qualidade e serviços prestados;
- Criou uma plataforma eletrónica de inquerido de satisfação aos clientes, na qual cada hóspede dava o seu parecer em relação ao serviço, permitindo desde modo o gestor corrigir, melhorar os serviços prestados e resultado dos inquéritos no período em análise foi satisfatório.

Existem diferenças significativas na percepção sobre a qualidade dos serviços hoteleiros e há várias perspectivas, existe por exemplo entre os clientes e a direcção; condições oferecidas pela direcção e recebidas pelos colaboradores, na definição da excelência do serviço hoteleiro e na forma como este deverá ser melhorado. Portanto a excelência do serviço só é alcançada quando se reúne a satisfação básica, com a qualidade no atendimento, a simpatia, o profissionalismo, a hospitalidade e com outros elementos intangíveis responsáveis pela satisfação da necessidade de estima sentida pelo cliente.

Segundo Lopes (2010) a qualidade de serviço é o resultado do que o consumidor percebe diante das suas expectativas. A grande preocupação para quase toda a organização é oferecer um serviço de alta qualidade, pois a qualidade pode ser, sem dúvida, um diferencial importante quando os clientes estiverem decidindo quem contratar para atender as suas necessidades pois têm expectativas sobre o nível de satisfação dos prestadores de serviços. Daí que a qualidade de um serviço é diferente da qualidade de um produto porque o serviço é intangível; não pode ser armazenado; não pode ser inspeccionado; não tem tempo médio de vida; envolve relacionamento entre pessoas e, em geral a sua qualidade é subjectiva. (Martins, 2005)

Após a análise dos resultados, pode-se concluir que a hipótese que afirma que a pandemia teve impacto na qualidade de prestação de serviços no Polana Serena Hotel, é a correcta, pois

o hotel aumentou a sua atenção sobre o cliente e criou condições para evitar a propagação do Covid-19 mantendo a qualidade dos serviços que já existiam antes.

6.2. Recomendações

Mediante ao que foi apresentado durante todo trabalho, é notável que o turismo é uma área vasta e em contínua mutação, representa assim um ponto de partida para o desenvolvimento de novos trabalhos. E tomando em consideração o que se verificou durante a pesquisa no Polana Serena Hotel, percebeu-se uma dedicação do hotel em satisfazer ao máximo possível aos seus clientes. O Polana Serena Hotel segue devidamente os protocolos contra Covid-19 e dedica seu tempo em perceber e garantir que o cliente tenha um serviço de qualidade, entretanto, precisa se acrescentar devidamente os seguintes pontos:

- Monitorar as redes sociais e interagir com os consumidores nesse ambiente, assim que um problema, reclamação ou elogio for detectado, o hotel terá capacidade de captar com mais rapidez a informação e o proceder da reparação do problema ou de endereçar agradecimentos pelos elogios será quase que instantâneo desse modo o cliente perceberá que o hotel se preocupa em escutá-lo.
- A realização deste estudo fez emergir novas ideias para investigações futuras, nomeadamente, efectuar o mesmo estudo abrangendo um número maior de Clientes e de Hotéis;
- Realizar um estudo sobre a percepção do cliente sobre a qualidade, noutros agentes ou serviços relacionados com o turismo, que tenham influência na qualidade do destino turístico.

7. Referências Bibliográficas

- BENI, Mário Carlos. Globalização do Turismo: Megatendências do Setor e a Realidade Brasileira. São Paulo: Aleph. [3ª edição]. 2011.
- BERNECKER, Paul. Les Fondements du Tourisme. Cours d'Etudes Touristiques, UIOOT, Union International des Organismes Officiels du Tourisme, La Haye, Pays-Bas. 1965.
- CASTELLI, Geraldo. Gestão Hoteleira. São Paulo: Saraiva. 2007.
- CORTE, Maria Romana da. A Qualidade dos Serviços Hoteleiros na Ilha do Porto Santo. (Mestrado). Instituto Superior de Economia e Gestão – Universidade Técnica de Lisboa. Portugal. 2009.
- Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA). Impacto da Pandemia da Covid-19 no Sector Empresarial e Medidas para a sua Mitigação. 2020.
- Cooper, Chris et al. Turismo: princípios e práticas. . Porto Alegre: Bookman. [3ª edição]. 2007.
- DIREÇÃO GERAL DA SAÚDE (DGS). Plano de Preparação e Resposta ao novo coronavírus [Documento em Pré-Publicação]. 2020.
- EMBRATUR. Anuário de 2008. Brasília. 2009.
- FITZSIMMONS, James A. & FITZSIMMONS, Mona J. Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação. Tradução de Sandra Ross Santos et al. Porto Alegre:Bookman. [2ª edição]. 2000.
- FRIEDMAN, Thomas Loren. O Mundo é plano: Uma breve história do século XXI. Rio de Janeiro: Objetiva. 2005.
- GIL, Daniel De Camillis. Marketing, turismo de eventos: estratégias para captação. Brasília: Pórtico. 2000.

- GIL, António Carlos. Como elaborar Projectos de Pesquisa. São Paulo: Atlas. [4ª Edição]. 2002.
- GHIGLIONE, Rodolphe & MATALON, Benjamin. O Inquérito: Teoria e Práticas. Porto: Porto. 1992.
- INSTITUTO DE ESTATÍSTICA (INE). Estatística do Turismo. Instituto Nacional de Estatística 2019.
- JESUS, Janice da Silva. A Qualidade na Prestação de Serviços Hoteleiros: O impacto da Satisfação na Fidelização de clientes. (Mestrado). Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH). Coimbra. Portugal. 2013.
- LAKATOS, Eva Maria. & MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia Científica. São Paulo: Atlas. [2ª Edição]. 1999.
- LOBO, Renato Nogueiro. Gestão da Qualidade. São Paulo: Érica. 2010.
- LOPES, Luis Felipe Dias. Apostila Estatística. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). 2003.
- LUNDIN, Iraê Baptista. Metodologia de Pesquisa em Ciências Sociais. Maputo: Escolar. 2016.
- MARTINS, Petrônio G. & LAUGENI, Fernando Piero. Administração da Produção. São Paulo: Atlas. 2005.
- MATOS, Maria Flora Pinto Seixeira de. A gestão estratégica de operações no desempenho das unidades hoteleiras de cadeia em Portugal (Tese de Doutoramento). Universidade de Aveiro, Aveiro. 2015.
- MCGONIGLE, Thomas D & Quigley, James F.. *A History of the Christian Tradition*. New Jersey, Paulist Press. 1988.

- MICHAUD, Jean-Lue. *Le tourisme face à l'environnement. Revue géographique des Pyrénées et du Sud-Ouest*. 1983.
- MINISTÉRIO DA CULTURA E TURISMO (MICUTUR). *Estratégia de Marketing Turístico. (2017-2021)*. 2017.
- MIYASHITA, Masashi. *Como medir a qualidade dos serviços*. João Pessoa. Portal da Administração. 2008.
- OLIVEIRA, Sérgio Domingos de. *Impactos da Covid-19 na Qualidade da Prestação de Serviços Hoteleiros no Brasil*. Campo Grande. 2020.
- RÊGO, Gildygleide Cruz de Brito et al. *Turismo de eventos e covid-19: aportes dos protocolos de segurança e estratégias para a retomada do setor*. Ateliê do turismo - campo grande. 2020.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Turismo internacional: uma perspectiva global*. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman. 2003.
- Radio France Internationale (RFI). *Covid-19 Ameaça sector de hotelaria em Moçambique*. Disponível em < Covid-19 ameaça sector de hotelaria em Moçambique (rfi.fr)>.2020. Visitado a 14 de Junho de 2021.
- ROESCH, Sílvia Maria Azevedo. *Projectos de Estágio e de Pesquisa em Administração*. São Paulo: Atlas. 2007.
- RUAS, João. *Como Fazer Propostas de Investigação, Monografias, Dissertações e Teses: Manual de Metodologias de Investigação*. 2017.
- THE WORLD BANK (2020, June 8). *COVID-19 to Plunge Global Economy into Worst Recession since World War II*. 2020.

- SANCHO, Amparo. Introdução ao turismo: Organização Mundial do Turismo. São Paulo. Roca: 2001.
- SILVA, Luciana Lima Da. Qualidade em Serviços: Uma Avaliação em um Hotel em João Pessoa utilizando a Escala SERVQUAL. (Bacharel). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. Brasil.2017.
- VIEIRA, Paulo Freire. (org.) A pequena produção e o modelo catarinense de desenvolvimento. Florianópolis: APED. 2003.
- ZENKER, Sebastian, Braun, Erik, & Gyimothy, Morup-Petersen Szilvia. *Too afraid to Travel? Development of a Pandemic (COVID-19) Anxiety Travel Scale (PATS)*. *Tourism Management*, 2021.

APÊNCICE

Questionário 1



Universidade Politécnica A POLITÉCNICA

O presente questionário é referente ao tema *Impacto da Covid-19 na Qualidade de Prestação de Serviços Hoteleiros em Maputo: Caso Polana Serena Hotel*, e está inserido no trabalho de culminação do curso de Licenciatura em Turismo e Gestão de Empresas Turísticas. O questionário destina-se aos clientes do Polana Serena Hotel, e tem como objectivo obter a percepção dos colaboradores com relação a qualidade prestada pelo Hotel. O questionário salvaguarda a identidade dos clientes, portanto em momento nenhum será necessário escrever seu nome ou qualquer outra forma de identificação.

Desde já agradeço sua cooperação.

Benedita Helena Manuel Frangoulis

QUESTIONÁRIO COM O CLIENTE

Marque com X nas questões com este espaço [] e escreva nas questões em que tiver linha.

I. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Sexo:

[] M

[] F

2. Idade

[] De 18 a 25 anos

[] De 26 a 35

[] De 36 a 50

[] Acima de 50

3. Escolaridade:

[] Nível Médio

[] Nível Técnico

[] Licenciatura

[] Mestrado

[] Doutorado

II. PERGUNTAS ESPECÍFICAS

1. Qual o motivo de sua vinda a este Hotel?

[] Negócios

[] Turismo

[] Lazer

[] Outros

2. Está hospedado neste Hotel?

[] Sim

[] Não

3. Já alguma vez se hospedou no Hotel? Se sim, qual a periodicidade?

- Primeira vez
- 1 a 2 vezes por mês
- 3 ou mais vezes ao mês

4. Caso não esteja hospedado. Com que frequência visita este Hotel?

- Primeira vez
- 1 a 2 vezes por mês
- 3 ou mais vezes ao mês

5. Já estive neste hotel antes da pandemia da Covid-19?

- sim
- não

6. Qual(is) o(s) motivo(s) que o levaram escolher este hotel?

- Preço
- Localização
- outro tipo de preferência.

Explique: _____

7. Caso já tenha estado neste hotel antes da pandemia da covid-19, como classificaria a qualidade do hotel antes da pandemia? (Classificação de 0 a 20)

- Ótimo (20-18)
- Bom (17-14)
- Regular (13-10)
- Mau (9-0)

8. Como classificaria a qualidade do hotel durante a época da pandemia? (Classificação de 0 a 20)

- Ótimo (20-18)
- Bom (17-14)
- Regular (13-10)
- Mau (9-0)

9. Quais aspectos considera de maior qualidade no hotel?

10. O hotel oferece locais que respeitam as medidas de prevenção ou propagação da Covid-19 aos clientes?

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente

- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

11. Considera que os serviços do Hotel diminuíram, mantiveram-se ou aumentaram durante a época da pandemia? Porque?

R: _____

12. Caso tenha alguma sugestão para melhoria dos serviços do Serena Polana Hotel, nesta época de pandemia, pedimos que indique abaixo.

R: _____

Questionário 2



Universidade Politécnica A POLITÉCNICA

O presente questionário é referente ao tema *Impacto da Covid-19 na Qualidade de Prestação de Serviços Hoteleiros em Maputo: Caso Polana Serena Hotel*, e está inserido no trabalho de culminação do curso de Licenciatura em Turismo e Gestão de Empresas Turísticas. O questionário destina-se ao gerente ou responsável pelo Polana Serena Hotel, e tem como objectivo obter a percepção dos colaboradores com relação a qualidade prestada pelo Hotel.

Desde já agradeço sua cooperação.

Benedita Helena Manuel Frangoulis

ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O GERENTE OU RESPONSÁVEL PELO POLANA SERENA HOTEL

1. Antes da pandemia qual era o número estimado de clientes que recebia?

R: _____

2. Durante a pandemia quantos clientes estimados tem recebido?

R: _____

3. Qual(is) a(s) maior(es) dificuldade(s) encontrada(s) em sua função em relação aos hóspedes nesta época de pandemia?

R: _____

4. Como você classificaria a qualidade do serviço do hotel durante a época de pandemia?

] ótimo

] bom

] regular

] mau

5. Você acha que o hóspede está satisfeito com os serviços prestados pelo hotel nesta época da pandemia?

) sim

) não

Por quê? _____

6. Qual(is) a(s) principal(is) queixas dos hóspedes que se tem verificado actualmente?

R: _____

7. Quais são os factores que considera serem causadores de sucesso do Hotel. Pode escolher mais de uma opção?

] Treinamento dos colaboradores

] Personalização de serviços

] Selecção dos funcionários

] Qualidade na prestação dos serviços

] Localização

] Preços

nenhum

Outros

Qual: _____

8. O Hotel mantém uma linha limitada e estável de produtos/serviços em época de pandemia?

sim

não

9. Quais as formas que o Hotel usa na diferenciação de seus produtos em relação aos concorrentes, nesta época de pandemia?

R: _____

10. Em sua opinião, o grau de lealdade ou de frequência dos clientes é de:

menos de 10%

de 11 a 30%

de 31 a 50

mais de 50%

11. Quais foram as inovações feitas no Hotel para manter o funcionamento em época de pandemia?

R: _____

