

Revista Investigaciones Turísticas, nº 26 (2023), pp 379-384.


ISSN: 2174-5609

DOI: <https://doi.org/10.14198/INTURI.24827>

Resenha Bibliográfica

Hudson, Simon. (2023). *International Case Studies on Tourism Destination Management and COVID-19*. Abingdon, Oxon, Reino Unido: Routledge. ISBN: 978-1-032-30589-9; ISBN: 978-1-003-31062-4 (ebook). 239 páginas.

José Dias Lopes , ISEG/Universidade de Lisboa & ADVANCE
diaslopes@iseg.ulisboa.pt

Sandra da Cruz Garcia , Universidade Federal de Rondônia & ADVANCE
sandragarcia@advance.iseg.ulisboa.pt

O turismo transformou-se nas últimas décadas numa atividade global. Até 2019 o turismo apresentava um crescimento continuado e significativo observando-se pouco anos em que, em termos globais, o setor não apresentava crescimento face ao anterior. Sucessivas décadas a evoluir desta forma sustentada fizeram com que o turismo se tornasse o maior setor de atividade económica e o maior empregador.

A história depois de 2019 é conhecida – um vírus até então desconhecido obriga os governos a impor fortes restrições à movimentação de pessoas, incluindo confinamentos, condicionamento das deslocações e limitações à entrada de pessoas no país. O efeito no turismo foi devastador. Em 2020 e 2021 o setor reduziu de uma forma dramática a sua atividade e a recuperação observada em 2022 não foi suficiente para repor o setor com a atividade que tinha em 2019.

A chegada da COVID-19, em 2020, traduziu-se em menos mil milhões de chegadas internacionais comparativamente com o ano de 2019, custando à indústria do turismo, em termos globais, cerca de um bilião de US\$ (930 billions US\$) em receita perdida só de viajantes internacionais (WTOBAROMETER, 2021). Logo no início da pandemia estimava-se que a mesma viesse a colocar em risco entre 100 e 120 milhões de empregos diretos no turismo, muitos deles em pequenas e médias empresas (UNWTO, 2020). Em abril de 2022, 96% dos destinos, em termos globais, tinham ainda algum tipo de restrições e o número global de chegadas entre janeiro e julho desse ano foi ainda 43% a menos comparativamente a 2019. Foram perdidos, em 2020, 50 milhões de postos de trabalho, com 4 biliões US\$ (US\$ 4 trillion) de perdas de produto acumuladas (até meados de 2022) (UNWTO, 2022).

Nos países onde o turismo é uma importante fonte de receitas (em particular de moeda estrangeira), a queda brusca da procura teve graves consequências económicas e sociais dentro e fora do sector do turismo.

Perante as dificuldades com que o setor se deparou nestes anos recentes, muito países implementaram medidas de apoio ao setor. É sobre o modo como a crise provocada pela COVID-19 foi sentida no setor do turismo e como governos e empresas se ajustaram a essa crise em diferentes países que este livro de Simon Hudson se debruça.

O livro inclui um conjunto de 34 casos de estudo sobre o modo como diferentes países, ou regiões, se ajustaram ao impacto da COVID-19. Os casos escolhidos mostram uma ampla diversidade geográfica, como se observa na lista seguinte,

- África (três casos, África do Sul, Marrocos e Quênia);
- América Central (um caso, Costa Rica);
- América do Norte (três casos, Canadá, Estados Unidos da América e México)
- Ásia (dezassete casos, Butão, Camboja, China, Índia, Indonésia, Irão, Japão, Laos, Malásia, Maldivas, Myanmar, Nepal, Filipinas, Singapura, Sri Lanka, Tailândia e Vietname);
- Caraíbas (três casos, Aruba, Barbados e República Dominicana);
- Europa (quatro casos, Ilhas Canárias, Itália, Portugal e Reino Unido);
- Médio Oriente (um caso, Dubai);
- Oceânia (dois casos, Austrália e Nova Zelândia).

Saliente-se que todas as regiões continentais (África, América, Ásia, Europa e Oceânia) se encontram representadas, embora ao nível das sub-regiões a situação seja distinta, por exemplo, no continente americano, todos os países da América do Norte estão representados, mas nenhum país da América do Sul é estudado. Saliente-se também o facto de a Ásia ser o continente mais representado, com 17 casos.

O CONTEÚDO

O livro está organizado em 35 capítulos – o capítulo inicial e 34 casos de estudo. O primeiro capítulo destaca, em dez ideias-chave, os aspetos mais relevantes que decorrem dos estudos de caso, e que correspondem a dez ensinamentos que emergem deste período de crise. Estas dez ideias-chave são suportadas e/ou ilustradas por situações observadas nos casos de estudo. Sustenta assim o autor que,

- (1) Alguns destinos turísticos resistiram melhor à “tempestade” do que outros.

O livro refere que países como o Dubai, as Maldivas ou a Costa Rica priorizaram o turismo durante a pandemia o que os levou a abrirem as fronteiras aos viajantes bem antes de muitos outros destinos, beneficiando assim de serem uma opção enquanto muitos outros destinos permaneciam encerrados.

É ainda assinalado que os países menos dependentes de visitantes internacionais como Estados Unidos, Índia e Austrália, conseguiram preencher a lacuna deixada pela ausência de viajantes estrangeiros promovendo viagens dentro de suas fronteiras.

O livro considera também que pode ter ocorrido um “efeito de halo” resultante de uma imagem positiva que alguns países receberam pela forma como lidaram com a crise e por serem percebidos como relativamente “livres de COVID”.

- (2) A pandemia mostrou que indústria do turismo é particularmente vulnerável a eventos “incontroláveis”; e que

- (3) O setor do turismo é frágil e necessita de se tornar mais resiliente.

A crise revelou um setor com fragilidades e que necessita de ser mais resistente a situações de stress. Além de uma dependência excessiva do turismo, vários dos destinos descritos nos estudos de caso – Camboja, Malásia, Nepal, México, Laos, Bali e Sri Lanka –

mantém níveis elevados de informalidade e trabalhadores pouco qualificados e sazonais que dependem do turismo para a sua subsistência. Todos esses trabalhadores foram desproporcionalmente afetados pela pandemia. As intervenções dos governos foram canalizadas para as atividades enquadradas formalmente, escasseando o apoio para empresas informais, as quais foram, em muitos casos, severamente impactadas pela pandemia.

O aumento da pobreza foi identificado em muitos destinos turísticos estudados. O livro também assinala ainda um maior ímpeto para a diversificação da economia, nos países mais dependentes do turismo.

(4) O apoio do governo foi essencial para o setor do turismo e da hotelaria.

A crise mostrou que o apoio governamental ao sector do turismo foi determinante para minorar os impactos daquela. O livro refere um relatório da Organização Mundial do Turismo de 2020 onde se constata que houve uma resposta rápida e forte dos governos de todo o mundo para apoiar a indústria do turismo durante a pandemia. Dos 220 países e territórios então analisados, 167 relataram medidas específicas para mitigar os efeitos da crise no turismo e acelerar a recuperação. Entre eles, mais de 144 países adotaram políticas fiscais e monetárias, seguidas de políticas de apoio ao emprego e à formação que foram implementadas por 100 países. Um número menor – particularmente na região da Ásia-Pacífico e na Europa – estava a avançar com iniciativas para reiniciar a atividade turística promovendo a procura doméstica.

(5) A capacidade de adaptação empresarial foi crucial para a sobrevivência.

Um dos aspetos mais significativos da resposta à pandemia foi a capacidade adaptativa das empresas. Novos negócios, novos clientes e até uma invulgar habilidade para ajustar as operações a uma atividade com um carácter intermitente em resultado de confinamentos que ora eram impostos ora eram retirados, mostram um setor com uma surpreendente flexibilidade e capacidade adaptativa.

(6) A comunicação permanente foi crítica durante a crise.

O autor considera que uma lição importante da pandemia é que é crucial manter as linhas de comunicação abertas para todos os interessados. A pandemia foi em si mesmo algo novo e inesperado, com uma inerente incerteza. Além disso, gerou situações de grande volatilidade, a situações evoluíam muito rapidamente. Por tudo isto, a comunicação foi, nesses tempos mais incertos, um fator de redução da imprevisibilidade.

No livro prognostica-se que as organizações que permaneceram comunicativas durante a pandemia provavelmente irão recuperar mais rapidamente no pós-pandemia por terem transmitido uma imagem de estabilidade durante os tempos difíceis.

(7) A adoção de tecnologia no setor de turismo acelerou durante a crise.

A resposta à crise pandémica acelerou a migração para tecnologias digitais numa escala e velocidade impressionantes, em todos os setores, incluindo o turismo. O livro relata que muitos governos desenvolveram, especificamente para o setor do turismo, programas de formação online, workshops, webinars e encontros de networking online, concebidos para ajudar as empresas a reagir aos efeitos da COVID-19.

(8) Muitos destinos reconheceram a necessidade de formação e de melhoria nas qualificações para um turismo pós-COVID.

A necessidade de reforçar as qualificações no turismo (up-skill e re-skill) era já reconhecida antes da pandemia (ver, por exemplo, Sao Joao, Spowart & Taylor, 2019), porém, a pandemia deu a essa necessidade um outro enquadramento. Porque criou a necessidade de novas qualificações; porque a aceleração do processo de transição digital exige novas competências; porque muitas empresas aproveitaram os confinamentos para efetuar estabelecer processos formativos para os seus quadros. O livro apresenta diversos exemplos de iniciativas neste âmbito

(9) A indústria do turismo deve estar preparada para um “novo normal”, que inclua a saúde, a sustentabilidade e segurança.

A partir da crise da COVID-19, a indústria do turismo percebeu que deve estar preparada para um “novo normal” o qual inclui novos fatores decisivos - a saúde, a segurança, a sustentabilidade. O livro relata situações desse novo normal, tais como: as companhias áreas que mudaram para procedimentos de contato-zero com seus clientes, incluindo check-in apenas online, passaportes digitais, pagamentos sem contato, higienização de malas, etc., ou as mudanças que ocorreram no setor de cruzeiros com a adoção de novos protocolos de saúde para reconquistar clientes.

(10) A colaboração é a vital para a retoma.

O autor considera que recuperar os danos causados pela pandemia é um desafio global que requer uma abordagem colaborativa, para restaurar a confiança e reacender o desejo de viajar. A colaboração é vital para essa recuperação.

Os esforços de colaboração deram já os seus frutos, por exemplo, quando os países abriram corredores específicos de viagens. Os países inicialmente abriram esses corredores para viagens de negócios essenciais, porém no final de 2021, começaram a abrir rotas também para o turismo de lazer.

Também a colaboração interna, entre as partes interessadas da indústria, foi determinante em todo processo de resposta à pandemia.

Ao capítulo inicial sucedem-se os 34 estudos de caso apresentados em ordem alfabética: Aruba, Austrália, Barbados, Butão, Camboja, Canadá, Ilhas Canárias, China, Costa Rica, República Dominicana (Dominican Republic), Dubai, Índia, Indonésia, Irão, Itália, Japão, Quênia (Kenya), Laos, Malásia, Maldivas, México, Marrocos, Myanmar, Nepal, Nova Zelândia, Filipinas (Philippines), Portugal, Singapura, África do Sul (South Africa), Sri Lanka, Tailândia, Reino Unido (United Kingdom), Estados Unidos (United States) e Vietnam.

Cada caso está organizado em três tópicos: os impactos, as respostas, os resultados. Os casos foram elaborados a partir de fontes secundárias, todavia, em alguns destinos foram, adicionalmente, realizadas entrevistas com responsáveis do setor. Para cada estudo de caso, dados secundários foram revisados de várias fontes, incluindo artigos de média, relatórios da indústria e do governo, materiais de campanha, páginas de internet e canais de média social. Mais especificamente, para cada destino foram extraídos dados dessas fontes relacionados com a COVID-19 e o seu impacto no turismo.

Os casos estão bem documentados com um número médio de cerca de 13 referências por caso, variando de um mínimo de 7 até um máximo de 22. Maioritariamente as referências são órgãos de imprensa internacional (CNN, The Guardian, etc.) ou de imprensa local. São

ainda fontes relevantes as referências oriundas de organizações internacionais (eg. United Nations Development Programme – UNDP), incluído as especializadas no setor turismo (eg. World Travel and Tourism Council - WTTC), e as da imprensa especializada no setor. Os trabalhos com origem na academia, quer estudos quer artigos, têm uma presença reduzida.

Como se referiu, quando possível foram também realizadas entrevistas para obter uma perspetiva mais holística de cada destino. Os participantes incluíram comerciantes de destinos, funcionários do governo, operadores turísticos, guias profissionais e gerentes de hotéis. Devido à pandemia, a maioria das entrevistas foi realizada remotamente via Zoom, e-mail ou telefone. Um guia semiestruturado foi usado para estimular a discussão.

Para cada caso são ainda elaboradas questões de discussão e recomendados links para pequenos vídeos ilustrativos das ações implementadas. Os casos analisam iniciativas levadas a cabo nos anos de 2020 e 2021, sendo, normalmente, pequenos textos de entre cinco e oito páginas.

Estes 34 casos constituem, assim, um acervo muito significativo e diverso da forma como, em diferentes locais se procurou minorar os efeitos da COVID-19.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aparecimento da COVID-19, no final de 2019, teve, como se sabe, um impacto devastador no setor do turismo. A produção científica foi também muito impactada. A simples busca por artigos que incluam as palavras «COVID-19» e «Turismo» ou «Hospitalidade» num dos principais indexadores de publicações científicas, origina uma lista de vários milhares de registos. Um número significativo de artigos presentes nessa lista apresenta já várias centenas de citações, alguns deles excedendo mesmo os milhares (e.g. Gössling, Scott, & Hall, 2020; Nicola et al., 2020). Se se restringir a pesquisa de forma a incluir apenas artigos que tenham presentes as palavras «Impactos», «Respostas» e «Resultados», os aspetos principais considerados na análise dos casos deste livro, obtém-se, mesmo assim, cerca de duas dezenas de artigos.

Perante este cenário de grande produção académica acerca dos impactos da COVID-19 no turismo e hospitalidade, que acrescenta este livro face a essa mesma produção?

Há, no nosso entendimento, uma grande virtude neste trabalho: ele reúne num único documento a descrição detalhada de um conjunto significativo de análises ao modo como em diferentes regiões se enfrentou os impactos da pandemia no setor do turismo, e este contributo tem tanto de invulgar como de útil.

É invulgar porque reúne um conjunto significativo de casos (34) analisando-os a todos com uma mesma base metodológica. Não seria fácil realizar um estudo com esta profundidade e alcance na perspetiva de o ir publicando em artigos. Por outro lado, trata-se de uma obra de evidente utilidade para a academia quer em contexto expositivo, quer como elemento didático, de referência para a realização de trabalhos por parte de alunos.

Trata-se, portanto, de um contributo valioso que permite um melhor entendimento dos efeitos e das reações à recente crise pandémica, no âmbito do turismo.

REFERÊNCIAS

- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, , 1-20. doi:10.1080/09669582.2020.1758708.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., . . . Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193. doi:10.1016/j.ijisu.2020.04.018.
- Sao Joao, E. A., Spowart, J., & Taylor, A. (2019). Employee training contributes to service quality and therefore sustainability. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(2).
- WTOBAROMETER (2021). World Tourism Barometer, Volume 19, Issue 3, May 2021. World Tourism Organization (UNWTO). Disponível em <https://www.e-unwto.org/loi/wtobarometereng>.
- UNWTO (2020). Global guidelines to restart tourism. 28 May 2020. Disponível em <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>.
- UNWTO (2022). Rethinking Tourism – From Crisis to Transformation. Disponível em <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-09/from-crisis-to-transformation-WTD2022.pdf?VersionId=E2562wREejLJYZbb5IkplKFufBA9URdC>.

AGRADECIMENTO

«Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do Projecto UIDB/04521/2020».