



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

## **“Ouro Preto é a cidade que não mudou”: resiliência das agências de turismo em uma cidade histórica**

**Ricardo Eustáquio Fonseca Filho<sup>1</sup>**  
**Gabriela Felipeti Molina<sup>2</sup>**

### **Resumo**

O setor de agenciamento é um dos pilares do turismo por ser responsável pela distribuição e produção de produtos turísticos. Ouro Preto, cidade histórica de Minas Gerais, é reconhecida pelo seu patrimônio cultural e natural, contando com diversos atrativos, reconhecidamente ofertados por grandes operadoras turísticas. Por sua vez, não há estudos a respeito das agências receptoras do município que, assim como o turismo, vem sendo impactadas pela internet e recentemente pela pandemia do Covid-19. Neste sentido, o objetivo do presente trabalho foi o de conhecer melhor o setor local e identificar características de resiliência no para enfrentamento da crise do turismo diante da pandemia. A metodologia considerou: revisão bibliográfica, digital e documental de agenciamento turístico; sistematização de base de dados de agências de turismo no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur) e outros sites locais; elaboração de instrumento de coleta de dados qualitativo e entrevista remota a seis agências de turismo do município. Os resultados demonstraram que a maior parte é microempresa, agência de viagens receptiva e do segmento de ecoturismo; os gestores são proprietários, homens, negros, de meia idade e média instrução; tem um discurso de preocupação com a saúde dos clientes e relação com o governo e fornecedores diante do alto impacto da pandemia, mas parte das ações não efetivam a resiliência, como nenhuma ser associada a órgão de classe e parte não estar no Cadastur. Espera-se que os dados da pesquisa sirvam para o melhor conhecimento das agências enquanto empresas essenciais para a distribuição da oferta turística e fortalecimento do setor e do turismo local e regional para retomada pós-pandemia.

**Palavras-chave:** mercado turístico; oferta turística; agenciamento de viagens; gestão de viagens; distribuição turística.

---

<sup>1</sup> Turismólogo, Geógrafo e Doutor em Ciências Naturais. Professor da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). <http://lattes.cnpq.br/1600424426811223>. [ricardo.fonseca@ufop.edu.br](mailto:ricardo.fonseca@ufop.edu.br).

<sup>2</sup> Bacharelanda em Turismo. Estudante e orientanda de iniciação científica da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). <http://lattes.cnpq.br/2656807074796498>. [gabriela.molina@aluno.ufop.edu.br](mailto:gabriela.molina@aluno.ufop.edu.br).