



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

## **Gestão de crises no setor de turismo: estudo das ações do poder público na perspectiva de ex-ministros de Estado do Brasil**

**J. Laize S. Oliveira<sup>1</sup>**  
**Juarez Velozo da Silva<sup>2</sup>**  
**Débora Cordeiro Braga<sup>3</sup>**  
**Edegar Luiz Tomazzoni\***

### **Resumo**

Considerando que a atividade turística sofre grande impacto, em razão de problemas políticos, sociais e sanitários, como os causados pela pandemia de Covid-19, estudar gestão de crises no turismo torna-se um tema importante e necessário. Entre 2020 e 2021, instalou-se um cenário de crise mundial, que exigiu ações efetivas do poder público para minimizar prejuízos das empresas do setor e garantir renda aos profissionais autônomos e aos microempreendedores. Em razão disso, definiu-se como objetivo da pesquisa entender as experiências dos ex-ministros na gestão de crises e detectar a eficácia das ações e os atores beneficiados. Para tanto, a pesquisa é de caráter exploratório e descritivo, adotando a técnica da análise de conteúdo, conjugada com análise temática, com embasamento no referencial teórico, acerca de gestão de crises e gestão pública, para definir os parâmetros analíticos dos dados apresentados. Foram entrevistados 12 (doze) ex-Ministros de Estado, que ocuparam pastas da área de turismo. Com base em suas experiências na gestão pública, indicaram suas percepções acerca de ações e protocolos de gestão de crises; redução de impactos das crises sobre a atividade turística; e caminhos para a recuperação da Covid-19. Os resultados da pesquisa indicam que o país deve: investir em pesquisas e ações para aprimorar e instrumentar os gestores públicos, em nível ministerial, priorizando teorias de prevenção para sustentar ações de preparação para crises; elaborar protocolos de comunicação de risco envolvendo os diversos segmentos do setor; promover ações de educação e treinamento em gestão de crise para gestores públicos e associações de classe; desenvolver estudos acerca da crises, para sistematizar aprendizados; construir estratégias para captação e analisar, com regularidade, informações do mercado de hospitalidade e turismo, respeitando a lei geral de proteção de dados; adotar mecanismos institucionais de prevenção de crises relacionadas à política; estruturar processo de comunicação e captação de informações através de mídia digital. A revisão da literatura também apontou que, ao redor do mundo, membros da administração pública sentiram-se inseguros

<sup>1</sup>Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH/USP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1058703372069517>. E-mail: [laizeoliveira@usp.br](mailto:laizeoliveira@usp.br)

<sup>2</sup>Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH/USP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8413083430323600>. E-mail: [juarez.velozo@hotmail.com](mailto:juarez.velozo@hotmail.com)

<sup>3</sup>Livre-docente em desenvolvimento do Turismo pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). Docente do Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH/USP e do Bacharelado em Turismo da ECA/USP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3872989194397830>. E-mail: [bragadc@usp.br](mailto:bragadc@usp.br)

\*Professor associado da EACH/USP, no Programa de Pós-Graduação em Turismo da EACH/USP e no Curso de Graduação em Lazer e Turismo. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8738058687012139>. E-mail: [eltomazzoni@usp.br](mailto:eltomazzoni@usp.br)



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

com relação a ações a serem adotadas frente à escassez de referências anteriores sobre gestão de crises, o que repercutiu na intensidade dos impactos negativos sob os setores produtivos e sociais em razão da pandemia. Nos aspectos da governança dos destinos e na conscientização e percepção dos riscos aos consumidores de viagem, as práticas devem considerar o papel da mídia, no que concerne à comunicação social. Por fim, considera-se que as ações do poder público federal devem incluir estratégias de resiliência e refletir sobre os impactos institucionais e organizacionais para o bem-estar social dos brasileiros.

**Palavras-chave:** turismo; gestão de crises; covid-19; políticas públicas; governança.