



Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**AVALIAÇÃO DOS CRITÉRIOS E FACTORES MOTIVADORES PARA ADESÃO AO
SELO LIMPO & SEGURO PELOS ESTABELECIMENTOS TURÍSTICOS EM
MOÇAMBIQUE**

Aniceto Ângela

Inhambane, 2022

Aniceto Ângela

Avaliação dos Critérios e Factores Motivadores para Adesão ao Selo Limpo & Seguro pelos Estabelecimentos Turísticos em Moçambique

Monografia apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Informação Turística.

Supervisor: Prof. Doutor Daniel Augusta Zacarias

Inhambane, 2022

Declaração

Declaro que este trabalho de fim do curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, não contendo nenhum plágio, e que nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura

(Aniceto Ângela)

Aniceto Ângela

Avaliação dos Critérios e Factores Motivadores para Adesão ao Selo Limpo & Seguro pelos Estabelecimentos Turísticos em Moçambique

Monografia apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI), como um dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Informação Turística.

Inhambane, 2022

Categoria, Grau e Nome completo do Presidente

Rúbrica

Categoria, Grau e Nome completo do Supervisor

Rúbrica

Categoria, Grau e Nome completo do Arguente

Rúbrica

Dedicatória

Dedico esse trabalho em especial a memória da minha mãe Ângela Laurinda Nhassengo, que deixou de fazer parte de nós fisicamente no ano 2006 e só passou a nos acompanhar espiritualmente. A minha mãe Ângela Laurinda Nhassengo e o meu pai Cristiano Acácio Macanze por me trazer ao mundo para desfrutar de tudo que existe aqui na terra.

Aos senhores Izaidino Muchanga e Sozinho Alberto Manhique pelo apoio moral, financeiro sempre que necessário pela minha parte, confiança, encorajamento, acompanhamento dos meus estudos desde do nível básico, nível médio, até o ingresso do nível superior o meu muito obrigado por tudo que tem feito e continuam fazendo para mim do fundo do meu coração.

Aos meus familiares: Benucha Jafrisse Guambe, Herminio Jafrisse Guambe, Ofélia Jafrisse Guambe, Alzira Acácio Macanze, Abenilda Acácio Macanze, Acacio Cristiano Macanze, Cristiana Cristiano Macanze, Sebastião Acácio Macanze, Nordino Acácio Macanze, Eldio Ângela, Metucha Ângela, Gustavo Cristiano Macanze, Boazindo Fernando Chirruco, Emília Maurício Cumbane, pelo apoio incondicional na minha caminhada académica.

Aos meus avos maternos e paternos: Laurinda Muholisse Nhassengo, Jafrisse Maurício Guambe; Felismina Ngulela e Acácio Feula Macanze por trazer os meus pais ao mundo, em especial a minha Avo Laurinda Muholisse Nhassengo pelos seus ensinamentos, conselhos, puxão de orelha de cada dia, encorajamento, acreditar bastante em mim desde o desaparecimento físico da sua filha, pois ela é a responsável pelo meu carácter e pela pessoa alegre que sou hoje em dia.

A minha querida namorada Ângela Januário Chambela pelo apoio moral do dia-a-dia, desde que a conheci.

Aos meus amigos: Celeste Dercia Mapasse Siquice, Celia Gagale, Dason Abel Chissano, Erlyque Guiler, Eduardo Marringue, Francisco Romão Banze, Matias Aida Checo, Ronaldo Pedro, Tatiana Beatriz Ocuane, Pidelcio Nhamuave, Xavier Alfredo Vilanculos.

Agradecimentos

Agradecer a Universidade Eduardo Mondlane (UEM) por ter financiado os meus estudos com a bolsa de estudo, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI) pela oportunidade de formação onde adquiri os conhecimentos na área do Turismo, ao corpo dos docentes, dos CTA, da unidade orgânica pela transmissão do conhecimento e das didácticas em aprendizado.

Em especial agradeço ao meu Supervisor Prof. Doutor Daniel Augusta Zacarias por ter abraçado e encorajado me a trabalhar com o tema e ter ocupado o seu maior tempo possível para concretização do trabalho.

Aos colegas da turma de Informação Turística 2018, pelo apoio na caminhada académica. E finalmente, a todos que directa ou indirectamente contribuíram para que o meu trabalho e o meu percurso académico se torne realidade.

Nabonga!!!

Resumo

O presente trabalho aborda sobre a avaliação dos critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro pelos estabelecimentos turísticos em Moçambique. Para a materialização deste trabalho utilizou se a pesquisa bibliográfica e trabalho de campo através do Guião de entrevista *online*, criado através da plataforma *Google Forms*, disponibilizado através do correio electrónico, assim como pelas ligações telefónicas para ver se respondem dependendo da sua disponibilidade. Tem como objectivo geral avaliar a percepção dos operadores da indústria turística em relação aos critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro em Moçambique. Com os resultados, o estudo constatou como principais critérios e factores motivadores para adesão ao selo limpo seguro em Moçambique, destacados pelos estabelecimentos turísticos inqueridos os seguintes: a segurança, higiene e limpeza, a credibilidade e a viabilidade; a viabilidade dos critérios estabelecidos como um dos principais critérios e factores para adesão, sendo vista com muita facilidade para a sua adesão pelos estabelecimentos turísticos inqueridos. Em outro aspecto do estudo, os desafios associados a gestão da imagem no âmbito do programa Selo Limpo & Seguro que faz parte da educação sobre a política perante aos colaboradores assim como os clientes, é um dos factores motivadores para adesão do Selo Limpo & Seguro em Moçambique.

Palavras-chaves: Turismo, Covid-19, Selo Limpo & Seguro em Moçambique

Índice

| | |
|--|-----|
| Folha de Rosto | i |
| Declaração..... | ii |
| Folha de avaliação..... | iii |
| Dedicatória..... | iv |
| Agradecimentos | v |
| Resumo | vi |
| Lista das Siglas | ix |
| Lista das figuras | x |
| | |
| 1. INTRODUÇÃO..... | 1 |
| 1.1. Enquadramento..... | 1 |
| 1.2. Problema..... | 3 |
| 1.3. Justificativa..... | 5 |
| 1.4. Objectivos..... | 6 |
| 1.4.1. Objectivo geral..... | 6 |
| 1.4.2. Objectivos específicos | 6 |
| 1.5. Metodologia | 7 |
| 1.5.1. Preparação do trabalho de campo | 7 |
| 1.5.2. Procedimentos para colecta de dados | 8 |
| 1.5.3. Procedimentos para análise de dados..... | 9 |
| 2. REVISÃO DA LITERATURA | 10 |
| 2.1. Evolução do turismo..... | 10 |
| 2.2. Gestão de crise | 11 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.3. | Impacto das crises no sector do Turismo | 12 |
| 2.4. | Resposta do sector do turismo em tempos da pandemia da COVID-19 | 13 |
| 2.4.1. | O Selo Limpo & Seguro em Moçambique | 14 |
| 3. | APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 16 |
| 3.1. | Perfil dos estabelecimentos inquiridos | 16 |
| 3.2. | Representações do Selo Limpo & Seguro para as empresas de turismo em Moçambique..... | 17 |
| 3.3. | Viabilidade dos critérios estabelecidos para adesão ao programa Selo Limpo & Seguro para empresas de turismo em Moçambique | 17 |
| 3.4. | Mudanças observadas nas empresas de turismo após a obtenção do Selo Limpo & Seguro, os representantes dos estabelecimentos..... | 18 |
| 3.5. | Selo Limpo & Seguro como política adequada para a retomada das atividades turísticas em tempos de pandemia | 18 |
| 3.6. | Grau de satisfação com o programa Selo Limpo & Seguro e desafios associados à gestão da imagem dos estabelecimentos | 19 |
| 3.7. | Desafios associados a gestão da imagem no âmbito do programa Selo Limpo seguro . | 19 |
| 4. | DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 20 |
| 5. | CONCLUSÃO..... | 22 |
| 6. | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 24 |
| | APÊNDICES..... | 26 |

Lista das Siglas

ESHTI – Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

INATUR – Instituto Nacional do Turismo I.P

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

MISAU – Ministério da Saúde

MITUR – Ministério da Cultura e Turismo

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

Lista das figuras

Figura 1: Imagem do Selo Limpo & Seguro;

Figura 2: Atuação dos Estabelecimentos no Mercado Turístico.

1. INTRODUÇÃO

Este capítulo, apresenta conteúdos que concernem ao enquadramento geral do trabalho, onde é apresentado de forma geral o tema, a justificativa, os objectivos a serem alcançados, o problema levantado para a pesquisa e por último a metodologia onde são apresentados os procedimentos técnicos científicos do trabalho.

1.1. Enquadramento

Sob a óptica do desenvolvimento, o turismo é uma importante estratégia de geração de trabalho e renda, tornando muitas comunidades dependentes da actividade (Chagas, 2004 citado por CORBARRI e GRIMM, 2020), sendo, deste modo, considerada uma das actividades económicas mais promissoras. Conforme dados da Organização Mundial do Turismo (OMT, 2016), este sector foi responsável por empregar 1 de cada 11 trabalhadores, contribuindo com cerca de 10% para o produto interno bruto (PIB) mundial, explicitando sua capacidade económica (TITO e ARAUJO, 2019).

O turismo é um dos principais sectores em termos económicos para os países desenvolvidos ou em vias de desenvolvimento (RAMOS e COSTA, p.21, 2017). Esta actividade é motivada pela interacção entre turistas, comunidade local e o ambiente, que demanda a organização e estruturação do setor, assim como a articulação entre diversos (Beni, 2012 citado por MECA e GEDOZ, 2020). Costa 2015, refere que um dos aspectos que torna a actividade turística mais interessante é o facto de esta ser relevante em países de grande crescimento socioeconómico e também em Estados em vias de desenvolvimento, ou seja, tem uma abrangência verdadeiramente global. Nos países de menor desenvolvimento, chega a atingir um peso de 25% do PIB.

Apesar do seu potencial, o turismo é uma actividade sujeita a crises (Abdula, 2019), como crises económicas, política e sociais; oscilações cambiais; instabilidades sazonais da demanda; riscos geológicos e meteorológicos; conflitos operacionais nos modais de transportes, controle do tráfego aéreo ou pane nos sistemas informatizados de reserva; terrorismo; e riscos epidémicos e pandémicos (TITO e ARAÚJO, 2019). De entre as várias crises, a pandemia da Covid-19 recentemente declarada, pode ser considerada um enorme desafio.

Tendo surgido na cidade de Wuhan, China, em Dezembro de 2019, anunciou-se a misteriosa doença respiratória. Esta situação trouxe desorientação e agravou-se de modo que, no dia 13 de

Maio de 2020 o Director Executivo do Programa de Emergências da Organização Mundial de Saúde (OMS) anunciou que a ‘COVID-19 pode nunca desaparecer’. Nesse sentido, pode tornar-se uma doença endémica como o HIV-Sida, pelo que a sociedade poderá precisar aprender a conviver com a doença (CAMBRÃO e JULIÃO, 2020). A rápida expansão dos casos de infecção pela doença na população em muitos países ao redor do mundo levou a que no dia 11 de Março, a Organização Mundial da Saúde (OMS), declarasse a doença provocada pelo Coronavírus (*COVID-19*) como uma pandemia (WHO, 2020b). A partir do dia 23 de Março de 2020, Moçambique passou a fazer parte da lista de países com casos confirmados da doença provocada pelo novo Coronavírus (WHO, 2020a, p. 05 citado por CAMBRÃO e JULIÃO, 2020).

A crise da COVID-19, que já provocou milhares de mortos em tantos países, apresenta-se realmente como uma crise do pensar o universal, sufocado pelas imagens do mundo global. A crise actual não é somente na saúde pública, sendo também financeira, económica, política e social, e não data de ontem (BENI, 2020). A pandemia da COVID-19 tem gerado impactos económicos negativos, que tem afectado o sector do turismo global e em particular o turismo de Moçambique, que levou a entidade competente da área o Instituto Nacional do Turismo I.P (INATUR) em coordenação com o Ministério da Cultura e Turismo (MITUR), a criar uma política pública para garantir a reabertura do turismo em Moçambique com segurança, que é o Selo Limpo & Seguro.

Com todo processo, o Selo Limpo & Seguro é composto por critérios para adesão do mesmo, podem trazer benefícios como manter os seus estabelecimentos seguros e sem propagações que obriguem o encerramento dos mesmos, empreendimentos turísticos como: agências de viagens, restaurantes, hotéis, lodges, bares entre outros serviços não essenciais para o sector.

Diante disso, observou-se que as operações de hospitalidade e turismo de muitos países foram canceladas e as viagens internacionais e, em alguns casos, as nacionais, praticamente cessaram. Cabe ressaltar que o turismo é, também, um vector de contágio. Conforme destacam (BAUM e HAI 2020), as viagens têm sido destacadas na rápida propagação global da pandemia, (CORBARRI e GRIMM, 2020).

A pandemia, afirma Marques (2020,) citado por (CORBARRI e GRIMM, 2020), é “mais uma dimensão a esse feixe convergente de crises socio ambientais que impõe à humanidade uma situação radicalmente nova” e, nesse cenário, o turismo pode ser apontado como tributário dos

impactos socio ambientais, como também é um sector económico vulnerável as crises mundiais de toda ordem.

A presente pesquisa encontra-se estruturada em seis 06 capítulos: o I capítulo diz respeito aos aspectos introdutórios, que subdivide-se na introdução, enquadramento que se faz a delimitação do tema, incorporando o problema, a justificativa, aos objectivos gerais e específicos da pesquisa e a metodologia trilhada para efectuar o estudo, onde de seguida se explicam as etapas que possibilitaram o sucesso da pesquisa (explica-se a preparação do trabalho de campo, os procedimentos para colecta de dados e a etapa que diz respeito aos procedimentos de análise de dados). No II capítulo é apresentada revisão da literatura que demonstra o que os autores abordam sobre assuntos do tema em estudo. O III e IV capítulos, dizem respeito á apresentação e discussão dos resultados obtidos sobre o a matéria em estudo, de modo a apoiar os objectivos e junto dar resposta para o problema do estudo. O V capítulo diz respeito a conclusão sobre o estudo feito, assim como sobre os resultados obtidos e o VI e último capítulo que diz respeito as referencias bibliográficas usadas na elaboração da pesquisa/estudo.

1.2. Problema

A rápida disseminação da COVID-19 pelo mundo, cujo epicentro foi a região de Wuhan na China, fez com que muitos países fechassem as suas fronteiras para a prática do turismo (Gössling, Scott, & Hall, 2020; Hall, Scott, & Gössling, 2020), citados por (SOUZA, 2021). Segundo (CORBARRI e GRIMI, 2020), o isolamento social, estratégia encontrada para diminuir a curva de contágio, tem um impacto enorme nas diferentes actividades económicas, principalmente para aqueles sectores e serviços que não são considerados essenciais, como é o turismo. De acordo com a UNWTO (2020), a pandemia pode colocar em risco cerca de 100 a 120 milhões de empregos directos no turismo, sem considerar os indirectos. Esse é o pior resultado na série histórica do turismo internacional desde 1950 (UNWTO, 2020 citado por (CORBARRI e GRIMM, 2020).

O setor turístico sofreu um intenso impacto devido à necessidade de isolamento social; conforme pesquisa realizada pela Organização Mundial do Turismo (2021), devido à pandemia 96% dos destinos adoptaram restrições. As medidas de isolamento social contribuíram para o fechamento de centros comerciais, fronteiras, instituições de ensino, actividades turísticas e serviços não essenciais, levando à crise econômica de muitos setores, inclusive do turismo (Gössling, Scott, & Hall, 2020) citados por (NEVES e GRACIANO, 2021).

De acordo com GARCEZ, CORREIA e FRANCO (2021), no ano de 2019, o sector foi responsável por empregar 330 milhões de pessoas a nível mundial, ou seja, o equivalente a 10,3% do emprego global total e 1 a cada 10 empregos a nível mundial. O sector de turismo e viagens é constituído maioritariamente por pequenas e médias empresas (PMEs) e 144 milhões de postos de trabalho são assegurados pela restauração e alojamento. Mais uma vez, os mesmos autores salientam que a pandemia do coronavírus COVID-19, tratando-se de uma doença altamente contagiosa e desconhecida tem vindo a impactar significativamente a indústria turística, uma vez que a melhor forma de mitigar a sua propagação passa pelo isolamento social. Neste sentido, e devido ao facto desta indústria ser altamente fragmentada e diversificada, abrangendo diversos sectores, surgiram impactos devastadores na economia e nos empregos mundiais.

Conscientes do impacto da Covid-19 sobre as economias, diversas acções têm sido implementadas globalmente para mitigar os efeitos negativos, principalmente para o sector de turismo, com destaque para a implementação de campanhas que reconhecem o grau de limpeza e qualidade que alguns estabelecimentos conseguiram manter – o Selo Limpo e Seguro. Segundo o Ministério de Turismo do Brasil, o Brasil foi um dos 10 primeiros países no mundo a ter protocolos de biossegurança específicos para a volta em segurança da actividade turística, reforçando o protagonismo do governo federal frente à preparação para a retomada do sector (CARTILHA, 2020). Neste contexto, O Ministério do Turismo, em conjunto com as secretarias e órgãos estaduais de turismo e as entidades representativas do sector, desenvolveu o Selo Turismo Responsável, que estabelece boas práticas de higienização para 15 segmentos do turismo.

No contexto de Moçambique, o Ministério da Cultura e Turismo (MICTUR) através do Instituto Nacional de Turismo (INATUR) I.P, órgãos competentes na área do turismo em Moçambique, apresentaram a proposta de identificação de estabelecimentos turísticos em tempos da pandemia, a partir do Selo Limpo & Seguro. Entretanto, nenhum estudo procurou perceber o perfil dos estabelecimentos que requeriam a adesão ao selo, nem os motivos que levaram à adesão a esta medida de política pública. Neste contexto, este trabalho procura responder a seguinte questão: *Que motivos levaram os estabelecimentos a aderirem ao Selo Limpo e Seguro em tempo da pandemia da COVID-19 e que benefícios esta adesão trouxe para os estabelecimentos?*

1.3. Justificativa

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), citada por Sozinho (2021), ao decretar a pandemia em Março de 2020, acelerou-se a “compreensão do neoliberalismo em seus mecanismos perversos sobre corpos concretos” e “confirmou-se o controlo capitalista totalitário sobre a vida”, pois o “neoliberalismo mostrou que convive perfeitamente com máquinas de morte, mesmo porque o vírus não discrimina as classes sociais”.

O turismo é um sector em crescimento mas com o surgimento da COVID-19, encontra-se estagnado por causa das implicações impostas pela doença, sendo ela uma actividade que faz parte dos quatro pilares para o desenvolvimento do País. Sendo o turismo a área mais afectada pela pandemia, as entidades competentes nessa área viram-se, a mostrar maiores empenhos e esforços, no sentido de criar políticas públicas para garantir a retoma das actividades do turismo com maior segurança possível para os turistas, tendo em conta a relação do turismo nos empreendimentos turísticos para reduzir a propagação da doença durante as suas actividades, garantindo a segurança dos turistas sendo que são mais exigentes e com a actual situação serão mais devido o medo de serem contaminados pela doença.

Assim, o Selo foi visto como um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentem locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. A expectativa é que a adopção das medidas contribua para a retomada do turismo, à medida que busca atender as novas exigências do turista, cada vez mais atento à questão da segurança e da higiene. Os protocolos foram construídos em parceria com o sector turístico, levando em consideração directrizes internacionais, e contou com a validação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), (CARTILHA, 2020). A mesma iniciativa foi adoptada em Portugal, podendo o Selo “Clean & Safe” (limpo e seguro) ser requerido pelos empreendimentos turísticos, empresas de animação turística e agências de viagens “numa altura em que se prepara a retoma do sector”.

A criação da política pública Selo Limpo & Seguro em Moçambique, despertou maior atenção para os empreendedores em turismo. E se justifica a escolha desse tema visto que irá contribuir de forma significativa para a retoma das actividades turísticas em tempos da pandemia e com maior segurança possível para os turistas, e a mesma pesquisa irá servir de suporte para próximos pesquisadores que queiram abordar de um tema similar.

1.4. Objectivos

1.4.1. Objectivo geral

- ❖ Avaliar a percepção dos operadores da indústria turística em relação aos critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro em Moçambique.

1.4.2. Objectivos específicos

- ❖ Identificar o perfil dos empreendimentos turísticos que aderiram ao Selo Limpo & Seguro em Moçambique;
- ❖ Descrever a percepção dos estabelecimentos turísticos sobre adesão ao Selo Limpo & Seguro em Moçambique;
- ❖ Identificar os factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro em Moçambique;

1.5. Metodologia

Este subcapítulo apresenta os aspectos metodológicos, utilizados na operacionalização do presente trabalho, nomeadamente: método de abordagem e de procedimento, tipo de pesquisa, preparação de trabalho de campo, definição dos sujeitos da pesquisa, procedimentos para recolha de dados e o procedimento para análise de dados. Quanto aos objectivos, a pesquisa é exploratória, na medida em que procura avaliar os critérios e factores motivadores para adesão do Selo Limpo & Seguro pelos estabelecimentos turísticos em Moçambique através da pesquisa bibliográfica e trabalho de campo em que se obteve várias opiniões assim como sentimentos perante o tema em estudo. Segundo (Gil, 2007) citado por Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, 2009), pesquisa exploratória: visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vista a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão.

No que diz respeito à natureza de abordagem, a pesquisa é qualitativa, na medida em que procurou avaliar dos estabelecimentos turísticos de Moçambique, os motivos que lhes levaram a aderirem ao programa/política Selo Limpo & Seguro Moçambique. Segundo a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, 2009), a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização. Para Minayo (2001) citado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, 2009), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenómenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

1.5.1. Preparação do trabalho de campo

A preparação do trabalho de campo teve enfoque em 03 abordagens principais: a revisão da literatura, o desenho do instrumento para colecta de dados e a definição dos sujeitos da pesquisa. A revisão da literatura segundo (SILVA e MENEZES, 2004) refere – se a fundamentação teórica que irá se adoptar para tratar o tema e o problema da pesquisa, por meio de análise da literatura publicada poderá traçar um quadro teórico e fara a estruturação conceitual que dará sustentação ao desenvolvimento da pesquisa. Segundo (SILVA e MENEZES, 2004), resulta do processo de

levantamento e análise do que já foi publicado sobre o tema e o problema de pesquisa escolhidos e permite o mapeamento do que já se escreveu sobre o tema e/ou problema da pesquisa.

Apos a revisão da literatura, procedeu-se ao desenho do instrumento de colecta de dados sob forma de um guião de entrevista. Na elaboração do guião de entrevista foi feita uma selecção das perguntas de modo a saber qual incluir assim como não, assim sendo considerando a relevância e condições para obtenção de informações validas para o estudo. A escolha do guião de entrevista como instrumento de colecta de dados para o estudo, baseia-se na dimensão da população, factor tempo, garantia do anonimato, liberdade nas respostas, rapidez, facilidade no preenchimento (citar).

O guião de entrevista foi partilhado *online* em dois 2 idiomas: Português e Inglês, e apresentava duas secções de perguntas: a primeira secção, continha três questões (duas abertas e uma fechada) e buscava levantar dados relacionados com a instituição, o cargo do respondente e o tempo de trabalho do mesmo na instituição. A segunda secção continha seis perguntas abertas relacionadas com o Selo Limpo e Seguro, onde buscava compreender o significado do selo para a empresa, a viabilidade/ fiabilidade dos critérios estabelecidos para a sua adesão e o impacto do selo sobre a procura turística.

Posteriormente, procurou-se identificar os sujeitos da pesquisa. Para tal, obteve-se a base de dados dos estabelecimentos que já tinham manifestado algum interesse com o Selo Limpo & Seguro através do Instituto Nacional do Turismo (INATUR I.P). A selecção dos sujeitos da pesquisa foi realizada de forma aleatória, considerando os contactos telefónicos, correio electrónico fornecidos pelo INATUR e obedecendo ao critério de saturação e disponibilidade para responder.

1.5.2. Procedimentos para colecta de dados

A colecta de dados foi feita através do guião de entrevista *online*, inserido na plataforma *Google Forms*, pelo facto do guião de entrevista se destinar há uma dimensão maior da população, que estão localizados em vários pontos do país, assim não possibilitando a chegada com facilidade do pesquisador e sem se esquecer a Covid-19 como sendo um dos factores principais para a restrição de locomoção para evitar o maior contágio e propagação da doença. Desta feita priorizou-se o guião de entrevista *online*, pois permite ao inquerido a não manter contacto físico, dar respostas sem ter que se deslocar do seu local de trabalho ou residência e possibilitando responder em idioma da sua preferencial. Sendo que a amostra que foi convocada através do correio electrónico durante

duas semanas. Para a realização do trabalho foram inqueridos 15 estabelecimentos turísticos, espalhados no território Moçambicano nas seguintes localizações: sendo 11 localizadas na região Sul, 01 localizado no Centro e por fim 03 localizados na região Norte do País.

1.5.3. Procedimentos para análise de dados

Feito o procedimento anterior de colecta de dados onde demonstrou se todo o procedimento de colecta de dados para obtenção dos resultados, eis o momento da análise dos dados colectados.

Apos obter um número considerável no que diz respeito a amostra, efectuou-se a extração dos dados qualitativos do Google Forms para o formato Microsoft Excel, para efeitos de organização e codificação dos mesmos e por fim para o Microsoft Word para permitir a análise e discussão dos resultados obtidos com a técnica de análise de conteúdo.

Onde para Bardin (2011),citado por (CAMARA,2013) o termo análise de conteúdo designa – se como:

"Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 2011, p. 47) ".

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Evolução do turismo

Segundo Óscar de La Torre, (pag.13, 2003)

"O turismo é um fenómeno social que consiste no deslocamento voluntario e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma actividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, económica e cultural".

Para Mathieson e Wall, (pag.13, 2003)

"...O turismo pode ser considerado como o movimento temporário de pessoas para locais de destinos externos a seus lugares de trabalho e moradia, as actividades exercidas durante a permanência desses viajantes nos locais de destinos, incluindo os negócios realizados e as facilidades, os equipamentos e os serviços criados, decorrentes das necessidades dos viajantes".

De acordo com (BRITO, 2020) desde meados do século XX, aquando da massificação do turismo a nível mundial, resultado da democratização dos tempos de lazer e das férias pagas, o que facilitou o acesso generalizado às viagens, que a autonomia do setor se tornou uma realidade. A transição do século XX para XXI confirmou a valorização internacional de um setor que, além de todas as potencialidades que lhe são atribuídas – económicas, sociais, culturais, ideológicas e ambientais – promoveu a proximidade entre povos e regiões, seja em contexto de usufruto de tempos de lazer e férias, seja por enquadramento profissional.

Buhalis (2006) citado por (RAMOS e COSTA, 2019), ao fazer uma análise sobre o futuro da indústria do turismo, em 2006, mencionam que a sua evolução é o resultado da evolução do conceito de consumo, e das tendências dos consumidores, que estão mais informados, e procuram experiências mais sofisticadas.

Segundo Costa (2013) citado por (RAMOS e COSTA, 2017), a globalização é uma competitividade sustentável, pilar de mudanças em planeamento e organização turística e com um impacto estruturante nos componentes e na estrutura da oferta turística. Nos territórios rurais, na área agrícola e no turismo o factor “terra” representa um elemento vital, contribuindo para

experiências autênticas e para a diversificação dos destinos, sendo fundamental incorporar o segmento de Vinho e Gastronomia nas ofertas turísticas rurais.

2.2. Gestão de crise

Segundo Glaesser (2008), crise é “uma situação perigosa e extraordinária em que uma decisão precisa ser tomada sob a pressão exercida pelo fator tempo” (p.25). Citado por (TITO e ARAUJO, 2019). Pauchant e Douville (1993), citados por (TITO e ARAUJO, 2019) com uma definição mais genérica, dizem serem as crises como situações destruidoras que acometem determinada organização ou sistema como um todo, desafiando pressupostos básicos anteriormente sustentados. Tais conceitos veem a crise como algo negativo, que provoca transtornos; já Friedman (2005) citado por (TITO e ARAUJO, 2019) tem um olhar voltado para o surgimento de oportunidades.

O surgimento de uma crise assusta e provoca transtornos, embora Friedman (2005) citado por (TITO e ARAUJO, 2019) defenda não haver mudanças sem crise, pois a escolha provocada por uma crise permite o encontro de novos caminhos. Segundo (TITO e ARAUJO, 2019) a crise, embora seja um evento imprevisto, dá sinais que, se detectados a tempo, poderão impedir uma série de transtornos que muitas vezes pode ser irreversível. Esta constatação poderá ser feita através da administração de crises que, segundo Glaesser (2008), citado por (TITO e ARAUJO, 2019) “é entendida como o conjunto de estratégias, de processos e de medidas que são planejadas e implementadas para a preservação e o tratamento da crise” (p.35).

O histórico do turismo é moldado por eventos nas mais diversas complexidades, portanto, essa actividade não é a histórica. Nesse ponto, destaca-se a actual crise da saúde pública desencadeada em 2020, a pandemia de COVID-19 surgida no início de Janeiro de 2020, em Wuhan, na província de Hubei, na China, que exigiu medidas de isolamento social, como forma de evitar o contágio, ao tempo em que desencadeou uma crise económica mundial sem precedentes na área do turismo. Tal pandemia como aponta Marques (2020) pode ser considerada uma derivação da “emergência climática, a aniquilação da biodiversidade e o adoecimento colectivo dos organismos, intoxicados pela indústria química”, que poderão deixar as “sociedades, mesmo as mais ricas, ainda mais desiguais e mais vulneráveis, menos aptas, portanto, a recuperar seu desempenho anterior”. (CORBARRI e GRIMM, 2020).

O setor turístico terá de adaptar às circunstâncias que decorrerem da pandemia. Arriscamos dizer que nada voltará a ser o mesmo. Mas as crises obrigam-nos, por outro lado, a ser criativos na procura de soluções. Este é um dos setores mais afetados pela crise económica mundial, que chegou em força com a pandemia. Mas também temos a esperança de que será um dos primeiros a sair dela. Coelho *et al* (2020).

2.3. Impacto das crises no sector do Turismo

O ano de 2020 entra para a História como o ano em que um vírus de alta capacidade de contaminação parou o mundo. A pandemia do novo coronavírus (COVID-19) impôs nova realidade para a sociedade global e deflagrou uma crise sanitária, sem precedentes no século XXI, ao impor a limitação de direitos tão caros às democracias, SAMPAIO et all.

De acordo com (BRITO, 2020) um dos sectores que reconhecidamente tem sido particularmente afetado pela crise pandémica é o turismo, seja nas atividades diretas ou indiretas. Segundo BRITO (2020) de uma forma global, até 2019, o turismo revelou resiliência sempre que se registaram situações adversas que promoveram prejuízos, resultando em retomas sequentes. Contudo, no ano de 2020, o setor foi profundamente afetado pela crise pandémica provocada pelo Coronavírus da Síndrome Respiratória Aguda Grave 2, o SARS-CoV2 (COVID-19), e os impactos fizeram sentir-se de forma global, com um traçado evolutivo indefinido, incerto e sem prazo. As estimativas revistas apresentadas pela UNWTO em Dezembro de 2020, tendo presente a evolução ao longo do ano, sugerem quebras muito acentuadas nas atividades do setor com a possibilidade de perdas em todo o Mundo entre 850 e 1.100 milhões de turistas internacionais. A rápida disseminação da COVID-19 pelo mundo, cujo epicentro foi a região de Wuhan na China, fez com que muitos países fechassem as suas fronteiras para a prática do turismo (Gössling, Scott, & Hall, 2020; Hall, Scott, & Gössling, 2020). Citado por (Souza, 2021).

De acordo com Gössling, Scott e Hall (2020, p. 1) citado por SALGADO *et all* (2020) as “primeiras evidências sobre os impactos em viagens aéreas, cruzeiros e acomodações foram devastadoras”, por comprometer o deslocamento, essencial para o turismo. Dados da World Tourism Organization indicaram que entre Março e Abril de 2020, 100% dos destinos mundiais (217 destinos) apresentaram algum tipo de restrição à entrada de estrangeiros, “dos quais 72% (156 destinos) fecharam completamente suas fronteiras para o turismo internacional”. (UNWTO, 2020, p. 5.).

Segundo (TITO e ARAÚJO, 2019) o turismo não está imune aos acontecimentos negativos, sendo sensível a toda alteração situacional. Beni (2011) cita como exemplos, ocorrências que acometem a actividade, como crises econômicas, política e sociais; oscilações cambiais; instabilidades sazonais da demanda; riscos geológicos e meteorológicos; conflitos operacionais nos modais de transportes, controle do tráfego aéreo ou pane nos sistemas informatizados de reserva; terrorismo; e riscos epidêmicos e pandêmicos.

A crise não afeta todos os grupos sociais da mesma forma. Seus efeitos estão associados à forma como as mudanças são percebidas e entendidas, à maneira como lidamos com a natureza, cultura e suas relações (Castells, Cardoso & Caraça, 2013). As consequências de uma crise podem gerar frustrações, medo, violência, radicalismos, desânimo, apatia, perda da confiança, redução de salários, desemprego, aumento de impostos, em suma, sérios impactos nas condições sociais e materiais do bem-estar das pessoas, empresas e destinações, (TITO e ARAÚJO, 2019).

No mundo globalizado, as crises são constantes e de diversos tipos, muitas vezes estão interligadas e facilmente confundem os gestores. Podem surgir externamente [crises econômicas, instabilidade política, flutuações cambiais, desastres naturais, epidemias, terrorismo, entre outros] ou internamente [modelos de gestão, burocracia, falhas na tomada de decisão, demanda, recursos humanos, posicionamento, imagem, comunicação no mercado, entre outros], exigindo um certo conhecimento na sua detecção e gestão. (TITO e ARAÚJO, 2019).

2.4. Resposta do sector do turismo em tempos da pandemia da COVID-19

A pandemia provocada pela Covid-19 alterou bruscamente os mercados mundiais, em todos os níveis. O alto contágio do vírus e o número de mortes fizeram com que a Organização Mundial da Saúde emitisse alerta vermelho e recomendasse o isolamento social como uma das formas de evitar mortes em massa. Consequentemente, houve fronteiras fechadas, aviões no chão e eventos cancelados (Amorim et al., 2020).

Segundo Barbosa (2020), com a suspensão de viagens e o fechamento de fronteiras ao redor de todo o Planeta, a actividade turística se torna inviável, não havendo possibilidade de que pessoas se desloquem para outros lugares para actividades de consumo em locais diferentes de suas áreas de residência. Em seguida, a cadeia ligada ao sector também é afectada porque mesmo os

residentes não podem frequentar áreas de lazer por causa dos riscos de contágio, já que pontos turísticos são, por sua natureza, lugares de aglomeração de pessoas.

Países como Brasil, Portugal e Moçambique, adoptaram certas estratégias para a retoma das actividades turísticas em tempos da pandemia da COVID-19, assim sendo criaram políticas para garantir a retoma dessas actividades turísticas, onde para Brasil adoptou o nome de: Selo Turismo Responsável Brasil, Portugal adoptou o nome de: Clean & Safe (Limpo e Seguro) e por fim Moçambique adoptou o nome de: Selo Limpo & Seguro, face ao cenário actual da Pandemia da COVID-19.

2.4.1. O Selo Limpo & Seguro em Moçambique

Decreto nº 99/2020 de 9 de Novembro

Segundo o artigo nº2 do regulamento do uso do Selo Limpo & Seguro

O presente regulamento tem como objectivo apoiar o sector do turismo e áreas afins, no cumprimento e observância dos protocolos sanitários para a prevenção e controlo da COVID-19, viabilizando desta forma, a retomada, com segurança do exercício das actividades sociais e económicas, permitindo a reconquista da confiança dos turistas e consumidores dos produtos e serviços turísticos, nacionais e internacionais, bem como promover o país como destino Limpo & Seguro.

O artigo nº 3 (âmbito), estabelece que os Selo Limpo e Seguro aplica se as seguintes actividades:

- a) Empreendimentos turísticos;
- b) Estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança;
- c) Casinos e salas de máquinas;
- d) Agências de viagens e turismo;
- e) Serviços de transferes e transporte turístico;
- f) Guias de turismo;
- g) Museus, galerias e fortalezas;
- h) Áreas de conservação;
- i) Transporte aéreo;
- j) Aeroportos, portos e fronteiras;

- k) Salas de cinema e teatro;
- l) Bibliotecas;
- m) Outras actividades e serviços, das instituições publicas e privadas, afins ao turismo.

O capítulo III, uso do Selo, no artigo nº 13 estabelece os princípios de uso de selo, o uso do Selo Limpo e Seguro deve obedecer aos princípios estabelecidos pelo Código da propriedade Industrial e demais legislação comercial em vigor na Republica de Moçambique, no que tange as matérias sobre os sinais distintivos do comércio. De seguida a imagem do Selo Limpo & Seguro



Figura 1: Imagem do Selo Limpo & Seguro

Fonte: <https://www.opais.co.mz/selo-limpo-e-seguro-faz-parte-do-novo-normal-no-turismo/>

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

3.1. Perfil dos estabelecimentos inquiridos

Foi aplicado um questionário pelo *Google Forms* aos estabelecimentos que aderiram ao Selo Limpo Seguro em Moçambique, de uma base de dados disponibilizada pelo Instituto Nacional do Turismo INATUR I.P, onde tem um total 224 de estabelecimentos turísticos cadastrados na base de dados, alguns com Selo atribuído e outras ainda sem Selo atribuído. Infelizmente para obtenção das respostas simplesmente 15 estabelecimentos deram seu contributo para a concretização da pesquisa. Dos 15 estabelecimentos turísticos que responderam ao questionário, 11 estão localizados na região Sul, 01 localizado no Centro e 03 localizados na região Norte do País. Em termos de actuação no mercado turístico foram 10 estabelecimentos turísticos actuando na área de alojamento, 04 na área de restauração e bebidas salas de danças e 1 estabelecimento que actua como agência de viagens (Figura 1).

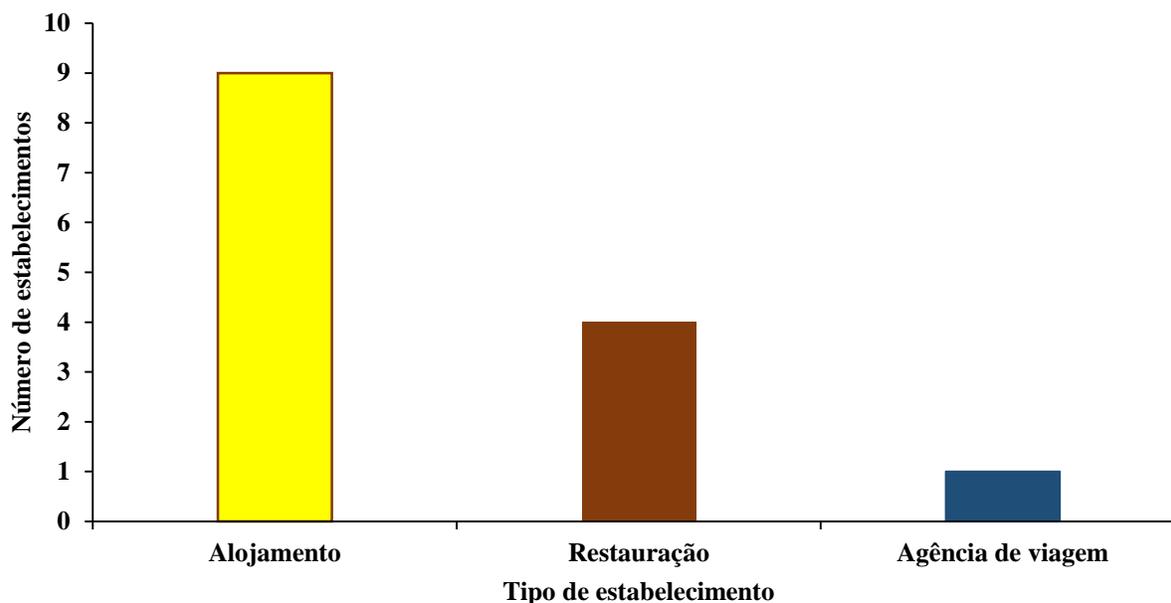


Figura 2: Atuação dos estabelecimentos no mercado turístico.

Fonte: Dados da pesquisa 2022

PERCEÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS TURÍSTICOS SOBRE ADESÃO AO SELO LIMPO & SEGURO EM MOÇAMBIQUE

3.2. Representações do Selo Limpo & Seguro para as empresas de turismo em Moçambique

Nesta secção sobre o que o Selo Limpo & Seguro representa para os seus estabelecimentos turísticos em Moçambique, foram considerados três (03) factores em destaque o que exactamente representa para eles que é a *segurança, limpeza e higiene e por fim a credibilidade* tendo " Club 2 Guinjata Lda refere, acho que o Selo Limpo vai ajudar muito a todos principalmente os lodges para manter higiene e segurança no trabalho, seguido do Pole Hotel, E.I indica que a confiança, credibilidade e segurança face ao combate contra a pandemia de COVID-19 e não só, representa também um lugar sadio, calmo, tranquilo e aconchegante e por ultimo temos Vilanculos Beach Lodge refere que o Selo garante aos hospedes que atendemos que cumprimos com os protocolos do governo em termos de garantir que aderimos a higiene e segurança geral do hospede durante a sua estadia". Sobre a Limpeza e higiene, tendo " Dilicias Assimna indica que o Selo representa sinonimo de garantia de limpeza e higiene face a pandemia da COVID-19, isto faz com que os nossos clientes se sintam seguros, seguido do Restaurante Kapulana que refere, penso que o Selo Limpo e Seguro vem contribuir para que o agente económico sintam-se pressionado a manter o seu ambiente de trabalho nas condições de limpeza e higiene impecáveis, e por outro lado vem dar conforto ao cliente que logicamente sente-se seguro ao entrar em uma casa com o Selo".

Por último sobre a Credibilidade tendo " Hotel Kapital refere que o Selo transmite mais credibilidade e atrai muito os clientes seguido do Pole Hotel, E.I indica que o Selo representa Confiança, credibilidade e segurança face ao combate contra a pandemia de COVID-19 e não só, representa também um lugar sadio, calmo, tranquilo e aconchegante. Os clientes quando verem o selo limpo estampado, ficam confiantes de que estão num sítio com uma boa limpeza, os serviços prestados no local são confiáveis e agradáveis, não somente contra a COVID-19, mas também contra quaisquer outros tipos de doenças infecciosas".

3.3. Viabilidade dos critérios estabelecidos para adesão ao programa Selo Limpo & Seguro para empresas de turismo em Moçambique

Os proprietários dos estabelecimentos a maior parte deles deixaram ficar que sim são viáveis para a retoma das actividades nesse tempo da pandemia da COVID-19. Segundo o representante do

Hotel Kapital, os critérios “são viáveis porque os mantem rigorosos no que diz respeito à limpeza e transmitir segurança ao nosso cliente”, enquanto para o representante do Restaurante Prato Fino aludiu que os critérios são viáveis “uma vez que os clientes sente-se a vontade e mais seguros e vendo o Selo ficam mais a vontade”.

3.4. Mudanças observadas nas empresas de turismo após a obtenção do Selo Limpo & Seguro, os representantes dos estabelecimentos

Divididos entre a satisfação ou não. De entre os estabelecimentos satisfeitos, destaca-se o restaurante Delícias Assimna que considerou que o facto de ter o Selo Limpo ostentado no restaurante faz com que o cliente se sinta seguro, a Casa Jensen Serviços, Lda refere que notaram mudanças no empenho e colaboração dos colaboradores em manter a imagem da empresa, e também a confiança dos clientes em escolher e adquirir os seus serviços e o Pole Hotel, E.I indica que notou que com o Selo materializou-se o protocolo sanitário contra as medidas de combate a Covid-19, e fora isso, pela dispersão de latas de lixo e de dispensadores de álcool em gel, bem como pelo facto de os clientes elogiaram não só os serviços prestados, mas também a segurança e limpeza oferecidos.

3.5. Selo Limpo & Seguro como política adequada para a retomada das atividades turísticas em tempos de pandemia

Questionados sobre considerar o Selo Limpo & Seguro uma política adequada para a retomada das atividades turísticas em tempos de pandemia, vem em destaque exatamente o seu parecer acerca da questão tendo "Cabo Delgado Hotéis e Resorts t/a Avani Pemba Beach Hotel que sim é, e da aos hospedes um conforto para ficar em nossa propriedade. Esta iniciativa também é aplicada em todo mundo para a tranquilidade dos hóspedes; Roaz do Indico Lda refere que, refere que sim este selo pode ter sido criado por causa da pandemia mas é muito importante para o futuro manterem a higiene e limpeza onde o cliente se sinta seguro; Jensen Serviços, Limitada indica que o Selo Limpo e Seguro é uma política adequada sim, e essa política não poderia ser vista como útil apenas para o período de pandemia, tem que ser vista como uma das melhor ferramenta para promover credibilidade aos nossos clientes no que concerne Higiene e Segurança e por fim temos o Restaurante Kapulana refere que o Selo devia ser de caracter obrigatório, de modo a que todas as empresas se sintam pressionada a manter o ambiente de trabalho, o local de acolhimento e os

alimentos estejam em condições agradáveis e que garantam maior aderência e confiança dos usuários".

3.6. Grau de satisfação com o programa Selo Limpo & Seguro e desafios associados à gestão da imagem dos estabelecimentos

Questionados sobre o seu grau de satisfação com o programa Selo Limpo & Seguro criado pelo INATUR I.P em conjunto com o Ministério da Cultura e Turismo, demonstram maior satisfação com o programa " Cabo Delgado Hotéis e Resorts t/a Avani Pemba Beach Hotel refere que é um bom programa e esta em consonância com os outros programas nos países vizinhos; Maganga Village satisfação elevada; Restaurante Kapulana sentimo-nos confortáveis e gratos por fazer parte deste projecto; Hotel Kapital 100% Perfeito; Jensen Serviços, Limitada sentimo-nos Felizes com o programa Selo Limpo & Seguro criado pelo INATUR I.P e por último temos Roaz do Indico Lda que destaca um aspecto bastante importante o grau de satisfação é bom espero que o mesmo seja dado mantendo os critérios e haja uma maior visita aos estabelecimentos para que se poder corrigir melhorar ou retirar não havendo cumprimento".

3.7. Desafios associados a gestão da imagem no âmbito do programa Selo Limpo seguro

Questionados sobre os desafios associados à gestão da imagem no âmbito do programa Selo Limpo & Seguro, cada um deixou a sua opinião sobre desafios que tem enfrentado desde que aderiu ao Selo Limpo & Seguro tendo " Pole Hotel, E.I refere que os maiores desafios estão na falta de educação de alguns clientes que, infelizmente, também usado do banheiro sem seguir o devido protocolo, ora usam e deixam mascaras de qualquer maneira jogadas no chão, usam guardanapos e os largam em lugares indevidos, etc. Todos esses aspetos e outros que agora me escapam, denigrem a imagem da nossa empresa e de muitas outras, e, portanto, esses são os nossos maiores desafios; Jensen Serviços, Limitada os desafios associados a gestão da imagem no âmbito do programa Selo Limpo & Seguro, observa-se muito mais em aspetos de Higiene e Limpeza, e aquisição de produtos corretos para higienização da casa; Delicias Asimina no que diz respeito a imagem o importante se manter a fiscalização por parte do INATUR para permitir que se cumpra com todos requisitos e por fim temos Roaz do Indico Lda refere que o maior desafio é manter o lema Limpo e Seguro sempre com o objetivo de apresentar o melhor de nós a quem nos visita vindo do exterior e ter os nossos clientes nacionais com confiança de que o Selo não esta ali por acaso".

4. DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise das respostas deixadas pelos estabelecimentos de Turismo em Moçambique permitiu discutir os resultados no que diz respeito ao problema do estudo. Estudar a avaliação dos critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro em Moçambique. De acordo com Secchi (2013) citado por SILVA (2019), a avaliação da política pública é a fase em que o processo de implementação e o desempenho da política pública são examinados com o intuito de conhecer melhor o estado da política e o nível de redução do problema que gerou. É o momento-chave para a produção de feedback sobre as fases antecedentes.

Desta forma foi possível constatar que: segurança, limpeza e higiene, a credibilidade, a viabilidade dos critérios, mudanças nas empresas de Turismo em Moçambique após ingressar ao Selo Limpo & Seguro, a consideração do Selo Limpo & Seguro uma política adequada para a retomada das actividades turísticas em tempos de pandemia da Covid-19 e a maior satisfação com o programa/política Selo Limpo & Seguro, são os principais critérios e factores que motivaram os estabelecimentos de Turismo em Moçambique a adesão no política/programa Selo Limpo & Seguro para a retoma das actividades turísticas em tempos da pandemia da Covid-19. Em outro aspecto do estudo, os desafios associados a gestão da imagem no âmbito do programa Selo Limpo & Seguro que faz parte da educação sobre a política perante aos colaboradores assim como os clientes, é um dos critérios e factores motivadores para adesão do Selo Limpo & Seguro em Moçambique.

Segundo a Business Education for Smart Tourism (BEST) a segurança sanitária apresenta-se como questão relevante para a vigilância sanitária, em razão da necessidade de se traçarem estratégias apropriadas na busca de soluções, controle e prevenção dos riscos sanitários, em resposta às crises sanitárias reais e potenciais. BISPO (2015), entende-se que a higiene e segurança seja um conjunto de normas, processos e técnicas na organização que qualquer forma sistematizada de trabalho, de forma a mitigar e de prevenção de ocorrência de acidentes no trabalho e de doenças profissionais, ou de minimizar as consequências destes quando possam acontecer, tentando assim, eliminar ou reduzir os riscos associados aos processos de produção e ao manuseamento das matérias-primas, dos equipamentos, das ferramentas, ao ambiente de trabalho.

E desta feita que se apercebeu ou despertou maior atenção aos estabelecimentos de turismo em Moçambique em termos de segurança sanitária que deviam adoptar normas, técnicas de protocolos sanitários contra a Covid-19, para garantir a segurança, higiene e limpeza para os clientes/turistas nos seus estabelecimentos. A segurança, limpeza e higiene, a credibilidade e a viabilidade estes são os principais critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo e Seguro. SOUSA (2020), refere que a adopção de protocolos de boas práticas para prevenção da COVID-19 por parte dos meios de hospedagem se coloca como primordial para promover a segurança de funcionários e hóspedes e para arregimentar a confiança desses últimos, que precisarão ter a percepção dos cuidados que estão sendo adotados.

Os estabelecimentos se sentem mais confiantes ao dispor de uma área de trabalho completamente segura, com higiene e limpeza, assim como boa credibilidade, pois conseguem transmitir confiança e fidelidade aos seus clientes diante dessa realidade da pandemia da Covid-19 que simplesmente veio para ficar. Perante a viabilidade dos critérios estabelecidos para adesão ao Selo, onde viabilidade é a qualidade do que é viável (com fortes probabilidades de se levar a cabo ou de se concretizar por reunir todas circunstâncias/características necessárias). Neste contexto, pode-se inferir que o Selo Limpo seguro uma política/ programa já em execução, demonstrando uma qualidade diante dos abrangidos, que acham uma viabilidade adequada para a sua adesão e cumprir com o estabelecido pela política/programa.

5. CONCLUSÃO

A realização desta pesquisa, permitiu identificar os critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro pelos estabelecimentos turísticos em Moçambique, através dos estabelecimentos turísticos inqueridos na região sul, centro e norte do país. Os dados geraram uma reflexão e análise crítica com o suporte da literatura que versa sobre o tema em estudo. Portanto, os objectivos do tema foram alcançados e a questão da pesquisa foi respondida.

Com o surgimento da COVID-19 no final do ano 2019 e que se fez sentir bem no ano 2020 e 2021 trouxe severas implicações, impactos negativos para muitos sectores de trabalho, principalmente a área de turismo já que é visto como sendo uma actividade não essencial, pois é uma das actividades que mais sofreu devido as medidas impostas para a mitigação da pandemia COVID-19, para evitar a propagação e maiores contágios pois a actividade turística move muitas massas populacionais e para desfrutar das suas actividades concentra muitas pessoas. Assim sendo permitiu que os órgãos que respondem pela área de turismo no país tomassem medidas para resgatar a prática das actividades turísticas em tempos da pandemia da COVID-19, que é o INATUR I.P e Ministério da Cultura e Turismo, que criaram o Selo Limpo Seguro em Moçambique. Considerando os resultados apresentados, assumem-se as seguintes conclusões:

- ❖ Permitiu identificar o perfil dos estabelecimentos inqueridos, demonstrando a sua localização e por fim a sua actuação no mercado Turístico;
- ❖ Tendo como principais critérios e factores motivadores para adesão ao selo limpo seguro em Moçambique, destacados pelos estabelecimentos turísticos inqueridos os seguintes: a segurança, higiene e limpeza, a credibilidade e a viabilidade;
- ❖ A viabilidade dos critérios estabelecidos como um dos principais critérios e factores para adesão, sendo vista com muita facilidade para a sua adesão pelos estabelecimentos turísticos inqueridos;
- ❖ Outro factor, o grau de satisfação com o programa/política Selo Limpo Seguro, os estabelecimentos turísticos inqueridos se sentem bastante satisfeitos.

Perante á esta situação da pandemia, constatou-se que os estabelecimentos turísticos estão mais preocupados com o bem-estar da sociedade, demonstram maior atenção nos seus clientes assim como potenciais turistas para lhes garantir maior segurança sanitária possível, pois a doença é uma

realidade, veio para ficar então sente se obrigados a seguir todos protocolos necessários para a não propagação da doença para que não permita o encerramento das suas actividades cotidianas.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AMORIM, Francielle Almeida; EME, Jennifer Bauer; Raquel, FINKLER; Tatiane, RECH; DE CONTO, Suzana Maria; *Turismo e sustentabilidade: reflexões em momentos da pandemia covid-19*; 2020;
2. AZEVEDO, João Neto, BAPTISTA, Cecília; COELHO, Ana; CARBONE, Fábio; COELHO, João Pinto; CARVALHO, Rui, DOMINGOS, Susana; FIGUEIRA, Kerley Alves Luís Mota HONRADO, Maria Graciete; MARTINS, Olívia; MORA, Carlos; NUNES, Sérgio; OSTERBEEK, Luiz; ROMAO, Filipe; RODRIGUES, Jorge; SANTOS, Marta Dionísio Natércia; SOARES, Ana; *Turismo mundial, crise sanitária e futuro: visões globais partilhadas world tourism, health crisis and future: sharing perspectives*, 2020;
3. BRITO, Brígida Rocha, *Os impactos da pandemia covid-19 no turismo mundial*; 2020/2021;
4. BORGES, A, L, M. e BARROS DA Silva, G; Mário Carlos Beni: *Contribuição para o estudo do turismo, revista do turismo contemporânea*, 2015;
5. CAMBRAO, Pedrito; JULIAO, Domingos; *Covid-19 e suas implicações em moçambique: uma análise antropológico-sociológica*, 2020;
6. CARTILHA, *Coronavírus e COVID 19: Perguntas e respostas, unanimed curitiba* 2020;
7. CÂMARA, rosana hoffman; *Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações*; Revista Interinstitucional de Psicologia, 2013;
8. CHAGAS, Anivaldo Tadeu Roston; *O questionário na pesquisa científica*;
9. CORBARI, Sandra Dalila; GRIMM, Isabel Jurema; *A pandemia de covid-19 e os impactos no sector do turismo em curitiba pr: uma análise preliminar*; 2020
10. Crise Sanitária e Estado de Exceção: *Uma reflexão quanto aos subprodutos insurgentes da pandemia do novo coronavírus*;
11. DE ANDRADE SOUSA, Stella Magaly; *A reabertura da hotelaria e os protocolos de prevenção da covid-19*, 2020;
12. GARCEZ, Ana; CORREIA, Ricardo Alexandre Fontes; FRANCO, João; *Turismo e COVID-19: Impactos e implicações no comportamento do consumidor turístico*, 2021;
13. IGNARRA, Luiz Renato; *Fundamentos do Turismo*, 2 edição revista e ampliada;
14. MAURICIO, Correia da Silva, *Critérios de avaliação de políticas públicas e de desempenho: aspectos conceituais e empíricos*, 2019;

15. MECCA, Marlei Salete; GEDOZ, Maria Gorete Do Amaral; *Covid-19: Reflexos no Turismo*, Rosa dos Ventos, vol. 12, núm. Esp.3, 2020;
16. NEVES, Larissa Tatiane Moraes; GRACIANO, Pollyanna Fraga; *Pandemia covid-19 desafios ao turismo social*; 2021;
17. OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de; *Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração* / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011;
18. RAMOS, Dina Maria; COSTA, Carlos Manuel; *Turismo: tendências de evolução*, 2017;
19. SOZINHO, Catoco, *As pandemias e endemias na história da humanidade: balanço histográfico*, 2021;
20. SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4ª Edição, Florianópolis, 2004;
21. TITO, Ana Luiza De Albuquerque; ARAÚJO, Maria Valéria Pereira; *Estudos sobre gestão de crises no turismo: abordagens e contextos*; 2019;
22. Turismo Mundial, Crise Sanitária e Futuro: *Visões globais partilhadas world tourism, health crisis and future: sharing perspectives*;
23. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), *Métodos de Pesquisa*, 1 edição 2009;

Websites consultados

Disponível em: <https://www.opais.co.mz/selo-limpo-e-seguro-faz-parte-do-novo-normal-no-turismo/> : Acesso no 16 de Junho de 2022 pelas 11:40 minutos.

Legislação

CONSELHO DE MINISTROS: Decreto n.º 99/2020 de 9 de Novembro

APÊNDICES



ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DE INHAMBANE

Guião de entrevista

O presente Guião de entrevista versa em torno da avaliação dos critérios e factores motivadores para adesão ao Selo Limpo & Seguro pelos estabelecimentos turísticos em Moçambique para recolher informações para a realização de uma monografia, inserido na cadeira de Trabalho de Fim do Curso, no curso de Licenciatura em Informação Turística na Escola Superior De Hotelaria E Turismo De Inhambane Da Universidade Eduardo Mondlane e tem por objectivo averiguar a satisfação sobre a política disponibilizada pelo INATUR I.P. Juntamente com o Ministério da Cultura e Turismo para estabelecimentos turísticos do País, os resultados serão usados para compreender o nível de adesão e satisfação da política de retomada das actividades turísticas em tempos da pandemia.

Os dados que serão fornecidos serão absolutamente confidenciais e os mesmos serão exclusivamente utilizados para fins de pesquisa científica, devendo aos inqueridos ser rigorosos pois a sua opinião é bastante importante com isso, gratifica-se a sua sinceridade e colaboração.

I. Dados do entrevistado

a) Data da entrevista _____

b) Nome do estabelecimento: _____

c) Nome do entrevistado: _____

Profissão: _____

Cargo: _____

Tempo de trabalho no estabelecimento: _____

II. Sobre o Selo Limpo e Seguro

1. O que é que o Selo Limpo & Seguro representa para os estabelecimentos turísticos do país?
 - a) E para o seu estabelecimento?
2. Será que os critérios e factores estabelecidos são viáveis para adesão ao Selo Limpo & Seguro?
3. Depois de aderir ao Selo Limpo e Seguro notou alguma mudança, no seu estabelecimento?
4. Depois de aderir ao Selo, o INATUR I.P. realizou alguma fiscalização ao seu estabelecimento?
5. Considera o Selo Limpo & Seguro como sendo uma política adequada para a retoma das actividades turísticas em tempos da pandemia?
6. Está satisfeito com a política criada pelo INATUR I.P juntamente com o Ministério da Cultura e Turismo?
7. Quais são os desafios associados à gestão de imagem no contexto do Selo Limpo & Seguro?



ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DE INHAMBANE

Guião de entrevista

The present interview guide deals assessment of criteria and motivating factors for adhesion to the Limpo & Seguro Seal by tourist establishments in Mozambique to collect information for the realization of a monograph, inserted in the End of Course Work chair, in the Degree in Tourist Information at the Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane From Eduardo Modlane University and aims to ascertain satisfaction with with the policy provided by INATUR I.P Together with the Ministry of Culture and Tourism for tourist establishments in the country, the results will be used to understand the level of adherence and satisfaction with the policy of resuming tourist activities in times of the pandemic.

The data that will be provided will be absolutely confidential and will be used exclusively for scientific research purposes. Respondents must be rigorous, as their opinion is very important with this, their sincerity and collaboration are gratified.

I. Interview data

a) Data of interview _____

b) Name of the establishment: _____

c) Name of interview: _____

Profession: _____

Office: _____

Working time at the establishment: _____

II. About the Clean and Safe Seal

1. What does the Clean and Safe Seal represent for tourist establishments in the country?
 - a) And for your establishment?
2. Are the established criteria and factors viable for joining the Selo Limpo & Seguro? If yes why? If not why?
3. After joining the Selo Limpo & Seguro, did you notice any change in your establishment?
4. After adhering to the Seal, INATUR I.P, did you carry out any inspections of your establishment?
5. Do you consider the Clean Safe as an appropriate policy for the resumption of tourist activities in times of the pandemic?
6. Are you satisfied with the policy created by INATUR I.P together with the Ministry of Culture and Tourism?
7. What are the challenges associated with image management in the context of Selo Limpo & Seguro?