



ALEX GOMES

Bacharel em Gastronomia, Especialista em Cozinha Francesa pela Escola Le Cordon Bleu Paris

## O IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19 NA INDÚSTRIA DE HOSPITALIDADE NA CIDADE DE NOVA YORK

“Eu posso não ter ido onde gostaria, mas acho que cheguei onde deveria”

MESTRADO EM CIÊNCIAS GASTRONÓMICAS

Universidade NOVA de Lisboa

Novembro, 2021



# O IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19 NA INDÚSTRIA DE HOSPITALIDADE NA CIDADE DE NOVA YORK

“Eu posso não ter ido aonde gostaria, mas acho que cheguei aonde deveria.”

**ALEX GOMES**

Bacharel em Gastronomia, Especialista em Cozinha Francesa pela Escola Le Cordon Bleu Paris

**Orientador:** Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria Paulina Estorninho Neves da Mata,  
Professora Auxiliar, Faculdade de Ciências e Tecnologia,  
Universidade Nova de Lisboa

**Júri:**

**Presidente:** Profa. Dra. Ana Maria Ferreira da Costa Lourenço,  
Professora Auxiliar, Faculdade de Ciências e Tecnologia da  
Universidade NOVA de Lisboa

**Arguente:** Prof. Ana Luísa Almaça da Cruz Fernando, Profes-  
sora Associada, Faculdade de Ciências e Tecnologia da  
Universidade NOVA de Lisboa

**Vogal:** Profa. Dra. Maria Paulina Estorninho Neves da Ma-  
ta, Professora Auxiliar, Faculdade de Ciências e Tecnologia  
da Universidade NOVA de Lisboa

MESTRADO EM CIÊNCIAS GASTRONÓMICAS

Universidade NOVA de Lisboa  
Novembro, 2021

## **O Impacto da pandemia de COVID-19 na indústria de hospitalidade na Cidade de Nova York**

Copyright © Alex Gomes, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade NOVA de Lisboa.

A Faculdade de Ciências e Tecnologia e a Universidade NOVA de Lisboa têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

*À memória do anjo Graziela, minha irmã, que nos deixou  
tão precocemente.*

*À memória de meus avós José e Rita, sábio casal analfa-  
beto que me ensinou valores que formação acadêmica nenhuma  
jamais me ensinará.*

*Carregarei vocês em meu coração!*



## AGRADECIMENTOS

Inicialmente, a Deus, Criador do Universo, dos seres inanimados (minerais) e dos seres vivos (animais e vegetais), dos quais muitos nos servem de alimento. Mas, sobretudo, porque, ao nos dotar da capacidade de observação, nos proporcionou também oportunidades de estudar, aprender e evoluir, criando novas formas de enfrentar e modificar as condições adversas que se nos apresentam.

À minha preciosa Orientadora, a Professora Doutora Maria Paulina Estorninho Neves da Mata, Professora Auxiliar da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, que, a par de sua capacidade intelectual e de seu conhecimento académico, colocou à minha disposição sua extrema paciência, boa-vontade e tolerância, compreendendo e aceitando minhas dificuldades e encontrando sempre formas de contorná-las.

À minha mãe, Maria Aparecida, que, apesar de sofrer a saudade imposta pela distância, sempre apoiou e incentivou entusiasticamente meus voos em direção ao conhecimento e ao progresso.

Ao meu pai Alcides Pereira, que sempre me incentivou e me ensinou a acreditar que tudo é possível quando se emprega o esforço necessário.

À minha irmã Jeovana, que ao nascer me trouxe um novo significado para viver e, mesmo sem saber, me faz querer dar sempre o melhor de mim, servindo de exemplo e motivo de orgulho para ela.

Aos meus demais familiares, por seu apoio, ajuda e torcida, oferecendo-me colo, colaborando com minhas necessidades de recolhimento e silêncio para o estudo e me incentivando a cada dia.

Ao estimado amigo Ricardo Miranda Rodrigues, por todo o apoio, suporte e incentivo quando eu quis desistir e, acima de tudo, por continuar acreditando que eu era capaz, mesmo quando eu já não acreditava.

À incansável querida Cecília Branco de Miranda, pelas extensas horas ao telefone conversando sobre esta dissertação da forma mais brilhante possível, pelas indicações e sugges-

tões dadas, pelas revisões realizadas e também por me fazer acreditar que seria possível concluir este trabalho.

Ao amado Felipe Garcia Landa, por me tirar da inércia e voltar a escrever este trabalho, por me oferecer café para aumentar minha energia e me dar ânimo para escrever, por me fazer parar para descansar a mente e retornar ao trabalho após o intervalo, por aliviar meu estresse, por me escutar e incentivar a terminar mais este ciclo acadêmico e por me trazer alegria e luz em dias difíceis.

À amiga de sempre Elaine Heinze Machado, cujos papos inteligentes e agradáveis foram profícuos no despertamento de ideias e rumos para esta dissertação.

Aos colegas e amigos que colaboraram com minha pesquisa, respondendo a ela e transmitindo-a para seus próprios amigos e colegas.

A cada anônimo, seja ele trabalhador, cliente ou empresário do ramo de restaurantes, bistrôs e bares, que me cedeu pequena parte do seu tempo para responder ao questionário que colheu os dados para a pesquisa que embasa esta dissertação.

*“Confinada, sob quarentena, a civilização será salva [...] pelas marmitarias, pratos executivos, pizzas, açáis e fast foods delivery. Lave as mãos, não se esqueça do álcool em gel, do disquete-cerveja e chopp...”*

*Buteco do Max*



## RESUMO

O foco desta dissertação é o impacto da pandemia de Covid-19 na restauração da Cidade de Nova York. Compilaram-se e analisaram-se dados sobre as dificuldades atravessadas pelas empresas do setor de hospitalidade, nomeadamente a limitação de operações e o fechamento, temporário ou definitivo, de restaurantes, a perda de empregos e as alterações nas condições de trabalho, bem como o impacto sobre trabalhadores, consumidores e empresários do ramo de alimentação.

Pretendeu-se identificar e discutir o processo de decisão dos consumidores durante a fase de reabertura de restaurantes, bem como as experiências e percepções de funcionários e dos proprietários de restaurantes na Cidade de Nova York durante e após a pandemia de COVID-19. Pretende-se com os resultados deste trabalho oferecer aos proprietários dados que contribuam para assumirem uma visão humana em suas interações com os empregados, bem como nas ações administrativas, reduzindo custos e maximizando lucros, evitando crises financeiras que possam acarretar interrupção nas atividades. Espera-se ainda que contribuam para auxiliar empregados e ex-empregados a encontrarem soluções e tomarem decisões.

A par da revisão bibliográfica, realizada basicamente através de artigos e reportagens, uma vez que o tema é extremamente recente e ainda está a ser vivenciado na atualidade, foi realizada uma pesquisa através de questionários, desenvolvidos em função dos objetivos, destinados a funcionários, a clientes e a proprietários que permitiram recolher a informação analisada nesta dissertação.

Em conclusão, verificou-se que os grupos objeto da pesquisa, em geral, sofreram intensamente os efeitos do isolamento social determinado pelas autoridades, efeitos esses apenas em parte abrandados pela assistência governamental; verificou-se ainda que, apesar das dificuldades os grupos visados estão a recuperar, parcial ou inteiramente, dos danos eventualmente sofridos. Espera-se que esta contribuição para a compreensão do impacto da pandemia possa propiciar o processo da recuperação, nomeadamente os esforços de reerguimento da indústria da hospitalidade e particularmente dos restaurantes.

**Palavas chave:** Restaurantes, Pandemia, COVID-19, Clientes, Funcionários, Proprietários, Emprego.



## ABSTRACT

This study focuses on the impact of the Covid-19 pandemic in the restoration of the New York City. Data was compiled and analyzed on the difficulties faced by the hospitality industries, mainly the limitation of operation, and temporary or definitive closure of restaurants, loss of jobs and alteration in the job conditions and its impact on workers, consumers and business people on the alimentation field.

The purpose of this dissertation is to identify and discuss the decision process of the consumers during the reopening phase of the restaurants, as well as the experiences and perceptions of the employees and the owners of restaurants in New York City while and after the COVID-19 pandemic. The results obtained through the analysis of the data acquired during this study, may contribute to allow owners of restaurants to assume a human view on the interactions with their employees, as well as on business, reducing costs and getting more profits and avoiding financial crisis that may lead to the interruption on business. Besides, it may contribute to help the employees and the former employees fired while the pandemic to find solutions and take decisions.

The literature review relies basically on articles and news, once the topic on discussion is new and is currently taking place on the society. The research was based on questionnaires that were developed grounded on specific goals. The questions were addressed to employees, clients and owners that gave their permission to collect the information analyzed on this dissertation.

In conclusion, it was possible to verify that, in general, the object groups on this research intensely suffered the effects on social distance set by authorities. Those effects were in part softened by the governmental assistance offered. It was also possible to notice that despite the difficulties faced by the groups, they are on the process of recovering, partially or fully, from the losses faced on this period. This research aims to contribute for the understanding of the impact of the pandemic on the hospitality industry and to help on the process of recovery, mainly on the efforts of rebuilding the industries of hospitality, especially the restaurants.

**Keywords:** Restaurants, Pandemic, COVID-19, Customers, Workers, Business Owners, Job



## ÍNDICE

<i>AGRADECIMENTOS</i> .....	<i>vii</i>
<i>RESUMO</i> .....	<i>xi</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>xiii</i>
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i> .....	<i>xvii</i>
<i>ÍNDICE DE TABELAS</i> .....	<i>xix</i>
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2. REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 A Cidade de Nova York</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Um Pouco de Terminologia</b> .....	<b>8</b>
2.2.1 Surto.....	8
2.2.2 Epidemia.....	9
2.2.3 Endemia.....	9
2.2.4 Sindemia.....	10
2.2.5 Pandemia.....	10
2.2.6 Lockdown.....	13
<b>2.3 A Pandemia de COVID-19</b> .....	<b>14</b>
<b>2.4 A COVID-19 em Nova York</b> .....	<b>17</b>
<b>2.5 A Indústria de Hospitalidade e a Covid-19</b> .....	<b>22</b>
<b>2.6 A Indústria de Restaurantes em Nova York</b> .....	<b>23</b>
<b>2.7 A Indústria de Restaurantes em Nova York e a Covid-19</b> .....	<b>24</b>
<b>2.8 Mudanças na Indústria de Restaurantes Devidas à Pandemia</b> .....	<b>25</b>
<b>2.9 O Retorno dos Restaurantes em Junho de 2021</b> .....	<b>25</b>
<b>2.10 Comparativo: Nova York Antes e Durante a Pandemia de COVID-19</b> .....	<b>27</b>

<b>3.    </b>	<b><i>MATERIAIS E MÉTODOS</i></b> .....	<b>35</b>
<b>3.1</b>	<b>Considerações Iniciais a Respeito da Presente Pesquisa</b> .....	<b>35</b>
<b>3.2</b>	<b>Materiais e métodos</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3</b>	<b>Questionários – o conteúdo da pesquisa</b> .....	<b>37</b>
3.3.1	Questionário para Funcionários de Restaurantes e Afins .....	38
3.3.2	Questionário para Clientes e Consumidores de Restaurantes e Afins .....	43
<b>4.    </b>	<b><i>RESULTADOS</i></b> .....	<b>53</b>
<b>4.1</b>	<b>Resultados Absolutos</b> .....	<b>53</b>
4.1.1	Questionário para Funcionários de Restaurantes e Afins – 56 Respostas .....	53
4.1.2	Questionário para Clientes e Consumidores de Restaurantes e Afins .....	56
4.1.3	Questionário para Proprietários de Restaurantes e Afins – 10 Respostas.....	59
<b>4.2</b>	<b>Resultados Percentuais</b> .....	<b>62</b>
4.2.1	Questionário para Funcionários de Restaurantes e Afins – 56 respostas .....	62
4.2.2	Questionário para Clientes e Consumidores de Restaurantes e Afins .....	68
<b>5.    </b>	<b><i>DISCUSSÃO – ANÁLISE DOS RESULTADOS</i></b> .....	<b>79</b>
<b>5.1</b>	<b>Situação do Trabalho</b> .....	<b>79</b>
<b>5.2</b>	<b>Diminuição da Demanda e da Carga Horária</b> .....	<b>81</b>
<b>5.3</b>	<b>Situação dos Salários / Rendimentos</b> .....	<b>82</b>
<b>5.4</b>	<b>Situação das Gorjetas</b> .....	<b>84</b>
<b>5.5</b>	<b>Recebimento de Ajuda Governamental ou Outras</b> .....	<b>85</b>
<b>5.6</b>	<b>Adaptações dos Restaurantes – Acomodações ao Ar Livre</b> .....	<b>86</b>
<b>5.7</b>	<b>Avaliação Geral e Expectativas</b> .....	<b>86</b>
<b>6.    </b>	<b><i>CONCLUSÕES GERAIS</i></b> .....	<b>89</b>
	<b><i>BIBLIOGRAFIA</i></b> .....	<b>93</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 – Empregos em restaurantes na Cidade de Nova York em 2020 . . . . .	18
Figura 2.1 – Casos diários confirmados em laboratório: Nova York, 29 de fevereiro a 1 de junho de 2020 . . . . .	18
Figura 2.2 – Hospitalizações diárias: Nova York, 29 de fevereiro a 1 de junho de 2020 . . .	18
Figura 2.3 – Óbitos: Nova York, 29 de fevereiro a 1 de junho de 2020 . . . . .	19
Figura 2.4 – Comparativo entre os gráficos de testagens, hospitalização e óbitos em Nova York de março de 2020 a novembro de 2021 . . . . .	19
Figura 2.5 – Casos de COVID-19 reportados por dia na Cidade de Nova York de setembro a dezembro de 2021 . . . . .	20
Figura 2.6 – Curva dos casos de COVID-19 na Cidade de Nova York de maio a novembro de 2021. . . . .	20
Figura 2.7 – Casos, óbitos e vacinados nos Estados Unidos em novembro de 2021 . . . . .	21
Figura 2.8 – Empregos em restaurantes na Cidade de Nova York de janeiro a agosto de 2020 . . . . .	24
Figura 2.9 – Receita da indústria de "restaurantes de serviço completo" <i>versus</i> Covid na Cidade de Nova York de 2019 a 2021 . . . . .	32
Figura 2.10 – Receita e previsão da indústria de "restaurantes de serviço completo" na Cidade de Nova York de 2012 a 2024 . . . . .	33
Figura 4.1 – Questionário para Funcionários, questão 1 . . . . .	62
Figura 4.2 – Questionário para Funcionários, questão 2 . . . . .	62
Figura 4.3 – Questionário para Funcionários, questão 3 . . . . .	63
Figura 4.4 – Questionário para Funcionários, questão 4 . . . . .	63
Figura 4.5 – Questionário para Funcionários, questão 5 . . . . .	63
Figura 4.6 – Questionário para Funcionários, questão 6 . . . . .	64
Figura 4.7 – Questionário para Funcionários, questão 7 . . . . .	64
Figura 4.8 – Questionário para Funcionários, questão 8 . . . . .	64
Figura 4.9 – Questionário para Funcionários, questão 9 . . . . .	65
Figura 4.10 – Questionário para Funcionários, questão 10 . . . . .	65
Figura 4.11 – Questionário para Funcionários, questão 11 . . . . .	65

Figura 4.12 – Questionário para Funcionários, questão 12 . . . . .	66
Figura 4.13 – Questionário para Funcionários, questão 13 . . . . .	66
Figura 4.14 – Questionário para Funcionários, questão 14 . . . . .	66
Figura 4.15 – Questionário para Funcionários, questão 15 . . . . .	67
Figura 4.16 – Questionário para Funcionários, questão 16 . . . . .	67
Figura 4.17 – Questionário para Funcionários, questão 17 . . . . .	67
Figura 4.18 – Questionário para Clientes, questão 1 . . . . .	68
Figura 4.19 – Questionário para Clientes, questão 2 . . . . .	68
Figura 4.20 – Questionário para Clientes, questão 3 . . . . .	69
Figura 4.21 – Questionário para Clientes, questão 4 . . . . .	69
Figura 4.22 – Questionário para Clientes, questão 5 . . . . .	69
Figura 4.23 – Questionário para Clientes, questão 6 . . . . .	70
Figura 4.24 – Questionário para Clientes, questão 7 . . . . .	70
Figura 4.25 – Questionário para Clientes, questão 8 . . . . .	70
Figura 4.26 – Questionário para Clientes, questão 9 . . . . .	71
Figura 4.27 – Questionário para Clientes, questão 10 . . . . .	71
Figura 4.28 – Questionário para Clientes, questão 11 . . . . .	71
Figura 4.29 – Questionário para Clientes, questão 12 . . . . .	72
Figura 4.30 – Questionário para Clientes, questão 13 . . . . .	72
Figura 4.31 – Questionário para Clientes, questão 14 . . . . .	72
Figura 4.32 – Questionário para Clientes, questão 15 . . . . .	73
Figura 4.33 – Questionário para Clientes, questão 16 . . . . .	73
Figura 4.34 – Questionário para Proprietários, questão 1 . . . . .	73
Figura 4.35 – Questionário para Proprietários, questão 2 . . . . .	74
Figura 4.36 – Questionário para Proprietários, questão 3 . . . . .	74
Figura 4.37 – Questionário para Proprietários, questão 4 . . . . .	74
Figura 4.38 – Questionário para Proprietários, questão 5 . . . . .	75
Figura 4.39 – Questionário para Proprietários, questão 6 . . . . .	75
Figura 4.40 – Questionário para Proprietários, questão 7 . . . . .	75
Figura 4.41 – Questionário para Proprietários, questão 8 . . . . .	76
Figura 4.42 – Questionário para Proprietários, questão 9 . . . . .	76
Figura 4.43 – Questionário para Proprietários, questão 10 . . . . .	76
Figura 4.44 – Questionário para Proprietários, questão 11 . . . . .	77
Figura 4.45 – Questionário para Proprietários, questão 12 . . . . .	77
Figura 4.46 – Questionário para Proprietários, questão 13 . . . . .	77
Figura 4.47 – Questionário para Proprietários, questão 14 . . . . .	78
Figura 4.48 – Questionário para Proprietários, questão 15 . . . . .	78

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1 – CASOS, ÓBITOS E VACINADOS NOS ESTADOS UNIDOS EM 26 DE NOVEMBRO DE 2021 .....	21
Tabela 2.2 – CASOS, ÓBITOS E VACINADOS NA CIDADE DE NOVA YORK EM 05 DE DEZEMBRO DE 2021 .....	22
Tabela 2.3 – COMPARANDO PERCENTUAIS ENCONTRADOS EM NOVA YORK COM OS DO RESTANTE DO PAÍS .....	30
Tabela 4.1 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 1 .....	53
Tabela 4.2 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 2 .....	53
Tabela 4.3 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 3 .....	54
Tabela 4.4 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 4 .....	54
Tabela 4.5 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 5 .....	54
Tabela 4.6 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 6 .....	54
Tabela 4.7 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 7 .....	54
Tabela 4.8 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 8 .....	54
Tabela 4.9 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 9 .....	55
Tabela 4.10 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 10 .....	55
Tabela 4.11 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 11 .....	55
Tabela 4.12 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 12 .....	55
Tabela 4.13 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 13 .....	55
Tabela 4.14 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 14 .....	55
Tabela 4.15 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 15 .....	56
Tabela 4.16 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 16 .....	56
Tabela 4.17 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 17 .....	56
Tabela 4.18 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 1 .....	56
Tabela 4.19 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 2 .....	56
Tabela 4.20 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 3 .....	57
Tabela 4.21 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 4 .....	57

Tabela 4.22 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 5 .....	57
Tabela 4.23 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 6 .....	57
Tabela 4.24 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 7 .....	57
Tabela 4.25 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 8 .....	57
Tabela 4.26 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 9 .....	58
Tabela 4.27 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 10 .....	58
Tabela 4.28 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 11 .....	58
Tabela 4.29 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 12 .....	58
Tabela 4.30 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 13 .....	58
Tabela 4.31 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 14 .....	58
Tabela 4.32 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 15 .....	59
Tabela 4.33 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 16 .....	59
Tabela 4.34 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 1 .....	59
Tabela 4.35 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 2 .....	59
Tabela 4.36 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 3 .....	59
Tabela 4.37 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 4 .....	59
Tabela 4.38 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 5 .....	60
Tabela 4.39 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 6 .....	60
Tabela 4.40 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 7 .....	60
Tabela 4.41 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 8 .....	60
Tabela 4.42 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 9 .....	60
Tabela 4.43 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 10 .....	60
Tabela 4.44 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 11 .....	61
Tabela 4.45 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 12 .....	61
Tabela 4.46 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 13 .....	61
Tabela 4.47 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 14 .....	61
Tabela 4.48 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 15 .....	61

## INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19, declarada pela Organização Mundial da Saúde em março de 2020 (OMS, 2020), impôs a todo o mundo desafios sociais, econômicos e de saúde sem precedentes. Fechamentos obrigatórios, ordens de permanência em casa, distanciamento social e interrupções de serviços, provocaram grande crise global que afetou bilhões de pessoas (Kabadayi *et al.*, 2020). A par desses fatores, ocorreram alterações significativas nas relações sociais, incluindo as familiares; na Educação, em todos os níveis; na atuação dos serviços de saúde; nas relações e nas formas de trabalho; nos hábitos de consumo, principalmente na área da alimentação. Mas nenhuma área sofreu impactos tão sérios e de efeitos tão devastadores e duradouros quanto a Economia. De acordo com a OCDE (2020), o desemprego aumentou para níveis que superam a crise financeira de 2008.

Dos diversos setores prejudicados, a indústria de restaurantes esteve entre os mais severamente afetados pela pandemia (Dixon, 2020). O setor é um dos de maior crescimento em todo o mundo, especialmente em cidades como Nova York, onde contribuiu com cerca de US\$ 26,9 bilhões em vendas tributáveis de março de 2019 a fevereiro de 2020; porém, os restaurantes viram suas receitas caírem 71% entre março e maio de 2020 em comparação com o ano anterior (DiNapoli & Jain, 2020). Esta súbita e significativa queda foi surpreendente, pois, em momentos de crise financeira, as pessoas tendem a comprar menos, a se divertir menos, a viajar menos e só em última instância modificam seus hábitos alimentares, diminuindo o consumo de alimentos mais elaborados ou mais dispendiosos.

Em março de 2020, a Cidade de Nova York tornou-se o epicentro da pandemia nos EUA, e, no dia em que foi anunciada pelos órgãos governamentais a redução da capacidade dos restaurantes, a receita já havia caído 25% (DiNapoli & Jain, 2020). Estima-se que o setor tenha perdido mais de US\$ 50 bilhões em vendas em abril de 2020, como resultado das restrições às atividades nos restaurantes (Restaurant Law Center, 2020).

Desde o início da pandemia de COVID-19, muitos restaurantes alteraram suas atividades para minimizar a propagação do vírus; muitos dos que ainda operam sobreviveram adaptando-se rapidamente e modificando seu modelo de negócios para se concentrarem em comida *take away*, ofertas limitadas de jantar e novos menus, mantendo as diretrizes de distanciamento social recomendadas (National Restaurant Association, 2020; CBRE, 2020). Embora a partir de junho de 2020 tenha começado a se estabelecer a permissão da reabertura de restaurantes, e os mesmos tenham aplicado uma série de políticas e procedimentos na luta para reduzir os riscos e tranquilizar os clientes (Severson, 2020; Sontag, 2020), muitos consumidores relataram ser improvável frequentá-los, devido às preocupações com o vírus da COVID-19 (Rao, 2020). Com isso, em setembro de 2020, mais de 100.000 restaurantes haviam fechado nos EUA (National Restaurant Association, 2020). Uma pesquisa da Womply, empresa de serviços de software, estimou que, em 23 de setembro, cerca de um terço dos restaurantes da Cidade de Nova York e mais da metade dos seus bares haviam fechado, em comparação com os que operavam durante a pré-pandemia (DiNapoli & Jain, 2020).

Dadas as estatísticas preocupantes sobre o fechamento temporário e até definitivo de alguns restaurantes e as operações limitadas em outros (Pesce, 2020), a perda de empregos e as alterações nas condições de trabalho que tiveram impacto sobre indivíduos, empregos e renda, empresários, restaurantes e bairros, Nova York tem impulsionado este sector com sucesso. A reabertura tem sido auxiliada por meio de protocolos que podem ser facilmente seguidos por indivíduos e empresas. Embora haja indicações de que as receitas dos restaurantes abertos melhoraram desde seu ponto mais baixo, em março de 2020, muitos estabelecimentos ainda estão lutando e outros permanecem fechados (DiNapoli & Jain, 2020).

Considerando-se todos os esforços de recuperação da indústria da hospitalidade em geral, e dos restaurantes em particular, a compreensão do cenário pode ser um passo importante para atingir as metas de recuperação após a pandemia. Com a pesquisa realizada para esta dissertação, pretende-se explorar o processo de decisão dos consumidores durante a fase de reabertura de restaurantes, bem como as experiências e percepções de funcionários e proprietários de restaurantes na Cidade de Nova York na era COVID-19.

Pretende-se contribuir com os resultados obtidos para ajudar os empregados de restaurantes que ainda trabalham ou os que foram dispensados durante a pandemia a encontrarem soluções e tomarem decisões. Além disso, os donos desses estabelecimentos poderão aplicar as conclusões deste estudo em suas interações diárias com os funcionários, para que estes possam florescer nas empresas de restaurantes.

Para tanto, o trabalho abrangerá, além desta Introdução, mais quatro (4) capítulos.

O Capítulo 2, a Revisão da Literatura, girará basicamente em torno de notícias, artigos, reportagens, comunicados, legislação, pareceres, entrevistas, depoimentos e congêneres,

uma vez que a pandemia de COVID-19, ainda em curso e de prognósticos imprevisíveis, tem despertado incontáveis estudos mas ainda poucas certezas; dentre estas, apenas as de que pouco se sabe e de que muito há a descobrir e definir antes de se obterem informações definitivas, que ensejem publicações mais consistentes, abrangentes e duradouras. Neste capítulo abordaremos a Cidade de Nova York; a conceituação de pandemia, distinguindo-a de surto, epidemia, endemia e sindemia; a COVID-19; a pandemia em Nova York e suas consequências.

No Capítulo 3, Materiais e Métodos, serão apresentados os três questionários encaminhados aos grupos participantes da pesquisa, bem como as formas de obtenção das respostas aos mesmos, uma vez que, restritas pelo isolamento imposto pela pandemia, as relações sociais diretas e pessoais se viram grandemente prejudicadas.

O Capítulo 4, Resultados, apresentará dados numéricos absolutos e percentuais sobre as respostas obtidas nos diferentes grupos englobados na pesquisa.

O Capítulo 5, Análise e Discussão, será dedicado à comparação entre os diferentes resultados obtidos, tecendo conjecturas e hipóteses a respeito das eventuais semelhanças e discrepâncias encontradas entre e dentro dos referidos grupos.



## REVISÃO DA LITERATURA

Como já mencionado, o tema desta dissertação é extremamente novo, objeto de incontáveis estudos, pesquisas e questionamentos, mas carente de verdades definitivas. De um lado, um exército de cientistas e pesquisadores busca investigar a trajetória desse coronavírus e sua atuação no organismo dos humanos (biólogos, microbiologistas, infectologistas, imunologistas, pneumologistas e demais especialistas). De outro, procura-se eliminar ou minimizar os efeitos da doença que provoca, a COVID (CoronaVirus Disease 2019) através da pesquisa, fabricação e aplicação generalizada de vacinas (já em andamento, com êxito), da incessante e desesperada busca de medicações efetivas (ainda de uso restrito e economicamente inviáveis) e de eliminação ou minimização das numerosas e ainda pouco conhecidas sequelas através de uma infinidade de terapias e recursos.

Economistas, políticos, sociólogos, psicólogos, antropólogos e outros estudiosos das ciências humanas (Wilson, E., 2020; Becker, J. & Dourmashkin, C., 2015; Belden, E. P., 1849; Kuckertz, A.; Brändle, L.; Gaudig, A.; Hinderer, S.; Reyes, C. A. M.; Prochotta, A.; Steinbrink, K. M. & Berger, E. S. C., 2020) debruçaram-se sobre os efeitos da pandemia e do consequente isolamento social, para estudar seus efeitos a curto e a longo prazo sobre as sociedades, e na busca de medidas para os contornar, minimizar ou eliminar.

A esmagadora maioria dos profissionais envolvidos nas várias atividades acima elencadas produz ou produziu, a fim de disseminar conhecimento e enriquecer o pouco que a humanidade sabia sobre a COVID-19, relatórios, artigos, pareceres, depoimentos, divulgados e enriquecidos pela mídia por reportagens, artigos, entrevistas. Muitos desses estudos foram produzidos coletivamente por equipes inteiras (Woo, P. C. Y.; Lau, S. K. P.; Lam, C. S. F.; Lau, C. C. Y.; Tsang, A. K. L.; Lau, J. H. N.; Bai, R.; Teng, J. L. L.; Tsang, C. C. C.; Wang, M.; Zheng, B. J.; Chan, K. H. & Yuen, K. Y., 2012; Blau, D. M. & Holmes, K. V., 2001), no intuito de informar suas descobertas e registrar e compartilhar informações sobre coronavírus anteriormente descobertos que possibilitem maior conhecimento sobre a COVID-19 e, portanto, mais e melhores meios de enfrentamento à pandemia (Fiocruz, 2021). Mas, lamentavelmente,

em razão da pouca “idade” da pandemia objeto deste estudo, ainda não há sobre o tema publicações de grande envergadura ou que contenham informações consistentes ou relativamente permanentes ou definitivas sobre essa doença.

Por este motivo, não encontramos na literatura específica obras de vulto a nos sustentar, sendo, portanto, levados a lançar mão dessas publicações, numerosas, mas não tão sólidas e consistentes. Leis, decretos, pareceres, avisos, notícias, reportagens, artigos, relatórios e semelhantes (New York Times, Instituto Butantan, Revista Galileu, Fiocruz, Center for Disease Control and Prevention, Bureau of Labor Statistics) nos forneceram subsídios para pensar e elaborar este texto.

## 2.1 A Cidade de Nova York

A Cidade de Nova York compreende 5 distritos situados no encontro do rio Hudson com o Oceano Atlântico. A ilha de Manhattan, ponto central e distrito de alta densidade demográfica, está entre os principais centros comerciais, financeiros e culturais do mundo. Com quase nove milhões de habitantes, Nova York apresenta hoje diversidade e pluralidade em todos os aspectos possíveis. O primeiro explorador a avistar a ilha de Manhattan, em 1524, foi o navegador Giovanni da Verrazzano, ao serviço da coroa francesa. A região, que ele denominou Nova Angoulême, estava habitada por indígenas algonquianos e iroqueses (Homburger, 2005).

O segundo a explorar, em 1609, ao serviço da Holanda, a baía que se chamaria Baía de Nova York foi o britânico Henry Hudson, que deu seu nome ao rio. Os holandeses foram os primeiros europeus a se instalar na região e, em 1614, construíram o Forte Manhattan, o primeiro assentamento europeu na zona da atual Nova York. Em 1626, Peter Minuit, governador da Companhia Holandesa das Índias Ocidentais, comprou a Ilha de Manhattan dos indígenas por vinte e quatro dólares e ali criou uma colônia, à qual deu o nome de Nova Amsterdam. A colônia se especializou no comércio de peles com os índios (Morison, 1971).

Em 1674, pelo tratado de Westminster, a ilha de Manhattan passou dos holandeses aos ingleses, que a rebatizaram com o nome de Nova York em homenagem ao Duque de York. Unificando as colônias vizinhas, os ingleses formaram a Nova Inglaterra. Com a presença dos ingleses, Nova York ganhou importância e prosperidade como porto comercial e, em 1754, fundou-se a Universidade de Columbia, atualmente uma das mais prestigiosas do mundo (Morison, 1971).

Ao longo do século XVIII, os colonos ingleses entraram em conflito com os franceses pelo controle de Manhattan em diversas ocasiões, guerras nas quais os colonos conseguiram envolver as tribos indígenas em sua causa. Nova York desempenhou importante papel na

Guerra da Independência dos Estados Unidos, sendo cenário de várias batalhas. Em 1775, os revolucionários se opuseram aos leais à Inglaterra e aprovaram a independência no ano seguinte. No entanto, o estado de Nova York não ratificou a constituição federal até 1788. Finalizada a disputa, o Congresso se reuniu em Nova York e nomeou George Washington como presidente em 1789. A cidade foi durante um ano a capital federal, depois transferida para Washington D.C. Na década de 1820, Nova York converteu-se no centro do ativismo abolicionista do Norte. A imigração e o desenvolvimento transformaram a cidade, e em 1835 Nova York se tornou a maior cidade dos Estados Unidos. Em 1863, durante a guerra civil americana, Nova York viveu uma insurreição civil com manifestações muito violentas contra o alistamento forçado, conhecida como os dias de *draft week* (Belden, 1849).

Até 1898, a cidade era formada unicamente por Manhattan, região à qual se uniram os distritos do Brooklyn, Queens, Bronx e Staten Island. A construção de muitas das suas famosas pontes e a do metrô, em 1904, muito contribuíram para essa integração (NYC The Official Guide, 2021).

No século XX, Nova York não parou de crescer. A estátua da Liberdade testemunhou a chegada de milhões de imigrantes (em 1948, Nova York já superava Londres como a cidade mais povoada do mundo). Nova York se transformou no centro da imigração europeia, asiática e da América Latina (Demographia, 2021).

Depois da Segunda Guerra Mundial, Nova York se converteu na cidade mais importante do mundo, com grande poderio econômico, político (sede da ONU) e cultural (substituiu Paris como meca da arte e da cultura). Além disso, tornou-se um grande destino turístico internacional (Burns, 2003).

A história foi marcada pelos atentados de 11 de setembro de 2001, a partir dos quais foram estabelecidos novos padrões de segurança tanto em Nova York como no restante dos Estados Unidos e do mundo (O Globo, 2021).

Desde as últimas décadas e até hoje, Nova York é o destino sonhado por viajantes do mundo inteiro graças à sua presença em centenas de livros, filmes e séries. Considerada “terra de promessa”, que oferece oportunidades para todos, atrai não só turistas, mas também estudantes de todos os níveis e profissionais dos mais variados ramos, oriundos de centenas de países, em busca de aprendizado e de prosperidade. Como resultado, a megalópole é atualmente um mescla de nacionalidades, idiomas, hábitos e religiões diversos, constituindo uma miscelânea sociocultural (Woolwine-Moen Group d/b/a Graphic Maps).

Em consequência, também o setor de hospedagem e alimentação oferece variada gama de serviços, mormente os restaurantes especializados na culinária de numerosos países.

## 2.2 Um Pouco de Terminologia

Iniciamos nossas considerações acerca da pandemia de Covid-19 em Nova York fornecendo rápidas pinceladas sobre aquela Cidade. Faz-se necessário agora apresentarmos algumas informações sobre os dois outros vértices desse triângulo abordado nesta dissertação, ou seja, o que é pandemia e o que é COVID-19, para, em seguida, adentrarmos a problemática dos restaurantes naquela Cidade durante esses meses, agora anos, tão difíceis para todos.

As sociedades já passaram, e / ou estão passando, por alguma doença. Vírus e bactérias nos rodeiam em diferentes proporções. Ondas de doenças foram registradas desde o século XIV, com a Peste Negra, a Gripe Espanhola ao término da Primeira Guerra Mundial, passando pela gripe suína e pela gripe aviária (Instituto Aprender, 2020).

Em fins de 2019, uma doença, causada por um novo vírus, iniciou-se como um **surto** na China, tornou-se uma **epidemia** e, em março de 2020, foi caracterizada pela OMS como **pandemia**. Hoje alguns cientistas discutem se ela pode se tornar uma **endemia** (Instituto Aprender, 2020).

O que significam esses termos?

### 2.2.1 Surto

O termo, originário do latim arcaico *surctus* segundo *ortus* por *surrectus, a, um*, participio passado de *surgere* 'levantar-se', significa 'levantado, erguido, direito, ereto', 'aparecimento repentino, irrupção' (Oxford, [s.d.]; Novo Aurélio, 1999).

Surto é o aumento inesperado do número de infectados por determinada enfermidade, localizado em uma área com limites geográficos restritos ou entre um grupo específico de pessoas, em determinado período. "É possível ocorrer um surto de uma doença até dentro de um hospital, causado, por exemplo, por uma infecção hospitalar", explica a diretora do Laboratório de Virologia do Instituto Butantan, Viviane Fongaro Botosso. Em algumas cidades, a dengue, por exemplo, é tratada como surto e não como epidemia, pois acontece em regiões específicas, como um bairro.

Geralmente os surtos partem de infecções transmitidas de pessoa a pessoa, por animais ou ambientes ou até produtos químicos e materiais radioativos. Mas também ocorrem aqueles em que a causa não é clara ou conhecida – os de doenças de **etiologia desconhecida**. Muitas vezes, os comportamentos humanos contribuem para essa disseminação (Revista Galileu, 2020).

Em doenças raras, apenas um caso pode representar um surto (Telessaúde, [s.d.]).

### 2.2.2 Epidemia

A palavra epidemia origina-se do grego *epidēmía,as* 'que se propaga em um país ou região' (Oxford, [s.d.]; Novo Aurélio, 1999).

Uma epidemia acontece quando ocorrem surtos em várias regiões. Ou seja, quando ocorre um aumento no número de casos de uma doença em diversas regiões, estados ou cidades, porém sem atingir níveis globais. Atinge larga área geográfica e grande quantidade de pessoas. Ou seja, quando há ocorrência excedente de casos de uma doença em determinados locais geográficos ou comunidades, e que vão se espalhando para outros lugares além daquele em que foram inicialmente identificados. "Em 1974, houve uma epidemia de meningite, pois teve um aumento muito grande no número de casos, mas localizados aqui no Brasil", explicou Viviane Fongaro Botosso (Instituto Butantan, 2021).

As epidemias podem ocorrer em nível municipal, quando há surtos em vários bairros; em nível estadual, quando ocorrem em várias cidades; e em nível nacional, quando em várias regiões do país (Revista Galileu, 2020).

Para considerar uma doença como epidêmica é necessário avaliar o **número de casos em relação à população** em que há ocorrência: tamanho, suscetibilidade, características da região em que os casos foram detectados e o período em que se iniciaram e estão ocorrendo são importantes para a classificação e para a descrição da doença (*Ibid.*).

**Doenças sazonais**, cujos casos crescem todo ano em certa época ou estação, não são consideradas epidemias (*Ibid.*).

### 2.2.3 Endemia

Palavra formada a partir do radical grego *éndēmos,os,on* 'originário de um país ou região' + *-ia* (Oxford, [s.d.]; Novo Aurélio, 1999).

De causa e atuação local, a endemia não está relacionada a aumento da quantidade, mas à grande frequência de casos. Ocorre endemia quando a doença é recorrente em determinada região, tem causa local, mas não há aumento significativo no número de casos, e a população convive com ela. A dengue, por exemplo, tem caráter endêmico no Brasil, porque ocorre durante o verão em certas regiões. A febre amarela no Norte do Brasil é outro exemplo (Instituto Butantan, 2021; Galileu, 2020; Telessaúde, [s.d.]).

As endemias têm número de casos esperado – prevalece um padrão relativamente estável. Se houver alta incidência e persistência de doença, pode ser chamada de **hiperendêmica**. As **doenças endêmicas** constituem um dos principais problemas de saúde do mundo, em especial nos países tropicais de baixa renda (Revista Galileu, 2020).

As doenças endêmicas **podem se tornar epidêmicas se não controladas, dependendo** de vários fatores, desde mudanças no agente ou hospedeiro até transformações no ambiente. O contrário também pode acontecer. A OMS declarou que a COVID-19 pode nunca desaparecer, tornando-se uma endemia e podendo impactar regiões específicas do planeta para sempre (Revista Galileu, 2020).

#### 2.2.4 Sindemia

Do inglês *syndemic*, ‘*sinergia epidêmica*’ (Dicio, [s.d.]), o termo é o somatório das palavras ‘sinergia’ – que, por sua vez, vem do grego ‘*synergía*’, ‘cooperação’ e ‘pandemia’. É a agregação de duas ou mais doenças que interagem sinergicamente numa população (Novo Aurélio, 1999).

De acordo com o antropólogo e médico americano Merrill Singer – criador do termo em 1990 –, a sindemia é definida como a interação entre duas ou mais doenças de tal forma que causa danos maiores do que a mera soma dessas duas doenças. Essa é a realidade observada no mundo atualmente, visto que, desde a chegada do coronavírus e a implementação dos protocolos de segurança, doenças pré-existentes foram agravadas e tratamentos paralisados. Além disso, os portadores de comorbidades contaminados com vírus da COVID-19 muitas vezes têm sintomas gravíssimos. O fator socioambiental tem grande influência nesse cenário. O alerta foi feito por uma das revistas científicas mais tradicionais, The Lancet. (Telessaúde São Paulo, 2021).

#### 2.2.5 Pandemia

A palavra pandemia vem do grego *pandēmía*, as ‘pan’, significa ‘o país inteiro’, isto é, a totalidade (Oxford, [s.d.]; Novo Aurélio, 1999).

A pandemia, em uma escala de gravidade, é o pior dos cenários quando o assunto são áreas infectadas. Ela acontece quando determinado agente se dissemina em diversos países e alcança níveis mundiais, ou seja, afeta grande número de pessoas não imunes a ele em diversas regiões do planeta (Revista Galileu, 2020).

Uma pandemia pode começar como surto ou epidemia; ou seja, surtos, epidemias e pandemias têm a mesma origem – o que muda é a escala da disseminação da doença. Quem define quando uma doença se torna esse tipo de ameaça global é a Organização Mundial da Saúde (OMS). A OMS declara a existência de uma pandemia quando países de todos os continentes têm casos confirmados da doença (Instituto Butantan, 2021; Telessaúde, 2021).

Em 2009, a gripe A (ou gripe suína) passou de epidemia a pandemia quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) começou a registrar casos nos seis continentes. E em 11 de março de 2020 o COVID-19 também passou de epidemia a pandemia (Revista Galileu, 2020; Telessaúde, 2021).

Uma doença classificada como pandemia não significa necessariamente um “alerta de medo”, nem que a situação é irreversível, nem que o agente da doença, um vírus ou qualquer outro patógeno, tenha aumentado seu poder de ameaça. O que muda são as **medidas adotadas** pelas autoridades no combate à doença. Numa pandemia, o protocolo de ação é outro e deve ser respeitado não só pelos países afetados, mas também pelos que ainda não o foram. A abordagem deve ser um conjunto de ações integradas, em que governo e a sociedade trabalham juntos na contenção da doença (Revista Galileu, 2020).

Os primeiros casos de SARS-CoV-2 (SARS = Severe Acute Respiratory Syndrome) surgiram no fim de 2019 na cidade de Wuhan, na China. Em março de 2020, o vírus já havia se disseminado globalmente, levando a OMS a declarar pandemia. Outro exemplo conhecido de pandemia é a gripe espanhola, que se disseminou globalmente em 1918, principalmente devido à movimentação de tropas durante a 1ª Guerra Mundial, e matou de 30 a 50 milhões de pessoas (Instituto Butantan, 2021).

### 2.2.5.1 As ações humanas e as pandemias

Há diversas formas de um vírus ou uma bactéria encontrar o ser humano, dando início a uma doença que até então não afetava pessoas. Uma delas é causada pela degradação do meio ambiente. Por exemplo: algumas doenças só atingem animais; a partir do contato constante entre animais e seres humanos, muitas vezes provocado pela destruição de habitats naturais, um vírus (às vezes, desconhecido) pode infectar uma pessoa; esse vírus, antes incapaz de se transmitir entre seres humanos e se estabelecer na população, pode se adaptar a receptores humanos e “aprender” a se replicar. Quando esse novo vírus encontra uma população que nunca teve contato com ele e não tem anticorpos para combatê-lo, prolifera com facilidade, favorecendo sua transmissão para outras pessoas e ocasionando surtos, epidemias ou pandemias (Instituto Butantan, 2021).

Diversos fatores fazem com que uma doença se estabeleça em uma sociedade: facilidade de transmissão, patogenicidade (capacidade de causar doença em um hospedeiro) e até as mutações dos micro-organismos. "Os outros coronavírus humanos, SARS-CoV [vírus causador da Síndrome Respiratória Aguda Grave] e MERS [Síndrome Respiratória do Oriente Médio] não tinham essa capacidade de se transmitir entre humanos tão bem como o SARS-CoV-2", explica Viviane Fongaro Botosso. Além disso, ambos apresentavam sintomas mais rapidamente, possibilitando que os pacientes fossem isolados, limitando a disseminação e favorecendo o controle da doença (Instituto Butantan, 2021).

Alguns micro-organismos têm capacidade de sofrer variações conforme sobrevivem na população, como as novas cepas do SARS-CoV-2 – muitas delas mais agressivas que a versão original do vírus.

### 2.2.5.2 O combate às pandemias

Existem formas de combater as doenças infecciosas enquanto a vacina ainda não está disponível, desde que se conheça o agente e como ele é transmitido. O SARS-CoV-2 se propaga por gotículas espalhadas por pessoas doentes; por isso, recomenda-se de início uso de máscara, distanciamento social, higienização constante das mãos (Instituto Butantan, 2021), e vacinação em massa assim que houver vacinas disponíveis.

O papel da ciência é essencial na identificação da história da doença, sua prevenção e tratamento, e na divulgação de dados junto aos órgãos governamentais. "A ampla divulgação para a população sobre como se prevenir, o número de casos e a evolução das doenças, as medidas a serem tomadas, o que piorou e o que melhorou, enfim, tudo o que possa orientar a conduta correta das pessoas é muito importante", afirma Viviane Fongaro Botosso (Instituto Butantan, 2021).

Em 11 de março de 2020, Tedros Adhanom Ghebreyesus, diretor-geral da OMS, comunicou ao mundo que a COVID-19 foi caracterizada como pandemia, isso porque, à época, já havia quase 120 mil casos espalhados por 114 países – ou seja, houve **rápida disseminação geográfica** do vírus em **curto espaço de tempo; além disso, houve** inicialmente falta de ação de governantes com relação à doença. Em muitos países, ainda não havia medidas necessárias, mesmo com a transmissão em ritmo intenso e aumento repentino de infectados. Com o status de pandemia, o protocolo muda, as ações tornam-se mais rigorosas e todos passam a colaborar no combate à doença (Revista Galileu, 2020).

Existem três principais meios de se **combater** uma **pandemia**. Cada um deles demanda um conjunto de ações mais ou menos rígidas e a escolha da melhor forma depende do

estágio em que a pandemia está. Em qualquer desses meios, a vacinação, caso esteja disponível, é imprescindível.

- **Contenção:** funciona apenas se extremamente rápida e assertiva, e adotada no início da pandemia. A população é testada e os infectados são afastados.
- **Mitigação:** adotada quando já se sabe que já não há possibilidade de conter a doença, ou seja, quando ela já se espalhou e não se pode identificar seu alcance. As medidas visam a **redução de contágio** e o controle do avanço do patógeno. Recomenda-se distanciamento social e algumas medidas leves, como cancelamento de aulas e eventos e fechamento de comércio.
- **Supressão:** forma mais rigorosa de combate a uma pandemia, busca interromper totalmente a disseminação do agente transmissor. O *lockdown* passa a ser obrigatório para toda a população (Revista Galileu, 2020).

### 2.2.6 Lockdown

A palavra *lockdown* vem do inglês antigo, da união das palavras “loc” e “doun”. Até 1975, definia o ato de manter prisioneiros em suas celas, mas hoje indica também diferentes protocolos de isolamento de pessoas, em diversas situações, para evitar algum perigo ou malefício, ou seja, bloqueio que, imposto pelo Estado ou por ação judicial, restringe a circulação de pessoas em áreas e vias públicas, incluindo fechamento de fronteiras; geralmente ocorre em situações de pandemia, com o intuito de evitar a disseminação do vírus; confinamento (Clube do Português, 2020).

A tradução literal da expressão para o português é *confinamento* ou *bloqueio*. Na atual conjuntura, ela vem sendo utilizada para denominar a estratégia de fechar uma região para interditar vias e proibir deslocamentos não essenciais. É uma das medidas mais extremas para conter a proliferação da COVID-19 e evitar o colapso do sistema de saúde.

Muito se ouviu sobre este termo estrangeiro, que se tornou tão popular na Língua Portuguesa.

Experts na análise do passado, historiadores também vivenciaram forte demanda pública na crise. A sociedade parecia buscar, com a História, algumas respostas para o nosso brutal espanto: já suplantamos tragédias semelhantes? Vamos sobreviver a essa hecatombe?

(Thomas & Lachenal, 2020)

Diversas pandemias ocorreram no passado, e é com olhar crítico para este passado que muitos estudiosos tentam entender as pandemias no presente.

O primeiro *lockdown* registrado na história da sociedade foi presenciado com a peste negra em Veneza, um dos principais portos das rotas comerciais, e em inúmeras epidemias ao longo dos séculos, tendo ocorrido mais de vinte vezes entre 1361 e 1528. A pandemia da Peste Negra, também denominada Peste Bubônica, assolou pelo menos 1/3 da população europeia e teve seu epicentro na Ásia, assim como a pandemia de COVID-19 que vivemos atualmente. A propagação da doença pela Europa se deu pelas rotas comerciais oriundas da Ásia, principalmente através do Mar Mediterrâneo, das quais o porto de Veneza fazia parte. Diz-se que essa pandemia teve início por ação humana: o Papa Gregório IX emitiu uma Bula Papal associando os gatos a cultos ao demônio, o que levou a população a promover matança generalizada desses animais, propiciando grande proliferação de ratos. Uma bactéria transmitida por pulgas que habitavam esses roedores era o vetor da transmissão. As precárias condições sanitárias e de higiene colaboravam para um ambiente propício à propagação dessa doença infecciosa, extremamente agressiva e dolorosa, levando o infectado a óbito em no máximo cinco dias (Tognotti, 2013).

O pioneirismo atribuído a Veneza está na prática da quarentena, período de quarenta dias durante o qual os barcos permaneceriam isolados antes que passageiros e tripulantes desembarcassem em seus portos, como medida profilática para contenção do avanço da Peste Negra. A origem da palavra *quarentena* é veneziana. Contudo, as fontes consultadas divergem quanto à data em que essa prática teria sido iniciada, mas convergem quanto ao fato de ser ela de origem veneziana. A quarentena, de *quaranta giorni*, teria sido inspirada na prática de isolamento de trinta dias praticada no porto de Ragusa (atual cidade de Dubrovnik, na Croácia) ainda no século XIV; mostrou-se muito eficiente como conter a propagação da Peste Negra e tornou-se uma das práticas mais tradicionais de saúde pública (Mafart; Perret, 1998; Sehdev, 2002).

### 2.3 A Pandemia de COVID-19

Os coronavírus (CoV) pertencem à ordem dos Nidovirales, que abrange, em geral, as famílias de Coronaviridae, Roniviridae e Arteriviridae. A família Coronaviridae divide-se em Coronavirinae e Torovirinae; no entanto, também pode ser dividida em alfa, beta, gama e delta (Monajjemi *et al.*, 2020; Roy; Kucukural & Zhang, 2010; Molecular Operating Environment, 2019; Báez-Santos *et al.*, 2014; Hilgenfeld, 2014; Peersen, 2017). O comprimento do genoma do RNA viral pode se estender de 26 a 32 kPa e foi isolado de diversos tipos de ani-

mais, como gatos, pássaros, camelos, cães, morcegos, ratos e gado (Báez-Santos *et al.*, 2014; Woo *et al.*, 2012; Morfopoulou *et al.*, 2016; Mayer *et al.*, 2016).

A proliferação e a disseminação de CoVs colocam o ser humano em graves condições de saúde. A primeira detecção do vírus MERS-CoV ocorreu em 2012 na Arábia Saudita, onde foram registrados cerca de 2.494 casos, entre eles 858 casos de óbito. Em 2002, uma subespécie SARS se espalhou rapidamente para Guangdong, China, onde a epidemia deixou 8.000 doentes e 774 mortos e disseminou-se em 37 países (Al-Khannaq *et al.*, 2016; Cui; Li; Shi, 2019; Oong *et al.*, 2017; Lau *et al.*, 2011; Menachery *et al.*, 2016; Liu *et al.*, 2019; Yang *et al.*, 2015; De Haan & Rottier, 2005).

A pandemia de 2019 surgiu na China como pneumonia de causas desconhecidas. Investigações laboratoriais e uma série de relatórios reconheceram o invasor como uma cepa diferente de coronavírus. A princípio, o vírus foi classificado como 2019-nCoV e nomeado SARS-CoV-2, de acordo com a Classificação Internacional de Vírus – ICV (Lu *et al.*, 2020; Chen; Liu & Guo, 2020). O nome pelo qual é conhecida hoje a doença desencadeada por esse novo vírus é COVID-19 (COrona VIrus Disease 2019), divulgado pela Organização Mundial da Saúde em 11 de fevereiro de 2020 (WHO, 2020).

Em dezembro de 2019, em Wuhan, adultos começaram a buscar hospitais locais apresentando síndrome respiratória grave por motivo desconhecido. Um sistema de controle foi desenvolvido após a propagação da doença SARS, e amostras respiratórias dos pacientes foram enviadas a laboratórios de referência para se descobrir a causa da doença. Em 31 de dezembro de 2019, a China informou a OMS sobre o surto, e em 01 de janeiro 2020, lojas de frutos do mar de Huanan foram fechadas. Em 7 de janeiro, o vírus foi reconhecido como um coronavírus que tem cerca de 95% de simetria com um vírus coronário do morcego e cerca de 70% de similaridade com o SARSCoV. As amostras retiradas dos objetos e animais do mercado de frutos do mar de Huanan também foram positivas, indicando que esse vírus é disseminado a partir de frutos do mar (Lu *et al.*, 2020; Chen; Liu & Guo, 2020).

Em seguida, o número de casos começou a aumentar de forma constante, sugerindo que a transmissão de pessoa para pessoa ocorreu porque alguns desses casos não foram correlacionados com o mercado de frutos do mar previamente fechado.

Em 11 de janeiro de 2020, o primeiro caso de óbito foi relatado e associado à grande concentração de pessoas durante o Ano Novo Chinês, que estudiosos afirmam ter alimentado a pandemia. A população de Wuhan, de cerca de 11 milhões de pessoas, foi colocada sob custódia, com restrições de entrada e saída. Mesmo com as medidas aplicadas, o vírus se espalhou para outras cidades, como a província de Hubei. Em 23 de janeiro de 2020, outros casos apareceram subitamente no Japão, na Coreia do Sul e na Tailândia, além da China; ou

seja, a Ásia como um todo estava enfrentando uma epidemia, o que foi divulgado por toda a mídia mundial.

A infecção continuou apresentando aumento acentuado de casos e de gravidade. Em 12 de fevereiro de 2020, a definição dos casos confirmados, incluindo pacientes com testes moleculares negativos / suspensos, foi alterada pela China. Com isso, os perfis clínico e radiológico, além do epidemiológico do COVID-19, foram atualizados e levaram a um aumento de cerca de 15 mil casos em um dia. Em 3 de março de 2020, cerca de 96.000 casos em todo o mundo (80.000 na China) foram confirmados, localizados em 87 países e em uma instalação de transporte internacional (696 casos no navio de cruzeiro Diamond). O número de novos casos aumentou dramaticamente em novos países, como Irã, Coreia do Sul e Itália, enquanto começou a diminuir na China simultaneamente. Hoje, os casos de COVID-19 na China têm a taxa de crescimento mais baixa em comparação com outros países com casos elevados, e o surto parecia estar quase sob controle.

Disseminando-se rapidamente por todos os continentes e centenas de países, e com elevadas taxas de letalidade, a COVID-19 foi declarada pandemia – ou seja, foi admitida a disseminação mundial de uma doença, quando uma **epidemia, surto** que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com **transmissão sustentada** de pessoa para pessoa – pela Organização Mundial da Saúde em 11 de fevereiro de 2020 (WHO, 2020).

A doença, altamente transmissível, apresenta diversos sintomas como febre, mal estar, falta de ar, coriza e tosse; entretanto, o sinal clínico inicial da COVID-19, que possibilitou a detecção dos primeiros casos, foi pneumonia. Existem também pessoas completamente assintomáticas contaminadas, o que torna a proliferação da doença algo ainda mais perigoso. Os fatores de risco para a evolução de um quadro clínico grave, que exige medidas extremas e pode levar à morte por infecção da COVID-19, de acordo com o Ministério da Saúde (2020), incluem: idade acima de 60 anos; portadores (em qualquer idade) de comorbidades, como cardiopatia, diabetes, pneumopatia, doença neurológica ou renal, obesidade, asma; gestantes e puérperas, entre outras.

A maior forma de contágio da doença é o contato com pessoa infectada, embora ainda não tenha sido descartada a presença do vírus ainda atuante em objetos e superfícies. O vírus é transmitido principalmente através da respiração, tosse e espirro, e do contato com as mãos contaminadas com secreções dos enfermos; as mais comuns medidas de prevenção são usar máscara, lavar as mãos com frequência, evitar tocar o rosto e praticar distanciamento social. Atualmente há várias vacinas, produzidas com diferentes tecnologias, à disposição dos dirigentes e departamentos de saúde de todo o mundo.

## 2.4 A COVID-19 em Nova York

Nova York foi a primeira cidade a ser afetada pelo novo Coronavírus nos Estados Unidos. Com o crescimento alarmante de casos e havendo cada vez menos leitos hospitalares disponíveis, foram implantados o isolamento social e o fechamento de serviços considerados não essenciais, fazendo com que a frenética cidade se fechasse completamente. O governador Andrew Cuomo afirmou que, por ser uma megalópole com alta densidade populacional, alto fluxo de turistas e utilização constante de transportes públicos, Nova York é inevitavelmente um local propício à propagação de doenças infecciosas, como a COVID-19; assim, as decisões em prol do fechamento da cidade foram uma tentativa de prevenção do contágio do vírus (O Globo, 2020)

Para os epidemiologistas, a densidade populacional da cidade influenciou a rápida disseminação do vírus, mas não se deve considerar este como fator primordial da proliferação da doença. O Dr. Donald Berry, estatístico do Centro Oncológico MD Anderson, afirmou que a avaliação de casos na cidade não deve ser feita de forma individual, mas sim levando em conta o conjunto completo (New York Times, 2020).

Suponhamos que um executivo de Wall Street infectado tenha contagiado outras pessoas por meio de um aperto de mãos. Aquele foi o início de um foco que foi ganhando força conforme cada pessoa infectada transmitia o vírus para outras. Agora, suponhamos que ao mesmo tempo, um ator da Broadway contraiu o vírus, iniciando ali outro foco. E um idoso de uma casa de repouso também tenha iniciado um terceiro foco. Uma hora o número de casos explode. Não se pode analisar caso a caso (Berry, 2020).

O estatístico complementa que em Nova York tudo acontece ao mesmo tempo, o que torna o cenário péssimo para o contágio da doença: “Suponhamos que 100 nova-iorquinos contaminados viajem para outras cidades. Eles iniciarão novos focos nas cidades em que desembarcarem. Outras regiões sairão ilesas, pois não receberam visitantes infectados.” (Berry, 2020).

O primeiro caso relacionado ao novo Coronavírus em Nova York foi confirmado através de exames laboratoriais em 29 de fevereiro de 2020, de acordo com estudos do CDC (Center for Disease Control and Prevention, 2020). Um mês depois, a cidade já era considerada a área mais afetada no país (West, 2020), ou seja, o epicentro do país. Em abril o número de casos confirmados já havia passado países como China, onde o primeiro caso foi detectado, e Irã (BBC, 2020). O distanciamento social teve início em 20 de março de 2020, com o fechamento de todos os estabelecimentos considerados não essenciais, uma tentativa de prevenir o contágio do vírus (Feuer; Higgins-Dunn, 2020). Em entrevista para o New York Ti-

mes (2020), o médico especialista da Universidade de Georgia, Dr. Gerardo Chowell, afirmou: “Cada redução no número de contato por dia com parentes, amigos, colegas de trabalho e nas escolas terá um impacto significativo na capacidade do vírus se proliferar”. Essa estratégia havia salvado milhares de pessoas durante a pandemia da Gripe Espanhola em 1918.

De acordo com o estudo estatístico apresentado por Corinne N. Thompson e outros estudiosos no CDC (Center for Disease Control and Prevention, 2020), apresentados nas Figuras 2.1, 2.2 e 2.3, é possível constatar a evolução em números de casos diagnosticados na cidade, assim como números de hospitalizados e óbitos. Percebe-se que os gráficos em que são apresentados dados da hospitalização e número de óbitos são muito semelhantes.

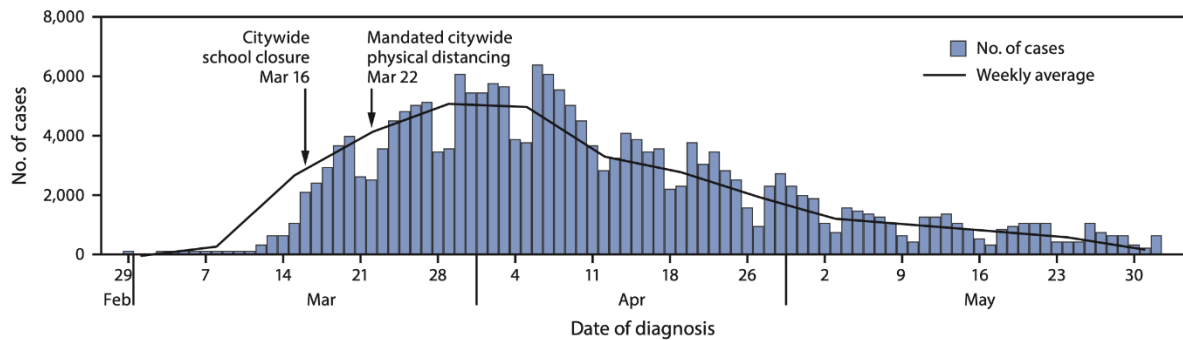


Figura 2.1 – Casos diários confirmados em laboratório: Nova York, 29 de fevereiro a 1º de junho de 2020

(The New York Times, 27 Nov. 2021)

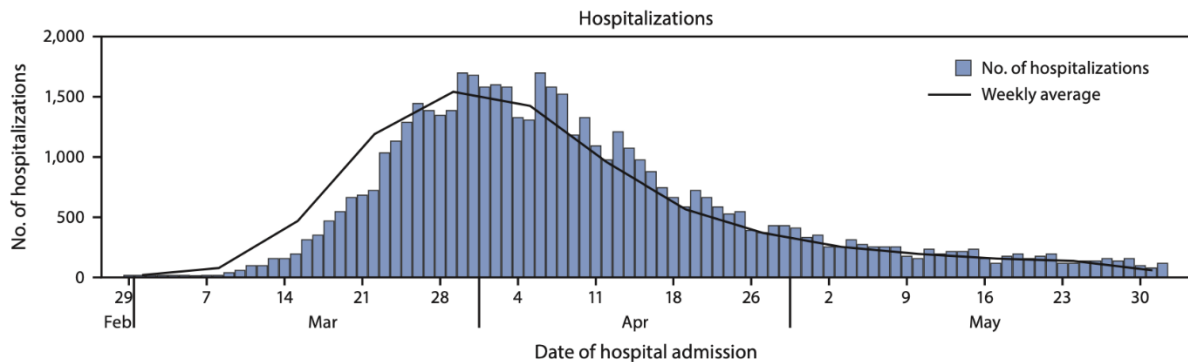


Figura 2.2 – Hospitalizações diárias: Nova York, 29 de fevereiro a 1º de junho de 2020

(The New York Times, 27 Nov. 2021)

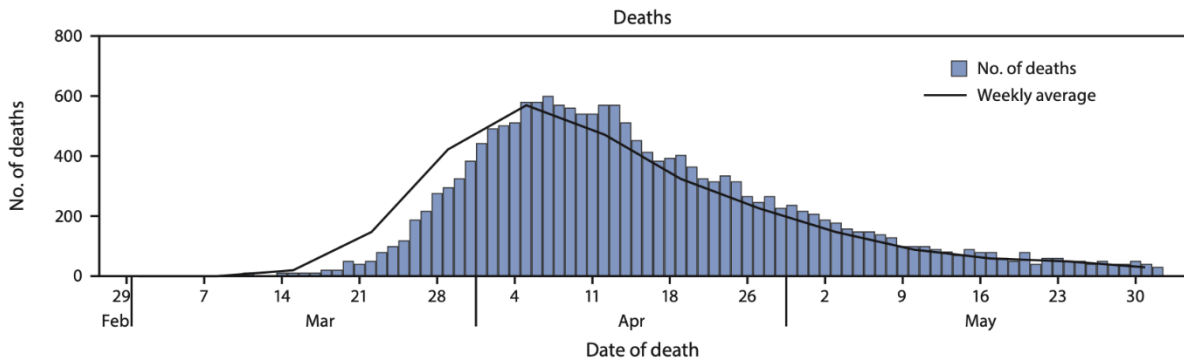


Figura 2.3 – Óbitos diários: Nova York, 29 de fevereiro a 1º de junho de 2020  
*(The New York Times, 27 Nov. 2021)*

O percentual de casos de COVID-19 tem sofrido grande alteração na Cidade de Nova York desde 2020. Os últimos dados até novembro de 2021 apresentados na Figura 2.4, demonstram que os casos de pessoas diagnosticadas com COVID-19 têm aumentado; em contrapartida, o número de óbitos tem decrescido bruscamente. Os estudiosos alegam que este fato se deve ao crescente número de pessoas que já receberam a vacina nos EUA, o que acarreta sinais e sintomas mais leves àqueles que, mesmo vacinados, se contaminam. Outro fator que pode influenciar essa diminuição de óbitos é o aperfeiçoamento dos cuidados clínicos oferecidos aos doentes (The New York Times, 2021).

### New reported cases

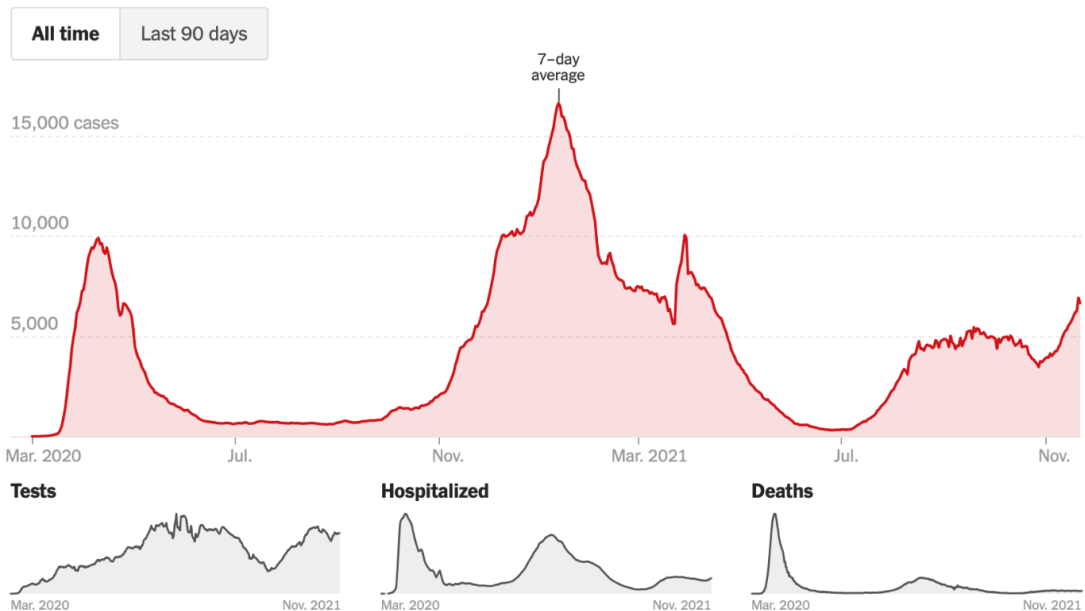


Figura 2.4 – Comparativo entre os gráficos de testagens, hospitalização e óbitos em Nova York de março de 2020 a novembro de 2021  
*(The New York Times, 27 Nov. 2021)*

### New reported cases by day

DAILY AVG. ON DEC. 6 **2,130** 14-DAY CHANGE **+50%**

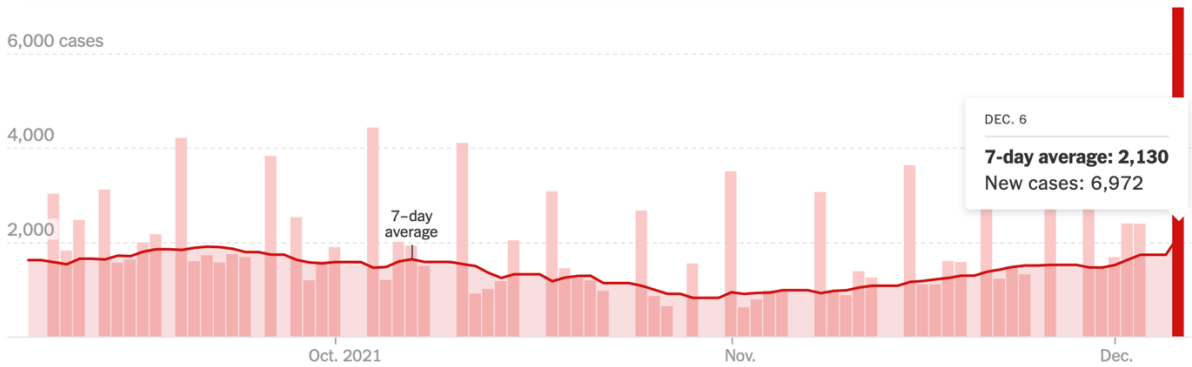


Figura 2.5 – Casos de COVID-19 reportados por dia na Cidade de Nova York de setembro a dezembro de 2021

(*The New York Times*, 27 Nov. 2021)

Fazendo uma leitura simplista do gráfico apresentado na Figura 2.5, podemos afirmar que entre novembro de 2020 e abril de 2021 cresceu muito o número de casos de COVID-19 reportados, no mesmo período foram realizados muitos testes e o número de hospitalizados também foi elevado. Já o número de óbitos tem sofrido redução elevada. Estes dados são importantes para esta pesquisa, pois assim entendemos melhor o mercado consumidor de alimentos na Cidade de Nova York.

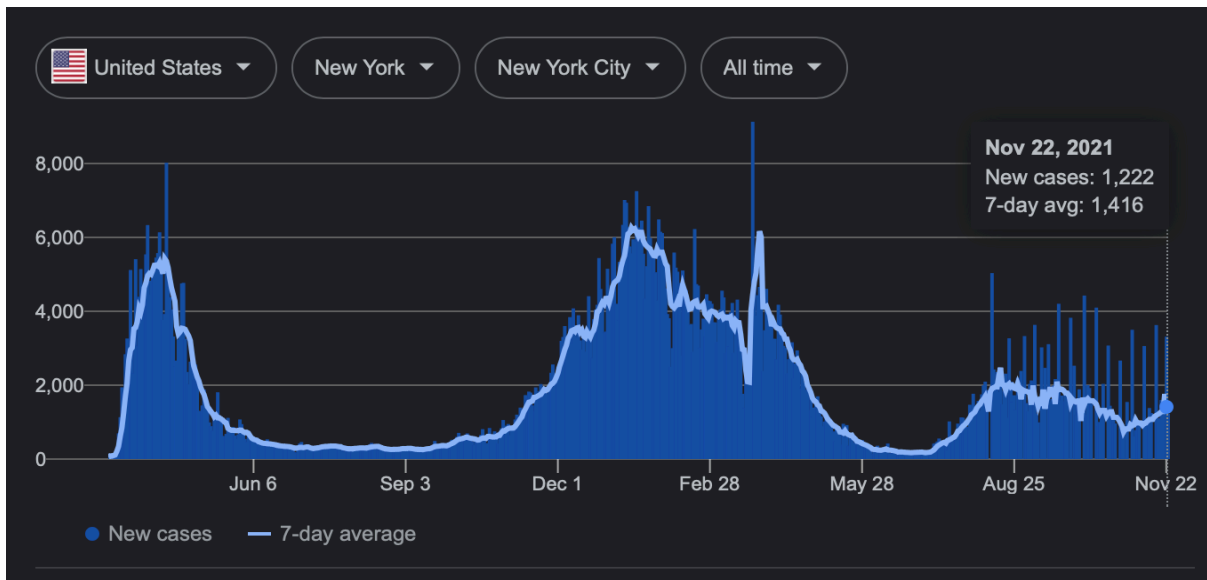


Figura 2.6 – Curva dos casos de COVID-19 na Cidade de Nova York de maio a novembro de 2021

(*The New York Times*, 27 Nov. 2021)

Se analisamos os dados obtidos na pesquisa apresentada na Figura 2.6, podemos afirmar que os casos de COVID-19 continuam aumentando, mas os óbitos têm-se reduzido. E isto se deve, de acordo com os pesquisadores, à utilização e aplicação em massa das vacinas, desenvolvidas em tempo recorde.

## Cases & Data

Cases in US Last 30 Days



Total Cases in US

47,916,623

Total Vaccines Administered

454,447,737

Deaths in US Last 30 Days



Total Deaths in US

773,779

[COVID DATA TRACKER >](#)

Figura 2.7 – Casos, óbitos e vacinados nos Estados Unidos em novembro de 2021

(The New York Times, 27 Nov. 2021)

Os dados mais recentes apresentados na Figura 2.7 referentes à Cidade de Nova York, fornecidos pelo New York Times, demonstram que o número de casos aumentou (comparando os dados contidos nas Tabelas 2.1 e 2.2), assim como o de testes e o de hospitalizações, mas o número de mortes decaiu, o que traz falsa tranquilidade para a sociedade e muita preocupação para o governo, já que o inverno na cidade apenas iniciou e ainda estão por vir mais de três meses de frio intenso.

Tabela 2.1 – CASOS, ÓBITOS E VACINADOS NOS ESTADOS UNIDOS EM 26 DE NOVEMBRO DE 2021

(The New York Times, 27 Nov. 2021)

	DAILY AVG. ON NOV. 26	14-DAY CHANGE	TOTAL REPORTED
Cases	6,753	+33%	2,706,059
Tests	148,385	+14%	—
Hospitalized	2,859	+27%	—
Deaths	28	-20%	56,861

Tabela 2.2 – CASOS, ÓBITOS E VACINADOS NA CIDADE DE NOVA YORK EM 05 DE DEZEMBRO DE 2021

(The New York Times, 05 Dec. 2021)

	DAILY AVG. ON DEC. 5	14-DAY CHANGE	TOTAL REPORTED
Cases	109,822	+19%	49,044,822
Tests	1,104,818	-13%	—
Hospitalized	58,992	+18%	—
Deaths	1,178	+5%	786,964

## 2.5 A Indústria de Hospitalidade e a Covid-19

A indústria da hospitalidade é composta por uma ampla gama de operações e atividades organizacionais que incluem hotéis, pousadas e demais locais de hospedagem, restaurantes e bares de diferentes tipos (piano-bares, pubs, botecos e outros). O Bureau of Labor Statistics (BLS) dos Estados Unidos classifica-a sob o nome composto de Super-Sector de Lazer e Hospitalidade (Bureau of Labor Statistics, 2020), com dois setores: (1) Artes, Entretenimento e Recreação (Sistema de Classificação da Indústria da América do Norte, Código NAICS de 1971) e (2) Alojamentos e Serviços de Alimentação (Código NAICS de 1972).

A Administração de Segurança e Saúde Ocupacional dos Estados Unidos (OSHA) publicou uma diretriz (OSHA, 2020) que descreve os riscos de se contrair a pandemia de COVID-19 com base na natureza do ambiente de trabalho. Eles são classificados em grupos de baixo risco, médio risco, alto risco e muito alto risco. Embora o documento não classifique especificamente os trabalhadores do setor de Hospedagem e Alimentação, é razoável colocá-los na categoria de médio risco. A OSHA descreve empregos de risco médio como "aqueles que exigem contato frequente e / ou próximo com pessoas que podem estar infectadas com SARS-CoV-2 (COVID-19), mas que não são conhecidas ou suspeitam de COVID -19".

Mais especificamente, para restaurantes e bares, o Centro de Controle de Doenças dos Estados Unidos (CDC) agrupa as atividades e configurações desse setor em 4 classes: Menor Risco, Mais Risco, Ainda Mais Risco e Maior Risco (CDC, 2020). O grupo de atividades de risco mais baixo é "Serviço de alimentação limitado a *drive-through*, entrega, *take-away* e coleta na calçada", enquanto o grupo de risco mais alto são "Refeições no local com mesas internas e externas, capacidade de assento não reduzida e mesas não espaçadas uma da outra".

Claramente, COVID-19 é um infortúnio que impactou negativamente os negócios em todo o mundo, principalmente a indústria de hospitalidade. Embora houvesse indícios de

que alguns desses negócios nunca se recuperariam, o fato é que muitos deles podem se recuperar e estão de fato se recuperando (Ludwig, 2020; Hoteligia, 2020). Isso pode exigir que essas empresas se reinventem em termos de suas operações, bem como de suas ofertas aos clientes

## 2.6 A Indústria de Restaurantes em Nova York

Na lista de comodidades que tornam a Cidade de Nova York especial, a grande e diversificada relação de restaurantes ocupa lugar de destaque. Eles não apenas fornecem uma variedade incomparável de cozinhas para residentes e turistas, mas também enriquecem os cofres da cidade. A indústria de restaurantes forneceu a Nova York aproximadamente 15% das vendas tributáveis totais na cidade em 2019 (DiNapoli & Jain, 2020), sendo, portanto, essencial para a Cidade de Nova York.

Desde pequenos restaurantes familiares e carrinhos de comida a estabelecimentos quatro estrelas mundialmente famosos, a cidade está repleta de restaurantes que oferecem culinária de todos os cantos do globo. Os restaurantes dão vitalidade a cada bairro e são parte integrante dos distritos comerciais centrais de Manhattan, atraindo a cada ano milhões de visitantes que gastam um total de US\$ 46 bilhões anualmente (DiNapoli & Jain, 2020). O setor é o segundo maior componente dos gastos com turismo, atrás apenas da hospedagem. Residentes e turistas são atraídos por morar e visitar áreas com corredores de varejo prósperos, ancorados por restaurantes.

A indústria de restaurantes atingiu seu maior número de estabelecimentos e empregos em 2019. Apesar da média salarial relativamente baixa, os restaurantes fornecem uma fonte constante de empregos para muitos residentes, particularmente populações de minorias hispânicas, asiáticas e imigrantes, sendo responsável por cerca de 1 em cada 12 empregos em estabelecimentos do setor privado (DiNapoli & Jain, 2020).

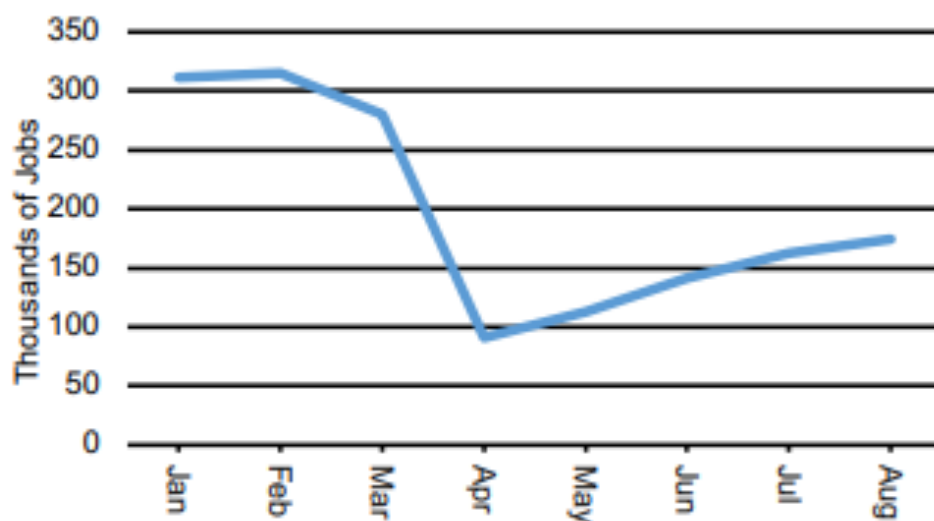
Refletindo o aumento da demanda por serviços completos, serviços de refeições e *take-away*, o número de restaurantes e bares na cidade aumentou, de 7.000 em 2009, para chegar a 23.650 estabelecimentos em 2019 (Bureau of Labor Statistics, 2020). Refletindo grande diversidade, a maioria dos restaurantes e bares é pequena, pois 80% têm menos de 20 funcionários (menos de 1% têm 500 ou mais funcionários), mas representa cozinhas de mais de 150 países diferentes (Bureau of Labor Statistics, 2020).

Mais da metade dos empregos em restaurantes da cidade em 2019 (192.500 empregos) foi localizada em Manhattan, com outros 51.700 empregos no Brooklyn, 49.100 empregos em

Queens, 15.900 empregos no Bronx e 8.500 empregos em Staten Island. Em Manhattan, a maioria dos estabelecimentos e empregos situa-se em Midtown e Lower Manhattan.

## 2.7 A Indústria de Restaurantes em Nova York e a Covid-19

Em fevereiro de 2020, mais de 315.000 pessoas estavam trabalhando nos restaurantes da Cidade de Nova York, de acordo com a Figura 2.8. Em março, com o aumento de casos de COVID-19, a cidade tornou-se o epicentro da pandemia e a indústria de restaurantes foi duramente atingida. Fechamentos obrigatórios, ordens de permanência em casa e de distanciamento social, início de severa crise econômica, recessão e restrições de viagens resultaram em uma revolução sem precedentes para o setor. Em abril, os empregos em restaurantes caíram para 91.000 de acordo com a Figura 2.8, com as rigorosas restrições impostas nas práticas de negócios. Como resultado, muitos restaurantes e bares fecharam ou reduziram significativamente suas operações (DiNapoli & Jain, 2020).



Sources: NYS Department of Labor; OSC analysis

Figura 2.8 – Empregos em restaurantes na Cidade de Nova York de janeiro a agosto de 2020  
(DiNapoli & Jain, 2020)

Desde o início da pandemia, muitos restaurantes têm explorado novos modelos de negócios a fim de gerar receitas. Alguns estabelecimentos que não ofereciam comida para viagem e entrega deram início a esses serviços. Outros passaram a ser operados como mercados de alimentos especializados, oferecendo itens não disponíveis nas lojas locais. Outros ainda venderam kits *do-it-yourself* com itens do menu, como pizzas e tacos, ou refeições

gourmet que exigem o mínimo de preparação. Com apoio financeiro externo para cobrir custos, alguns restaurantes tornaram-se bancos de alimentos.

À medida que a conscientização sobre o novo coronavírus e sua provável origem cresceu ao longo de janeiro, em uma reação xenofóbica ao surto, alguns americanos pararam de jantar em restaurantes chineses, o que levou muitos destes em todo o país a relatar acentuada queda nos negócios; alguns fecharam.

Normalmente, por volta do Ano Novo Lunar, há um aumento nas pesquisas no Yelp por restaurantes chineses. Em 2019, houve um aumento de 56% nas pesquisas do Yelp no primeiro dia do Ano Novo Lunar em comparação com as duas semanas anteriores. Em 2021, entretanto, houve aumento de apenas 38%, enquanto em Chicago e Manhattan houve redução real. Então, durante as três primeiras semanas de fevereiro de 2021, a participação dos restaurantes chineses nas “conexões” diárias com os restaurantes – como ligações, cliques em sites, pedidos de entrega e avaliações – caiu cerca de 20%.

## **2.8 Mudanças na Indústria de Restaurantes Devidas à Pandemia**

Baker *et al.* (2020) observou que, como resultado do COVID-19, os gastos das famílias aumentaram acentuadamente, especialmente no varejo, com cartão de crédito e alimentos. Os consumidores nos Estados Unidos estão mais inclinados a preparar comida em casa ou fazer pedidos online, marginalizando conseqüentemente os gastos com restaurantes.

Devido ao distanciamento social e a bloqueios parciais ocorridos durante a epidemia de COVID-19, os restaurantes foram forçados a fechar para consumo no local, ou seja, para almoço e jantar, mas abriram para entrega em domicílio e para viagem.

## **2.9 O Retorno dos Restaurantes em Junho de 2021**

As economias asiáticas lutavam para se recuperar da crise financeira que atingiu a região em 1997 quando a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS), provocada também por um coronavírus, surgiu em novembro de 2002, matando centenas de pessoas em 2002 e 2003 e atingindo em cheio economias da Ásia. À época, cidades inteiras se esvaziaram, consumo e negócios despencaram (Martin, 2020).

Em 1 de março de 2003, a SARS já estava presente em Singapura, Hong Kong e Vietnã. Em Singapura, e nos demais países de onde o vírus chegou, a grande maioria das infec-

ções estava ligada, de um modo ou de outro, aos hospitais que os primeiros pacientes haviam procurado. Singapura organizou frentes de ação, que incluíam controle de fronteiras, políticas escolares e de trabalho, planos de comunicação pública e avaliação de recursos hospitalares. O uso rigoroso de equipamentos de proteção individual, juntamente com o monitoramento e o isolamento das pessoas infectadas e de seus contatos, possibilitou que a cadeia de infecção fosse quebrada. Naquela época, Singapura já havia se tornado "o país dos termômetros" e, em aeroportos e hospitais de todo o mundo, as autoridades também passaram a procurar sintomas, para obterem o mesmo resultado (G1 Globo.com, 2020).

As práticas flexíveis e inovadoras instituídas em Singapura em resposta a essa epidemia de SARS ajudaram os Estados Unidos a retomar prontamente as operações após o início do declínio da pandemia de COVID-19. Essas práticas foram amplamente focadas no mercado doméstico, no treinamento de funcionários e em mudanças na infraestrutura, incluindo o apoio do governo local (Henderson, 2007; Tse *et al.*, 2006).

Na atual epidemia de COVID-19, particularmente no setor de restaurantes, os funcionários tiveram não só que lidar com a perda de segurança no emprego, mas também que se adaptar a um novo ambiente de trabalho, centrado em métodos de entrega redesenhados, diretrizes de distanciamento social e ameaças à saúde e à segurança (Pesce, 2020). Com a pandemia de COVID-19, dois em cada três trabalhadores de restaurantes perderam seus empregos ou foram dispensados, o que equivale a oito milhões de trabalhadores de restaurantes demitidos em abril de 2020 (National Restaurant Association, 2020). Além disso, preocupações com a saúde resultaram em ambiente de trabalho mais estressante para os funcionários de restaurantes que ainda trabalham, pois muitos deles estão preocupados em contrair o vírus e disseminá-lo para seus familiares e outros conhecidos (Simonetti, 2020).

A partir de junho de 2012, com a gradual abertura da Economia e a consequente reabertura de estabelecimentos comerciais, os restaurantes cujos proprietários conseguiram sobreviver financeiramente à pandemia e não foram obrigados a fechar definitivamente foram pouco a pouco reabrindo, inicialmente com redução de clientes, afastamento de mesas, uso obrigatório de máscaras, medidas extraordinárias de higiene e limpeza, utilização preferencial de áreas ao ar livre. Alguns criaram bolhas plásticas para separar os grupos de consumidores e limitaram o número de pessoas em cada mesa ou compartimento.

Evidentemente, a redução do número de clientes e as despesas oriundas das novas medidas de higiene e limpeza não possibilitaram retorno imediato às condições financeiras anteriores ao início da pandemia, nem a plena recontração de trabalhadores demitidos por ocasião do fechamento dos estabelecimentos.

A situação se modifica a cada dia, com novas contratações, aumento da clientela, maior retorno financeiro para os proprietários, mas essa retomada das condições anteriores tem sido lenta e, em alguns casos, desalentadora.

## 2.10 Comparativo: Nova York Antes e Durante a Pandemia de COVID-19

Estudos realizados pelo Departamento Estadual de Tributação e Finanças da Cidade de Nova York apontam que, naquela cidade, a indústria de restaurantes tinha em 2019 aproximadamente 23.650 restaurantes em funcionamento, gerando 317.800 empregos, pagou em torno de US\$ 10,7 bilhões em salários totais e gerou algo em torno de US\$ 27 bilhões em vendas tributáveis. Esses números demonstram que a indústria de hospitalidade é extremamente importante para a economia.

De 2009 a 2019, os empregos na indústria de restaurantes cresceram algo em torno de 61% e os estabelecimentos aumentaram 44% os negócios realizados, ou seja, o dobro da taxa geral de crescimento.

O estudo CENSUS realizado em 2018 mostrou que mais de 60% dos trabalhadores da indústria de hospitalidade residentes em Nova York eram imigrantes, em comparação com 45% em todas as demais profissões na cidade. Desses imigrantes, 44% eram hispanos e 20% asiáticos.

Em agosto de 2020, constatou-se que a empregabilidade na indústria de hospitalidade caiu 45% se comparada a fevereiro do mesmo ano, como reflexo da crise devida à pandemia e às restrições impostas pelas autoridades a fim de conter o surto de COVID-19.

Embora alguns estudos (DiNapoli & Jain, 2020) indiquem que as receitas dos restaurantes em funcionamento durante a pandemia de COVID-19 com serviços oferecidos ao ar livre tenham melhorado, se comparados ao pior momento da pandemia – março de 2020 –, muitos estabelecimentos ainda apresentam dificuldades financeiras e outros permanecem fechados. Apenas 44% dos estabelecimentos ofereceram serviço ao ar livre, em razão da necessidade de investimentos e / ou da falta de espaço disponível, o que demonstra que mais de 50% dos estabelecimentos não funcionaram ou ofereceram serviço, em capacidade reduzida, apenas após a liberação das autoridades (Center of Disease Control and Prevention, 2020).

Uma pesquisa da *NYC Hospitality Alliance* revela que 75% dos mais de 400 restaurantes e bares que participaram da pesquisa relataram que suas receitas em 2020 caíram em mais da metade em comparação com 2019. Outros 21% das empresas disseram que suas receitas caíram de 26 a 50%.

A hospitalidade, seguramente, é um dos fatores que faz com que Nova York seja uma metrópole de nível mundial. Esses estabelecimentos praticamente caracterizam a cidade e seus bairros desde um ponto de vista basicamente turístico e de negócios internacionais até a tão diversificada identidade cultural da cidade e suas comunidades estrangeiras.

A COVID-19 afetou o setor de hospitalidade de forma sem precedentes e de maneiras nunca vistas anteriormente. O impacto atingiu os empregados, a economia, o poder econômico dos trabalhadores da indústria, proprietários e clientes, como também a “vida” dos bairros.

O governo entendeu a importância desse setor e tem criado várias formas de auxílio na tentativa de manter os estabelecimentos em funcionamento a seus trabalhadores recebendo auxílios básicos, reduzindo assim movimentos de êxodo.

Em sua pesquisa, a *NYC Hospitality Alliance* descobriu que 49% dos restaurantes afirmaram que o auxílio no aluguel é a forma mais crítica de suporte de que precisam enquanto as restrições devidas à COVID-19 permanecerem em vigor. E metade dos entrevistados relatou queda média da receita semanal de 90 a 100% em janeiro de 2021, em comparação com janeiro de 2020.

Quando falamos da economia que a indústria de hospitalidade gerava na cidade de Nova York antes da pandemia, os números são impressionantes e surpreendentes. O primeiro estudo de impacto econômico da indústria de vida noturna de renome mundial da Cidade de Nova York foi divulgado, e estas informações têm base nesse estudo (Bureau of Labor Statistics, 2020).

Visando uma explicação mais simplista do estudo, faz-se necessário criar subcategorias para esmiuçar esses números tão significativos. A vida noturna se caracteriza por atividades que ocorrem entre 18h e 6h em cinco subsetores de hospitalidade e entretenimento: serviços de alimentação, bares, locais de entretenimento, cultura e esportes. Segue-se sucinta análise da contribuição econômica de cada um.

O serviço de Alimentação é a espinha dorsal da economia da vida noturna de Nova York, com 19.400 estabelecimentos. Esse subsetor é responsável por 72% dos empregos (141.000 empregos), 68% da remuneração dos funcionários (US\$ 4,2 bilhões) e 67% da produção econômica (US\$ 12 bilhões). O serviço de alimentação representa mais de 80% dos estabelecimentos de diversão noturna em todos os bairros, exceto Manhattan, onde o serviço de alimentação representa 66%.

O subsetor de Bares também ultrapassou a indústria geral da vida noturna, com crescimento de 7% nos empregos e 9% nos salários; grande parte desse crescimento foi impulsionado pelo Brooklyn, que viu aumento de 16% nos empregos e de 21% nos salários. O subse-

tor do Bares é responsável por 13.400 empregos, US\$ 492 milhões em remuneração de funcionários e US\$ 2 bilhões na economia da cidade.

Antes da pandemia, o subsetor de Produtores Locais de Entretenimento estava em pleno ressurgimento, com empregos e remuneração de funcionários crescendo a taxas de 3% e 9%. O Queens tem visto um crescimento anual de 10% no número desses estabelecimentos. Os locais eram responsáveis por 19.900 empregos, US\$ 373 milhões em remuneração de funcionários e US\$ 1,2 bilhão em produção econômica.

O subsetor de Artes e Cultura engloba 1.800 estabelecimentos e sustenta 18.300 empregos, US\$ 804 milhões em remuneração de funcionários e US \$ 3,1 bilhões em produção econômica. A vida noturna artística de Manhattan é responsável por 75% dos empregos e 90% e salários do subsetor.

No subsetor de Esportes e Recreação Espectador, empregos e salários estão crescendo a uma taxa de 0% e 8%, contribuindo com 3.900 empregos diretos, US\$ 352 milhões em remuneração de funcionários e \$ 735 milhões em produção econômica.

Como previamente mencionado neste trabalho, a Cidade de Nova York é dividida em distritos, que não podem ser traduzidos simplesmente como bairros. A análise econômica pré-pandemia, ao analisar cada um desses distritos, aponta os seguintes números:

- Manhattan absorvia a maior parte dos empregos e da atividade econômica na vida noturna, com 128.000 empregos diretos e US\$ 4,8 bilhões em remuneração de funcionários, representando 66% e 65% da atividade econômica direta relacionada à vida noturna, respectivamente. Manhattan experimentou um crescimento relativamente modesto de 2% em estabelecimentos, com 13.000 em 2016, e uma taxa de crescimento anualizada de 1,6% em licenças de bebidas desde 2000.
- O Brooklyn teve o maior crescimento na vida noturna, com 5.500 estabelecimentos em 2016 e uma taxa de crescimento anual de 5%. Empregos e salários aumentaram 10% e 15%, respectivamente, com um total de 31.100 empregos noturnos diretos e US\$ 608 milhões em salários.
- O Queens, com 4.800 estabelecimentos de diversão noturna em 2016, também ultrapassou o crescimento geral da vida noturna da cidade. O bairro experimentou fortes taxas de crescimento anualizado para empregos e salários, 7% e 9%, respectivamente. Notavelmente, os locais do Queens cresceram 10% nos últimos cinco anos, em comparação com o crescimento de 4% de locais em toda a cidade.
- No Bronx, havia 7.600 empregos noturnos no total, sustentando US \$ 129 milhões em salários em 2016. A taxa de crescimento anualizada para empregos é de 7% e a taxa de cres-

cimento anual de salários é de 9%. Os locais cresceram 3%, no entanto, os subsetores de bares e restauração diminuíram 2%.

- Staten Island é a economia de vida noturna mais calma dos cinco distritos, com 800 estabelecimentos noturnos em 2016, um ligeiro declínio de 815 em 2015. O distrito tem 3.900 empregos noturnos diretos, sustentando \$ 64 milhões em salários.

Atualmente, a Associação Nacional de Restaurantes acredita que um em cada seis restaurantes já fechou. Com base em estimativas, isso significa que 8.333 restaurantes no estado de Nova York, 4.500 dos quais na Cidade de Nova York, fecharam as portas.

De acordo com a pesquisa de dezembro de 2021 divulgada pela New York State Restaurant Association, apresentada na Tabela 2.3, os restaurantes de Nova York estão enfrentando algumas das piores circunstâncias do país. Cinquenta e quatro por cento dos restaurantes de Nova York disseram que provavelmente não sobreviveriam nos próximos seis meses sem ajuda federal, em comparação com os trinta e sete por cento dos restaurantes em todo o país.

A pesquisa descobriu que a indústria de restaurantes do estado de Nova York está enfrentando desafios maiores em comparação aos restaurantes em todo o país. Na Tabela 2.3 está um resumo completo das conclusões da pesquisa.

Tabela 2.3 – COMPARANDO PERCENTUAIS ENCONTRADOS EM NOVA YORK COM OS DO RESTANTE DO PAÍS EM 2020  
(New York State Restaurant Association, 7 dez. 2021)

	<b>Nationwide</b>	<b>New York</b>
Restaurant operators reporting total dollar sales volume lower in October than it was in October 2019	79%	85%
Restaurant operators who are expecting sales to continue to decrease during the next 3 months	75%	88%
Restaurant operators who say their restaurant's total labor costs (as a percent of sales) are higher than they were prior to the COVID-19 outbreak.	59%	63%
Restaurant operators who say their restaurant's profit margin is lower than it was prior to the COVID-19 outbreak	86%	91%
Restaurant operators who say it is unlikely their restaurant will still be in business six months from now, if there are no additional relief packages from the federal government.	37%	54%
Restaurant operators who say they are considering temporarily closing their restaurant until the COVID-19 pandemic passes.	36%	58%
Restaurant operators who say their current staffing level is lower than what it would normally be in the absence of COVID-19.	81%	89%
Restaurants who are currently more than 20% below normal staffing levels.	45%	59%
Restaurant operators who anticipate further layoffs during the next 3 months.	49%	78%

O primeiro item da pesquisa indica que os restaurantes em Nova York reportaram perda no volume de vendas em outubro de 2021 85% menor que em outubro de 2019; já os demais negócios gastronômicos em outras regiões do país apresentaram uma redução de 79%, ou seja, 6% melhor que em Nova York.

Na Cidade de Nova York, 88% dos estabelecimentos preveem uma queda nas vendas ainda maior nos próximos três meses; já no restante do país, apenas 75% acreditam nessa hipótese.

Esses mesmos estabelecimentos afirmam que o custo com mão de obra (como um percentual das vendas, o qual deveria ser entre 18 a 22% idealmente) é maior do que antes do COVID-19. Em Nova York, 63% dos restaurantes confirmam esse aumento no custo com mão de obra; já nos demais estados, o percentual é de 59%.

A margem de lucro dos restaurantes em Nova York reduziu-se em aproximadamente 91%, enquanto em outros estados a redução foi de 86%.

Do total dos proprietários de estabelecimentos de hospitalidade que participaram desse estudo, em Nova York 54% deles acreditam que, caso não recebam nenhum tipo de ajuda governamental nos próximos seis meses, eles não mais estarão em funcionamento, enquanto nos demais estados apenas 37% deles compartilham da mesma opinião. Destes, 58% dos localizados em Nova York consideram a possibilidade de fecharem as portas temporariamente até o fim do COVID-19; já no restante do país, apenas 36% pensam nessa possibilidade.

Os estabelecimentos também reportaram que seu número de funcionários também é menor; em Nova York, 89% dos estabelecimentos confirmam essa realidade, enquanto nos outros estados apenas 81%. Destes, 59% dos estabelecimentos em Nova York apontam que estão 20% abaixo do nível adequado de funcionários; nos outros estados, 45% dos locais encontram-se na mesma situação. Mesmo já vivenciando esta realidade, 78% dos proprietários de restaurante em Nova York preveem mais cortes de trabalhadores nos próximos três meses, enquanto nos outros estados apenas 49% acreditam que terão que reduzir ainda mais suas equipes.

## Industry revenue of "full-service restaurants" and total Covid cases in NYC, 2019-2021

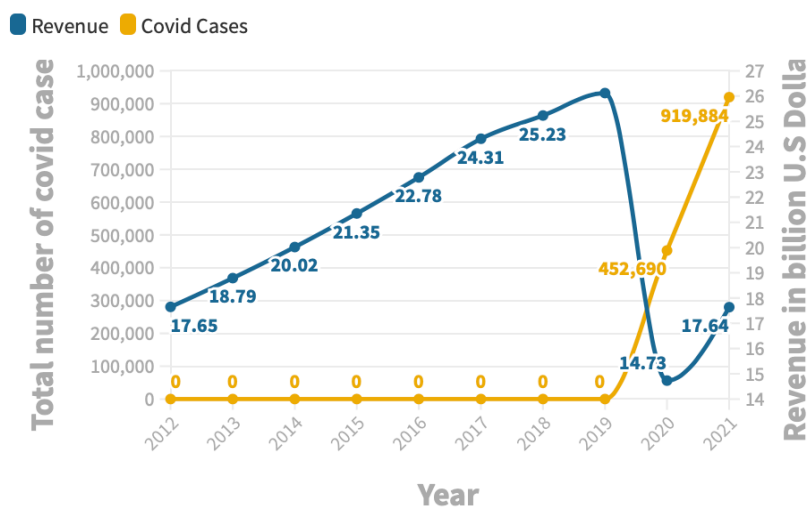


Figura 2.9 – Receita da indústria de "restaurantes de serviço completo" *versus* Covid na Cidade de Nova York de 2019 a 2021

(Covid-19 *versus* Restaurant Industry, 8 dez. 2021).

Analisando o gráfico da Figura 2.9, é fácil compreender que os números de casos de contaminação pelo COVID-19 estão inversamente associados à perda de capital da indústria de hospitalidade. Em 2021, com 919.884 casos da doença, a receita gerada pela indústria de restaurantes foi de apenas US\$ 17 bilhões de dólares, melhor do que a gerada em 2020, de apenas US\$ 14 bilhões. Esses números são muito inferiores à receita gerada pela mesma indústria em 2018, que foi de US\$ 25 bilhões.

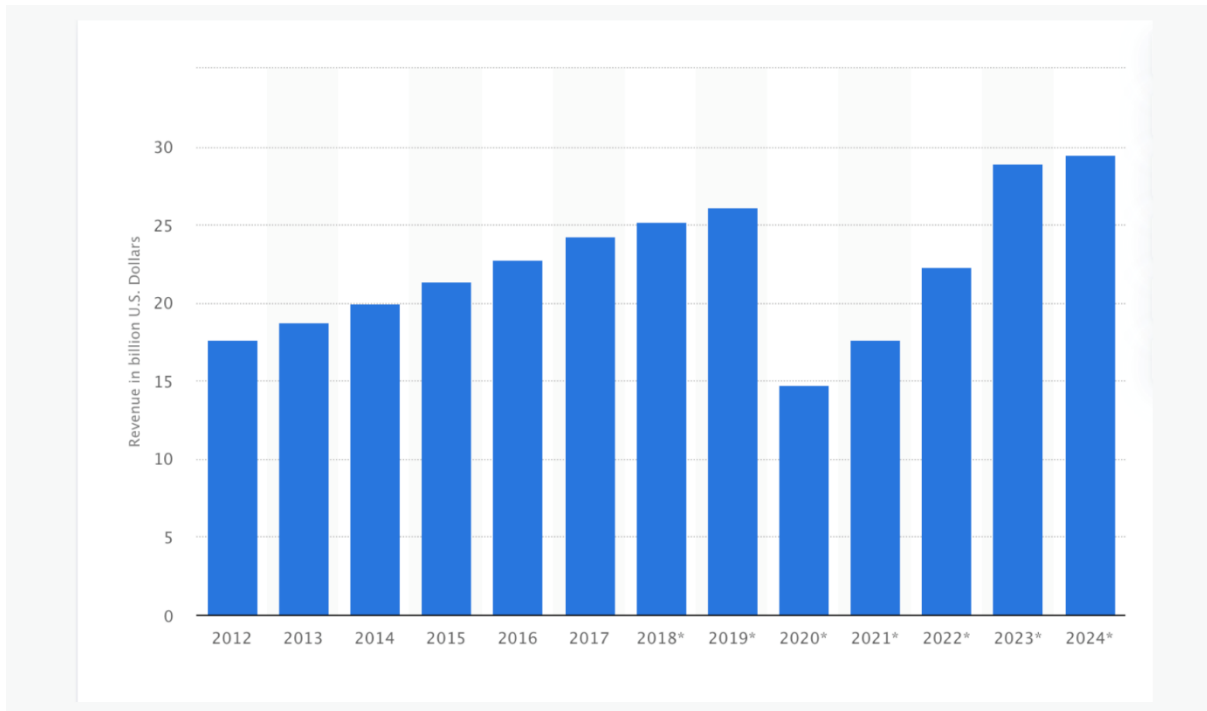


Figura 2.10 – Receita e previsão da indústria de "restaurantes de serviço completo" na Cidade de Nova York de 2012 a 2024  
(National Restaurant Association, State Statistics, 1 dez. 2021)

De acordo com estudos realizados pelo Instituto de Estatística Estadual em parceria com a Associação Nacional de Restaurantes, o gráfico da Figura 2.10 apresenta dados, em bilhões de dólares americanos, da receita da hospitalidade desde 2012; mesmo com toda a crise econômica gerada pela pandemia em 2020 e 2021, a previsão indica que, a partir de 2022, já se notará alguma melhora, mas, de 2023 em diante, as indústrias tendem a ver crescer sua receita. Esse estudo traz esperança aos proprietários, assim como para todos os trabalhadores da área.

Todos os dados até aqui apresentados mostram como a Cidade de Nova York tem sofrido com a pandemia, mas muito foi feito para tentar contornar esses problemas e ainda tem sido realizado para que a indústria se recupere e retorne ao que anteriormente foi.



## MATERIAIS E MÉTODOS

### 3.1 Considerações Iniciais

Seguindo uma abordagem indutiva e fenomenológica para registrar os relatos descritivos dos proprietários-gestores sobre suas experiências e práticas utilizadas no enfrentamento da crise, este estudo sobre a gestão de crises na hospitalidade é, até onde sabemos, sem precedentes, uma vez que se concentra particularmente nas PMEs no setor da hospitalidade e também em mercados em desenvolvimento, muitas vezes menos pesquisados. A pesquisa foi conduzida durante a pandemia COVID-19, o que a torna uma contribuição potencialmente útil para a literatura de gestão de crises, especialmente no contexto do COVID-19. Pode-se presumir com segurança que, dada a abrangência da crise, o COVID-19 atrairá pesquisas significativas nos próximos anos no setor de hospitalidade, onde seu impacto foi sentido mais profundamente. A respeito disso, vale lembrar que o setor envolve não só restaurantes, bares, bistrôs, cafeterias, pubs, mas também hotéis e pousadas, e que, estando extremamente restritas – e, em alguns casos, totalmente proibidas – as viagens, mormente as de cunho turístico, o setor hoteleiro propriamente dito sofreu tanto quanto restaurantes e congêneres.

Por último, pretendemos obter dos proprietários-gestores de restaurantes informações relevantes sobre a sua antecipação à crise, os efeitos desta nos seus negócios e as medidas e práticas de resposta, que refletiram sua resiliência à situação em curso. Também exploramos os fatores socioeconômicos (por exemplo, o papel do apoio governamental, a determinação individual) que moldam essas medidas / práticas. As descobertas deste estudo oferecem implicações importantes para proprietários e gerentes de pequenas empresas, considerando os temores crescentes de novas ondas de COVID-19 em todo o planeta.

Dado que em todo o mundo a pandemia COVID-19 não foi prevista pelas empresas, que ficaram diretamente expostas aos seus efeitos, o foco dos pesquisadores provavelmente será o comportamento durante e pós-crise (Kuckertz *et al.*, 2020).

## 3.2 Materiais e métodos

Os dados computados e analisados na pesquisa que embasa esta dissertação foram obtidos através de três questionários, um deles destinado a trabalhadores no setor de hospitalidade, com dezessete questões de múltipla escolha, outro destinado a proprietários dos estabelecimentos, com quinze questões também de múltipla escolha, e o terceiro destinado a clientes ou consumidores do mesmo setor, com dezesseis questões ainda de múltipla escolha. Todos iniciavam-se com breve apresentação do autor da pesquisa e dos objetivos da mesma, continham instruções e o indispensável agradecimento pela participação.

A pesquisa iniciou-se em agosto de 2020, tendo sido a elaboração dos questionários a primeira etapa prática. O envio dos questionários aos participantes, realizado virtualmente a fim de adequar-se às normas de distanciamento exigidas na pandemia, ocorreu em setembro do mesmo ano, tendo sido solicitado um prazo de trinta dias para coleta das respostas.

O questionário destinado aos trabalhadores foi respondido por 56 (cinquenta e seis) profissionais e abordou: a continuidade ou a interrupção do trabalho, e a época em que isso ocorreu; se houve redução do cronograma semanal e em que nível isso ocorreu; sua permanência, mudança ou perda de emprego; se houve redução de salário e em que proporção isso ocorreu; se ele foi contaminado pela COVID; se depende ou não de gorjetas; se estas diminuíram durante a pandemia e em que proporção isso ocorreu; quantas pessoas compõem o seu núcleo familiar e se ele é o principal ou o único provedor da família; se ele recebeu auxílio governamental ou de entidade sem fins lucrativos e, em caso positivo, se esse auxílio foi suficiente para atender às necessidades da família; na opinião do entrevistado, que tipo de ajuda o setor de hospitalidade necessitou durante a pandemia; como também consumidor, se o trabalhador considera que o apoio oferecido pelo governo tem sido suficiente para possibilitar que o estabelecimento comercial continue a oferecer bons serviços à população.

O questionário destinado aos clientes foi respondido por 89 (oitenta e nove) consumidores e abordou a frequência com que o participante da pesquisa frequentava restaurantes ou pedia refeições em domicílio antes do início da pandemia, e que porcentagem de seu salário era empregada nessas despesas; durante o confinamento imposto pela pandemia, com que frequência o entrevistado pedia refeições em domicílio; se ele cozinhava em casa, e com que frequência; se houve mudança em sua situação laboral (permanência, mudança ou perda de emprego, trabalho em casa; eventuais alterações nos rendimentos, e em que porcentagem isso ocorreu; se pensou em deixar Nova York; se mudou de residência e, em caso afirmativo, se mudou para um imóvel de melhor preço ou menor valor de aluguel; se, após a reabertura dos restaurantes, voltou a frequentá-los com a constância anterior e se se sente seguro; se o valor das gorjetas que costuma dar diminuiu durante a pandemia; como ele avalia os serviços prestados pelos restaurantes durante a pandemia.

O questionário destinado aos proprietários foi respondido por 10 (dez) investidores e focalizou primordialmente aspectos econômicos e administrativos: visão geral sobre os efeitos da pandemia de COVID-19 nos negócios; tamanho dos empreendimentos; recebimento de ajuda governamental durante a pandemia e avaliação de sua suficiência; avaliação das regras impostas pelo governo para manter abertos os restaurantes e rentabilidade destes durante o confinamento; oferecimento de acomodações ao ar livre no início da reabertura dos restaurantes; necessidade de investimento financeiro para adaptação de acomodações ao ar livre e capacidade de quitá-los; rentabilidade das acomodações ao ar livre; retorno da clientela após o confinamento, na reabertura dos restaurantes para esse serviço; sentimento despertado pelo segundo confinamento, depois da obediência às regras e do investimento na reabertura com serviço ao ar livre; porcentagem de funcionários demitidos durante o primeiro confinamento; e condições para sua readmissão; expectativas quanto ao futuro dos restaurantes novaiorquinos nos próximos anos.

No total, foram consultados e responderam às questões da pesquisa 155 (cento e cinquenta e cinco) pessoas. Alguns participantes – colegas, clientes e amigos deste autor – foram convidados pessoalmente por este, responderam ao questionário impresso e convidaram seus próprios amigos e colegas a participarem da pesquisa. Estes responderam on-line, até por necessidade de afastamento social, não tendo havido contato direto do pesquisador com todos os que colaboraram respondendo às perguntas e fornecendo dados.

### **3.3 Questionários – o conteúdo da pesquisa**

A seguir, apresentam-se os três questionários utilizados na pesquisa. Estes não estão traduzidos do idioma inglês, mas, no capítulo em que são apresentados os resultados em valores absolutos, a tradução é feita.

### 3.3.1 Questionário para Funcionários de Restaurantes e Afins



## Co-Workers Questionnaire

I am Alex Gomes, a Masters student in Gastronomic Sciences at Nova School of Science and Technology (FCT NOVA) and Higher Institute of Agronomy, University of Lisbon.

I am conducting research for my graduate degree thesis called: "The impact of the COVID-19 pandemic in the hospitality industry, with a focus on workers and customers."

I would appreciate your support by answering this brief questionnaire, which will take only 5 minutes, at the most.

Thank you so much for your support!

The work will be conducted as a global research, ensuring confidentiality and not linking to your personal information.

This research will help the hospitality industry to find ways to better support its workers and customers.

(\* Answer is required.

1- Did you stop working during the first shut down? \*

Yes

No

2- In case you stopped working during the first shut down. When did it happen? \*

March

April

May

Not applicable

3- During the pandemic your hour weekly schedule was: \*

reduced.

kept the same.

Other

4- In case your hour weekly schedule was reduced, how much was that? \*

10% to 20%

20% to 30%

30% to 40%

40% to 50%

More than 50%

Not applicable

5- During the pandemic you: \*

- Continued working at the same place
- Changed job
- Was fired

6- Was your salary reduced during the pandemic? \*

- Yes
- No

7- In case you answered "yes" to the previous question, how much was the reduction? \*

- 10% to 20%
- 20% to 30%
- 30% to 40%
- 40% to 50%
- more than 50%
- Not applicable

8- Did you get sick because of covid-19? \*

- Yes
- No

9- Does your income depend on tips? \*

- Yes
- No

10- In case your income depends on tip, did it suffer a reduction? \*

- Yes
- No
- Not applicable

11- In case you answered "yes" in the previous question. How much was the reduction? \*

- 10% to 20%
- 20% to 30%
- 30% to 40%
- More than 50%
- Not applicable

12- What is the size of your household? \*

- yourself
- 2 people
- 3 people
- 4 people
- 5 or more people

13- In case you live with your family. Are you the main income provider in your household? \*

- Yes
- No
- Not applicable

14- Did you receive any government or nonprofit organization support during the pandemic? \*

- Yes
- No

⋮

15- In case you received support. Was this help enough to provide your family needs? \*

- Yes
- No
- Not applicable

16- In your opinion what kind of support do professionals in hospitality business need? \*

- Stimulus cash while unemployed
- Food Stamp
- Rent stimulus check

17- In your opinion, as a consumer, is the government giving enough support for restaurantes in order for them to be able to continue offering good service for population? \*

- Yes
- No
- Not sure

### 3.3.2 Questionário para Clientes e Consumidores de Restaurantes e Afins



FACULDADE DE  
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA  
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

## Customer Questionnaire

I am Alex Gomes, a Masters student in Gastronomic Sciences at Nova School of Science and Technology (FCT NOVA) and Higher Institute of Agronomy, University of Lisbon.

I am conducting research for my graduate degree thesis called: "The impact of the COVID-19 pandemic in the hospitality industry, with a focus on workers and customers."

I would appreciate your support by answering this brief questionnaire, which will take only 5 minutes, at the most.

Thank you so much for your support!

The work will be conducted as a global research, ensuring confidentiality and not linking to your personal information.

This research will help the hospitality industry to find ways to better support its workers and customers.

(\* Answer is required.

⋮

1- Before the pandemic, how often did you eat out per week? \*

- 1-2 days a week
- 3-4 days a week
- 5-7 days a week
- Never

2- Before the pandemic, how often did you order food per week? \*

- 1-2 days per week
- 3-4 days per week
- 5-7 days per week
- Never

3- Before the pandemic, what percentage of your salary did you spend eating out? \*

- Less than 10%
- 10%-20%
- 20%-30%
- More than 30%

4- During the shut down, how often did you order food? \*

- 1-2 days per week
- 3-4 days per week
- 5-7 days per week
- Never

5- Did you cook at home at any point during the pandemic? \*

- Yes, always have cooked at home
- Yes, started to cook at home
- No

6- In case you answered "yes" to the previous question, how often would you cook at home? \*

- 1-2 days a week
- 3-4 days a week
- 5-7 days a week
- Not applicable

7- During the pandemic, did your work situation change? \*

- No, stayed the same
- Yes, lost job
- Yes, worked from home
- Yes, changed job

8- Did your income suffer a change because of the pandemic? \*

- Yes, I lost income
- No, stayed the same
- Yes, my income increased

9- In case you answered "yes, I lost income" to the previous question. How much was the reduction? \*

- 10% to 20%
- 20% to 30%
- 30% to 40%
- 50% or more
- Not applicable

10- Did you think of moving out NYC? \*

- Yes
- No

11- Did you move house? \*

- Yes
- No

12- In case you answered "yes" to the previous question. Did you move to a better-priced rental place? \*

- Yes
- No
- Not applicable

13- After the re-opening of the restaurants did you return to your regular routine before pandemic? \*

- Yes
- No

14- Do you feel safe going to restaurants? \*

- Yes
- No

15- Have the percentage you were used to give for tips changed during pandemic? \*

- Yes
- No

16- How do you think the service in the restaurants was during the pandemic? \*

- Excellent
- Good
- Regular
- Bad

### 3.3.3 Questionário para Proprietários de Restaurantes e Afins



## Business Owner Questionnaire

I am Alex Gomes, a Masters student in Gastronomic Sciences at Nova School of Science and Technology (FCT NOVA) and Higher Institute of Agronomy, University of Lisbon.

I am conducting research for my graduate degree thesis called: "The impact of the COVID-19 pandemic in the hospitality industry, with a focus on workers and customers."

I would appreciate your support by answering this brief questionnaire, which will take only 5 minutes, at the most.

Thank you so much for your support!

The work will be conducted as a global research, ensuring confidentiality and not linking to your personal information.

This research will help the hospitality industry to find ways to better support its workers and customers.

(\* Answer is required.

1- As a whole, how would you say the pandemic affected your business? \*

- Very negative effects
- Negative effects
- No effects
- Positive effects
- Very positive effects

2- Is your business a: \*

- Small business (1-10 employees)
- Medium business (11-50 employees)
- Large business (51 or more employees)

3- Have you received government support during the pandemic? \*

- Yes
- No

4- Would you say that the government support was: \*

- Too much
- Enough
- Not enough

7- In the first part of the re-opening was your business able to offer outside seating? \*

- Yes
- No
- Partially

8- Did you need to invest money to adapt outside seating? \*

- Yes
- No

5- How do you see the new rules imposed by the government on the restaurant business in order to allow it to remain open? \*

- Positive
- Negative

6- During the shut down was your business: \*

- Profitable
- Even
- Unprofitable

9- In case you answered "yes" to the previous question. Were you able to pay the investment done? \*

- Yes
- No
- Not applicable

10- Would you say that service in outdoor seating was: \*

- Profitable
- Even
- Unprofitable
- Not applicable

11- After the first shut down, when government allowed restaurants re-open operations for indoor dining, would you say that customers for your establishment: \*

- Returned fully (70-100%)
- Returned partially (30-69%)
- Barely returned (0-29%)

12- After following the many new rules imposed by the government and investing to be able to continue with the restaurant open, how did you feel with the second shut down? \*

- Ok
- Disappointed
- Very disappointed

13- During the first shut down, what percentage of workers did you have to let go? \*

- Almost all (70-100%)
- Some (30-69%)
- Almost none (0-29%)

14- Were you able to hire back the workers that you let go? \*

- Yes, all of them
- None
- Some of them

15- What do you will happen to the NYC restaurant business in the next years? \*

- Recovery fully in 3 years
- Recovery fully in 1-2 years
- Not recover fully
- Continue to decline

## RESULTADOS

Como já mencionado, esta pesquisa abordou o principal conjunto de indivíduos ligados ao funcionamento de restaurantes e afins na Cidade de Nova York: funcionários, clientes e proprietários desses estabelecimentos comerciais ligados à hospedagem, mais especificamente à alimentação.

Analisadas as respostas recebidas pelos três grupos pesquisados, apresentamos os resultados primeiramente em números absolutos e, a seguir, em valores percentuais.

### 4.1 Resultados Absolutos

#### 4.1.1 Questionário para Funcionários de Restaurantes e Afins – 56 Respostas

Tabela 4.1 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 1:

Você parou de trabalhar durante o primeiro confinamento?

SIM	NÃO
41	15

Tabela 4.2 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 2:

Caso você tenha parado de trabalhar, quando isto aconteceu?

MARÇO	ABRIL	MAIO	NÃO SE APLICA
39	12	0	14

Tabela 4.3 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 3:  
Durante a pandemia de COVID-19, sua carga horária semanal:

FOI REDUZIDA	PERMANECEU IGUAL	OUTROS
29	6	21

- Em “outros”, agrupamos qualquer outra possibilidade que não a redução ou a manutenção da carga horária, como, por exemplo, o aumento de rendimentos resultante de dois empregos simultaneamente.

Tabela 4.4 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 4:  
Caso sua carga horária semanal tenha sido reduzida, em quanto o foi?

10 A 20 %	20 A 30 %	30 A 40 %	40 A 50 %	MAIS DE 50%	NÃO SE APLICA
4	4	3	5	16	24

Tabela 4.5 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 5:  
Durante a pandemia, você:

PERMANECEU NO MESMO EMPREGO	MUDOU DE EMPREGO	FOI DEMITIDO
19	19	18

Tabela 4.6 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 6:  
Seu salário foi reduzido durante a pandemia?

SIM	NÃO
45	11

Tabela 4.7 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 7:  
Se você respondeu afirmativamente à questão anterior, de quanto foi essa redução?

10 A 20 %	20 A 30 %	30 A 40 %	40 A 50 %	MAIS DE 50%	NÃO SE APLICA
3	11	9	4	15	14

Tabela 4.8 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 8:  
Você adoeceu pela Covid-19?

SIM	NÃO
19	37

Tabela 4.9 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 9:

Seus rendimentos dependem de gorjetas?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
33	23

Tabela 4.10 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 10:

Caso seus rendimentos dependam de gorjetas, eles sofreram redução?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
27	5	27

Tabela 4.11 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 11:

Se você respondeu afirmativamente à questão anterior, de quanto foi essa redução?

<b>10 A 20 %</b>	<b>20 A 30 %</b>	<b>30 A 40 %</b>	<b>MAIS DE 50%</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
2	2	9	14	29

Tabela 4.12 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 12:

Quantas pessoas residem com você?

<b>Só Você</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 OU MAIS</b>
14	27	11	4	0

Tabela 4.13 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 13:

Caso resida com sua família, você é o principal provedor do lar?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
18	10	28

Tabela 4.14 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 14:

Você recebeu ajuda do Governo ou de organizações filantrópicas durante a pandemia?

<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
31	25

Tabela 4.15 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 15:

Se você recebeu ajuda, esta foi suficiente para prover as necessidades de sua família?

SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
11	19	26

Tabela 4.16 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 16:

Em sua opinião, que tipo de ajuda os trabalhadores do setor de hospitalidade necessitam?

AUXÍLIO-DESEMPREGO	TÍQUETES-ALIMENTAÇÃO	AUXÍLIO-ALUGUEL
20	0	34

Tabela 4.17 – QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS, QUESTÃO 17:

Em sua opinião como consumidor, o Governo tem oferecido suporte suficiente para possibilitar aos restaurantes a continuidade de bons serviços à população?

SIM	NÃO	NÃO ESTOU CERTO
5	34	15

#### 4.1.2 Questionário para Clientes e Consumidores de Restaurantes e Afins – 89 Respostas

Tabela 4.18 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 1:

Antes da pandemia, com que frequência você comia fora de casa?

1 A 2 DIAS / SEMANA	3 A 4 DIAS / SEMANA	5 A 6 DIAS / SEMANA	NUNCA
52	28	6	3

Tabela 4.19 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 2:

Antes da pandemia, com que frequência você pedia comida em domicílio?

1 A 2 DIAS / SEMANA	3 A 4 DIAS / SEMANA	5 A 7 DIAS / SEMANA	NUNCA
41	23	5	20

Tabela 4.20 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 3:

Antes da pandemia, que porcentagem do salário você gastava para comer fora?

<b>MENOS DE 10 %</b>	<b>10 A 20 %</b>	<b>20 A 30 %</b>	<b>MAIS DE 30 %</b>
22	40	22	5

Tabela 4.21 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 4:

Durante o confinamento, com que frequência você pedia comida em domicílio?

<b>1 A 2 DIAS / SEMANA</b>	<b>3 A 4 DIAS / SEMANA</b>	<b>5 A 7 DIAS / SEMANA</b>	<b>NUNCA</b>
42	13	3	31

Tabela 4.22 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 5:

Você cozinhou em casa alguma vez durante a pandemia?

<b>SIM, SEMPRE COZINHEI</b>	<b>SIM, COMECEI A COZINHAR</b>	<b>NÃO COZINHEI</b>
50	37	2

Tabela 4.23 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 6:

Se você respondeu afirmativamente à questão anterior, com que frequência cozinhou em casa?

<b>1 A 2 DIAS / SEMANA</b>	<b>3 A 4 DIAS / SEMANA</b>	<b>5 A 7 DIAS / SEMANA</b>	<b>NÃO SE APLICA</b>
10	38	36	5

Tabela 4.24 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 7:

Durante a pandemia, sua situação no trabalho mudou?

<b>NÃO, PERMANECEU IGUAL</b>	<b>SIM, PERDI O EMPREGO</b>	<b>SIM, PASSEI A TRABALHAR EM CASA</b>	<b>SIM, MUDEI DE EMPREGO</b>
20	44	9	16

Tabela 4.25 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 8:

Seus rendimentos sofreram mudança por causa da pandemia?

<b>SIM, PERDI RENDIMENTOS</b>	<b>NÃO, PERMANECERAM IGUAIS</b>	<b>SIM, RENDIMENTOS AUMENTARAM</b>
59	23	7

Tabela 4.26 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 9:

Se você respondeu “sim perdi rendimentos” à pergunta anterior, de quanto foi a redução?

10 A 20 %	20 A 30 %	30 A 40 %	50% OU MAIS	NÃO SE APLICA
8	6	11	31	33

Tabela 4.27 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 10:

Você pensou em se mudar de Nova York?

SIM	NÃO
40	49

Tabela 4.28 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 11:

Você mudou de moradia?

SIM	NÃO
28	61

Tabela 4.29 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 12:

Se você respondeu afirmativamente à questão anterior, mudou para local de melhor preço ou aluguel?

SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
20	9	60

Tabela 4.30 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 13:

Após a reabertura dos restaurantes, você retornou à rotina [de frequência] anterior à pandemia?

SIM	NÃO
29	60

Tabela 4.31 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 14:

Você se sente seguro ao frequentar restaurantes?

SIM	NÃO
50	39

Tabela 4.32 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 15:

As porcentagens das gorjetas que você dava diminuíram durante a pandemia?

SIM	NÃO
40	49

Tabela 4.33 – QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES, QUESTÃO 16:

Como você considera os serviços nos restaurantes durante a pandemia?

EXCELENTES	BONS	REGULARES	RUINS
17	45	22	5

### 4.1.3 Questionário para Proprietários de Restaurantes e Afins – 10 Respostas

Tabela 4.34 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 1:

No geral, como você diria que a pandemia afetou seus negócios?

EFEITOS MUITO NEGATIVOS	EFEITOS NEGATIVOS	NENHUM EFEITO	EFEITOS POSITIVOS	EFEITOS MUITO POSITIVOS
3	2	2	0	3

Tabela 4.35 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 2:

Seu empreendimento é:

PEQUENO (1 A 10 EMPREGADOS)	MÉDIO (10 A 50 EMPREGADOS)	GRANDE (50 OU MAIS EMPREGADOS)
4	3	3

Tabela 4.36 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 3:

Você recebeu ajuda governamental durante a pandemia?

SIM	NÃO
9	1

Tabela 4.37 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 4:

Você diria que a ajuda governamental foi:

MAIS QUE SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE
2	4	4

Tabela 4.38 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 5:

Como você vê as novas regras impostas pelo governo aos empreendimentos de restaurantes para permitir que se mantenham abertos?

POSITIVAS	NEGATIVAS
4	6

Tabela 4.39 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 6:

Durante o confinamento seu restaurante:

TEVE AUMENTO DO LUCRO	MANTEVE O MESMO LUCRO	TEVE PERDA DE LUCRO
5	2	3

Tabela 4.40 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 7:

No início da reabertura, seu empreendimento estava apto a oferecer acomodações ao ar livre?

SIM	NÃO	PARCIALMENTE
3	3	4

Tabela 4.41 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 8:

Você necessitou de investimento financeiro para adaptar acomodações ao ar livre?

SIM	NÃO
9	1

Tabela 4.42 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 9:

Se você respondeu afirmativamente à questão anterior, foi capaz de quitá-los?

SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
7	2	1

Tabela 4.43 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 10:

Você diria que o serviço em acomodações ao ar livre foi:

LUCRATIVO	SEM ALTERAÇÃO	NÃO LUCRATIVO	NÃO SE APLICA
4	3	3	0

Tabela 4.44 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 11:

Após o primeiro confinamento, quando o governo autorizou a reabertura dos restaurantes para serviço ao ar livre, você diria que a clientela do seu estabelecimento:

<b>RETORNOU PLENAMENTE</b>	<b>RETORNOU PARCIALMENTE</b>	<b>QUASE NÃO HOUEVE RETORNO</b>
5	2	3

Tabela 4.45 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 12:

Após seguir as muitas novas regras impostas pelo governo e investir na capacitação para continuar com seu restaurante aberto, como você se sentiu com o segundo confinamento?

<b>BEM</b>	<b>DESAPONTADO</b>	<b>MUITO DESAPONTADO</b>
5	3	2

Tabela 4.46 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 13:

Durante o primeiro confinamento, que porcentagem de funcionários você teve que demitir?

<b>QUASE TODOS (70 A 100 %)</b>	<b>ALGUNS (30 A 69 %)</b>	<b>QUASE NENHUM (0 A 29 %)</b>
1	3	6

Tabela 4.47 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 14:

Você teve condições de readmitir os funcionários que você demitiu?

<b>SIM, TODOS</b>	<b>NÃO, NINGUÉM</b>	<b>ALGUNS DELES</b>
6	1	3

Tabela 4.48 – QUESTIONÁRIO PARA PROPRIETÁRIOS, QUESTÃO 15:

O que você acredita que acontecerá aos restaurantes novaiorquinos nos próximos anos?

<b>RECUPERAÇÃO TOTAL EM 3 ANOS</b>	<b>RECUPERAÇÃO TOTAL EM 1 OU 2 ANOS</b>	<b>RECUPERAÇÃO NÃO TOTAL</b>	<b>CONTINUARÃO EM DECLÍNIO</b>
1	6	2	1

## 4.2 Resultados Percentuais

### 4.2.1 Questionário para Funcionários de Restaurantes e Afins – 56 respostas

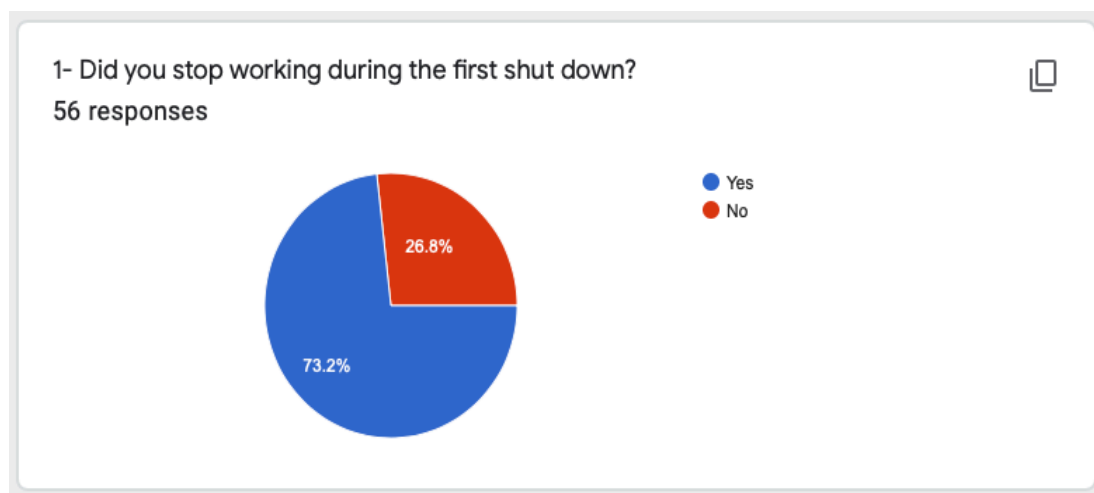


Figura 4.1 – Questionário para Funcionários, questão 1  
Continuidade ou não do trabalho durante o primeiro confinamento imposto pela pandemia de COVID-19

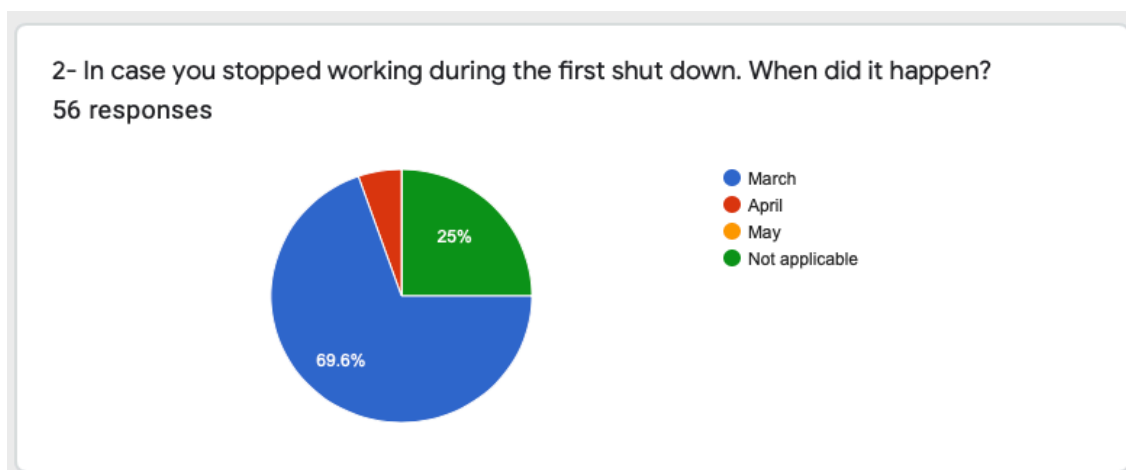


Figura 4.2 – Questionário para Funcionários, questão 2  
Época da eventual suspensão do trabalho durante o primeiro confinamento imposto pela pandemia de COVID-19

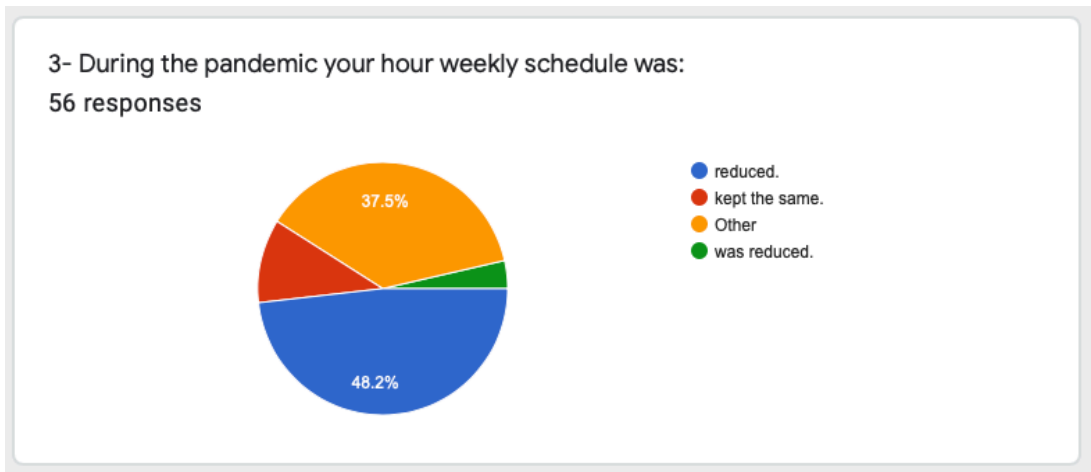


Figura 4.3 – Questionário para Funcionários, questão 3  
Situação da carga horária semanal durante a pandemia de COVID-19

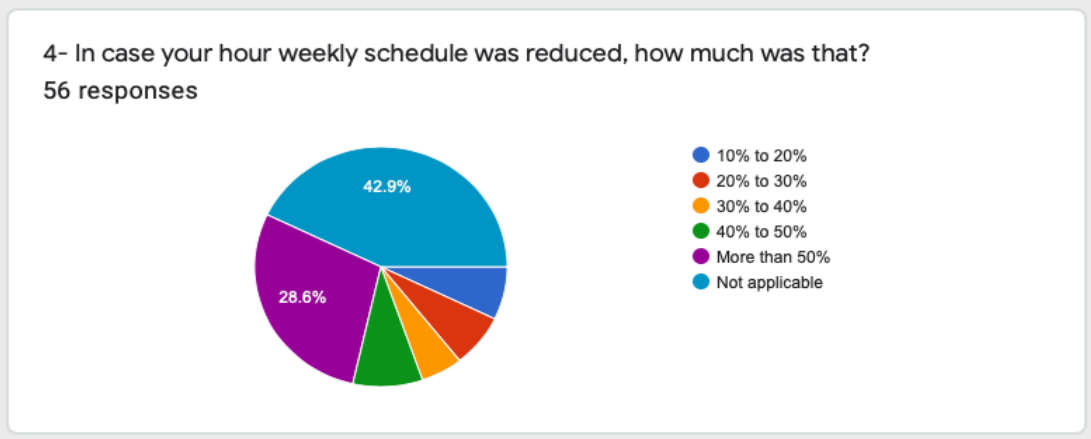


Figura 4.4 – Questionário para Funcionários, questão 4  
Porcentagem da eventual redução da carga horária semanal durante a pandemia de COVID-19

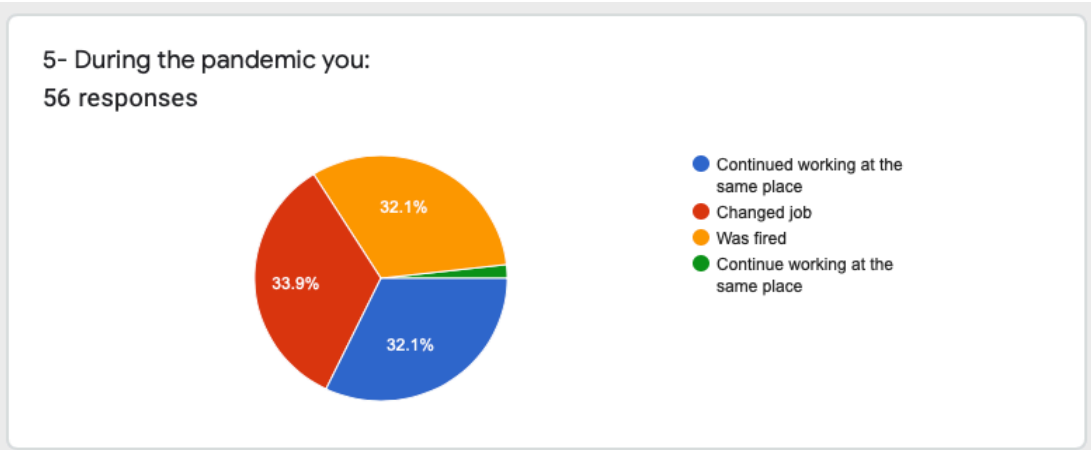


Figura 4.5 – Questionário para Funcionários, questão 5:  
Situação do emprego durante a pandemia de COVID-19

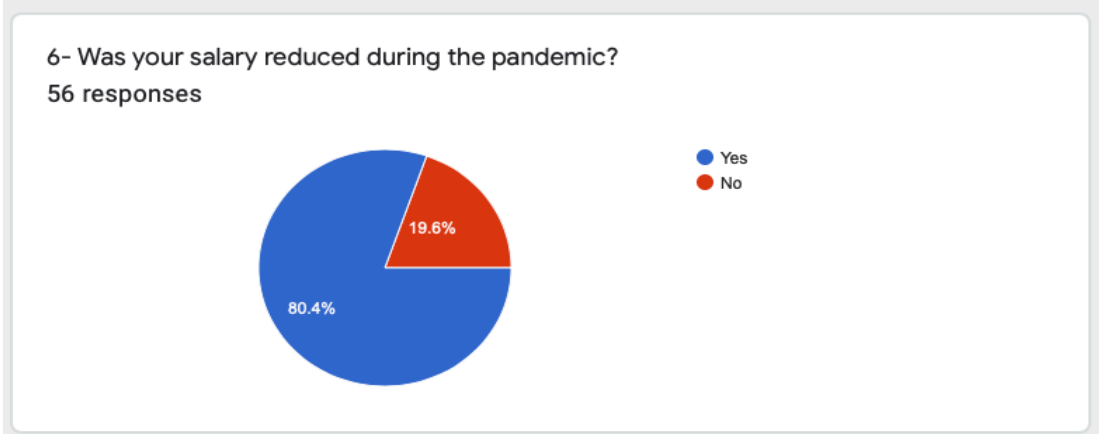


Figura 4.6 – Questionário para Funcionários, questão 6:  
Situação do salário durante a pandemia de COVID-19

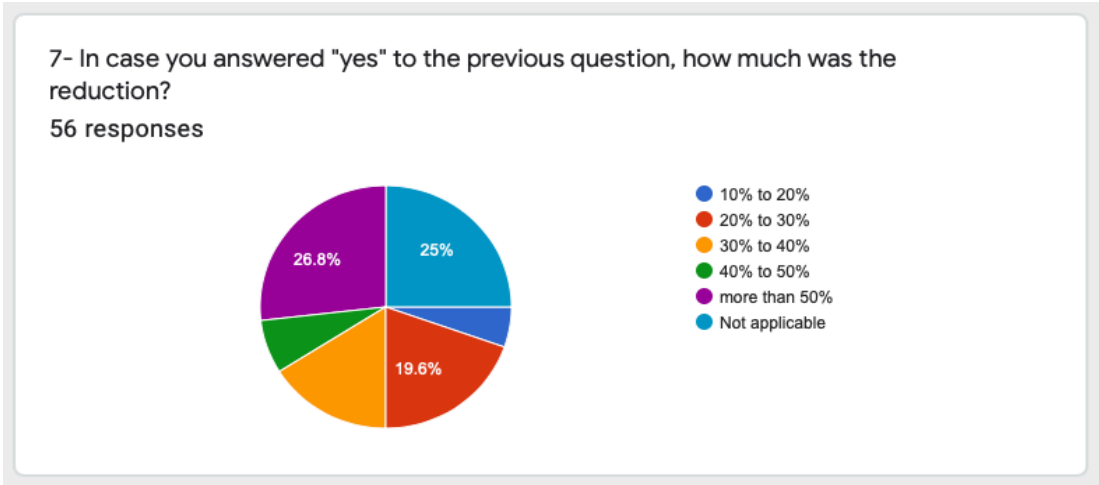


Figura 4.7 – Questionário para Funcionários, questão 7:  
Porcentagens de eventual redução do salário durante a pandemia de COVID-19

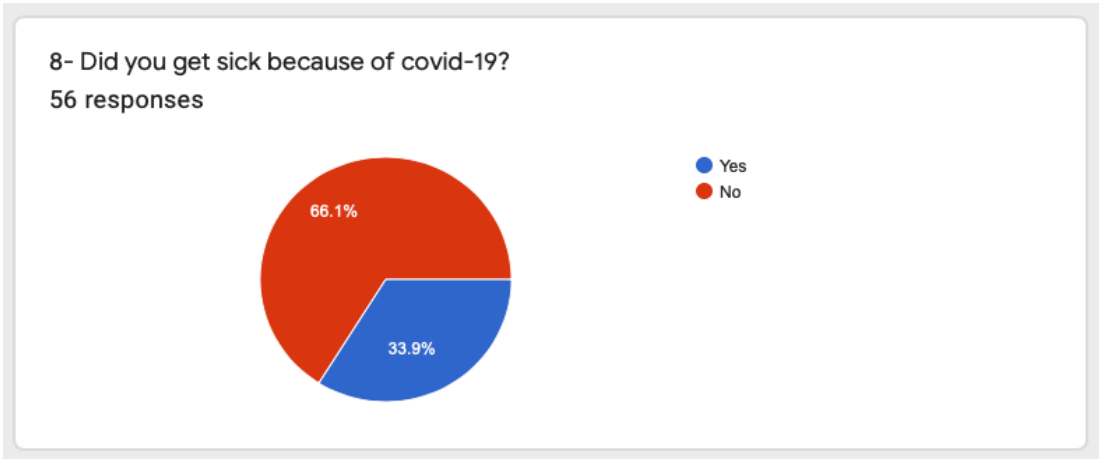


Figura 4.8 – Questionário para Funcionários, questão 8:  
Contaminação pelo vírus da COVID-19

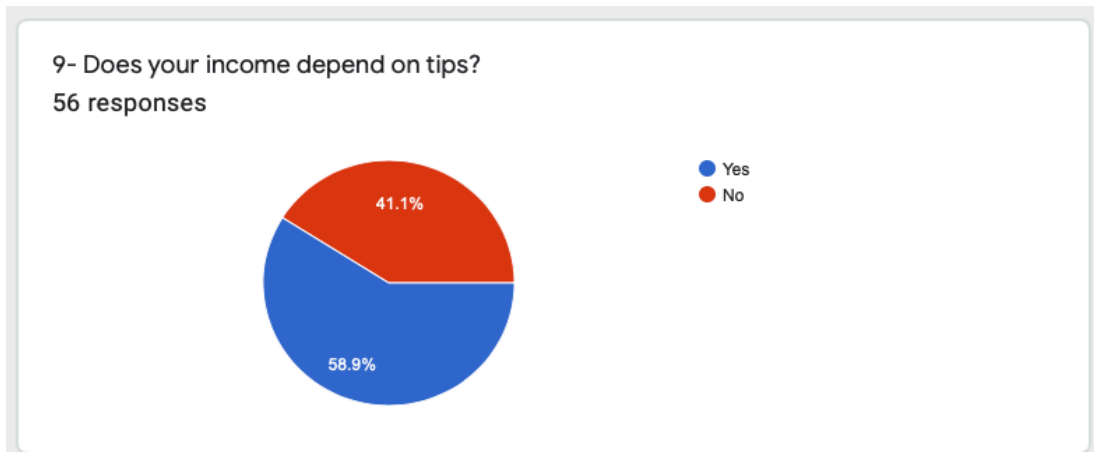


Figura 4.9 – Questionário para Funcionários, questão 9:  
Dependência ou não de gorjetas para a composição dos rendimentos

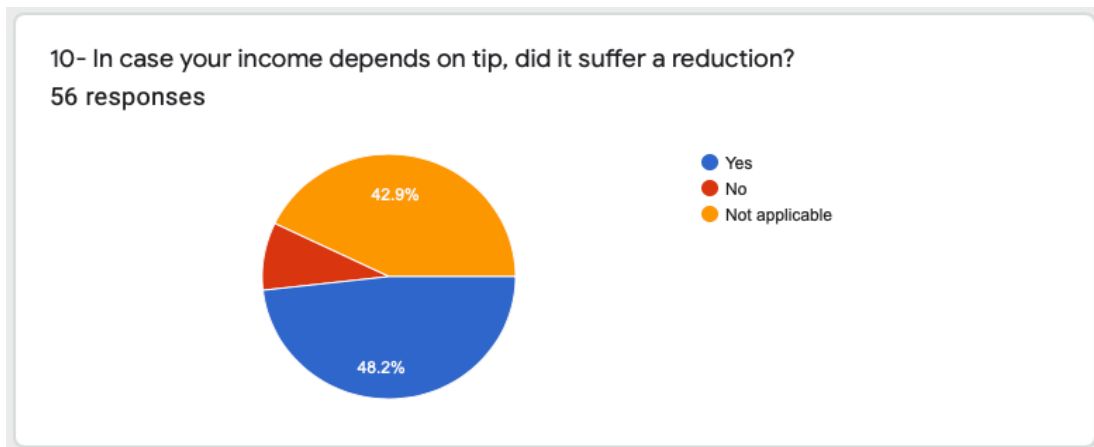


Figura 4.10 – Questionário para Funcionários, questão 10:  
Eventual redução dos rendimentos durante a pandemia de COVID-19

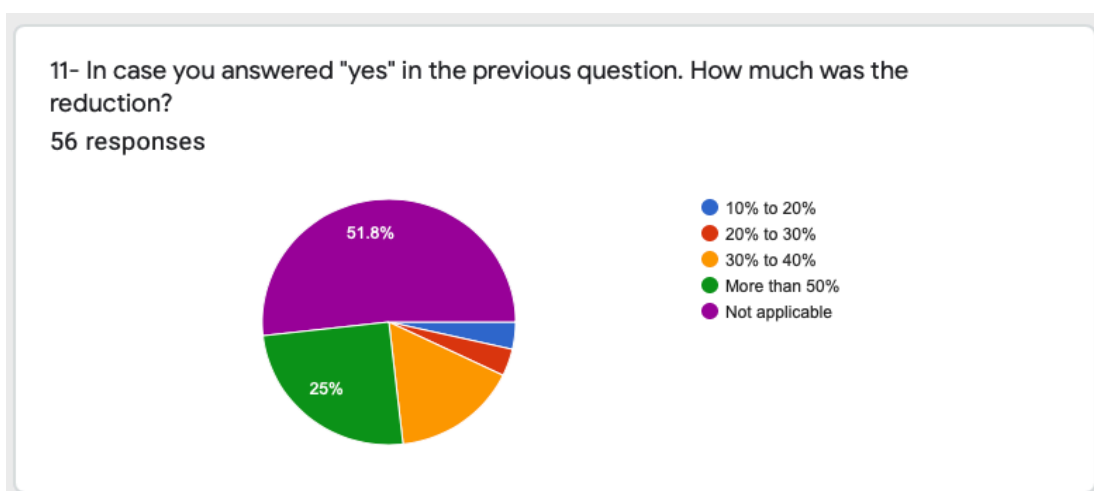


Figura 4.11 – Questionário para Funcionários, questão 11:  
Porcentagens de redução das gorjetas durante a pandemia de COVID-19

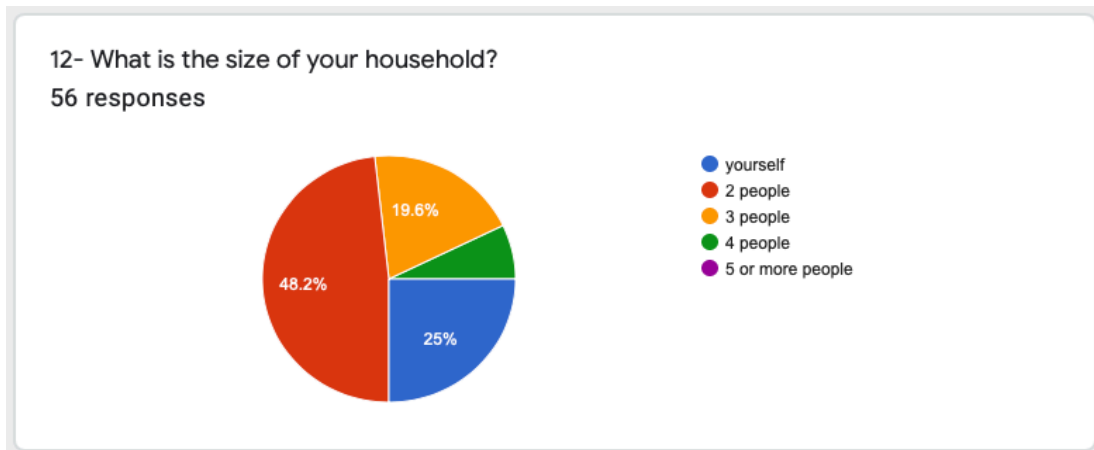


Figura 4.12 – Questionário para Funcionários, questão 12:  
Número de moradores no lar do entrevistado

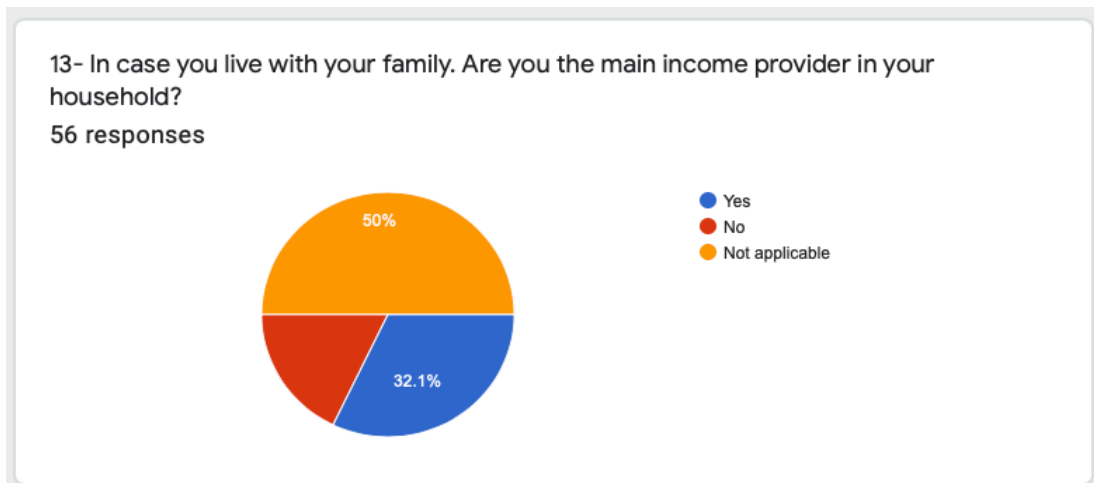


Figura 4.13 – Questionário para Funcionários, questão 13:  
Funcionários como principais provedores do lar ou não

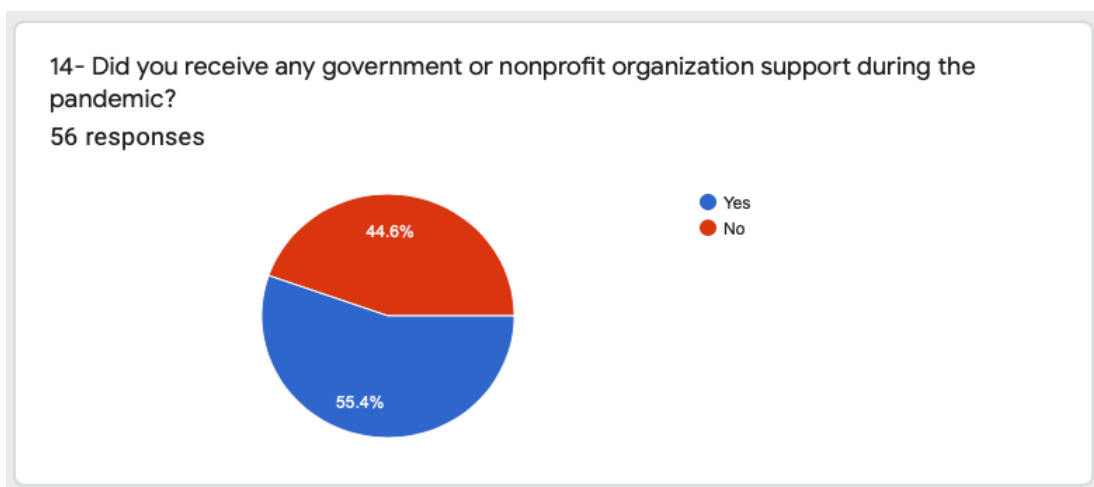


Figura 4.14 – Questionário para Funcionários, questão 14:  
Recebimento de ajuda do Governo ou de organizações filantrópicas durante a pandemia de COVID-19

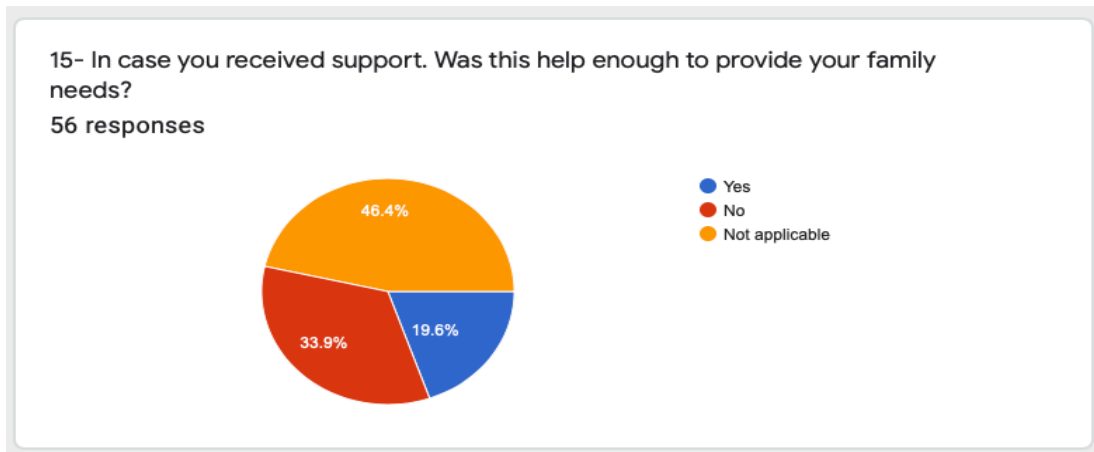


Figura 4.15 – Questionário para Funcionários, questão 15:  
Havendo recebimento de ajuda, avaliação de sua suficiência

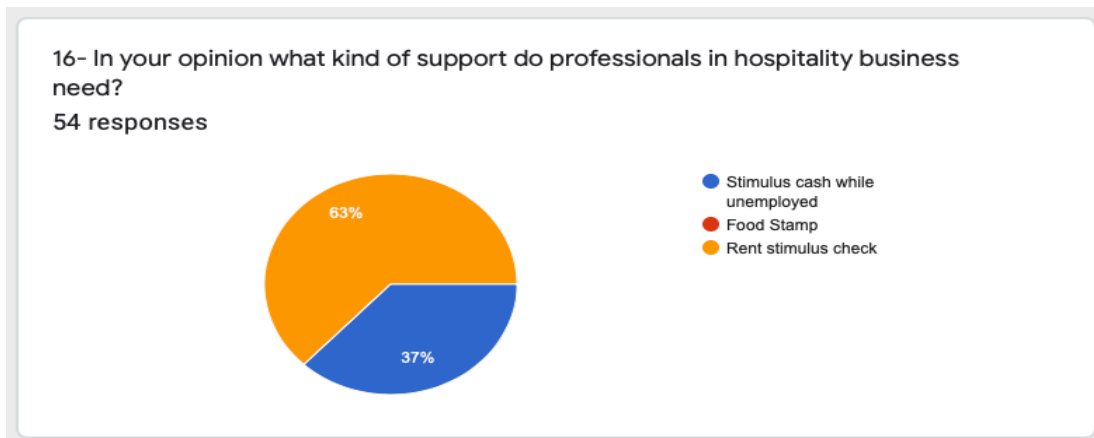


Figura 4.16 – Questionário para Funcionários, questão 16:  
Sugestões de suporte financeiro aos trabalhadores do setor de hospitalidade

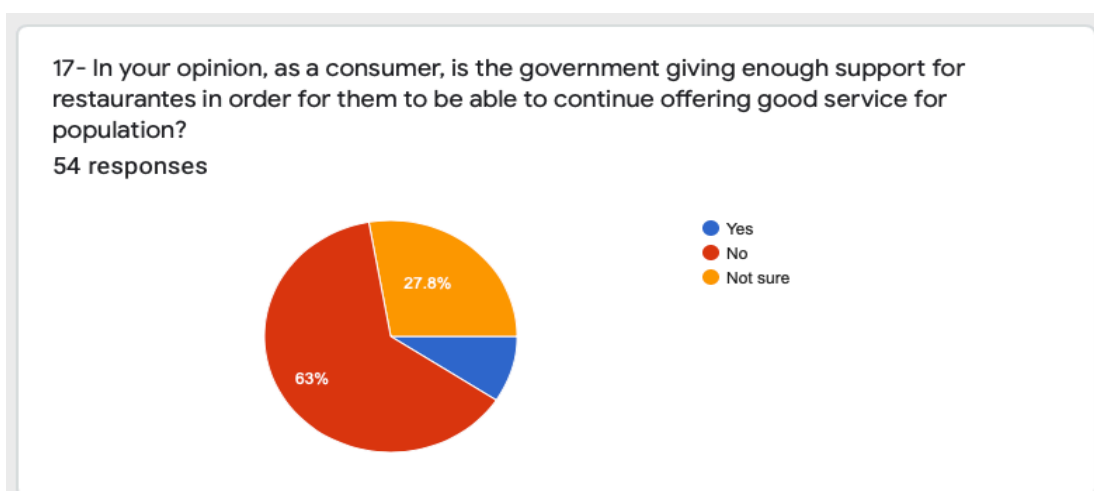


Figura 4.17 – Questionário para Funcionários, questão 17:  
Avaliação da suficiência do auxílio que o Governo tem oferecido para possibilitar aos restaurantes a continuidade de bons serviços

## 4.2.2 Questionário para Clientes e Consumidores de Restaurantes e Afins – 89 respostas

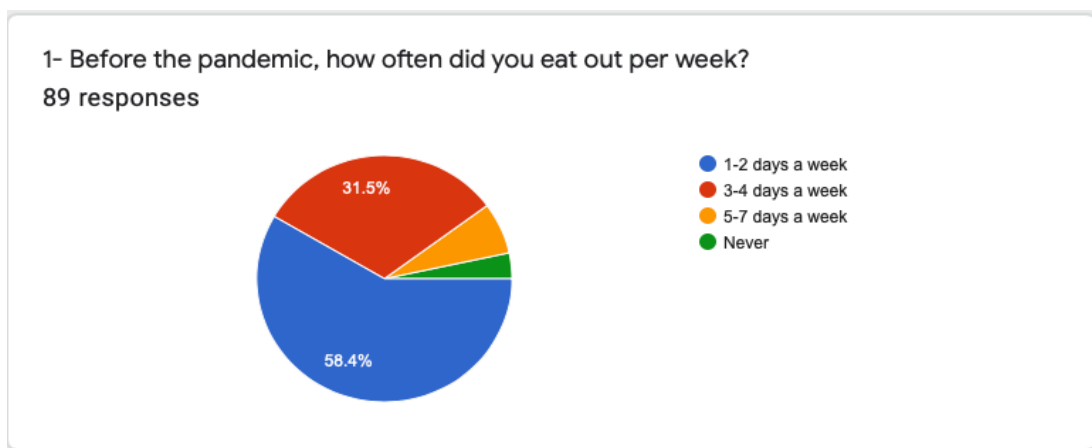


Figura 4.18 – Questionário para Clientes, questão 1:  
Frequências com que os entrevistados comiam fora de casa antes da pandemia de COVID-19

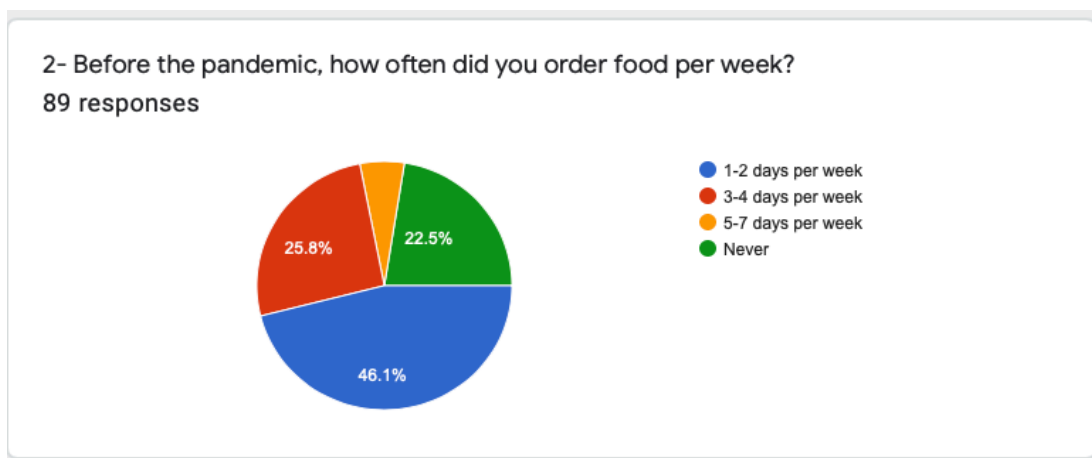


Figura 4.19 – Questionário para Clientes, questão 2:  
Frequências com que os entrevistados pediam comida em domicílio antes da pandemia de COVID-19

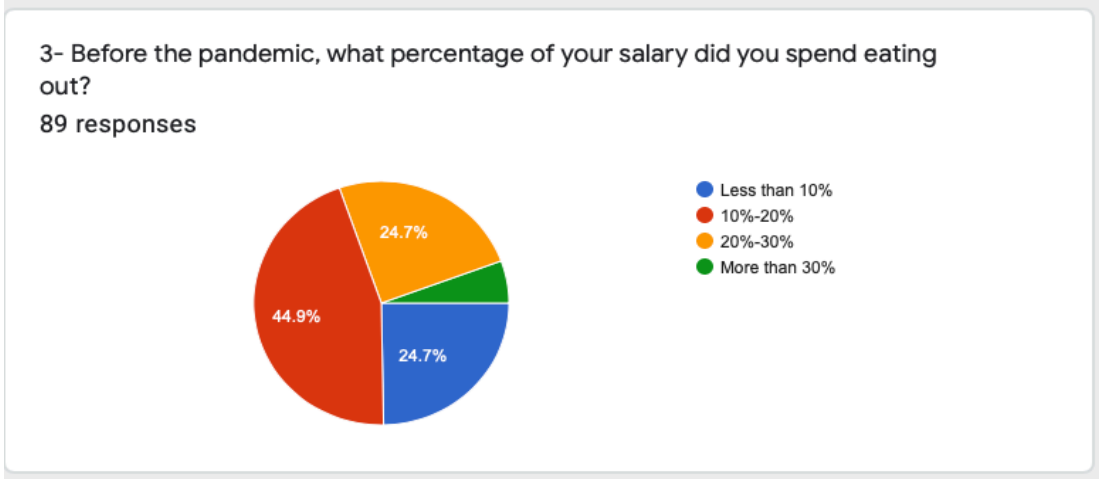


Figura 4.20 – Questionário para Clientes, questão 3:  
Porcentagem do salário gasta para comer fora de casa antes da pandemia de COVID-19

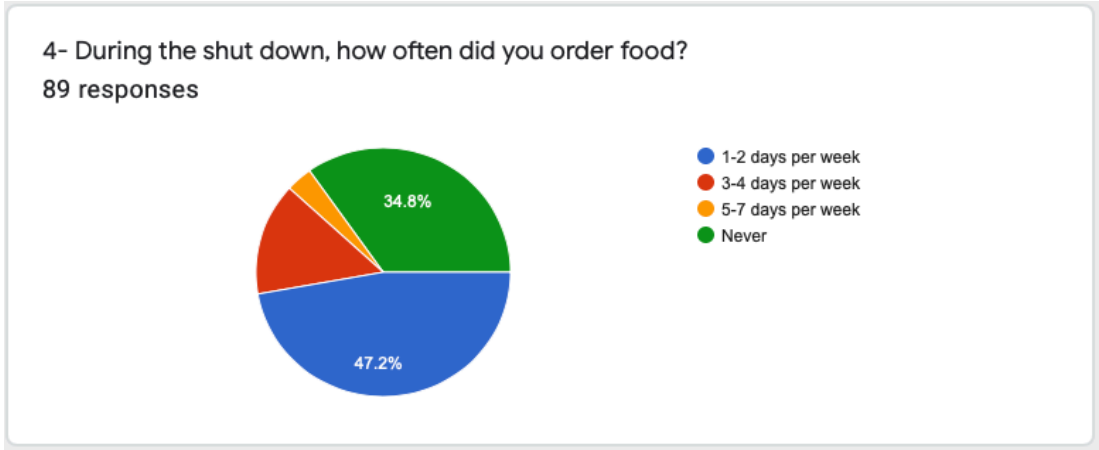


Figura 4.21 – Questionário para Clientes, questão 4:  
Frequência com que os entrevistados pediam comida em domicílio durante o confinamento imposto pela pandemia de COVID-19

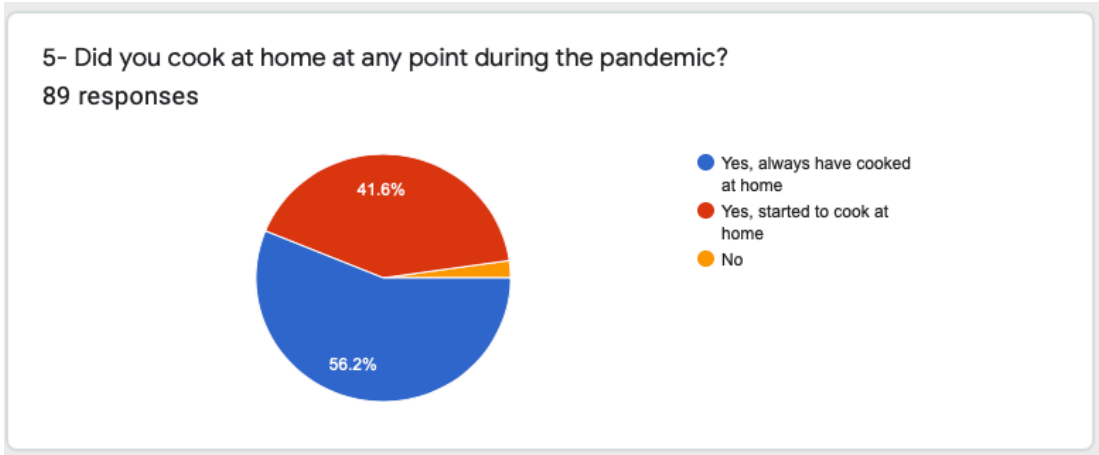


Figura 4.22 – Questionário para Clientes, questão 5:  
Entrevistados que cozinhavam em casa antes e durante a pandemia de COVID-19

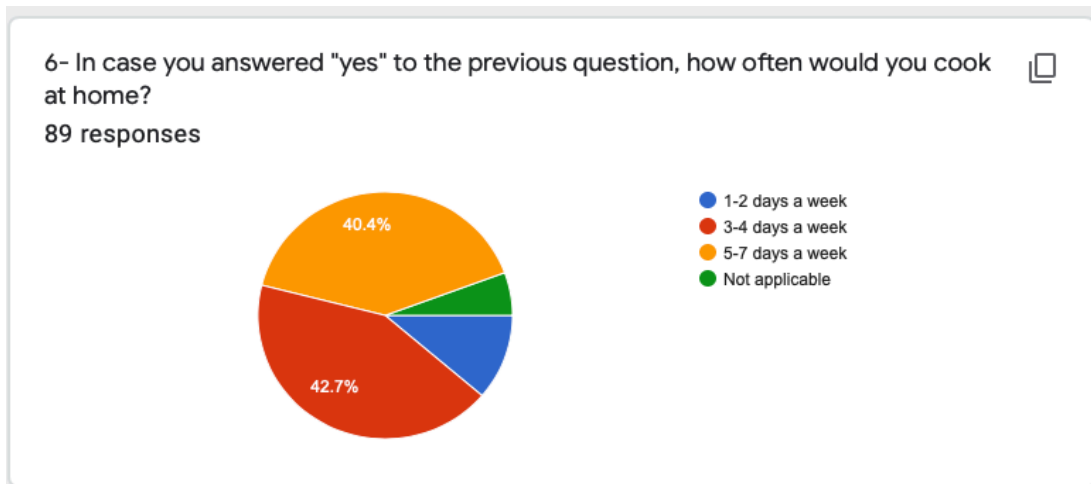


Figura 4.23 – Questionário para Clientes, questão 6:  
Frequências com que os entrevistados cozinhavam em casa durante a pandemia de COVID-19

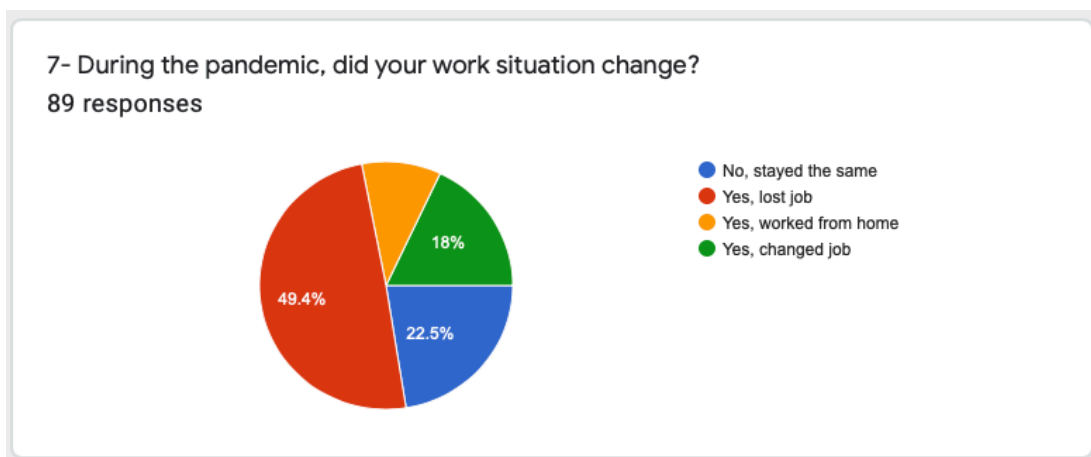


Figura 4.24 – Questionário para Clientes, questão 7:  
Situação do trabalho durante a pandemia de COVID-19

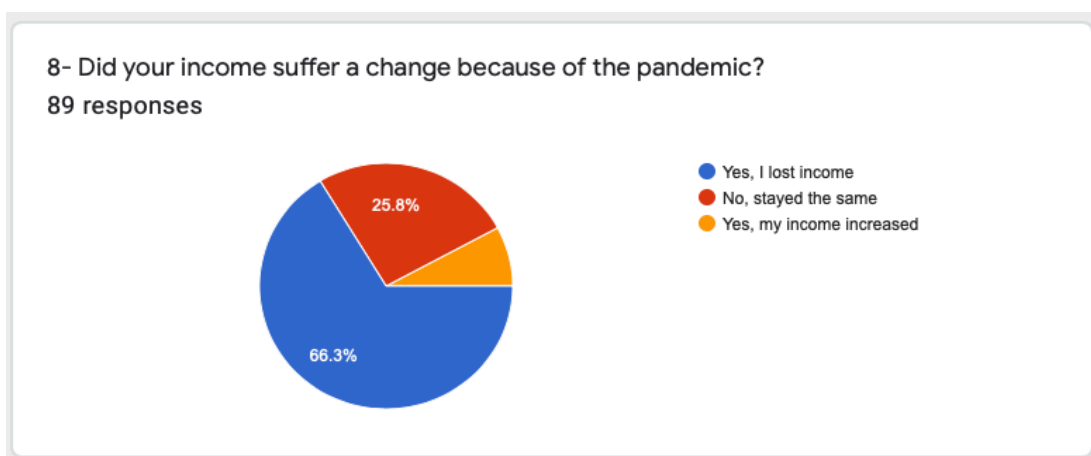


Figura 4.25 – Questionário para Clientes, questão 8:  
Situação dos rendimentos durante a pandemia de COVID-19

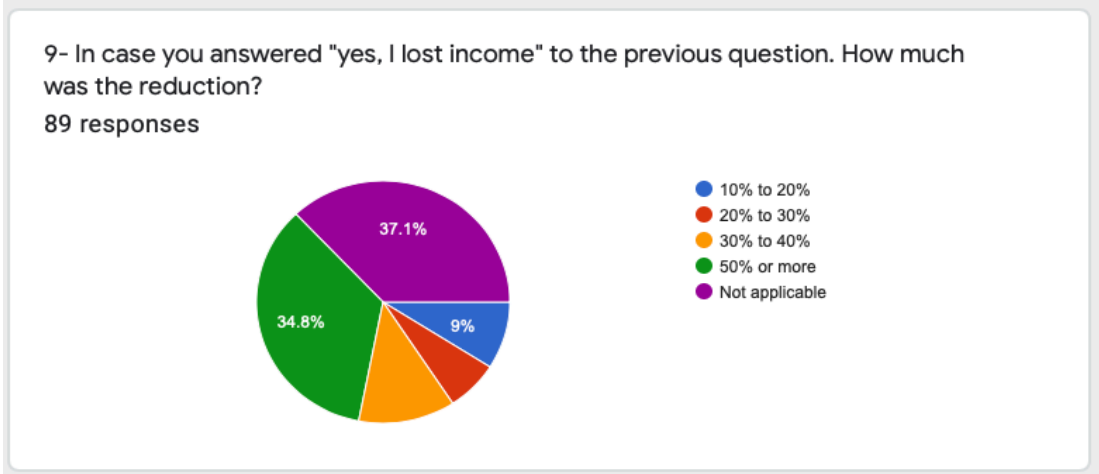


Figura 4.26 – Questionário para Clientes, questão 9:  
Porcentagens de perda de rendimentos durante a pandemia de COVID-19

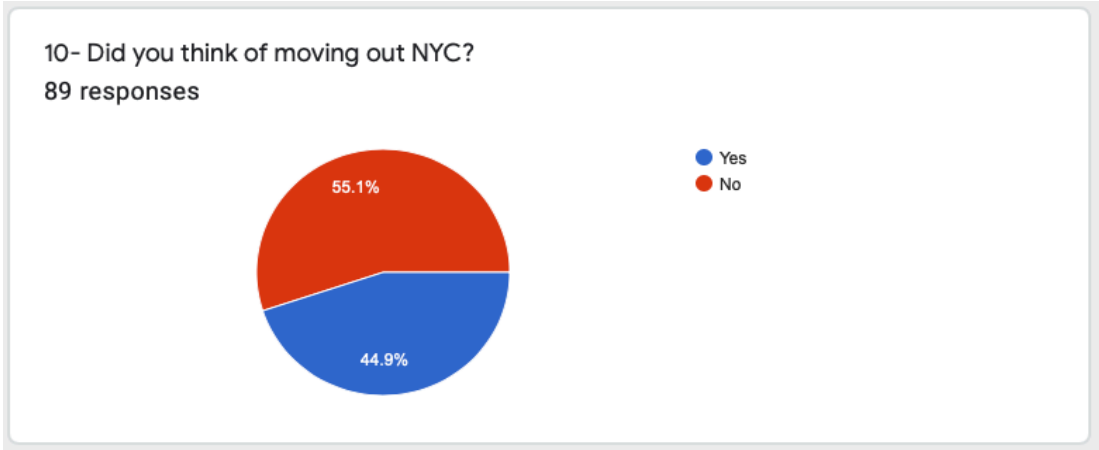


Figura 4.27 – Questionário para Clientes, questão 10:  
Clientes que cogitaram mudar de Nova York durante a pandemia de COVID-19

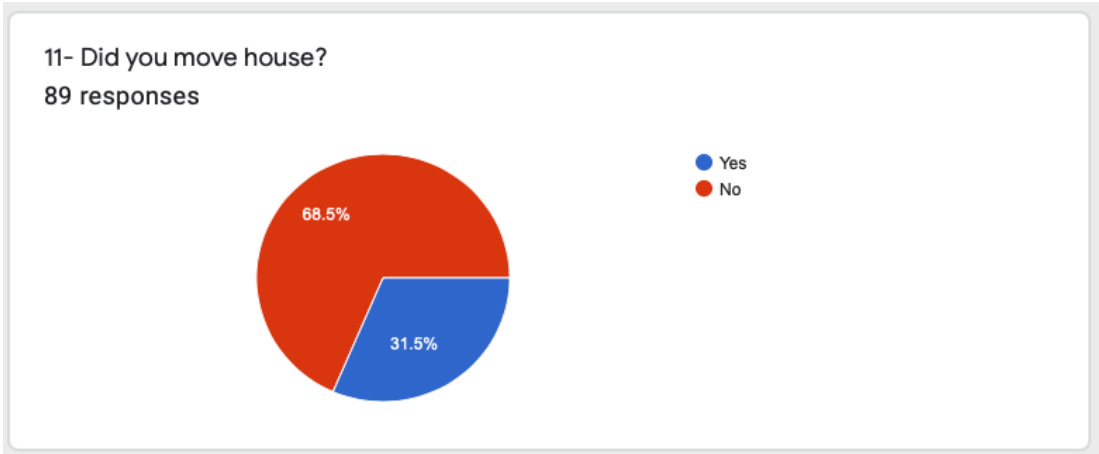


Figura 4.28 – Questionário para Clientes, questão 11:  
Clientes que mudaram de moradia durante a pandemia de COVID-19

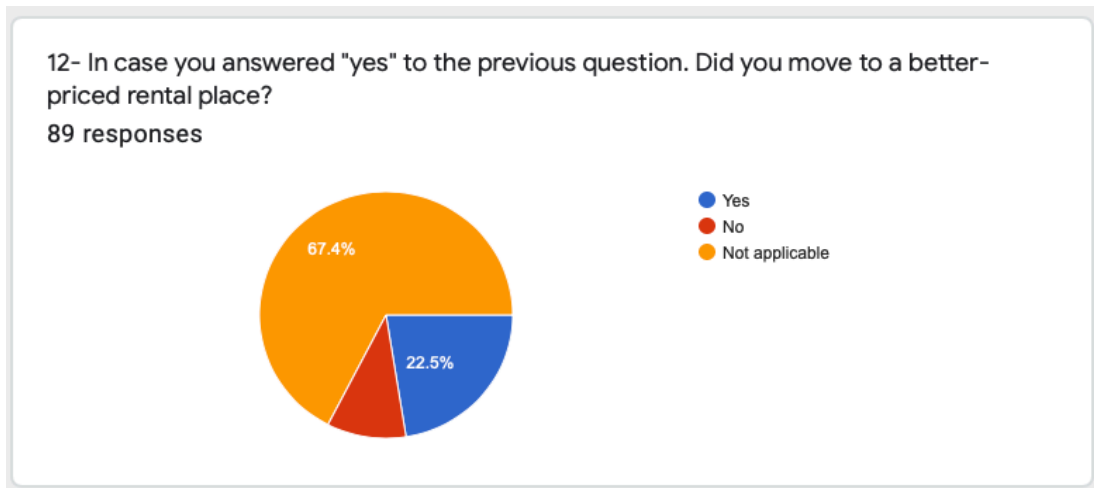


Figura 4.29 – Questionário para Clientes, questão 12:  
Clientes que mudaram de moradia durante a pandemia de COVID-19 para local de melhor preço ou aluguel

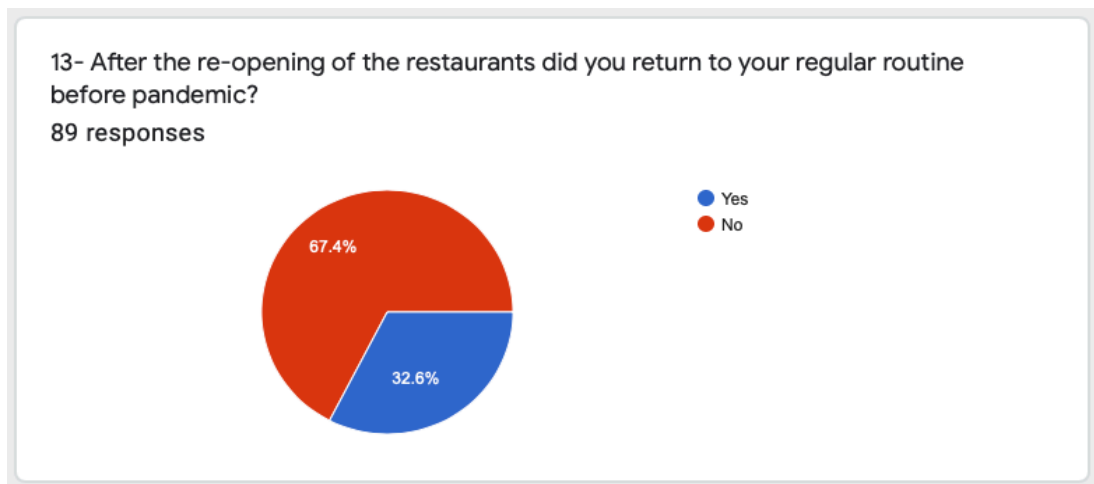


Figura 4.30 – Questionário para Clientes, questão 13:  
Retorno à rotina anterior (de frequência a restaurantes) após a reabertura destes

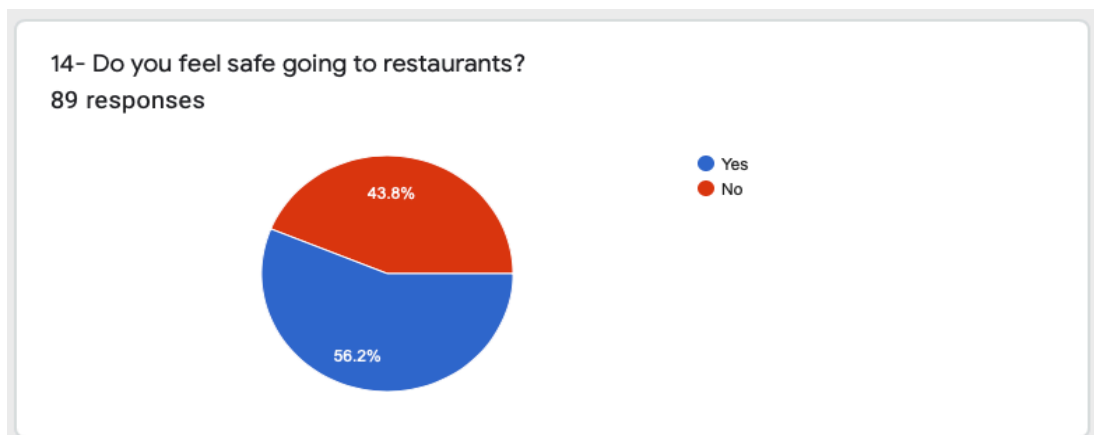


Figura 4.31 – Questionário para Clientes, questão 14:  
Sensação de segurança ao frequentar restaurantes reabertos após a pandemia de COVID-19

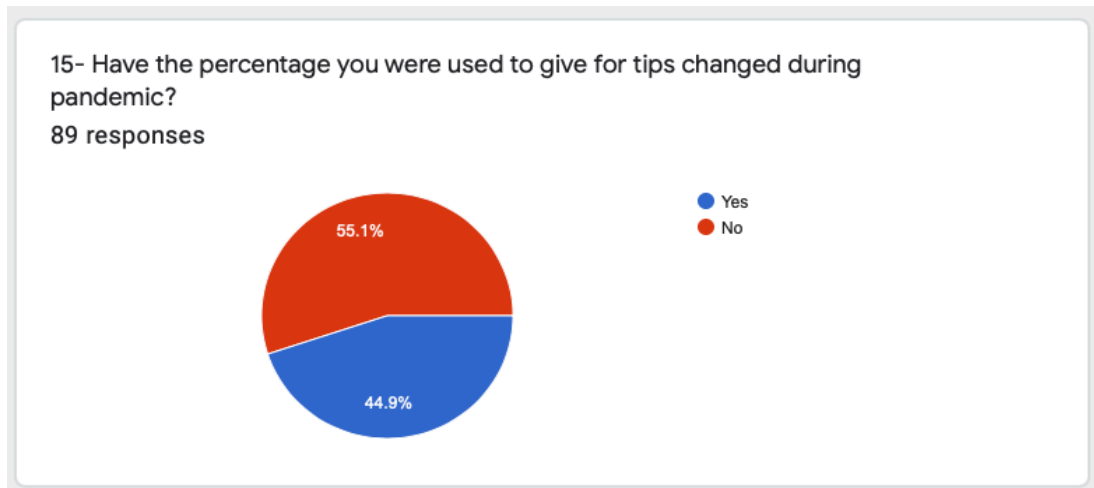


Figura 4.32 – Questionário para Clientes, questão 15:  
Diminuição das porcentagens utilizadas para cálculo das gorjetas durante a pandemia de COVID-19

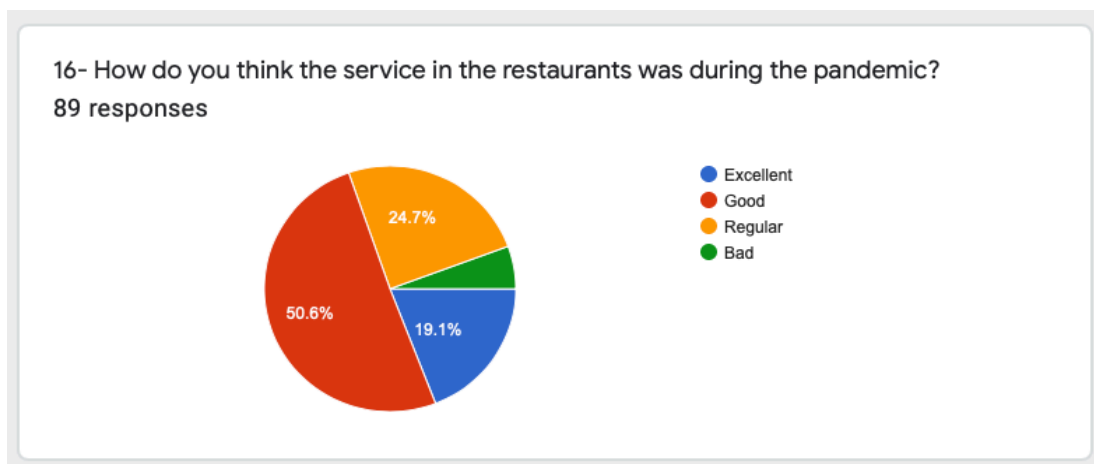


Figura 4.33 – Questionário para Clientes, questão 16:  
Avaliação do serviço dos restaurantes durante a pandemia de COVID-19

#### 4.2.3 Questionário para Proprietários de Restaurantes e Afins – 10 respostas

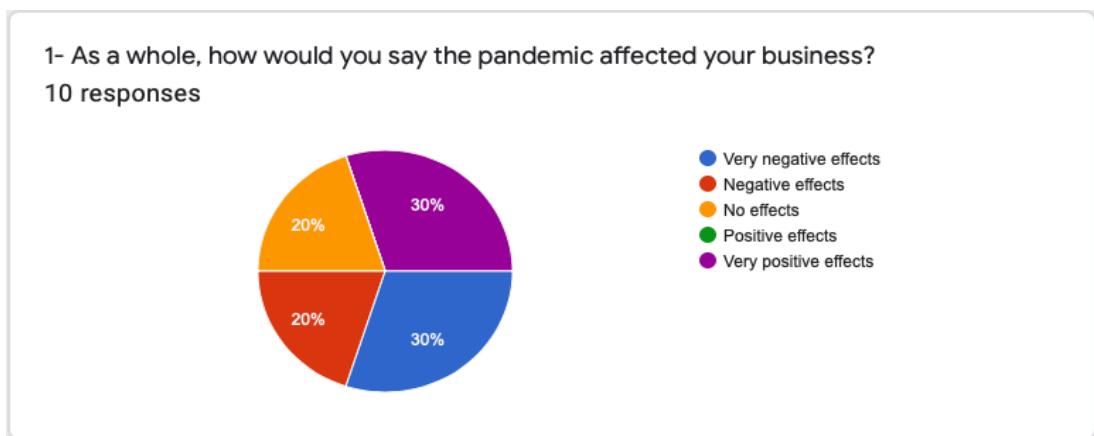


Figura 4.34 – Questionário para Proprietários, questão 1:  
Visão geral sobre os efeitos da pandemia de COVID-19 nos negócios

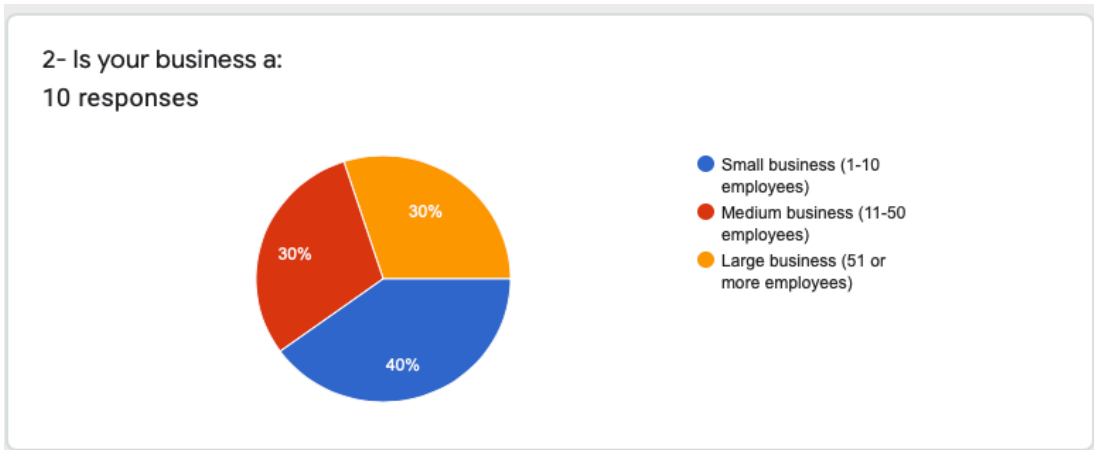


Figura 4.35 – Questionário para Proprietários, questão 2:  
Tamanho dos empreendimentos

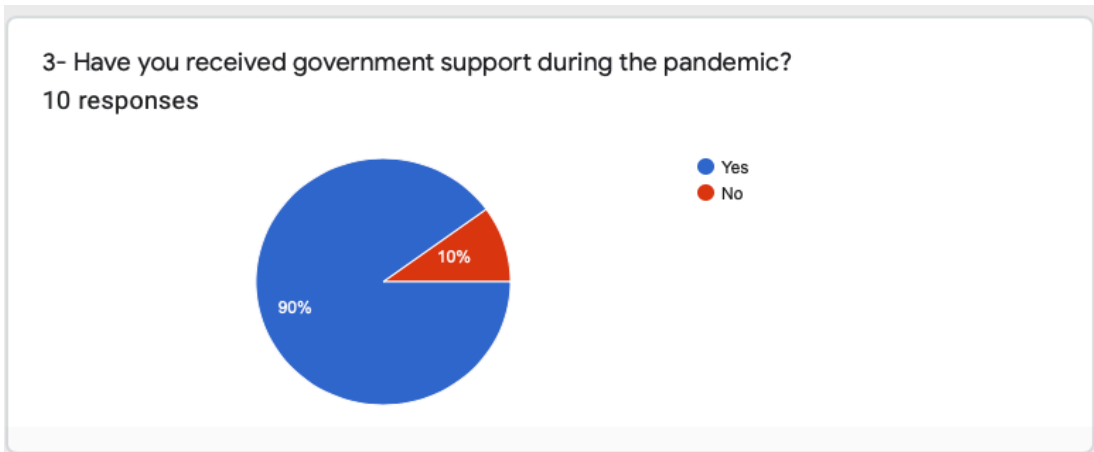


Figura 4.36 – Questionário para Proprietários, questão 3:  
Recebimento de ajuda governamental durante a pandemia de COVID-19

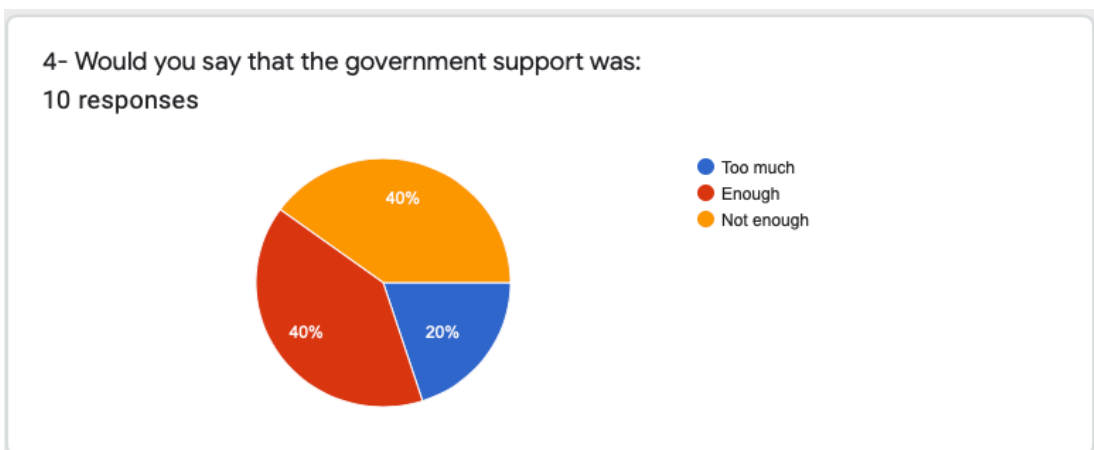


Figura 4.37 – Questionário para Proprietários, questão 4:  
Avaliação da suficiência da ajuda governamental

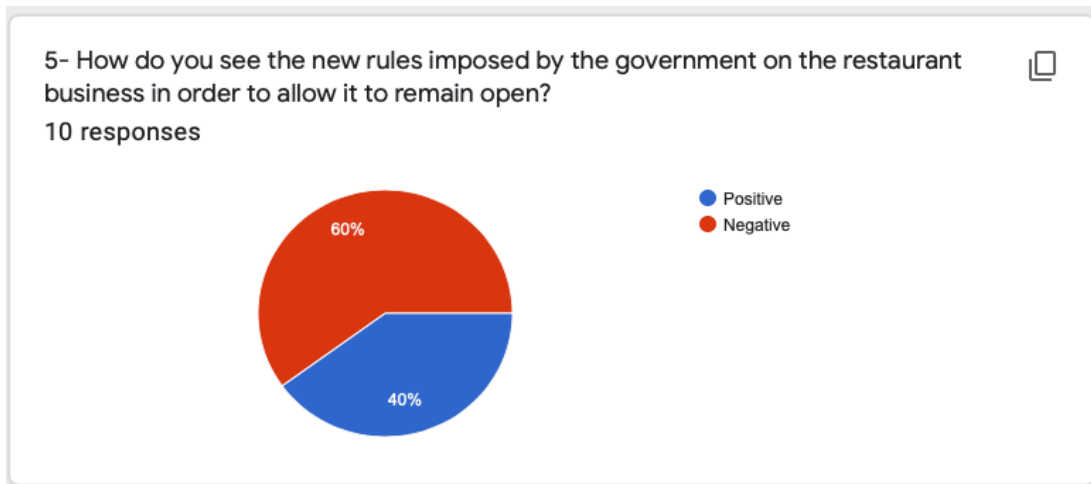


Figura 4.38 – Questionário para Proprietários, questão 5:  
Avaliação das regras impostas pelo governo para manter abertos os restaurantes

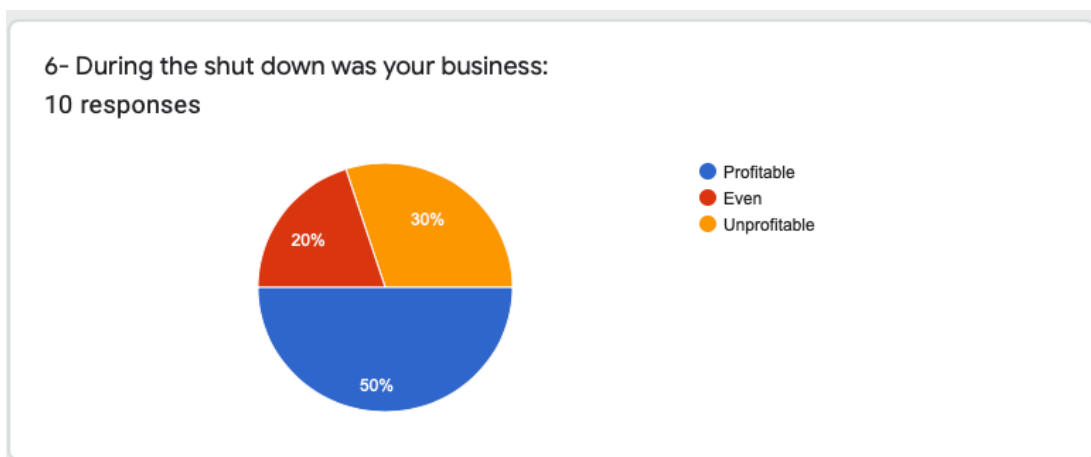


Figura 4.39 – Questionário para Proprietários, questão 6:  
Rentabilidade dos restaurantes durante o confinamento imposto pela pandemia de COVID-19

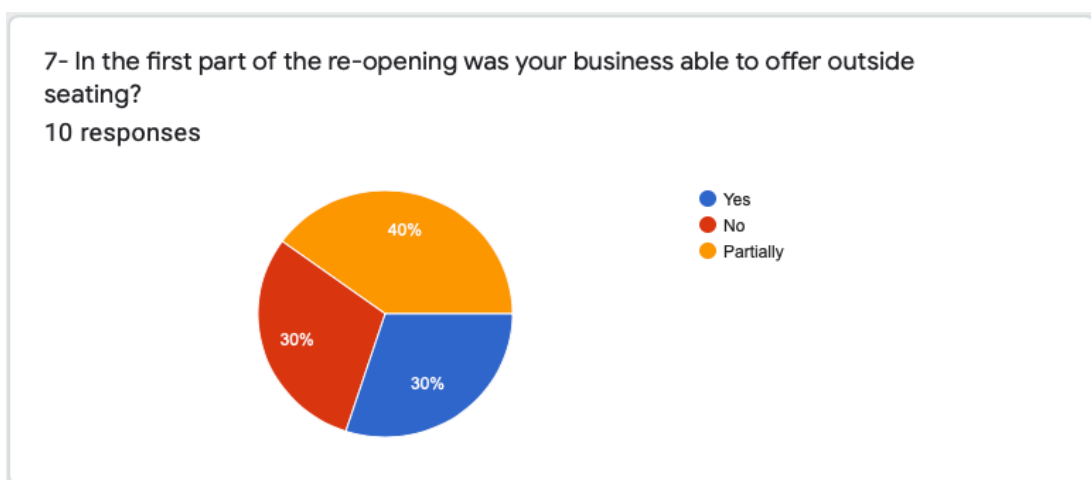


Figura 4.40 – Questionário para Proprietários, questão 7:  
Oferecimento de acomodações ao ar livre no início da reabertura dos restaurantes

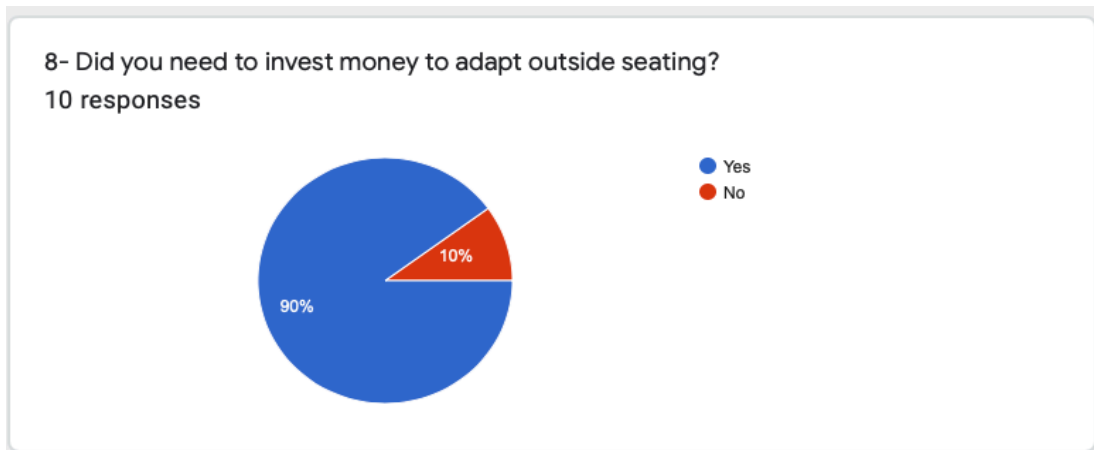


Figura 4.41 – Questionário para Proprietários, questão 8:  
Necessidade de investimento financeiro para adaptação de acomodações ao ar livre

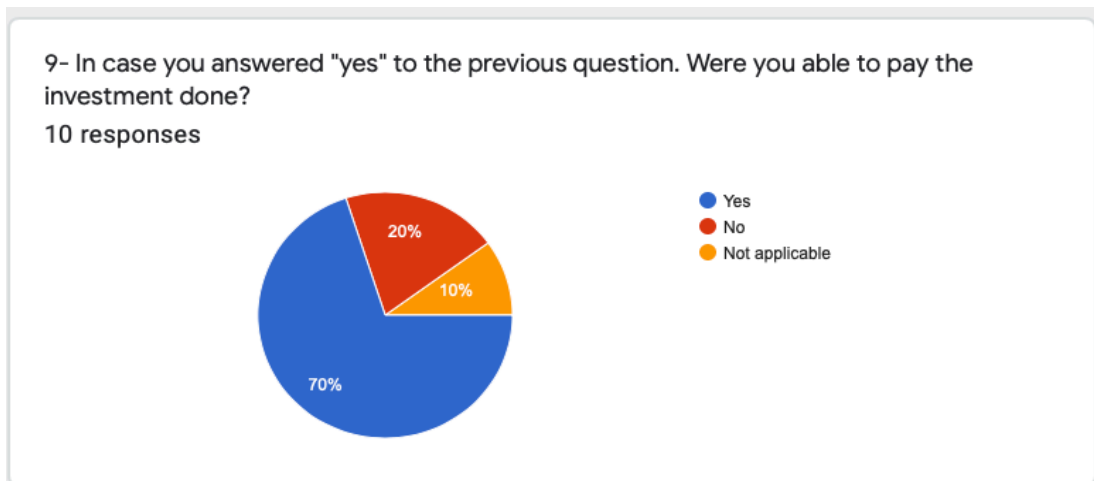


Figura 4.42 – Questionário para Proprietários, questão 9:  
Havendo investimento financeiro para adaptação de acomodações ao ar livre, capacidade de quitá-los

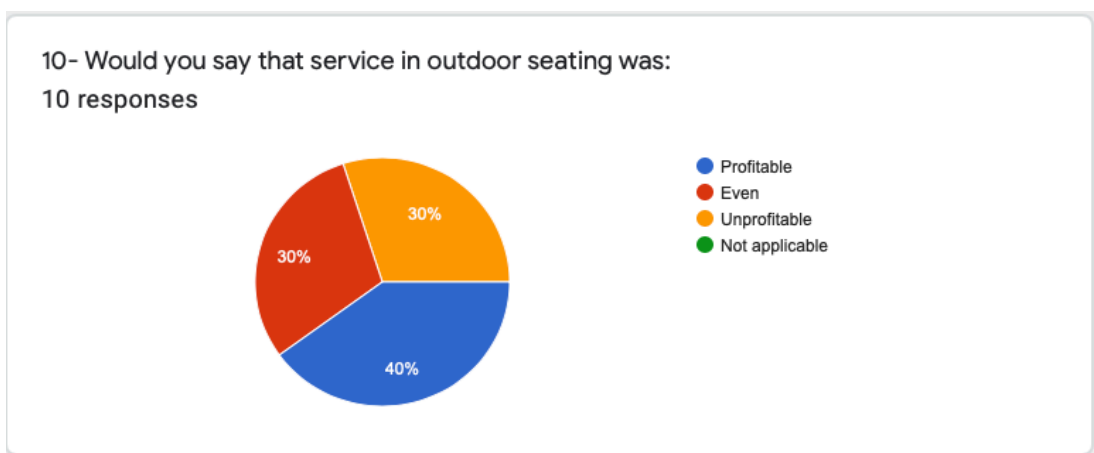


Figura 4.43 – Questionário para Proprietários, questão 10:  
Rentabilidade das acomodações ao ar livre

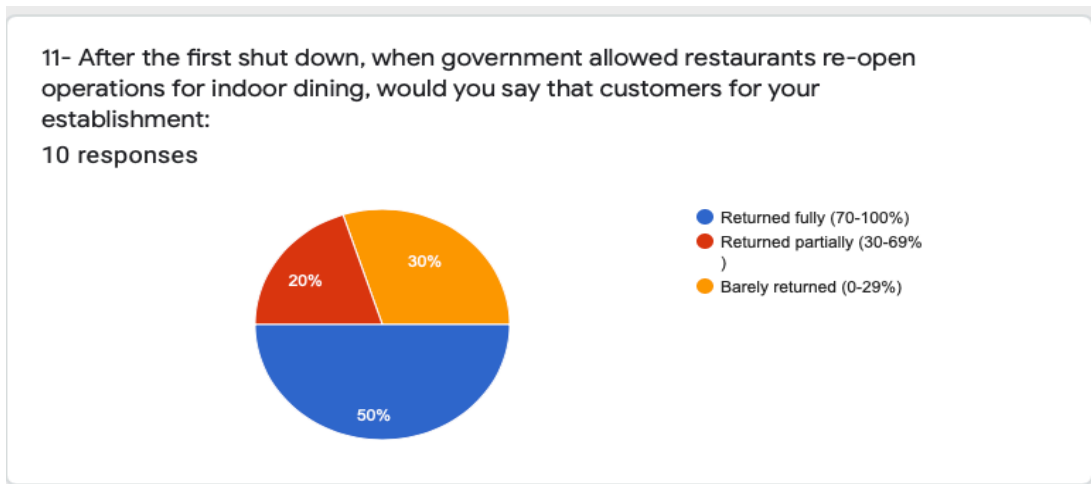


Figura 4.44 – Questionário para Proprietários, questão 11:  
Retorno da clientela após o confinamento, na reabertura dos restaurantes para serviço ao ar livre

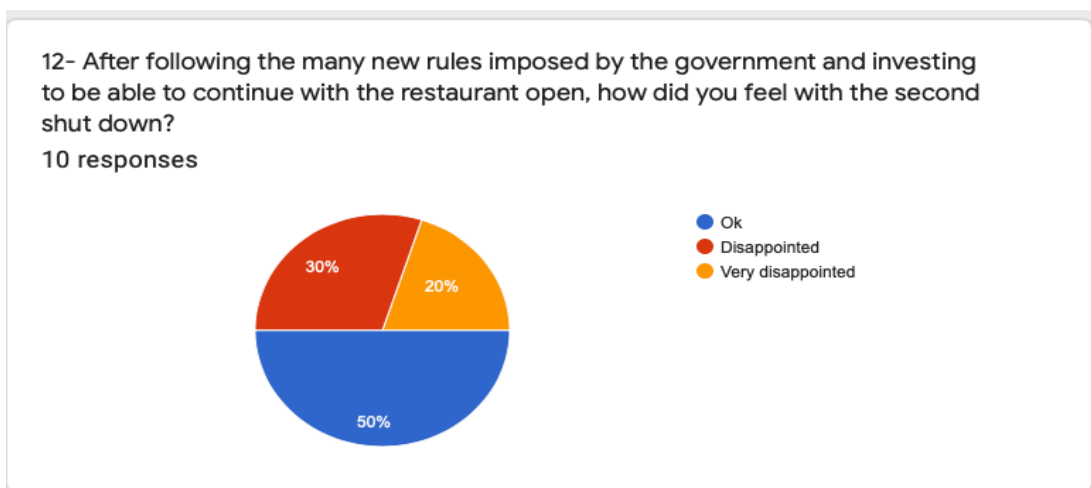


Figura 4.45 – Questionário para Proprietários, questão 12:  
Sentimento despertado pelo segundo confinamento, depois da obediência às regras e do investimento na reabertura com serviço ao ar livre

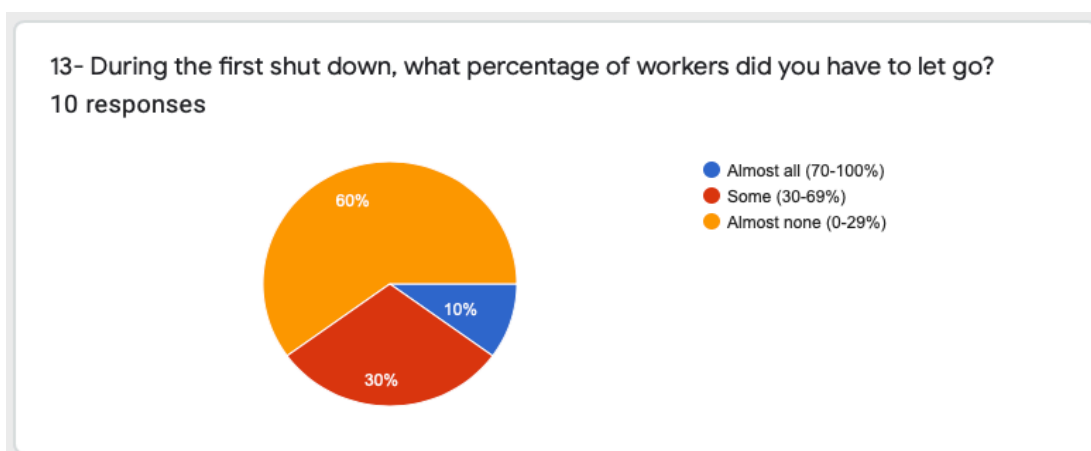


Figura 4.46 – Questionário para Proprietários, questão 13:  
Porcentagem de funcionários demitidos durante o primeiro confinamento

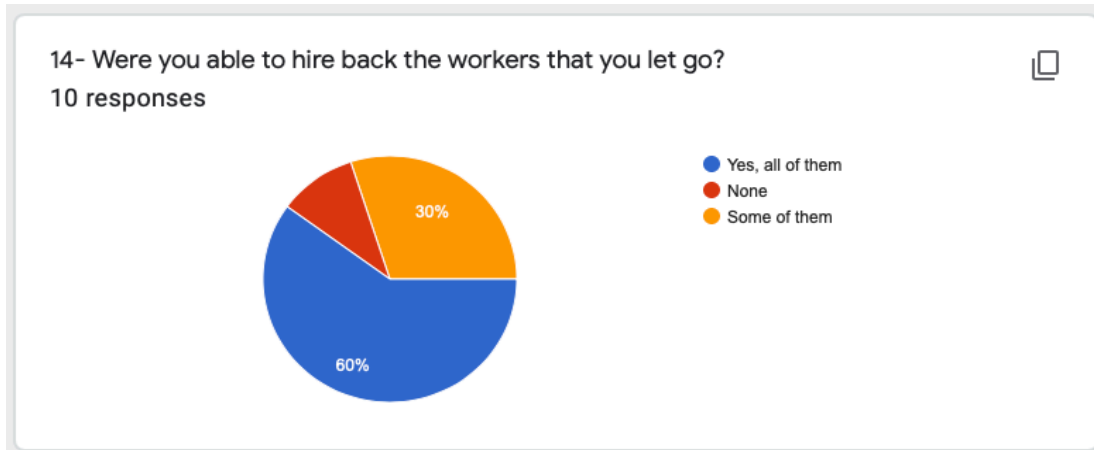


Figura 4.47 – Questionário para Proprietários, questão 14:  
Condições para readmissão dos funcionários demitidos durante o primeiro confinamento

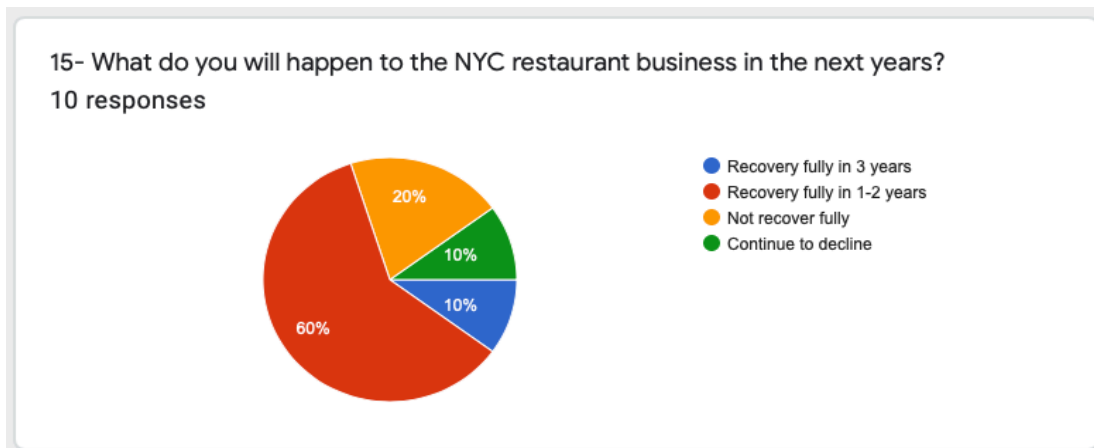


Figura 4.48 – Questionário para Proprietários, questão 15:  
Expectativas quanto ao futuro dos restaurantes novaiorquinos nos próximos anos.

## DISCUSSÃO – ANÁLISE DOS RESULTADOS

Antes de passarmos à análise dos dados obtidos na pesquisa que embasa esta dissertação, faz-se necessário explicitar que, naturalmente, os dados de questionário de proporções tão modestas não nos possibilitam, de início, generalizá-los, mormente em se tratando de uma megalópole como Nova York. Contudo, esses dados nos forneceram pistas que, aliadas à observação atenta, à comparação com dados referidos pelos noticiários e pelos comentaristas de Economia, possibilitam concluir que, com cautela, podemos relacioná-los aos fatos e acontecimentos ligados ao ramo de hospedagem e alimentação, especialmente restaurantes, bares e assemelhados em geral naquela cidade.

Esses dados já sofreram alterações consideráveis, visto que novas medidas governamentais foram tomadas, assim como, após a reabertura, a imigração e os visitantes à cidade fizeram com que o comércio recebesse clientes estrangeiros que aqueceram o mercado consumidor, além de tantas outras variantes que mudaram completamente o cenário atual da economia e do comércio nos estabelecimentos de hospitalidade.

### 5.1 Situação do Trabalho

Durante o primeiro confinamento imposto pela pandemia de COVID-19, em muitos setores de trabalho, não houve interrupção ou diminuição das atividades. Pelo contrário, em alguns ramos (saúde, mídias, transporte de haveres e valores, negócios via Internet e outros) houve crescimento até mesmo exponencial de demanda, chegando a haver carência de profissionais qualificados.

No entanto, o setor de hospedagem e alimentação foi, como já afirmamos, dos primeiros a serem afetados, e muito seriamente. Contudo, a natural capacidade de adaptação do ser humano às intempéries e adversidades fez com que a grande maioria dos restaurantes, nesses primeiros momentos de confinamento, se dedicasse a outras formas de atendi-

mento: por uma pequena porta mantida aberta, os clientes tinham acesso à compra de alimentos embalados para viagem, e podiam levá-los para degustar em casa, com a família, o que os americanos chamam *take away*, em Portugal chamamos *para levar* e, no Brasil, *para viagem*, *take away* ou *take out*.

Outra forma de atendimento, que teve grande crescimento, foi a compra de comida pronta por telefone ou pela internet e a entrega em casa através de entregadores, geralmente de moto ou de bicicleta. Os americanos, como os brasileiros, chamam a isso *delivery*.

Acreditamos que essas razões, ou seja, essas outras formas de atendimento, permitiram a manutenção do trabalho a menos de 27% dos funcionários participantes desta pesquisa, ou seja, 15 pessoas. Os que perderam o emprego estão concentrados no primeiro mês de confinamento (39 pessoas, ou seja, 69,6% desse grupo). Considerando que alguns deles podem ter parado de trabalhar por adoecimento (cerca de 34% dos funcionários abarcados por nossa pesquisa adoeceu, ou seja, 19 pessoas), os dados ainda são bastante preocupantes.

Do grupo de funcionários que continuou trabalhando ou que voltou a trabalhar durante a pandemia, cerca da metade permaneceu no mesmo emprego (19 pessoas) e o mesmo número mudou de emprego. O grupo que foi demitido girou em torno de 30% (18 pessoas). Consideramos, mas não podemos afirmar, que é possível que tenham passado de produtores a entregadores, uma vez que o número destes aumentou exponencialmente durante a pandemia – o que não é pertinente no universo de nossa pesquisa.

Em relação aos clientes, o número de pessoas que perdeu o emprego também foi considerável (44, ou quase 50%). Continuaram trabalhando 45 pessoas (também quase 50%), sendo 20 na situação anterior (22,5%), 16 em novo emprego (18%) e 9 (4,6%) em trabalho em casa, o *home office*, não se podendo precisar se este ocorreu numa das duas situações anteriores ou por conta própria.

O grupo de empresários que demitiu poucos ou nenhum dos funcionários foi grande, 6 deles (60%); 3 deles (30%) demitiram alguns funcionários e apenas 1 (10%) demitiu todos ou quase todos. As mesmas porcentagens se referem às readmissões após a reabertura total dos restaurantes: 6 (60%) readmitiram todos, 3 (30%) alguns deles e apenas 1 (10%) não readmitiu ninguém. Os empreendimentos variavam de tamanho, sendo 4 deles (40%) pequenos, tendo no máximo 10 funcionários, 3 (30%) médios, comportando entre 10 e 50 funcionários, e 3 (30%) grandes, com mais de 50 funcionários. Contudo, não estabelecemos relacionamento específico entre o tamanho dos estabelecimentos e o número de funcionários demitidos, por não ser esse o objeto de nossa pesquisa.

Se compararmos estes dados com os obtidos a respeito dos funcionários, podemos novamente concluir que grande parte dos que deixaram de trabalhar no início da pandemia ou o fez por ter sido contaminado, ou por necessidade de o empresário equilibrar suas finanças, obtendo esses funcionários nova colocação em seguida.

## 5.2 Diminuição da Demanda e da Carga Horária

A situação da carga horária semanal dos funcionários durante a pandemia de COVID-19 variou bastante. Foi reduzida para 29 deles, quase a metade (cerca de 48%); manteve-se a mesma apenas para 6 pessoas (aproximadamente 14%); e variou para 21 pessoas, (cerca de 37%). Essa redução foi drástica na maioria dos casos em que ela ocorreu chegando a mais de 50% da carga horária de 16 funcionários (28,6%). Para os demais 16 funcionários (quase 30%) que tiveram redução de carga horária, esta variou entre 10 e 50%, o que fez com que os trabalhadores que conseguissem outra colocação mantivessem mais de um emprego simultaneamente.

Já os clientes ou consumidores que comiam fora de casa antes da pandemia de COVID-19 eram a quase totalidade dos entrevistados (86, ou mais de 97%), variando essas incursões de 1 a 2 vezes na semana (52, cerca de 58%) e 3 a 4 vezes (28, ou mais de 30%) a 5 a 6 vezes (6, ou quase 6%). Ou seja, índices bastante relevantes, pois apenas 3 entrevistados (menos de 3%) não o faziam.

Grande parte dos clientes (40 pessoas, ou quase 45%) gastava entre 10 e 20% de seus rendimentos para comer fora. Gastavam menos de 10% 22 pessoas, ou seja, quase 25%. Número ainda expressivo é o dos que gastavam de 20 a 30 %, também 22 pessoas (quase 25%). Esses números, somados, demonstram a pujança e a relevância do setor de alimentação em Nova York. Alguns poucos consumidores (5, ou menos de 6%) chegavam a gastar mais de 30% de seu salário em restaurantes.

Em menor número, mas ainda bastante relevantes, são os clientes que pediam comida em domicílio antes da pandemia: 69 pessoas (77,5%), variando entre 1 a 2 vezes na semana (41 pessoas ou mais de 46%), 3 a 4 vezes (23 clientes, ou mais de 25%) e 5 a 7 vezes (5 clientes, menos de 6%). Nunca pediam comida em casa 20 clientes, ou pouco mais de 22%.

Durante o confinamento imposto pela pandemia de COVID-19, esses números se alteraram. O número de pessoas que pediam comida em casa entre 1 e 2 vezes na semana caiu para menos de dois terços: 42 clientes (cerca de 47%). Passaram a nunca pedir comida 31 pessoas (quase 35%); os clientes que pediam comida entre 3 e 4 vezes na semana passaram a 13, e, de 5 a 7 vezes, 3 pessoas, perfazendo ambos 18%. Ou seja, tanto o número de pessoas que pediam comida em domicílio diminuiu, como também o número de vezes em que isso ocorria na semana. Interessante observar que, a par dessa diminuição, houve crescimento dos serviços de entrega solicitados pela internet, havendo grande aumento das compras online em geral, inclusive de mercado, mercearia, hortifrutigranjeiros...

Por outro lado, dentre os entrevistados que cozinhavam em casa durante o isolamento motivado pela pandemia de COVID-19, mais da metade (50 pessoas, ou mais de 56%) o

fazia antes e uma minoria nunca o fez, nem antes, nem durante a pandemia: 2 pessoas, ou pouco mais de 2%. Relevante para justificar as reduções apontadas no parágrafo anterior é o número de pessoas que não cozinhava em casa e passou a fazê-lo: 37, ou mais de 41%. Essa mudança pode ter, a nosso ver, duas explicações que ultrapassam a pandemia em si: o fato de que, nas últimas décadas, os homens comuns passaram a se interessar mais pela culinária e pela gastronomia, que deixaram de ser, como preconceituosamente eram consideradas, nos anos anteriores, “coisas de mulher”; e, depois, porque muitos restaurantes, mercearias, lojas de *delicatessen* passaram a oferecer aos iniciantes pratos semielaborados, em forma de kits, com instruções que possibilitavam serem concluídos em casa. Além disso, várias redes de TV aberta e fechada aumentaram a produção de programas de culinária e gastronomia, inclusive *reality shows*; centenas de *sites* passaram a oferecer o mesmo, ou simplesmente vídeos de ensinamento de receitas. Isso entusiasmou muitas pessoas.

Esses cozinheiros, iniciantes ou veteranos, passaram a cozinhar em casa com frequência: o maior grupo (38 pessoas, quase 43%) o fazia entre 3 e 4 vezes na semana; outro grande grupo (36 pessoas, ou seja, mais de 40%) cozinhava de 5 a 7 vezes por semana. Apenas 10 pessoas (pouco mais de 11%) o fazia com menor frequência, 1 ou 2 vezes por semana.

O significativo aumento de pessoas que cozinhavam em casa, estreitamente ligado à diminuição dos que compravam comida fora, alinha-se perfeitamente à diminuição da carga horária dos funcionários de restaurantes, pela diminuição da demanda, e, certamente, constituiu razão para as demissões no setor, que variaram de intensidade, mas aconteceram em praticamente em toda a Cidade de Nova York.

Durante o primeiro confinamento, boa parte dos empresários participantes da pesquisa (6 deles, exatamente 60%) conseguiu demitir quase nenhum ou poucos funcionários (0 a 29% deles). Outros 3, ou seja, 30%, demitiram alguns (de 30 a 69% deles). A minoria que precisou demitir todos ou quase todos os funcionários (70 a 100% deles) foi de apenas 1 empresário, ou seja, 10%. A mesma proporção se repetiu na readmissão dos funcionários demitidos durante o primeiro confinamento.

### **5.3 Situação dos Salários / Rendimentos**

Durante a pandemia de COVID-19, o salário da maioria dos funcionários de restaurantes e afins (45 funcionários, ou seja, mais de 80% deles) foi reduzido, mantendo-se com os salários intocados apenas 11 funcionários (menos de 20%). Essas reduções, quando ocorreram, chegaram, na maioria dos casos (15 pessoas, quase 27%) a mais de 50% do salário. Reduções de 20 a 30% nos salários atingiram 11 funcionários (quase 20%); os 16 demais funcionários (mais de 28%) tiveram reduções variando entre 10 e 20% (3 deles), 30 a 40% (9 deles) e 40 a 50% (4 deles). Apenas 14 deles (25%) moravam sozinhos; a maioria (27, quase 49%) mo-

rava com mais uma pessoa; 11 (quase 20%) com mais duas, e 4 (mais de 7%) com mais três. Entre os que residiam com a família, a maior parte (18, ou seja, mais de 32%) era o principal provedor do lar, em contraposição a 10 (quase 18% do total) que não o eram.

Depreende-se daí que houve perda do poder aquisitivo de vários trabalhadores. Assim sendo, para a esmagadora maioria dos funcionários prejudicados, essa diminuição consistente significou dificuldade de manter a si próprio e à sua família.

Em relação aos clientes, a situação dos rendimentos durante a pandemia de COVID-19, foi de perda para a maioria deles (59, ou seja, mais de 60%). Para 23 clientes (quase 26%) os rendimentos permaneceram os mesmos e apenas em poucos casos (7, ou menos de 8%) houve aumento. Essa perda foi, em sua maioria (31 clientes, ou quase 35%), da ordem de 50% ou mais dos rendimentos. Quase 20% tiveram perdas de 20 a 30% (6 clientes) ou de 30 a 40% (11 clientes). A minoria (8 clientes, ou 9%) teve perdas de apenas 10 a 20%.

Talvez essas perdas de rendimentos justifiquem o fato de alguns clientes terem cogitado mudar de Nova York durante a pandemia de COVID-19. Pouco menos da metade deles (40 clientes, ou quase 45% do total) o fizeram, contra 49 (mais de 55%) que não pensaram em abandonar a megalópole. Contudo, 28 desses clientes (pouco mais de 30%) mudaram de moradia durante a pandemia, dos quais a maior parte (20 pessoas, ou mais de 22%) o fez procurando menor preço ou melhor aluguel, enquanto um pequeno grupo (9 pessoas, ou 10%) se mudou por outras razões

Após a reabertura dos restaurantes, apenas pequena parte da clientela (29 clientes, ou seja, pouco mais de 32%) retornou à rotina anterior de frequência a estes, contra 60 clientes (quase 68%) que não o fizeram. Talvez isso se deva à diminuição dos rendimentos, uma vez que a maioria deles (50 clientes, ou seja, mais de 56%) declarou sensação de segurança ao frequentar restaurantes reabertos após a pandemia, contra apenas 39 (quase 44%) que não apontaram essa segurança. A falta de segurança sentida pode estar relacionada, por exemplo, com a insegurança quanto à eficácia das medidas tomadas para conter a contaminação em ambientes frequentados por elevado número de pessoas.

Os empresários não foram unânimes ao avaliar os efeitos da pandemia de COVID-19 sobre seus negócios. Metade deles apontou efeitos muito negativos (3, ou 30%) ou apenas negativos (2, ou 20%). Inexistência de efeitos foi apontada por 2 proprietários (20%) e efeitos muito positivos foram declarados por 3 (30%) deles. Isso talvez tenha ocorrido porque metade dos empresários (5 deles) declarou ter tido aumento nos lucros e retorno pleno da clientela após o primeiro confinamento, quando o governo autorizou a reabertura dos restaurantes para serviço ao ar livre, enquanto 2 deles (20%) apontaram estabilidade nos lucros e retorno parcial de clientela e 3 (30%) declararam queda nos lucros e baixo retorno da clientela.

Percebe-se, desses dados, que os mais prejudicados em seus rendimentos foram os funcionários, seguidos pelos clientes. Mas não podemos declarar que os menos prejudicados

tenham sido os empresários do setor, porque o pequeno número de participantes não possibilita uma análise mais detalhada ou alguma generalização; para esta, seria necessário um número muito maior de empresários participantes.

Pelo menos uns mil estabelecimentos de hospitalidade fecharam por completo desde março de 2020 em razão da queda na economia causada pela pandemia. Devido à dificuldade em se rastrear precisamente o número de estabelecimentos fechados no momento, especialistas afirmam que esse número pode ser ainda maior, mas sua exatidão levará anos para ser calculada de forma mais precisa (The NY State on Pause Executive Orders).

## 5.4 Situação das Gorjetas

Vale ressaltar que, nos Estados Unidos como um todo, as gorjetas são calculadas em valores percentuais altos, que podem variar de 15% a 22% e chegar a percentuais bem maiores. Deste modo, os salários dos funcionários do setor de hospedagem e alimentação são relativamente baixos, suficientes para pouco mais do que as contribuições previdenciárias, impostos e seguros, sendo a maioria dos rendimentos proveniente das gorjetas, hábito praticamente institucionalizado naquele país. Daí a razão da relevância do tema, objeto de várias questões da pesquisa que embasa esta dissertação. Um funcionário que trabalhe no sistema de gorjetas pode alcançar rendimentos anuais de mais de US\$ 100.000 (cem mil dólares); vale lembrar que mais de 60% dessa renda é isenta de impostos, já que gorjetas recebidas em espécie são isentas destes.

Dentre os funcionários que participaram da pesquisa, 33 (quase 59%) assinalaram depender de gorjetas para compor seus rendimentos, contra 23 (41%) que indicaram o contrário. Dentre os primeiros, 27 (mais de 48% do total) declararam redução nas gorjetas recebidas, em sua maior parte (14 funcionários, 25% do total) reduções de mais de 50%. Os 13 demais (quase 23%) acusaram redução variando de 10 a 40%. Lembramos que, no caso de serem esses trabalhadores os principais provedores do lar, essas reduções podem ter efeitos seríssimos sobre toda a família.

Vários clientes (40, ou quase 45% deles) confirmaram essas reduções, declarando ter havido diminuição das porcentagens utilizadas para cálculo das gorjetas durante a pandemia de COVID-19, embora a maioria avalie os serviços prestados como excelentes ou bons, como veremos adiante. No entanto, a maioria dos clientes (49 deles, ou mais de 55%) declararam ter mantido as porcentagens utilizadas para cálculo das gorjetas nos patamares anteriores à pandemia.

## 5.5 Recebimento de Ajuda Governamental ou Outras

Receberam ajuda do Governo ou de organizações filantrópicas durante a pandemia de COVID-19 31 funcionários, ou seja, mais de 55% do total, contra 25 (quase 45%) que nada receberam. Grande parte desses 45% que não receberam ajuda governamental no primeiro instante eram trabalhadores que estavam em situação irregular de trabalho, ou seja, sem permissão legal de trabalho nos EUA.

No entanto, a maior parte dos beneficiados (19, ou quase 40%) consideraram essa ajuda insuficiente, contra 11 (quase 20%), para os quais ela foi suficiente. A maior parte desses trabalhadores (34, ou 63%) gostaria de receber auxílio-aluguel; outros (20, ou 37%) prefeririam auxílio-desemprego, mas não houve demonstração de interesse por tickets-alimentação. Acreditamos que, pelo fato de haver muita ajuda de instituições não filantrópicas e até mesmo do governo, oferecendo quatro refeições diárias em diversos pontos estratégicos da cidade, principalmente em Manhattan, os profissionais não sentiram necessidade da ajuda de tickets-alimentação. Além disso, muitos deles fazem suas refeições no local de trabalho e, em alguns casos, levam sobras para casa.

Na opinião de grande parte dos funcionários (34, ou 63%), o auxílio que o Governo tem oferecido aos restaurantes para possibilitar a continuidade de bons serviços tem sido insuficiente; 15 deles (quase 28%) não têm certeza sobre o assunto e apenas expressiva minoria (5 pessoas, pouco mais de 9%) considerou esse auxílio suficiente. Não temos meios de avaliar se essas respostas sofreram interferência de posicionamento político, não sendo este o objetivo da pesquisa, mas não é impossível que isso tenha acontecido, uma vez que os dois governos que se revezaram durante a pandemia, de posições antagônicas, muito divergiram no enfoque dado a esta.

A mesma questão, respondida pelos empresários, teve surpreendentes 2 deles (20%) considerando que a ajuda governamental foi mais que suficiente. Os restantes a consideraram suficiente (4, ou 40%) ou insuficiente (também 4, ou 40%).

A avaliação, pelos mesmos empresários, das novas regras impostas pelo governo aos empreendimentos de restaurantes para mantê-los abertos foi positiva para 4 deles (40%) e negativa para a maioria, ou seja, 6 (60%).

Novamente não foi possível estabelecer se houve, ou não, motivações de cunho político nessas respostas.

## 5.6 Adaptações dos Restaurantes – Acomodações ao Ar Livre

No início da reabertura dos restaurantes da cidade de Nova York após o confinamento social determinado como recurso para diminuir a transmissão da COVID-19, o atendimento à clientela ficou restrito às acomodações ao ar livre, em áreas internas ou em mesas dispostas nas calçadas.

Dos empresários participantes de nossa pesquisa, 3 (30%) declararam que seu empreendimento estava preparado para oferecer acomodações ao ar livre; o mesmo número informou o contrário; e 4 (40%) se declararam parcialmente preparados para tal serviço.

A quase totalidade (9, ou seja, 90%) apontou a necessidade de investimento financeiro para adaptação de acomodações ao ar livre, e 7 deles (70%) declararam ter conseguido quitar esses investimentos. A rentabilidade das acomodações ao ar livre se mostrou positiva para 4 empresários (40%) e negativa para 3 deles (30%). Para os restantes 3 (30%), o serviço ao ar livre não propiciou alteração de lucratividade.

O retorno da clientela após o confinamento, na reabertura dos restaurantes para serviço ao ar livre, se mostrou pleno para a metade dos empresários participantes a pesquisa, parcial para 2 deles (20%) e quase nulo para 3 (30%). Metade deles também se sentiu confortável no segundo confinamento, mesmo após seguir as muitas novas regras impostas pelo governo e investir na capacitação para continuar com seu restaurante aberto. O restante do grupo se dividiu entre desapontado (3, ou 30%) e muito desapontado (2, ou 20%).

Fato percebido por este Autor após a realização da pesquisa é que os mesmos proprietários que antes não se consideravam satisfeitos com os investimentos recebidos para oferecer serviço ao ar livre ficaram mais satisfeitos com a decisão do governador de deixar as instalações permanecerem como definitivas na cidade até segunda ordem, o que obviamente aumenta a capacidade de atendimento do estabelecimento e, consecutivamente, a longo prazo, possibilita ao estabelecimento maior geração renda.

## 5.7 Avaliação Geral e Expectativas

Pelas respostas obtidas nos três grupos participantes da pesquisa, pudemos observar que, como já pontuamos, os funcionários não foram unânimes ao avaliar a atuação do governo no auxílio a eles oferecido, mostrando-se desejosos de outros tipos de ajuda, mormente em relação ao aluguel, setor para o qual o governo estabeleceu normas nunca antes vistas pelos moradores da Cidade de Nova York, protegendo os inquilinos de despejo por falta de pagamento ou por qualquer situação de discriminação ou abuso por parte do locador. Em

meados de agosto de 2021, o governo criou auxílio-moradia para pessoas que não conseguiram pagar suas contas de aluguel, enviando pagamentos diretamente aos locatários.

Mais da metade dos clientes (50 deles, ou mais de 56%) apontou sensação de segurança ao frequentar restaurantes reabertos após a pandemia de COVID-19, o que ocorre com apenas 39 deles (quase 44%). Parece-nos que os ainda inseguros constituem um grupo bastante numeroso, o que poderá dificultar a recuperação do setor. Essa insegurança teve diversos motivos, como a incerteza de que as regras impostas fossem eficientes para evitar contaminação; o fato de alguns estabelecimentos não respeitarem a capacidade máxima de 50% e o distanciamento social; o ainda alto número de pessoas hospitalizadas; o fato de as fronteiras continuarem fechadas, impossibilitando que turistas entrassem no país, limitando desta forma a consumidores locais. Apesar dessa insegurança, os clientes satisfeitos com o serviço dos restaurantes durante a pandemia de COVID-19 constituem fração relevante, apontando esses serviços como excelentes (17 clientes, quase 20%) ou bons (45 clientes, mais de 50%). Foram esses serviços considerados regulares por 22 clientes (menos de 25%) e ruins por 5 (menos de 6%).

Em relação às expectativas dos empresários quanto ao futuro dos restaurantes no maior quinquênio nos próximos anos, pequena parcela (1, ou 10%) crê que a recuperação total do setor só ocorrerá em 3 anos: parcela idêntica considera que nem esse tempo será suficiente, e os restaurantes continuarão em declínio.

Outros proprietários (2, ou 20%) acreditam em recuperação apenas parcial do setor e, otimistas, 6 deles (60%) aguardam recuperação total em 1 ano ou 2.

Pudemos observar que, nos três segmentos da população investigados, houve até ao momento, de modo geral, mais perdas do que ganhos, embora estes tenham ocorrido esporadicamente. Podemos considerar que essas perdas não aconteceram de maneira uniforme nos três segmentos, mas o número pequeno de empresários participantes pode ter limitado uma análise mais profunda, já que um índice muito elevado de estabelecimentos fechados nos indica que esse grupo também sofreu durante a pandemia.

Uma atuação governamental se faz necessária, tanto em socorro ao grupo de funcionários como em relação aos empresários, não só no sentido de oferecer apoio financeiro, mas também no estabelecimento de normas legais que protejam essas duas categorias, mas também atinjam a sociedade como um todo, propiciando o fortalecimento de todos os grupos envolvidos no setor de hospedagem e alimentação a fim de que este volte à pujança pré-pandemia.

Nesse sentido, o governo da Cidade de Nova York criou regras bem restritas quanto ao serviço aos clientes, exigindo o uso de máscara em todo o tempo de serviço dos funcionários, assim como a obrigatoriedade da vacinação ou teste diário até o momento da vacinação, funcionamento da área interna com apenas 50% da sua capacidade respeitando o dis-

tanciamento social, clientes eram obrigados a permitir a checagem de temperatura corporal, assim como mostrar a carteira de vacinação para poder ser servido e fazer sua refeição dentro do restaurante; caso contrário, só teria permissão de receber serviço de mesa na área externa, ao ar livre. Se essas regras não fossem seguidas e o estabelecimento fosse autuado, além de este pagar multa de valor exuberante, sofreria o risco de perder sua licença de funcionamento. As regras estabelecidas no estado de Nova York foram as mais severas implementadas em comparação às dos outros estados do país, isto porque a metrópole, por seu protagonismo nas mais diversas áreas, serve de exemplo não só para os Estados Unidos, mas também para todo o mundo (Feuer; Higgins-Dunn, 2020).

A ajuda governamental também criou alguns problemas aos empresários do ramo, quando estes tentaram retornar ao mercado com equipes profissionais completas e não conseguiram contratar profissionais. Estes preferiram ficar em casa recebendo auxílio governamental a retornar ao trabalho nos estabelecimentos do setor. Visualizando uma nova crise por falta de mão-de-obra, o governo decretou o fim do auxílio ao desemprego devido à pandemia, levando esses profissionais a retornarem ao mercado de trabalho.

## CONCLUSÕES GERAIS

Este estudo procurou mostrar o impacto da COVID-19 na indústria de restaurantes em Nova York, com base nas experiências dos moradores da cidade. Mostrou como o novo coronavírus impactou a vida de cada uma das fontes entrevistadas, assim como a Cidade de Nova York como um todo. A pergunta-problema que guiou o trabalho buscou estabelecer que informações trazidas por este trabalho sobre o impacto do COVID-19 em Nova York na indústria de restaurantes podem ser utilizadas em um possível plano para minimizar estes impactos em eventual futura crise.

Nossa pesquisa foi realizada através de questionários aplicados em funcionários, clientes e proprietários de restaurantes e assemelhados, buscando trazer dados suficientes para melhor entender o impacto da pandemia na indústria gastronômica em Nova York, criando possíveis soluções na minimização dos impactos na vida da sociedade. Veiculada em uma plataforma digital, privilegiando o anonimato, contou com os seguintes elementos: questionários, com as fontes, apresentação de dados em forma de Tabelas e de gráficos, análise dos resultados.

Uma análise atenta demonstrou que Funcionários, Clientes e Empresários do setor de restaurantes, mesmo os não diretamente afetados pela doença, sentiram efeitos da pandemia de COVID-19. Nos hábitos de vida diária, nos hábitos de vida social e nos hábitos alimentares, modificações, algumas profundas, permeiam os grupos e constituem para muitos indicativos de que estamos vivendo um “novo normal”, “nada será como antes”.

Se, contudo, abandonarmos por instantes os dados obtidos na pesquisa que embasa esta dissertação e nos detivermos nas pesquisas “oficiais”, feitas por órgãos e organizações sérios, responsáveis, conceituados dos Estados Unidos, aqui apresentadas no capítulo referente à pesquisa bibliográfica, veremos que a pesquisa que realizamos não está muito longe do que atestam os dados oficiais. Ambas apontaram:

- Fechamento de grande número de estabelecimentos comerciais, inclusive restaurantes – tema desta dissertação.

- Diminuição da demanda, redução de carga horária e desemprego.
- Medidas governamentais de grande impacto, mas ainda assim insuficientes para manter o padrão de vida de todos os americanos.
- Esforços da população como um todo no sentido do retorno ao *status quo*, que, contudo, não se sabe se acontecerá plenamente ou não.

Esta pesquisa apontou que muitos dos clientes demonstraram certa resistência a retornar a realizar suas refeições em restaurantes, mas presenciei pessoalmente o fato de que, no segundo momento da reabertura dos estabelecimentos de hospitalidade, esse quadro mudou imensamente. Ainda com o país fechado para turistas, o que acarretava grande perda de consumidores, o restaurante que eu gerencio estava com o calendário de eventos completamente cheio, demonstrando, portanto, que o medo havia se reduzido e os moradores da cidade de Nova York estavam retornando à sua rotina. Claro que isto também foi possível porque os clientes retornaram aos seus empregos em tempo integral, de forma presencial, e todos aqueles que haviam sofrido redução salarial estavam voltando a gozar de sua renda semanal em níveis equiparáveis aos da era anterior à pandemia.

Há algumas semanas, foi descoberta na África do Sul uma nova variante do SARS-CoV-2, denominada Ômicron. Alguns estudiosos, entre os quais o futuro ministro da Saúde da Alemanha, o epidemiologista Karl Lauterbach, afirmam que essa nova variante da COVID-19 pode indicar que o fim da pandemia está próximo. A falta de casos graves e mortes associadas a ela podem ser vistas como um "presente de Natal antecipado". Para Lauterbach, as novas mutações encontradas na cepa do coronavírus são comuns na maioria dos vírus respiratórios e mostram que o vírus está otimizado em infectar as pessoas, mas não em matar. Com isso, o fim da pandemia poderia estar mais próximo. (Terra.com, 2021)

Também o epidemiologista Anthony Fauci, principal conselheiro do Presidente Joe Biden, dos Estados Unidos da América, vê como positivos os primeiros sinais da não gravidade da nova variante do coronavírus e classificou os primeiros sinais dessa não gravidade como “um tanto encorajadores”. Afirmou: “Não se pode dizer que (a variante) apresente um alto grau de gravidade”, mesmo sendo ainda cedo para se tirar conclusões definitivas (O Globo, 2021).

Não há relatos de que a Ômicron tenha provocado em muitos casos a forma grave da COVID-19, nem elevado número de mortes, mas sim, na maioria das vezes, apenas sintomas leves, sem necessidade de internação hospitalar. Em sua grande maioria, os casos que requerem hospitalização são de pacientes não vacinados ou não completamente vacinados. Em compensação, o contágio é muito mais rápido e muito mais intenso do que o das variantes anteriormente descobertas.

As 50 mutações encontradas na Ômicron, cuja maioria é na proteína Spike, assustaram a Organização Mundial da Saúde (OMS) — que a classificou como variante de preocu-

pação, o nível mais alto de alerta — e diversos países restringiram voos vindos do sul do continente africano (O Globo, 2021).

Ainda não há estudos suficientes que comprovem se a Ômicron resiste ou não aos anticorpos produzidos pelas vacinas. No entanto, há pacientes vacinados que contraíram Covid-19 causada pela nova variante. Evidências preliminares sugerem que pode haver risco aumentado de reinfecção com a Ômicron, ou seja, pessoas que já tiveram Covid-19 podem ser reinfecadas mais facilmente com a nova cepa) em comparação com outras variantes. Porém, por enquanto, as informações são limitadas (O Globo, 2021).

Nos Estados Unidos da América, muitos rumores e veículos de comunicação têm propagado que o governo estuda a possibilidade de fechar suas fronteiras novamente, na tentativa de evitar outro surto de contaminação entre a população. A indústria de hospitalidade está muito apreensiva devido a esses rumores, pois muitos estabelecimentos não suportarão fechar suas portas novamente ou receber um número reduzido de clientes, já que os turistas não podem visitar o país.

De qualquer forma, essas especulações, as primeiras de caráter positivo em relação à COVID-19, podem ser uma brecha, uma fresta na camada de pessimismo e desânimo que cobre a população mundial.

Assim sendo, esperamos que esta dissertação forneça subsídios para um pensar conjunto, que possibilite aos funcionários do setor de hospitalidade, mormente os de restaurantes, voltar aos antigos patamares de ocupação e rendimentos; aos clientes, o retorno ao prazer de uma boa mesa fora de casa para degustar sabores e ingredientes diferentes dos que têm em casa; e aos empresários, retomar o crescimento, contratar novas pessoas, a ampliar a quantidade e a qualidade de serviços, que os imigrantes possam continuar gerando renda para ajudar suas famílias e que a indústria possa novamente aquecer a economia da cidade. Enfim, que a população da Cidade de Nova York – não só a de Nova York, mas as de todas as cidades de todo o mundo – reencontre sua antiga vida, retome seu caminho e volte a ser otimista, esperançosa e feliz.



## BIBLIOGRAFIA

Al-Khannaq, M. N.; Ng, K. T.; Oong, X. Y.; Pang, Y. K.; Takebe, Y.; Chook, J. B.; Hanafi, N. S.; Kamarulzaman, A. & Tee, K. K. (2016). Molecular Epidemiology and Evolutionary Histories of Human Coronavirus OC43 and HKU1 Among Patients with Upper Respiratory Tract Infections in Kuala Lumpur, Malaysia. *Virology Journal*, 13. Disponível em: <<https://doi.org/10.1186/s12985-016-0488-4>>. Acesso em: 20 jun. 2021.

Andrade, P. *O Melhor Guia de Nova York*. São Paulo: Paralela, 2019.

Báez-Santos, Y. M.; Barraza, S. J.; Wilson, M. W.; Agius, M. P.; Mielech, A. M.; Davis, N. M.; Baker, S. C.; Larsen, S. D. & Mesecar, A. D. (2014). X-Ray Structural and Biological Evaluation of a Series of Potent and Highly Selective Inhibitors of Human Coronavirus Papain-like Proteases. *Journal of Medicinal Chemistry* 57, 2.393-2.412. Disponível em: <<https://doi.org/10.1021/jm401712t>>. Acesso em: 20 jun. 2021.

Bárcena, M.; Oostergetel, G. T.; Bartelink, W.; Faas, F. G. A.; Verkleij, A.; Rottier, P. J. M.; Koster, A. J. & Bosch, B. J. (2009). Cryo-Electron Tomography of Mouse Hepatitis Virus: Insights into the Structure of the Coronavirion. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 106. Disponível em: <<https://doi.org/10.1073/pnas.0805270106>>. Acesso em: 20 jun. 2021.

Becker, J. & Dourmashkin, C. (2015). *Food + Workforce: Connecting Growth and Good Jobs for NYC's Emerging Specialty Food Manufacturing Sector*. Brooklyn: Evergreen North Brooklyn Business Exchange and Pratt Center for Community Development, April. Disponível em: <[https://prattcenter.net/uploads/500005/1596491643793/positioning\\_nyc\\_food\\_sector\\_for\\_growth\\_4062015.pdf](https://prattcenter.net/uploads/500005/1596491643793/positioning_nyc_food_sector_for_growth_4062015.pdf)>. Acesso em: 07 nov. 2021.

Belden, E. P. (1849). *New York, Past, Present and Future: Comprising a History of the City of New York, a Description of its Present Condition and an Estimate of its Future Increase*. New York: G. P. Putnam. Disponível em: <<https://books.google.com/books?id=Jv-nXd8W8b0C&printsec=titlepage#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 25 nov. 2021.

Berry, D. *Entrevista*. New York Times, Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2020/03/26/health/coronavirus-nyc-spread.html>>. Acesso em: 26 mar. 2020.

Blau, D. M. & Holmes, K. V. (2001). Human coronavirus HCoV-229E enters susceptible cells via the endocytic pathway. *Advances in Experimental Medicine and Biology* 494, 193-198. Disponível em: <[https://doi.org/10.1007/978-1-4615-1325-4\\_31](https://doi.org/10.1007/978-1-4615-1325-4_31)>. Acesso em: 10 nov. 2021.

Brasil. Ministério da Saúde (2020). Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/>> Acesso em: 14 maio 2020.

Brasil. Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz (2021). O Que É uma Pandemia? *Bio-Manguinhos*. Disponível em: <<https://www.bio.fiocruz.br/index.php/br/noticias/1763-o-que-e-uma-pandemia>>. Acesso em: 26 nov. 2021.

British Broadcasting Corporation – BBC. (2020). Coronavirus: New York Has More Cases Than Any Country. *BBC News*. Disponível em: <<https://www.bbc.com/news/world-us-canada-52239261>>. Acesso em: 05 jul. 2021.

Bureau of Labor Statistics (2020). *About the Leisure and Hospitality Supersector*. Disponível em: <<https://www.bls.gov/IAG/TGS/iag70.htm>>. Acesso em: 11 nov. 2021

Burns, R. (2003). *The Center of the World*. Disponível em: <The Center of the World – New York: A Documentary Film (Transcript)> . Acesso em: 1 nov. 2021.

Center for Disease Control and Prevention (2020). *COVID-19 Outbreak – New York City, Febr. 29–June 1, 2020*. Disponível em: <<https://www.cdc.gov/mmwr/volumes/69/wr/mm6946a2.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2021.

Center For Disease Control and Prevention (2020). *Daily Updates of Totals by Week and State: Provisional Death Counts for Coronavirus Disease (COVID-19)*. Disponível em: <<https://www.cdc.gov/nchs/nvss/vsrr/covid19/index.htm>>. Acesso em: 03 jun. 2021

Chen, Y.; Liu, Q. & Guo, D. (2020). Emerging Coronaviruses: Genome Structure, Replication, and Pathogenesis. *Journal of Medical Virology* 92, 418-423. Disponível em: <<https://doi.org/10.1002/jmv.25681>>. Acesso em: 05 jun. 2021.

Chowell, G. *Entrevista*. New York Times. 09 jul.2020. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2020/03/31/health/coronavirus-asymptomatic-transmission.html>>. Acesso em: 07 jun. 2021.

Chu, V. C.; McElroy, L. J.; Ferguson, A. D.; Bauman, B. E. & Whittaker, G. R. (2006). Avian Infectious Bronchitis Virus Enters Cells Via the Endocytic Pathway. *Advances in Experimental Medicine and Biology* 581, 309-312. Disponível em: <[https://doi.org/10.1007/978-0-387-33012-9\\_54](https://doi.org/10.1007/978-0-387-33012-9_54)>. Acesso em: 03 maio 2021.

Clube do Português (2020). Lockdown: o que é isso? Disponível em: <<https://clubedoportugues.com.br/tag/lockdown/>>. Acesso em: 29 nov.2021.

Coronavirus pandemic. *The New York Times*, 27 nov. 2021. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/interactive/2021/us/new-york-covid-cases.html>>. Acesso em: 02 nov. 2021.

*Covid-19 versus Restaurant Industry*, 8 dez. 2020. Disponível em: <<https://storymaps.arcgis.com/stories/1a4160080299492b887a05cf0e10767a>>. Acesso em: 08 dez. 2021.

Cui, J.; Li, F. & Shi, Z. L. (2019). Origin and Evolution of Pathogenic Coronaviruses. *Nature Reviews Microbiology* 17, 181-192. Disponível em: <<https://doi.org/10.1038/s41579-018-0118-9>>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Danner, C., Stieb, M., Hart, B. & Raymond, A. (2020). Coronavirus in New York: Latest Updates. *Intelligencer: New York Magazine*. Disponível em: <<https://nymag.com/intelligencer/article/new-york-coronavirus-cases-updates.html>>. Acesso em: 14 maio 2020.

De Haan, C. A. M. & Rottier, P. J. (2005). Molecular Interactions in the Assembly of Coronaviruses. *Advances in Virus Research* 64, 165-230. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0065-3527\(05\)64006-7](https://doi.org/10.1016/S0065-3527(05)64006-7)>. Acesso em: 10 out. 2021.

De Haan, C. A. M.; de Wit, M.; Kuo, L.; Montalto-Morrison, C.; Haagmans, B. L.; Weiss, S. R.; Masters, P. S. & Rottier, P. J. M. (2003). The Glycosylation Status of the Murine Hepatitis Coronavirus M Protein Affects the Interferogenic Capacity of the Virus in Vitro and Its Ability to Replicate in the Liver but Not the Brain. *Virology* 312, 395-406. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0042-6822\(03\)00235-6](https://doi.org/10.1016/S0042-6822(03)00235-6)>. Acesso em: 22 set. 2021.

*Demographia*. Disponível em: <New York Urbanized Area: Population & Density from 1800 (Provisional)> . Acesso em: 8 jul. 2021.

*Dicio: Dicionário Online de Português*. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br>>. Acesso em: 29 nov. 2021.

Dinapoli, T. P. & Jain, R. (2020). *The Restaurant Industry in New York City: Tracking the Recovery*. Office of the New York State Comptroller. September. Disponível em: <<https://www.osc.state.ny.us/files/reports/osdc/pdf/nyc-restaurant-industry-final.pdf>>. Acesso em: 06 ago. 2021.

Dixon, V. (2020). By the Numbers: COVID-19's Devastating Effect on the Restaurant Industry. From Canceled Dinner Plans to Delivery App Downloads, App Data Reveal How COVID-19 Has Brutalized Restaurants. *Eater.com*, March 24. Disponível em: <<https://www.eater.com/2020/3/24/21184301/restaurant-industry-data-impact-covid-19-coronavirus>>. Acesso em: 06 ago. 2021.

Eifart, P.; Ludwig, K.; Bottcher, C.; de Haan, C. A. M.; Rottier, P. J.; Korte, T. & Herrmann, A. (2007). Role of Endocytosis and Low pH in Murine Hepatitis Virus Strain A59 Cell Entry. *Journal of Virology* 81, 10.758-10.768. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/jvi.00725-07>>. Acesso em: 21 ago. 2021.

Entenda a diferença entre epidemia, pandemia, endemia e surto. *Revista Galileu*. 12 mar. 2020. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/noticia/2020/03>>. Acesso em: 25 nov. 2021.

Instituto Butantan. *Entenda o que é uma pandemia e as diferenças entre surto, epidemia e endemia*. São Paulo, 5 jul. 2021. Disponível em: <<https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/entenda-o-que-e-uma-pandemia-e-as-diferencas-entre-surto-epidemia-e-endemia>>. Acesso em: 28 nov. 2021.

Euchner, C. (2016). *Making It Here: The Future of Manufacturing in New York City*. New York: Center for an Urban Future, July. Disponível em: <[https://nycfuture.org/pdf/Making\\_It\\_Here\\_July\\_2016.pdf](https://nycfuture.org/pdf/Making_It_Here_July_2016.pdf)>. Acesso em: 07 nov. 2021.

Ferreira, A. de B. H. (Org.). *Novo Aurélio Século XXI: O Dicionário da Língua Portuguesa*. 3. Ed. Rev. e Ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

Fertig, B. (2021). New York City Council Puts New Limits on Food Delivery Apps. *The Gothamist*, 29 July. Disponível em: <<https://gothamist.com/food/new-york-city-council-puts-new-limits-food-delivery-apps>>. Acesso em: 07 nov. 2021.

Feuer, W. & Higgins-Dunn, N. (2020). Cuomo Orders Most New Yorkers to Stay Inside — ‘We’re All Under Quarantine Now’. *C NBC*. Disponível em: <<https://www.cnn.com/2020/03/20/new-york-gov-cuomo-orders-100percent-of-non-essential-businesses-to-work-from-home.html>>. Acesso em: 18 jun 2021.

Fortney, L.; Ong, B.; Adams, E. & Warrker, T. (2021). What New York’s Restaurant Community Has Learned from the First Year of the Pandemic. *Eater New York*, 16 April. Disponível em: <<https://ny.eater.com/2021/4/16/22309937/nyc-restaurant-industry-covid-19-impact-one-year-later>>. Acesso em: 07 nov. 2021.

Freytas-Tamura, K. de (2020). Food Delivery Apps Are Booming. Their Workers Are Often Struggling. *New York Times*, 30 November. Disponível em: <[www.nytimes.com/2020/11/30/nyregion/bike-delivery-workers-covid-pandemic.html](https://www.nytimes.com/2020/11/30/nyregion/bike-delivery-workers-covid-pandemic.html)>. Acesso em: 07 nov. 2021.

García, O. S. S. (2021). *Forecast: Industry Revenue of ‘FULL-SERVICE Restaurants’ in New York 2012–2024*. Disponível em: <<https://www.statista.com/forecasts/1206752/full-service-restaurants-revenue-in-new-york>>. Acesso em: 30 nov. 2021.

G1. Globo.com (2020). Como Taiwan, Singapura e Hong Kong conseguiram controlar o coronavírus sem medidas drásticas. *Bem-Estar*. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/03/14/como-taiwan-singapura-e-hong-kong-conseguiram-controlar-o-coronavirus-sem-medidas-drasticas.ghtml>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

Goldsmith, C. S.; Tatti, K. M.; Ksiazek, T. G.; Rollin, P. E.; Comer, J. A.; Lee, W. W.; Rota, P. A.; Bankamp, B.; Bellini, W. J. & Zaki, S. R. (2004). Ultrastructural Characterization of SARS

Coronavirus. *Emerging Infectious Diseases* 10, 320-326. Disponível em: <<https://doi.org/10.3201/eid1002.030913>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

Gonzalez-Reiche, Ana S.; Hernandez, Matthew M.; Sullivan, Mitchell J.; Alshammary, Hala; Ciferri, Brianne; De Ajay, Obla; Fabre, Shelcie; Kleiner, Giulio; Polanco, Jose; Khan, Zenab; Albuquerque, Bremy; Van De Guchte, Adriana; Dutta, Jayeeta; Francoeur, Nancy; Melo, Betsaida Salom; Oussenko, Irina; Deikus, Gintaras; Soto, Juan; Sridhar, Shwetha Hara; Wang, Ying-Chih; Twyman, Kathryn; Kasarskis, Andrew; Altman, Deena R.; Smith, Melissa; Sebra, Robert; Aberg, Judith; Krammer, Florian; García-Sastre, Adolfo; Patel, Marta Lukszagopi; Paniz-Mondolfi, Alberto; Gitman, Melissa; Sordillo, Emilia Mia; Simon, Viviana & Van Bakel, Harm (2020). Introductions and Early Spread of SARS-CoV-2 in the New York City Area. *Science* 369, 297-301. Disponível em: <<https://www.science.org/doi/10.1126/science.abc1917>>. Acesso em: 11 abril 2021.

Gosert, R.; Kanjanahaluethai, A.; Egger, D.; Bienz, K. & Baker, S. C. (2002). RNA Replication of Mouse Hepatitis Virus Takes Place at Double-Membrane Vesicles. *Journal of Virology* 76, 3.697-3.708. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/jvi.76.8.3697-3708.2002>>. Acesso em: 20 abril 2021.

Governor Cuomo Issues Guidance on Essential Services Under The 'New York State on PAUSE' Executive Order. *Reimagine, Rebuild and Renew New York*. Disponível em: <<https://www.governor.ny.gov/news/governor-cuomo-issues-guidance-essential-services-under-new-york-state-pause-executive-order>>. Acesso em: 03 maio 2021.

Graham, R. L. & Baric, R. S. (2010). Recombination, Reservoirs, and the Modular Spike: Mechanisms of Coronavirus Cross-Species Transmission. *Journal of Virology* 84, 3.134-3.146. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/JVI.01394-09>>. Acesso em: 22 maio 2021.

Hilgenfeld, R. (2014). From SARS to MERS: Crystallographic Studies on Coronaviral Proteases Enable Antiviral Drug Design. *The FEBS Journal*. Federation of European Biochemical Societies, 281, 4.085-4.096. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/febs.12936>>. Acesso em: 07 jul. 2021.

Holshue, M. L., MPH; DeBolt, C., MPH; Lindquist, S., MD; Lofy, K. H., MD; Wiesman, J., Dr. PH; Bruce, H., MPH; Spitters, C., MD; Ericson, K., PA-C.; Wilkerson, S., MN; Tural, A., MD; Diaz, G, MD; Cohn, A, MD; Fox, LA., MD; Patel, A., Pharm.D.; Gerber, S. I., MD; Kim, L., MD; Tong, S., Ph.D.; Lu, X., MS; Lindstrom, S., Ph.D.; Pallansch, M. A., Ph.D.; Weldon, W. C., Ph.D.; Biggs, H. M., MD; Uyeki, T. M., MD & Pillai, S. K., MD (2020). First Case of 2019 Novel Coronavirus in the United States. *New England Journal of Medicine* 382, p. 929-936. Disponível em: <<https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMoa2001191>>. Acesso em: 15 jul. 2021.

Homberger, E. (2005). *The Historical Atlas of New York City: The City Transformed*. 2. Ed. New York: Henry Holt and Company, p. 68-69.

Hoteliga (2020). *How Hotel Restaurants Have Adapted and Remained Successful During COVID-19*. November 13, 2020. Disponível em: <<http://www.hoteliga.com/en/blog/how-hotel->

restaurants-have-adapted-and-remained-successful-during-COVID-19>. Acesso em: 13 nov. 2021.

Kabadayi, S.; O'Connor, G. & Tuzovic, S. (2020). Viewpoint: The Impact of Coronavirus on Service Ecosystems as Service Mega-Disruptions. *Journal of Services Marketing* 34 (6), 809-817. Disponível em: <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSM-03-2020-0090/full/html>>. Acesso em: 15 nov. 2021.

Keane, S. C. & Giedroc, D. P. (2013). Solution Structure of Mouse Hepatitis Virus (MHV) nsp3a and Determinants of the Interaction with MHV Nucleocapsid (N) Protein. *Journal of Virology* 87, 3.502-3.515. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/JVI.03112-12>>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Klein, R. J. & Schoenborn, C. A. (2001). Age Adjustment Using the 2000 Projected U.S. Population. *Healthy People 2020 Statistical Notes*, no. 20. Hyattsville, MD: US Department of Health and Human Services, CDC, National Center for Health Statistics; 2001. Acesso em: 23 nov. 2021.

Kolata, G. (2020). What Made New York So Hospitable for Coronavirus? *New York Times*, 26 março 2020. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2020/03/26/health/coronavirus-nyc-spread.html>> Acesso em: 13 maio 2020.

Kuckertz, A.; Brändle, L.; Gaudig, A.; Hinderer, S.; Reyes, C. A. M.; Prochotta, A.; Steinbrink, K. M. & Berger, E. S. C. (2020). Startups in Times of Crisis: A Rapid Response to the COVID-19 Pandemic. *Journal of Business Venturing Insights* 13, 169. Disponível em: <[https://econpapers.repec.org/article/eeejjobuve/v\\_3a13\\_3ay\\_3a2020\\_3ai\\_3ac\\_3as2352673420300251.htm](https://econpapers.repec.org/article/eeejjobuve/v_3a13_3ay_3a2020_3ai_3ac_3as2352673420300251.htm)>. Acesso em: 08 nov. 2021.

Kuo, L. & Masters, P. S. (2002). Genetic Evidence for A Structural Interaction Between the Carboxy Termini of the Membrane and Nucleocapsid Proteins of Mouse Hepatitis Virus. *Journal of Virology* 76, 4.987-4.999. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/jvi.76.10.4987-4999.2002>>. Acesso em: 17 jul. 2021.

Lagrange, K. (2016). The Complete History of the Cronut. *CN Traveler*, 9 May. Disponível em: <[www.cntraveler.com/stories/2016-05-09/the-complete-history-of-the-cronut](http://www.cntraveler.com/stories/2016-05-09/the-complete-history-of-the-cronut)>. Acesso em: 07 nov. 2021.

Lankevich, G. L. (1998). *American Metropolis: A History of New York City*. New York: New York University Press.

Lau, S. K.; Lee, P.; Tsang, A. K.; Yip, C. C.; Tse, H.; Lee, R. A.; So, L. Y.; Lau, Y. L.; Chan, K. H.; Woo, P. C. & Yuen, K. Y. (2011). Molecular Epidemiology of Human Coronavirus OC43 Reveals Evolution of Different Genotypes Over Time and Recent Emergence of a Novel Genotype Due to Natural Recombination. *Journal of Virology* 85, 11.325- 11.337. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/jvi.05512-11>>. Acesso em: 23 ago. 2021.

Lewicki, D. N. & Gallagher, T. M. (2002). Quaternary Structure of Coronavirus Spikes in Complex with Carcinoembryonic Antigen-Related Cell Adhesion Molecule Cellular Recep-

tors. *Journal of Biological Chemistry* 277, 19.727- 19.734. Disponível em: <<https://doi.org/10.1074/jbc.M201837200>>. Acesso em: 20 ago. 2021.

Liu, X.; Zhang, B.; Jin, Z.; Yang, H. & Rao, Z. (2019). *The Crystal Structure of 2019-nCoV Main Protease in Complex with An Inhibitor N3*. To be published. PDB code 6LU7. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1038/s41586-020-2223-y>>. Acesso em: 22 ago. 2021.

Lu, R.; Zhao, X.; Li, J.; Niu, P.; Yang, B.; Wu, H.; Wang, W.; Song, H.; Huang, B.; Zhu, N.; Bi, Y.; Ma, X.; Zhan, F.; Wang, L.; Hu, T.; Zhou, H.; Hu, Z.; Zhou, W.; Zhao, L.; Chen, J.; Meng, Y.; Wang, J.; Lin, Y.; Yuan, J.; Xie, Z.; Ma, J.; Liu, W.J.; Wang, D.; Xu, W.; Holmes, E. C.; Gao, G. F.; Wu, G.; Chen, W.; Shi, W. & Tan, W. (2020). Genomic Characterization and Epidemiology of 2019 Novel Coronavirus: Implications for Virus Origins and Receptor Binding. *Lancet* 395, 565-574. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30251-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30251-8)>. Acesso em: 10 jul. 2021.

Ludwig, S. (2020). *8 Franchises That Are Thriving During the Pandemic*. Disponível em: <<https://www.uschamber.com/co/start/startup/successful-franchises-during-pandemic>>. Acesso em: 25 nov. 2021.

Mafart, B.; Perret, J. L. (1998) History of the concept of quarantine. *Medecine Tropicale* (Mars) 58 (2 Suppl):14-20.

Martin, M. (2020). Como um vírus mortal abalou economia asiática nos anos 2000. *DW Made for Minds*. Disponível em: <<https://www.dw.com/pt-br/como-um-virus-mortal-abalou-a-economia-asiatica-nos-anos-2000/a-52111716>>. Acesso em: 10 nov. 2021.

Masters, P. S. (2006). The Molecular Biology of Coronaviruses. *Advances in Virus Research* 66, 193-292. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0065-3527\(06\)66005-3](https://doi.org/10.1016/S0065-3527(06)66005-3)>. Acesso em: 15 maio 2021.

Mayer, K.; Nellessen, C.; Hahn-Ast, C.; Schumacher, M.; Pietzonka, S.; Eis-Hubinger, A. M.; Drosten, C.; Brossart, P. & Wolf, D. (2016). Fatal Outcome of Human Coronavirus NL63 Infection Despite Successful Viral Elimination By IFN-Alpha in A Patient with Newly Diagnosed ALL. *European Journal of Haematology* 97, 208-210. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/ejh.12744>>. Acesso em: 02 jun. 2021.

Menachery, V. D.; Yount, B. L. Jr.; Sims, A. C.; Debbink, K.; Agnihothram, S. S.; Gralinski, L. E.; Graham, R. L.; Scobey, T.; Plante, J. A.; Royal, S. R.; Swanstrom, J.; Sheahan, T. P.; Pickles, R. J.; Corti, D.; Randell, S. H.; Lanzavecchia, A.; Marasco, W. A.; Baric, R. S. (2016). SARS-like WIV1-CoV Poised for Human Emergence. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 113, 3.048-3.053. Disponível em: <<https://doi.org/10.1073/pnas.1517719113>>. Acesso em: 17 jun. 2021.

Molecular Operating Environment – MOE (2019). *Chemical Computing Group ULC*. Disponível em: <<https://www.chemcomp.com/Products.htm>>. Acesso em: 27 maio. 2021.

Monajjemi, M.; Shahriari, S. & Mollaamin, F. (2020). Evaluation of Coronavirus Families & Covid-19 Proteins: Molecular Modeling Study. *Biointerface Research in Applied Chemistry* 10,

6.039-6.057. Disponível em: <<https://doi.org/10.33263/BRIAC105.60396057>>. Acesso em: 03 jun. 2021.

Morfopoulou, S.; Brown, J.; Davies, E.; Anderson, G.; Virasami, A.; Qasim, W.; Chong, W.; Hubank, M.; Plagnol, V.; Desforges, M.; Jacques, T.; Talbot, P. & Breuer, J. (2016) Human Coronavirus OC43 Associated with Fatal Encephalitis. *New England Journal of Medicine* 375, 497-498. Disponível em: <<https://doi.org/10.1056/NEJMc1509458>>. Acesso em: 05 jun. 2021.

Morison, S. Eliot (1971). *The European Discovery of America: The Northern Voyages*, p. 490.

National Restaurant Association (2020). *100,000 Restaurants Closed Six Months into Pandemic*. Disponível em: <<https://restaurant.org/news/pressroom/press-releases/100000-restaurants-closed-six-months-into-pandemic>>. Acesso em: 07 jul. 2021.

National Restaurant Association (2021). *State Statistics*. Disponível em: <<https://restaurant.org/research/state>>. Acesso em: 25 nov. 2021.

*New York City Health* (2020). Disponível em: <<https://www1.nyc.gov/site/doh/covid/covid-19-main.page>>. Acesso em: 30 nov. 2021

New York State Comptroller (2020). *The Restaurant Industry in New York City: Tracking the Recovery, Report 4-2021*, September. Disponível em: <[www.osc.state.ny.us/files/reports/osdc/pdf/nyc-restaurant-industry-final.pdf](http://www.osc.state.ny.us/files/reports/osdc/pdf/nyc-restaurant-industry-final.pdf)>. Acesso em: 07 nov. 2021.

*New York State Restaurant Association* (2020). Disponível em: <[https://www.nysra.org/uploads/1/2/1/3/121352550/letter\\_to\\_gov\\_12.10.2020.pdf](https://www.nysra.org/uploads/1/2/1/3/121352550/letter_to_gov_12.10.2020.pdf)>. Acesso em: 07 nov. 2021.

Ng, M. L.; Tan, S. H.; See, E. E.; Ooi, E. E.; Ling, A. E. (2003). Proliferative Growth of SARS Coronavirus in Vero E6 Cells. *Journal of General Virology* 84, 3.291-3.303. Disponível em: <<https://doi.org/10.1099/vir.0.19505-0>>. Acesso em: 07 nov. 2021.

*NYC Hospitality Alliance*. Disponível em: <<https://www.thencyalliance.org>>. Acesso em: 30 nov. 2021.

NYC The Official Guide. *All in NYC neighborhoods*. Disponível em: < Boroughs and neighborhoods>. Acesso em: 23 out. 2021.

O Globo (2021). *Atentados de 11 de setembro: Tragédia que mudou os rumos do século 21*. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Mundo/noticia/2021/09/atentados-de-11-de-setembro-tragedia-que-mudou-os-rumos-do-seculo-21.html>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

O Globo (2021). *Nova York se torna epicentro mais recente da Covid-19 e concentra 5% dos casos no mundo*. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/nova-york-se-torna-epicentro-mais-recente-da-covid-19-concentra-5-dos-casos-no-mundo-24323353>>. Acesso em: 05 jul. 2021.

O Globo (2021). *Porque a Ômicron Pode Ser um 'Presente de Natal', Segundo Especialistas: Entenda*. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/saude/por-que-omicron-pode-ser-um-presente-de-natal-entenda-25307604>>. Acesso em: 06 dez. 2021.

Occupational Safety and Health Administration – OSHA (2020). *Guidance for Preparing Workplaces for COVID-19*. Disponível em: <<https://www.osha.gov/Publications/OSHA3990.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2021.

Office of the New York State Deputy Comptroller for the City of New York. Disponível em: <[www.osc.state.ny.us](http://www.osc.state.ny.us)>. Acesso em: 30 nov. 2021.

Oong, X. Y.; Ng, K. T.; Takebe, Y.; Ng, L. J.; Chan, K. G.; Chook, J. B.; Kamarulzaman, A.; Tee, K. K. (2017). Identification and Evolutionary Dynamics of Two Novel Human Coronavirus OC43 Genotypes Associated with Acute Respiratory Infections: Phylogenetic, Spatiotemporal and Transmission Network Analyses. *Emerging Microbes & Infections* 6. Disponível em: <<https://doi.org/10.1038/emi.2016.132>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

Organização Mundial da Saúde. *O que é uma pandemia?* Disponível em: <[https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/en/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/en/)> Acesso em: 29 nov. 2021.

Organization for Economic Co-operation and Development – OECD (2020). *Coronavirus (COVID-19): SME Policy Responses*. Disponível em: <[https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=119\\_119680-di6h3qgi4x&title=Covid-19\\_SME\\_Policy\\_Responses](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=119_119680-di6h3qgi4x&title=Covid-19_SME_Policy_Responses)>. Acesso em: 29 nov. 2021.

*Oxford Languages*. Cambridge: Cambridge University Press, 1991. Disponível em: <<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com>>. Acesso em: 22 nov. 2021.

Peersen, O. B. (2017). Picornaviral polymerase structure, function, and fidelity modulation. *Virus Research* 234, 4-20. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.virusres.2017.01.026>>. Acesso em: 22 jul. 2021.

Pesce, N. L. (2020). 55% of Businesses Closed on Yelp Have Shut Down for Good During the Coronavirus Pandemic. *Market Watch*. Disponível em: <<https://www.marketwatch.com/story/41-of-businesses-listed-on-yelp-have-closed-for-good-during-the-pandemic-2020-06-25>>. Acesso em: 13 out. 2021.

Publifolha. *Estados Unidos: Guia Visual*. 9. Ed. Bras. São Paulo: Publifolha – Divisão de Publicações da Empresa Folha da Manhã, 2007.

Publifolha. *Nova York: Guia Visual*. 4. Ed. Bras. São Paulo: Publifolha – Divisão de Publicações da Empresa Folha da Manhã, 2012.

Quealy, K. (2020). The Richest Neighborhoods Emptied Out Most as Coronavirus Hit New York City. *The New York Times*, May 15. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/interactive/2020/05/15/upshot/who-left-new-york-coronavirus.html>>. Acesso em: 17 out. 2021

Raamsman, M.; Locker, J.; Hooge, A.; De Vries, A.; Griffiths, G.; Vennema, H.; Rottier, P. (2000). Characterization of the Coronavirus Mouse Hepatitis Virus Strain A59 Small Membrane Protein E. *Journal of Virology* 74, 2.333- 2.342. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/JVI.74.5.2333-2342.2000>>. Acesso em: 15 out. 2021.

Reguera, J.; Santiago, C.; Mudgal, G.; Ordoño, D.; Enjuanes, L.; Casasnovas, J. M. (2012). Structural Bases of Coronavirus Attachment to Host Aminopeptidase N and Its Inhibition by Neutralizing Antibodies. *PLOS Pathogens* 8, e1002859-e1002859. Disponível em: <<https://doi.org/10.1371/journal.ppat.1002859>>. Acesso em: 02 set. 2021.

Restaurant Law Center (2020). *Official Orders Closing or Restricting Foodservice Establishments in Response to COVID-19*. Disponível em: <<https://restaurant.org/downloads/pdfs/business/covid19-official-orders-closing-or-restricting.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2021.

Roy, A.; Kucukural, A.; Zhang, Y. (2010). I-TASSER: a Unified Platform for Automated Protein Structure and Function Prediction. *Nature Protocols* 5, 725-738. Disponível em: <<https://doi.org/10.1038/nprot.2010.5>>. Acesso em: 17 nov. 2021.

Schrock, G.; Doussard, M.; Wolf-Powers, L.; Marotta, S. & Eisenburger, M. (2019). Appetite for Growth: Challenges to Scale for Food and Beverage Makers in Three US Cities. *Economic Development Quarterly*, v. 33, n. 1, p. 39-50.

Sehdev, P. (2002). The origin of quarantine. *Clinical Infectious Diseases* 35:1.071-2.

Sontag, E. (2020). Where restaurants have reopened across the U.S. *Eater*. Disponível em: <<https://www.eater.com/21264229/where-restaurants-reopened-across-the-u-s>>. Acesso em: 05 set. 2021.

Telessaúde São Paulo. Qual é a diferença entre surto, epidemia, pandemia e endemia? São Paulo: UNIFESP, 9 abr. 21. Disponível em: <<https://www.telessaude.unifesp.br/index.php/dno/redes-sociais/159-qual-e-a-diferenca-entre-surto-epidemia-pandemia-e-endemia>>. Acesso em: 24 nov. 2021.

Terra.com. Ômicron É 'Presente de Natal'? Entenda Polêmica. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/coronavirus/omicron-e-presente-de-natal-entenda-polemica,71e0fa33461e9764f1be7e3ece74b263y2ojcnmn.html>>. Acesso em 30 nov. 2021.

*The City of New York* (2011). Disponível em: <<https://www1.nyc.gov/nyc-resources/welcome-new-nycgov.page>>. Acesso em: 5 de nov. 2021.

*The New York Times*, 05 de dezembro de 2021. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/interactive/2021/us/covid-cases.html>>. Acesso em: 05 dez. 2021.

*Thirteen/WNET New York 2005 Educational Broadcasting Corporation*. Arquivado do original em 5 de janeiro de 2008. Disponível em: <<http://r53-vip-soup.pbskids.org/bigapplehistory/arts/topic15.html>>. Acesso em: 26 nov. 2021.

Thomas, G. & Lachenal, G. (2020). COVID 19: When History Has No Lessons. *Arquivos da Pandemia*. Centro de Ciências Sociais da Universidade de Coimbra – CES. Disponível em: <https://ces.uc.pt/pt/agenda-noticias/arquivos-da-pandemia/17-jun-2020/covid-19-when-history-has-no-lessons>. Acesso em: 30 maio 2021.

Tognotti, E. (2013). Lessons from the history of quarantine, from plague to influenza A. *Emerging Infectious Diseases* 19(2):254-9.

U. S. Small Business Administration; NYS Department of Labor, QCEW 2019; OSC Analysis.

U.S. Census Bureau, American Community Survey (2018) 1-yr file; NYS Department of Labor, QCEW 2019; OSC Analysis.

U.S. Small Business Administration; U.S. Census Bureau County Business Patterns 2018; OSC Analysis.

Wallock, L. (Ed.). *New York, Culture Capital of the World, 1940-1965*. Essays by Dore Ashton et al. National Library of Australia, p. 279-281. Disponível em: <<https://catalogue.nla.gov.au/Record/371497>>. Acesso em: 5 nov. 2021.

Wang, H.; Yang, P.; Liu, K.; Guo, F.; Zhang, Y.; Zhang, G.; Jiang, C. (2018). SARS Coronavirus Entry into Host Cells Through a Novel Clathrin and Caveolae-Independent Endocytic Pathway. *Cell Research* 18, 290-301. Disponível em: <<https://doi.org/10.1038/cr.2008.15>>. Acesso em: 15 nov. 2021.

Weiss, S. R.; Navas-Martin, S. (2005). Coronavirus Pathogenesis and the Emerging Pathogen Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus. *Microbiology and Molecular Biology Reviews* 69, 635-664. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/MMBR.69.4.635-664.2005>>. Acesso em: 17 nov. 2021.

White, E. B. (1949). *Here is New York*. Reedição de 2000. London: Little Bookroom.

Whitehead, Colson (2003). *The Colossus of New York: A City in 13 Parts*. New York: Doubleday.

*Wiktionary*. Disponível em: <<https://pt.wiktionary.org/wiki>>. Acesso em: 25 nov. 2021.

Wilson, E. (2020). NYC's Laid-Off Fine Dining Chefs Find Glimmers of Hope With New Home Businesses. *Eater New York*, 3 June. Disponível em: <<https://ny.eater.com/2020/6/3/21273524/nyc-chef-home-cooking-business-fine-dining-coronavirus>> Acesso em: 07 nov. 2021.

Woo, P. C. Y.; Lau, S. K. P.; Lam, C. S. F.; Lau, C. C. Y.; Tsang, A. K. L.; Lau, J. H. N.; Bai, R.; Teng, J. L. L.; Tsang, C. C. C.; Wang, M.; Zheng, B. J.; Chan, K. H. & Yuen, K. Y. (2012). Discovery of Seven Novel Mammalian and Avian Coronaviruses in the Genus Deltacoronavirus Supports Bat Coronaviruses as the Gene Source of Alphacoronavirus and Betacoronavirus and Avian Coronaviruses as the Gene Source of Gammacoronavirus and Deltacoronavirus. *Journal of Virology* 86, 3995-4008. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/JVI.06540-11>>. Acesso em: 15 set. 2021.

Woolwine-Moen Group d/b/a Graphic Maps. Disponível em: <Largest Cities of the World – (by metro population)> . Acesso em: 08 de nov. 2021

World Health Organization – WHO (2020). Disponível em: <<https://www.who.int/>>. Acesso em: 14 maio 2020.

World Health Organization – WHO (2020). *WHO Announces COVID-19 Outbreak a Pandemic*. Disponível em: <<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic>>. Acesso em: 01 jul. 2021.

Yang, Y.; Liu, C.; Du, L. Y.; Jiang, S.; Shi, Z.; Baric, R.S. & Li, F. (2015). Two Mutations Were Critical For Bat-To- Human Transmission of Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus. *Journal of Virology* 89, 9.119-9.123. Disponível em: <<https://doi.org/10.1128/JVI.01279-15>>. Acesso em: 03 jul. 2021.



ALEX GOMES

2021

O IMPACTO DA PANDEMIA COVID-19 NA INDÚSTRIA DE  
HOSPITALIDADE NA CIDADE DE NOVA YORK