

## **Os impactos da covid-19 no setor de serviços no mundo: uma revisão sistemática**

### **Impacts of covid-19 on the service sector around the world: a systematic review**

DOI:10.34117/bjdv7n6-456

Recebimento dos originais: 07/05/2021

Aceitação para publicação: 18/06/2021

#### **Gabriella Baccarini de Carvalho**

Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção  
Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Endereço: Escola de Minas - Campus Morro do Cruzeiro s/n, Ouro Preto /MG -  
CEP: 35400-000

E-mail: baccarinigabriella@gmail.com

#### **Wellington Tavares**

Doutorado em Administração

Departamento de Gestão Pública (DEGEP)/ Universidade Federal de Ouro Preto

Endereço: Centro de Educação Aberta e a Distância (CEAD) - Campus Morro  
do Cruzeiro s/n, Ouro Preto /MG - CEP: 35400-000

E-mail: wellington@ufop.edu.br

#### **André Luís Silva**

Doutorado em Engenharia Elétrica

Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção - UFOP

Endereço: DEPRO, Escola de Minas - Campus Morro do Cruzeiro s/n, Ouro Preto/MG  
– CEP: 35400-000

E-mail: andre.silva@ufop.edu.br

#### **RESUMO**

O ano de 2020 é marcado pela disseminação do novo coronavírus ao redor do mundo, provocando efeitos econômicos, sociais, psicológicos e de saúde na população. O setor de serviços, por seu alto grau de contato com a sociedade e sua importância econômica, é altamente impactado. Diante disso, nosso estudo tem como objetivo analisar como estão sendo desenvolvidas as pesquisas sobre o setor de serviço durante os seis primeiros meses da pandemia da Covid-19 e, assim, compreender como as circunstâncias atuais impactam o setor. Para tal, realizamos uma revisão sistemática de literatura, considerando 14 estudos encontrados nas bases de dados Scopus e Web of Science. Nossos resultados demonstram que os segmentos que estão sendo foco dos estudos são varejo e serviços de alimentação, hospitalidade e turismo, saúde, viagens e lazer. Encontramos apontamentos sobre impactos da pandemia nas configurações de trabalho, segurança, relações com clientes, abastecimento, consumo, economia e renda, e ainda, seus efeitos em diferentes grupos sociais. As projeções encontradas para o mundo pós-pandemia incentivam o investimento em inovações e tecnologia, trabalho remoto, segurança, abastecimento, planos de contingenciamento, políticas públicas, entre outros. Nossa pesquisa contribui também com projeções e reflexões sobre as tendências e necessidades das transformações no mundo pós-pandemia, podendo auxiliar nas estratégias que deverão ser traçadas.

**Palavras-chave:** Setor de serviços, Covid-19, Tendências pós-pandemia, Impactos da Covid-19, Revisão sistemática de literatura.

## ABSTRACT

2020 is marked by the spread of the new coronavirus around the world, causing economic, social, psychological, and health effects on the population. In this context, due to its high level of contact with society and its economic importance, the service sector is also strikingly impacted. Our study aims to analyze how research on the service sector is being carried out during the first six months of the Covid-19 pandemic and to understand how current circumstances impact the service industry. To this end, we have performed a systematic literature review, considering 14 studies found in the Scopus and Web of Science databases. Our results demonstrate that the segments focused by these studies are retail and food services, hospitality and tourism, health, travel, and leisure. Based on these researches, we have found impacts of the pandemic on work settings, safety, customer relations, supply and consumption, economy, and income, as well as effects on different social groups. The projections found for the post-pandemic world encourage investment in innovations and technology, remote work, security, supply chain, contingency plans, public policies, among others. Intending to assist in the strategies that should be outlined, we also point out projections and reflections concerning the trends and needs of the transformations in the post-pandemic world.

**Keywords:** Service sector, Covid-19, Post-pandemic trends, Covid-19 impacts, Systematic literature review.

## 1 INTRODUÇÃO

Revoluções, guerras e doenças contagiosas são exemplos de fatores históricos que atuaram como provocadores de mudanças no cenário econômico e sócio-político globais ao longo do tempo (CEYLAN, OZKAN, E MULAZIMOGULLARI, 2020). Além de fatores como fome, infecções e conflitos violentos, a sociedade moderna passa por riscos como ciber ataques, armas nucleares e pandemias (LIA, HILLSB, E HERTWIGA, 2020). O ano de 2020 é marcado pela pandemia do novo coronavírus, gerando uma grande crise sanitária e consequências econômicas por todo o mundo.

Com este risco iminente, ações de contingenciamento são aplicadas enquanto pesquisas e estudos são desenvolvidos para o enfrentamento contra o vírus e a criação de uma vacina (THEODOSIO *et al.*, 2021; COLOMBO *et al.*, 2021). Medidas como isolamento e distanciamento social foram e estão sendo empregadas em diversos países e regiões com o objetivo de reduzir a propagação do vírus. A partir dessas diretrizes, as empresas que dependem muito da comunicação direta com o consumidor são as que mais sofreram efeitos de vulnerabilidade (BERRY *et al.*, 2020). Dentro dessa configuração está o setor de serviços que diretamente enfrenta repercussões, o que leva as organizações desse setor a necessitarem adaptar seus processos para sobreviver no mercado diante da crise sanitária e econômica ocasionada pelo novo coronavírus (ZIMON, 2020).

Nesse contexto, surgem dúvidas e necessidades de se pesquisar e compreender como as circunstâncias atuais de pandemia impactam as atividades de serviços e quais as principais mudanças e dificuldades enfrentadas por esse setor. Para tal, uma revisão sistemática da literatura auxiliará a preencher lacunas a respeito das transformações já observadas em diferentes áreas e levantar quais expectativas existem para as organizações que atuam no setor de serviços. Segundo Galvão e Pereira (2014), uma revisão sistemática deve ser utilizada com o propósito de compilar trabalhos científicos, analisar e extrair os dados pertinentes encontrados.

Nesse sentido, o objetivo deste trabalho de revisão é analisar e qualificar as publicações sobre os impactos e as consequências da pandemia da COVID-19 no setor de serviços. Com o intuito de atingir esse objetivo, o presente artigo tem como pergunta norteadora para o estudo: Como estão sendo desenvolvidas as pesquisas sobre o setor de serviços durante a pandemia no ano de 2020? Como tais pesquisas podem auxiliar o setor a compreender os desafios do mundo pós-pandemia?

Na próxima seção, discorreremos sobre os métodos aplicados para o desenvolvimento dessa revisão sistemática. Posteriormente, na seção 3, iremos apresentar os trabalhos encontrados na literatura que elucidaram nosso estudo e, ainda, demonstrar as análises realizadas e resultados da revisão. Algumas reflexões e sugestões para pesquisas futuras são discutidas na seção 4 e, por fim, as considerações finais são apresentadas na seção 5.

## 2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Consideramos que o método de revisão sistêmica da literatura seja o mais adequado para execução desse estudo, tendo em vista que, buscamos averiguar quais pesquisas já estão sendo realizadas a respeito do setor de serviços dentro de um contexto específico - a pandemia da Covid-19 - e, ainda, evidenciar a necessidade de novas investigações que aprofundem em determinadas áreas do setor.

Abordar um tema por meio da revisão de literatura auxilia o pesquisador a entender a abrangência que determinado assunto já atingiu e quais lacunas ainda precisam ser exploradas (TULLY, 2014). Ao se analisar sistematicamente um tópico na literatura, um resumo atualizado do assunto é estabelecido (HIGGINS, *et al.*, 2019) possibilitando que conclusões sobre determinados grupos de pesquisa sejam realizadas (HARARIA, *et al.*, 2020).

A definição do escopo da base e o planejamento da estratégia de pesquisa são etapas essenciais para a revisão sistemática (WHIFFIN, 2020). Para isso, a definição dos termos de pesquisa que serão utilizados, os bancos de dados a serem consultados e os parâmetros empregados devem ser estabelecidos criteriosamente, para que a pesquisa possa atingir resultados pertinentes (HARARIA *et al.*, 2020).

Diante disso, o levantamento dos artigos para essa revisão foi realizado através da pesquisa por palavras-chave em bancos de dados eletrônicos, procedimento bastante recorrido para trabalhos de revisão sistemática (HARARIA *et al.*, 2020). Os bancos de dados utilizados foram “Scopus” e “*Web of Science*” (WoS), bancos multidisciplinares com base em periódicos altamente utilizados e qualificados para pesquisas científicas (MARTÍN-MARTÍN *et al.*, 2019; HARARIA *et al.*, 2020). É importante ressaltarmos que a pesquisa nos bancos de dados foi realizada no dia 02 de setembro de 2020. Considerando que a pandemia foi reconhecida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em março de 2020, nosso estudo considera, portanto, trabalhos realizados durante os seis primeiros meses de pandemia.

Dentro das plataformas inserimos os termos “‘*service sector*’ and ‘*covid-19*’” nos campos de pesquisa que abrangem a busca em título, resumo e palavras-chave. Posteriormente, restringimos os trabalhos para o ano de 2020, e assim, trabalhos anteriores que ainda não abordavam a Covid-19 na dimensão de pandemia não foram considerados. Diante desses parâmetros, foram encontradas 9 obras na WoS e 19 obras na Scopus.

Os trabalhos encontrados passaram por um processo de triagem em que identificamos e excluímos as obras duplicadas – 8 destas foram encontrados em ambas plataformas e assim, passamos para um total de 20 trabalhos disponíveis para análise. Além disso, 2 artigos foram excluídos por não disponibilizarem acesso a sua versão completa – apenas resumo – sendo assim, o total considerado passou a ser 18 obras.

Após restringir a pesquisa a esses trabalhos, passamos para a última triagem na qual analisamos a compatibilidade destes com o tema proposto – setor de serviços e Covid-19 – momento no qual foram excluídas mais 4 obras. Destas obras, duas não discorriam diretamente sobre os impactos da pandemia, usando-a apenas como exemplo para destacar a necessidade de seus estudos. As outras duas obras não tinham o foco no setor de serviços e por isso também foram excluídas dessa pesquisa. Com isso, chegamos ao total de 14 obras selecionadas.

Posteriormente, realizamos a leitura crítica desses trabalhos de forma a fazer uma revisão completa do texto e identificar os principais componentes para avaliação e síntese das pesquisas (WHIFFIN, 2020) com intuito de atingir nossos objetivos e responder nossa pergunta de pesquisa.

### 3 RESULTADOS

#### 3.1 LEVANTAMENTO DOS ARTIGOS

No que diz respeito à área de estudo das obras selecionadas, utilizamos a classificação das plataformas para levantar quais áreas foram abordadas. As áreas que tiveram maior número de publicações foram negócios, administração e contabilidade, seguidos de obras nas áreas de medicina, ciência ambiental e economia – Quadro 2.

Historicamente, sabemos que as pandemias causam impactos na sociedade que vão além da área de saúde. Devemos considerar que a crise sanitária, ocasionada pelo cenário pandêmico, carece de medidas governamentais, além de impulsionar iniciativas civis e/ou organizacionais privadas (VARGAS, 2020) que provocam efeitos econômicos, sociais e psicológicos na sociedade (DAS, DAS, e GHANGREKAR, 2020), além de acarretar efeitos no meio ambiente (ESPEJO *et al.*, 2020). Nesse sentido, percebemos que as áreas de estudo encontradas nas pesquisas sobre a Covid-19, nas plataformas de pesquisa consideradas, vão além das áreas de medicina, imunologia e biologia.

Todas as obras selecionadas encontradas no idioma inglês. Ademais, em relação à origem dos trabalhos, encontramos obras em diversos países como Estados Unidos, Canadá, Austrália, China, Japão, Índia, entre outros – Quadro 2.

Ao analisarmos as políticas empregadas por esses países na atuação ao combate à Covid-19, percebemos que, exceto o Japão, todos os países adotaram medidas de restrição à livre circulação de pessoas. Essas medidas foram empregadas através do estabelecimento de medidas de lockdown e/ou do isolamento vertical, com práticas de cancelamento de eventos que pudessem promover aglomerações e com o fechamento temporário de algumas atividades consideradas não essenciais à sociedade (VARGAS, 2020). É importante ressaltar que, no caso do Japão, apesar de não ter havido uma medida governamental explícita sobre a mobilidade das pessoas, o país decretou estado de emergência e cancelou diversos eventos que promoviam aglomerações (*idem*), impactando inclusive no cancelamento dos jogos olímpicos que ocorreriam na cidade de Tóquio em 2020. Além disso, o artigo de Hong *et al.* (2020) no qual possui um autor do Japão e outro autor da China, discorre sobre impacto no turismo na China, sendo

irrelevante o contexto do Japão nesse caso em questão. Dessa forma, observamos que, apesar da diversidade cultural e diferenças geográficas, os artigos que discutem a relação do setor de serviços com a pandemia, são produzidos por autores que vivenciaram restrições de mobilidade em seus países e devemos considerar esse cenário ao explorarmos suas pesquisas.

Quadro 2- Classificação dos trabalhos selecionados

Obra selecionada	Plataforma encontrada	Área de estudo	Idioma	País de origem
Berry et al. (2020)	Scopus e Web of Science	Business, Management and Accounting; Social Science; Computer Science	Inglês	Estados Unidos e Austrália
Diep et al. (2020)	Scopus e Web of Science	Medicine	Inglês	Canadá
Goddard (2020)	Scopus	Environmental Science; Economics, Econometrics and Finance; Agricultural and Biological Sciences	Inglês	Canadá
Hall et al. (2020)	Scopus	Business, Management and Accounting	Inglês	Austrália, Nova Zelândia e África do Sul
Hebblethwaite et al. (2020)	Scopus	Business, Management and Accounting; Environmental Science; Social Science	Inglês	Estados Unidos e Canadá
Hobbs (2020)	Scopus e Web of Science	Environmental Science; Agricultural and Biological Sciences	Inglês	Canadá
Hong et al. (2020)	Scopus	Environmental Science; Medicine	Inglês	China e Japão
Joshi et al. (2020)	Scopus e Web of Science	Biochemistry, Genetics and Molecular Biology ; Immunology and Microbiology	Inglês	Índia e Omã
Kabadayi et al. (2020)	Scopus	Business, Management and Accounting	Inglês	Estados Unidos e Austrália
Kirksey et al. (2020)	Scopus	Medicine	Inglês	Estados Unidos
Söderlund (2020)	Scopus	Business, Management and Accounting	Inglês	Suécia
Sönmez et al. (2020)	Scopus e Web of Science	Business, Management and Accounting	Inglês	Estados Unidos
Walmsley et al. (2020)	Scopus	Economics, Econometrics and Finance	Inglês	Estados Unidos
Williams e Kayaoglu (2020)	Scopus e Web of Science	Business, Management and Accounting	Inglês	Turquia e Reino Unido

Fonte: Autores (baseado nos dados da Scopus e WoS)

### 3.2 SEGMENTOS DO SETOR

O setor de serviços possui um papel muito importante na economia, sendo assim, estão presentes em diversas áreas, atuando como parte integrante da sociedade (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2011). Nesse sentido, em um primeiro momento, analisamos os trabalhos selecionados a partir do levantamento dos segmentos dentro do setor de serviços que esses trabalhos discorrem. Os segmentos encontrados foram: varejo e serviços de alimentação; hospitalidade e turismo; saúde; e, viagens e lazer.

Os trabalhos que estudaram os impactos da pandemia sob a perspectiva do varejo e serviços de alimentação foram Goddard (2020), Hall *et al.* (2020), Hobbs (2020) e Söderlund (2020). Os três primeiros são artigos que analisaram as mudanças no comportamento de consumo no varejo de alimentos após estabelecimento de medidas restritivas para redução de circulação do vírus. Já o trabalho de Söderlund (2020), se diferencia dos demais pois trabalha sob o ponto de vista da percepção e satisfação do consumidor sobre aspectos de comportamento dos funcionários no cumprimento de normas estabelecidas para promover a segurança nesse cenário pandêmico.

Ainda no segmento de varejo e serviços de alimentação, em Goddard (2020) e em Hobbs (2020), a pesquisa é realizada considerando o contexto do Canadá. Sendo que, em Goddard (2020), a pesquisa discorre também sobre os impactos nos serviços de alimentação, tais como restaurantes e bares, e os novos desafios com o aumento da demanda online. Em Hobbs (2020), é discutida a questão das cadeias de abastecimento dos alimentos devido a mudanças no perfil de consumo e restrições de mobilidade que afetam o fornecimento dos alimentos. No artigo de Hall *et al.* (2020), os autores focam no deslocamento do consumo, respondendo questões de “quando, onde, o quê, por que e como” ocorrem essas alterações e analisam conjuntamente o caso do segmento de hospitalidade.

Além de Hall *et al.* (2020), outros trabalhos que discorrem sobre hospitalidade e turismo são Hong *et al.* (2020) e Sönmez *et al.* (2020). Os três trabalhos falam sobre a mudança na demanda nesses segmentos de hospitalidade e turismo, entretanto, cada trabalho abordou diferentes características e especificidades do segmento. Conforme falamos anteriormente, em Hall *et al.* (2020), a hospitalidade é abordada pelo viés do comportamento do consumo. No artigo de Hong *et al.* (2020), os autores enfocam a satisfação do turista nos serviços de B&B (bed and breakfast – forma de hospedagem econômica). Em Sönmez *et al.* (2020), a pesquisa é voltada para saúde e segurança dos

trabalhadores imigrantes, que constituem grande parte da mão de obra do setor de turismo e hotelaria, a partir dos impactos da pandemia.

Nos serviços direcionados para área de saúde, os trabalhos de Diep *et al.* (2020) e Kirksey *et al.* (2020) discorrem sobre problemas de abastecimento de EPI para os profissionais que atuam na linha de frente e sobre esforços de serviços na saúde pública para a população afro-americana, respectivamente.

Em linhas gerais, o trabalho de Berry *et al.* (2020) também apresenta impacto na saúde, discorrendo sobre adaptações realizadas dentro de hospitais. Ademais, os autores refletem sobre as adaptações que o setor de serviços precisou realizar para sobreviver durante a pandemia e descrevem as transformações ocorridas dentro de casos específicos, sendo estes em um aeroporto - Aeroporto Internacional de Hong Kong -, em um hospital - Henry Ford Health System (Detroit) -, em uma vinícola - Innocent Bystander (Austrália) - e em uma empresa de computação em nuvem - Service Now. Sendo assim, o trabalho de Berry *et al.* (2020), evidencia ainda, impactos nos segmentos de viagem e lazer. Outro trabalho que aborda os serviços voltados para o lazer é o de Hebblethwaite *et al.* (2020), em que os autores analisam a precariedade das atividades sociais e de lazer da população idosa e intensificação durante a pandemia e o isolamento social.

Os demais trabalhos são desenvolvidos sob a perspectiva do setor de serviços de maneira geral, isto é, pensando em diversos segmentos do setor, mas sem aprofundar ou discorrer sobre algum segmento específico. Esses trabalhos manifestam preocupações quanto aos impactos na economia, na segurança, nas tecnologias, entre outros.

### 3.3 IMPACTOS DA COVID-19 NO SETOR DE SERVIÇOS

Devido a diversidade do setor de serviços e a probabilidade dos impactos em diferentes áreas na ocasião de uma crise pandêmica, classificaremos, nessa subseção, os trabalhos selecionados de acordo com a análise realizada pelos seus respectivos autores sobre os impactos da Covid-19.

Para a classificação, buscamos criar categorias de análise que emergiram a partir da leitura dos trabalhos, agrupando-os em quatro categorias:

- A. Impactos nas organizações: trabalho, segurança e relações com clientes;
- B. Impactos no abastecimento e consumo;
- C. Impactos distintos sobre grupos sociais;
- D. Impactos na economia e renda;

Na categoria A - impactos nas organizações - alocamos os trabalhos de Berry *et al.* (2020), Hong *et al.* (2020), Kabadayi *et al.* (2020) e Söderlund (2020). Esses trabalhos falam sobre as adaptações e alterações de organizações, a partir de novas especificidades ocasionadas pela pandemia, que afetaram a organização do trabalho, alteraram as configurações de segurança e impactaram as relações com os seus clientes.

No trabalho de Berry *et al.* (2020), os autores analisam o setor de serviços a partir do estudo de casos de um aeroporto, uma vinícola, um hospital e uma empresa de computação em nuvem no que se refere ao aspecto da segurança - física, emocional, financeira e de informação. Dessa forma, investigam as adaptações na relação entre clientes e empresas, relação de compra e de segurança da saúde dos envolvidos.

Hong *et al.* (2020) examinaram os níveis de satisfação dos turistas em relação a hospedagem do tipo B&B em Zhejiang, na China. Segundo os autores, o local pesquisado havia passado pelas medidas de segurança de controle da Covid-19 e já havia controlado os casos e reaberto as atividades. Dessa forma, puderam medir as intervenções e adaptações que o setor realizou, tais como limpeza, desinfecção, planos de contingência, ambiente, entre outros, e identificar os impactos na satisfação dos clientes diante das medidas tomadas em razão da pandemia nessas organizações.

De maneira similar a Hong *et al.* (2020), o trabalho de Söderlund (2020) diz respeito a satisfação de consumidores. No entanto, o estudo discorre sobre a percepção dos clientes de uma mercearia quanto ao cumprimento de recomendações de higiene e segurança (destacados pelos autores como normas sociais) pelos funcionários. Assim, discutem seu impacto na avaliação desses estabelecimentos, isto é, as consequências que o comportamento dos funcionários pode gerar para essas organizações.

Trazendo uma nova proposta, o trabalho de Kabadayi *et al.* (2020), desenvolve um framework que apresenta o conceito de mega-interrupções de serviços - perturbações imprevistas do mercado de serviços causadas por uma pandemia – para atuação na organização do trabalho em diferentes níveis do ecossistema do setor de serviços. A proposta dos autores diz respeito a respostas de: nível micro, que afetam clientes e funcionários, criando interrupções nas relações entre demanda e capacidade; nível meso, impactando em como os serviços são criados e entregues na produção de serviços, incluindo serviços públicos; e nível macro, relacionando com ações e políticas governamentais que ocorrem durante uma pandemia.

Na categoria B, os trabalhos de Goddard (2020), Hall *et al.* (2020), Hobbs (2020) e Diep *et al.* (2020) examinaram as alterações no consumo e as relações de abastecimento ocasionadas a partir do cenário pandêmico.

Goddard (2020) apresentou as mudanças no consumo de alimentos no Canadá durante a pandemia, onde quase 30% do valor que os canadenses gastavam com comida fora de casa passaram a ser gastos no varejo de alimentos. O autor exibe também o aumento de compras online de alimentos – seja no varejo ou por serviços de alimentação, como restaurantes, que passaram a vender por entrega – e as mudanças no comportamento dos consumidores que buscaram o armazenamento ou modificaram o consumo de forma geral devido ao contexto de pandemia. A partir dessas mudanças no consumo, os autores apontam as adaptações que os supermercados e demais estabelecimentos tiveram que realizar para atender medidas de segurança. Além das adaptações necessárias nas cadeias de abastecimento para atender as mudanças das novas necessidades/especificidades e demandas desse segmento.

Em concordância com Goddard (2020), os trabalhos de Hall *et al.* (2020) e de Hobbs (2020) avaliam o comportamento do consumo no varejo e confirmam o comportamento de estocagem com a pandemia. O trabalho de Hobbs (2020) também é realizado no Canadá, e o autor também apresenta a relação entre o consumo e as adaptações que tiveram que ocorrer nas cadeias de abastecimento. Além disso, o autor mostra os efeitos do choque entre a cadeia e a demanda a partir de escassez de mão de obra e interrupções nas redes de transporte, destacando ainda, o fechamento da fronteira entre Estados Unidos e Canadá, que trouxe desafios para a movimentação de mercadorias. Já o artigo de Hall *et al.* (2020) enfoca as questões de deslocamento do consumo em termos espaciais e temporais com base nos padrões de gastos do consumidor da Nova Zelândia e analisa, ainda, o comportamento no segmento de hospitalidade.

Avaliando outro segmento do setor de serviços, contudo dentro das análises de impactos no abastecimento, em Diep *et al.* (2020), os autores levantam a importância e os desafios do fornecimento de EPI's para os profissionais da área de saúde que atuam em linha de frente, prezando pela segurança deles. Desenvolvem, então, um algoritmo para identificar potenciais doadores de EPI's, tais como máscaras, luvas, etc. de outros segmentos de serviços (dentistas, veterinários, entre outros), mobilizando doações para o abastecimento dos profissionais da saúde.

Os trabalhos da categoria C demonstram a realidade dos sistemas e das políticas sociais que, durante a pandemia, evidenciam as desigualdades de grupos distintos. Os

trabalhos que selecionamos para essa categoria são: Hebblethwaite *et al.* (2020), Kirksey *et al.* (2020), Sönmez *et al.* (2020), e Williams e Kayaoglu (2020).

O trabalho de Hebblethwaite *et al.* (2020), levanta questões sobre as falhas institucionais sistêmicas na organização e funcionamento da sociedade em relação ao envelhecimento da população. Para tal, examinam a precariedade do lazer dos idosos agravados durante o isolamento social, principalmente por se tratar de um grupo de risco – chamada pelos autores de precariedade pandêmica. Os autores questionam ainda a heterogeneização dos idosos quanto ao gênero, etnia, raça, orientação sexual, status socioeconômico, local de residência, entre outros, e as desigualdades no tratamento desses grupos. Reflexões sobre o lazer na era digital, impulsionada pela pandemia, e a inclusão dos idosos também são realizadas nessa pesquisa.

Em Kirksey *et al.* (2020), são discutidas as desigualdades raciais na saúde a partir da análise das disparidades no número de doenças e padrões de atendimento médico para grupos afro-americanos. Os autores discorrem sobre o número de diagnósticos e de mortes desproporcionalmente maiores para a população negra dos Estados Unidos e atribuem fatores como: número alto de trabalhadores desse grupo no setor de serviços e de baixa renda (onde possuem necessidade de utilizar transporte público, impossibilidade de trabalhar de casa, ausência de benefícios de plano de saúde, entre outros); o aumento do desemprego para esses trabalhadores; disponibilidade limitada de testes públicos; alta taxa de doenças crônicas pré-existentes por terem acesso reduzido a planos de saúde e cuidados precoces; viés estrutural do sistema de saúde.

Seguindo essa perspectiva, Sönmez *et al.* (2020) também discutem a relação das desigualdades sociais, políticas e econômicas nos Estados Unidos para um grupo minoritário. Nesse caso, o estudo é focado nos imigrantes que trabalham no setor de hospitalidade/turismo nos hotéis e serviços de alimentação. Os autores apresentam efeitos da Covid-19 na saúde e segurança desses trabalhadores, e apontam fatores que corroboram com os estudos de Kirksey *et al.* (2020), tais como o número alto de trabalhadores no setor de serviços (nesse caso, no segmento de hotelaria e alimentação); baixa renda e conseqüente alta exposição desses trabalhadores; disponibilidade limitada de testes públicos, entre outros. Sobre as especificidades desse grupo, os autores falam sobre os fatores de estresse crônico pela imigração, desafios interpessoais, étnicos, maus tratos e exploração da mão de obra, abusos psicológicos, etc. que acentuam os efeitos negativos na segurança física e mental desse grupo e que são agravados com a pandemia.

No artigo de Williams e Kayaoglu (2020), os autores trabalham com a problemática da falta de apoio financeiro governamental temporário na Europa, para trabalhadores do setor de serviços que foram afetados pela Covid-19 e que, necessitam desse recurso, porém não possuem acesso por fazer parte da economia não declarada. Os autores destacam que esses trabalhadores, sem apoio financeiro, podem continuar trabalhando e, dessa forma, contribuir para a circulação do vírus, ou até mesmo operando em atividade ilegais. Sendo assim, reforçam a vulnerabilidade desses trabalhadores – destacam os segmentos de hospitalidade, varejo e serviços pessoais – e a importância do reconhecimento e apoio a esse grupo.

Aprofundando nessas questões de renda e economia dentro do setor de serviços, os trabalhos de Joshi *et al.* (2020) e de Walmsley *et al.* (2020) analisam os impactos econômicos ocasionados pela pandemia. Assim, alocamos esses trabalhos na categoria D.

O trabalho de Joshi *et al.* (2020) discute o efeito das medidas de lockdown na Índia, afetando diretamente o setor de serviços e ainda, afetando o país em termos de mercado financeiro e declínio do PIB. As quedas no volume de negócios no setor de serviços e o impacto do bloqueio na Índia, ocasionou, segundo os autores, interrupções nas cadeias de abastecimento, aumento da taxa de desemprego, redução do poder de compra e queda no consumo dos indianos.

Em consonância ao trabalho de Joshi *et al.* (2020), o artigo de Walmsley *et al.* (2020), discorre também sobre os efeitos do fechamento temporário obrigatório de empresas, analisando os impactos econômicos em termos de PIB e taxa de emprego. O estudo é dirigido com foco nos Estados Unidos, mas faz alusão a outros países e também a outros efeitos na renda e na macroeconomia do país. O setor de serviços é destacado pois faz parte de uma parcela alta da produção não essencial dos EUA, impactando negativamente em termos econômicos e de desemprego.

Os resultados das classificações das obras por impactos analisados – categorias A, B, C e D – e por segmentos do setor (subseção 3.2), são resumidos e apresentados no Quadro 3.

Quadro 3 - Classificação das obras por segmento e por impactos no setor.

Obra selecionada	Impactos por categoria	Segmento analisado
Berry <i>et al.</i> (2020)	A	Saúde; Viagem e Lazer
Diep <i>et al.</i> (2020)	B	Saúde
Goddard (2020)	B	Varejo e serviços de alimentação
Hall <i>et al.</i> (2020)	B	Varejo e serviços de alimentação; Hospitalidade e Turismo
Hebblethwaite <i>et al.</i> (2020)	C	Viagem e Lazer
Hobbs (2020)	B	Varejo e serviços de alimentação
Hong <i>et al.</i> (2020)	A	Hospitalidade e Turismo
Joshi <i>et al.</i> (2020)	D	Geral
Kabadayi <i>et al.</i> (2020)	A	Geral
Kirksey <i>et al.</i> (2020)	C	Saúde
Söderlund (2020)	A	Varejo e serviços de alimentação
Sönmez <i>et al.</i> (2020)	C	Hospitalidade e Turismo
Walmsley <i>et al.</i> (2020)	D	Geral
Williams e Kayaoglu (2020)	C	Geral

Fonte: Autores, elaborado com base nos dados da pesquisa

### 3.4 PROJEÇÕES PARA O MUNDO PÓS-PANDEMIA

A partir dos trabalhos selecionados, constatamos que algumas reflexões importantes foram realizadas pelos autores a respeito de consequências organizacionais, sociais, econômicas e políticas, no mundo pós-pandemia.

Em Berry *et al.* (2020), os autores sugerem que inovações no setor continuarão a ser implementadas, de forma a melhorar a experiência de serviço a longo prazo e ainda transmitir segurança aos consumidores desse setor – mesmo que em cenários não pandêmicos. Eles discorrem também sobre a necessidade de organizações obterem mais autenticidade nas informações entre clientes, funcionários e partes interessadas, pois a exatidão das informações será algo importante para o consumidor atual e do futuro. Kabadayi *et al.* (2020) também destacam a importância da transparência nas informações entre a empresa e seus clientes e falam sobre a importância de parcerias futuras entre diferentes níveis do ecossistema de serviços – clientes, funcionários, governos e outras organizações de diferentes setores.

Além disso, em Berry *et al.* (2020), os autores sugerem reimaginar o design do Servicescape (ambiente onde ocorre o serviço), de forma a promover novas configurações de serviço remoto. Em concordância, Joshi *et al.* (2020) aconselham que as organizações do setor invistam em tecnologias e treinamentos para o trabalho remoto, pois acreditam que o futuro do trabalho irá para a era virtual, em um sistema benéfico tanto para as organizações quanto para os funcionários. Da mesma forma, Kabadayi *et al.* (2020) também ressalta a necessidade de investimentos na condução dos negócios de maneira

remota, além de implementações de tecnologias que auxiliem o distanciamento social – mesmo no contexto pós pandemia - destacando que os consumidores serão mais exigentes nos protocolos de segurança e higiene. Tendo isso em vista, sugerem o desenvolvimento e utilização do comércio eletrônico, robôs, drones, entre outros, como medidas que podem auxiliar a manter a confiança do consumidor.

Para alguns autores, a resposta atual das organizações para lidar com o cenário pandêmico irá interferir na confiança do consumidor, tanto em quesitos de segurança física quanto de abastecimento das prateleiras. Para Hobbs (2020), a velocidade com que as cadeias de abastecimento foram capazes de ajustar as demandas ajudará a conquistar a confiança do consumidor a longo prazo. Seguindo esse pensamento, Goddard (2020) argumenta que a confiança dos consumidores será impactada pela capacidade do sistema de varejo de alimentos de manter a disponibilidade consistente de alimentos e mantimentos.

Hobbs (2020) ainda destaca que muitos setores alimentícios utilizam sistemas just in time e dessa forma tiveram que lidar com rupturas no abastecimento. Dessa forma, sugere que as organizações passem a aprimorar seus planos de gestão de risco, incluindo planejamento de contingência para lidar com desafios como escassez de mão de obra ou interrupções nas redes de transporte e abastecimento. Outra sugestão destacada pelo autor é a criação de parcerias mais robustas em suas cadeias de abastecimento. Da mesma forma, Kabadayi *et al.* (2020) destacam a importância de as organizações desenvolverem sistemas mais flexíveis e ágeis - aprendizados tirados da pandemia atual – e recomendam que o setor aprimore protocolos e recursos que possam garantir a continuidade de funcionamento de diferentes segmentos a partir de possíveis crises.

Em Hong *et al.* (2020), os autores também sugerem o desenvolvimento de planos de contingência para o segmento de hospitalidade B&B. Discutem ainda, sob uma perspectiva futura de que, a satisfação dos clientes estará ligada a fatores psicológicos associados a experiência segura que os consumidores esperam em suas estadias no pós-covid-19. Nesse sentido, sugerem que o setor invista também em adaptações de layout oferecendo ventilação adequada, oferecimento de locais e itens de limpeza e desinfecção, limpeza e instalações de emergência (como kits de primeiros socorros), e incentivo ao consumo verde e de proteção ambiental – considerando uma tendência de busca dos consumidores.

Apesar das mudanças organizacionais serem necessárias no mundo pós-Covid-19, Sönmez *et al.* (2020), Joshi *et al.* (2020) e Williams *et al.* (2020), ressaltam a importância

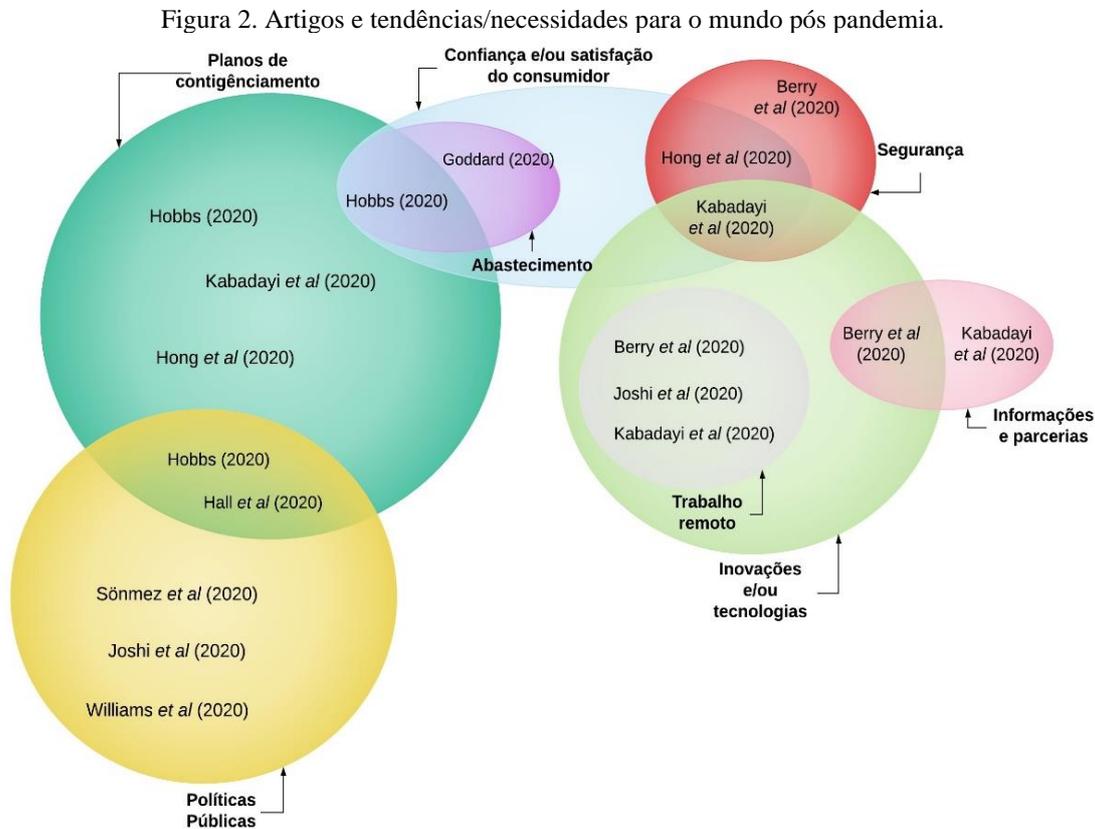
de políticas que auxiliem na restauração econômica e social. Sönmez *et al.* (2020) expressam a gravidade e vulnerabilidade de milhares de trabalhadores, com a pandemia e após a pandemia, e salienta a importância de políticas que protejam esses trabalhadores. Para tal, sugere a promoção do acesso às necessidades humanas básicas para o longo prazo, pensando na sustentabilidade econômica nacional, pois esses trabalhadores também atuam para que a economia possa girar. Os autores reforçam também a necessidade de políticas de saúde que não estejam associadas aos trabalhos formais, especialmente para populações mais vulneráveis a perturbações externas - como a Covid-19 – reduzindo estresses e outras doenças ocupacionais. Outras políticas destacadas nesse trabalho são: seguro desemprego, licença médica remunerada obrigatória, licença familiar, e outras proteções de interrupções generalizadas.

Joshi *et al.* (2020) retrata a realidade econômica da Índia e evidencia a desaceleração da economia devido a impactos no comércio e relação demanda/oferta. Os autores realçam a vulnerabilidade de diversos segmentos do setor de serviço e com isso o aumento do desemprego e/ou redução de renda, discutindo as políticas de reduções de impostos diretos e corporativos, entre outras políticas que serão necessárias a partir dos impactos ocasionados pela pandemia.

No trabalho de Williams *et al.* (2020) são discutidas a vulnerabilidade dos trabalhadores da economia não declarada e a falta de acesso ao benefício econômico governamental temporário a essas pessoas. Assim, os autores sugerem que sejam realizadas políticas de incentivo à declaração de serviços passados e atuais por parte dessas empresas e trabalhadores, a partir do oferecimento do benefício e ainda oportunidades de dispensar e/ou reduzir penalidades. Através dessa política, as empresas e trabalhadores teriam o apoio financeiro temporário que necessitam atualmente e a longo prazo, as autoridades teriam esses serviços não declarados fora das sombras e no radar das fiscalizações.

Além disso, tanto Hobbs (2020) quanto Hall *et al.* (2020) destacam a necessidade de políticas que auxiliem na mitigação do efeito do comportamento de compra de estocagem/ compra de pânico. Hobbs (2020) argumenta ainda sobre a confiança da sociedade no governo para administrar crises e as prioridades políticas sobre as populações mais vulneráveis, que já possuem cadeias de abastecimento alimentício mais precárias.

Para ilustrar essas projeções, elaboramos um diagrama de Venn, Figura 2, com os principais tópicos apontados pelos autores, de tendências e necessidades de investimento e/ou desenvolvimento para o mundo pós pandemia.



Fonte: Autores, elaborada com base nos dados da pesquisa

À luz dessas projeções, depreendemos que muitas mudanças e repercussões ainda estão por vir, seja dentro das organizações, seja na sociedade como um todo. Com isso em vista, apresentaremos algumas discussões na seção seguinte a partir de reflexões fomentadas pelas análises aqui apontadas.

#### 4 REFLEXÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Transformações e adaptações tiveram que ocorrer com a transmissão global do Covid-19, além de novas mudanças que deverão ser desenvolvidas no mundo pós pandemia e, dessa forma, entendemos que é necessário refletir sobre os efeitos dessas mudanças.

Conforme apresentamos nas seções anteriores, a partir da transmissão global de um novo vírus na sociedade, medidas tiveram que ser implementadas para reduzir a propagação de doenças e manter alguns serviços essenciais à disposição da população,

além da própria sobrevivência de diversas organizações e segmentos do setor. Como exemplo dessas transformações, os trabalhos apresentados discutem sobre adaptações em quesitos de segurança e implementação do serviço remoto.

Quando pensamos nos fluxos de informações e no trabalho remoto, temos que considerar e refletir sobre os efeitos que podem vir dessas medidas, principalmente quando pensamos que, conforme discutido em alguns trabalhos, essa pode ser uma tendência no mundo pós covid-19. Sendo assim, e sabendo que a sociedade moderna está propensa a riscos de ataques cibernéticos (LIA, HILLSB, e HERTWIGA, 2020), quão vulnerável as empresas estarão e quais estratégias e medidas deverão ser empregadas para reduzir esses riscos? Especificamente sobre o trabalho remoto, em países em que essa modalidade ainda não é tão utilizada, quais são as lacunas existentes em termos de legislação para assegurar a saúde ocupacional e direitos trabalhistas nessa nova modalidade?

Se existe uma tendência de migração dos serviços para a modalidade online e, considerando que, boa parte dos trabalhadores desse setor são grupos minoritários e de baixa renda, como esses grupos irão se enquadrar nessas especificidades, seja enquanto trabalhador ou enquanto consumidor? Quais políticas, organizacionais e até mesmo públicas, serão necessárias para inclusão digital, de acesso à internet e a dispositivos computacionais, para esses grupos?

Pensando em uma tendência tecnológica e de investimento em inovações dentro das organizações, temos que considerar quais serão as empresas que, após todo transtorno e consequências gerados com o fechamento temporário de atividades e/ou redução de fluxo e vendas, conseguirão se manter no mercado e ainda terão oportunidades e recursos para investir nesses quesitos. Considerando ainda, o impacto econômico na renda de milhares de famílias, quais serão os impactos no consumo e como as empresas responderão a essa mudança na demanda?

Por fim, quais serão as políticas públicas para promover a segurança na área da saúde e dos demais serviços, tais como varejo e alimentação, no mundo após covid-19? Pensando em uma perspectiva não apenas financeira, mas de estratégias para atender as necessidades básicas da população, principalmente diante das diferentes ondas de transmissão da Covid-19 e ainda, no mundo pós-pandemia. Além disso, como as políticas públicas deverão desenvolver estratégias que impulsionem o turismo de regiões que sobrevivem de forma majoritariamente dessa atividade econômica? Quais estratégias e

políticas deverão ser desenvolvidas para manter cadeias de abastecimento – que passam por fronteiras internas e externas aos países – funcionando?

Deixamos essas reflexões e questionamentos como sugestões para pesquisas futuras, e sugerimos que estudos sejam desenvolvidos para aprofundamentos que interpassem os diversos segmentos do setor de serviços e analisem, de maneira simultânea ou de forma combinada, as quatro categorias de análise aqui desenvolvidas, sendo elas: impactos nas organizações: trabalho, segurança e relações com clientes; impactos no abastecimento e consumo; impactos distintos sobre grupos sociais; e impactos na economia e renda.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas observações e reflexões que apresentamos até aqui, podemos perceber que os impactos da pandemia de 2020 ocorrem tanto em segmentos essenciais à população, como em alimentação e saúde física (segurança), quanto em segmentos que afetam a saúde mental das pessoas e/ou rotinas de trabalho, descanso e lazer. Além dos impactos atuais, mudanças deverão ocorrer em diversos níveis para reestruturação de atividades econômicas, de segurança higiênico-sanitária e de saúde pública.

Constatamos que o setor de serviços, por seu alto grau de contato com a sociedade e sua importância econômica no mundo, foi altamente impactado pela pandemia. Nosso problema de pesquisa foi respondido e os objetivos atingidos, posto que, as pesquisas que discorriam sobre os impactos da Covid-19 no setor de serviços tiveram foco nos segmentos de varejo, serviços de alimentação, hospitalidade, turismo, saúde, viagens e lazer – considerando ainda que algumas pesquisas discorreram sobre o setor de maneira geral.

No que diz respeito ao desenvolvimento dos principais impactos causados pela covid-19 no setor de serviços, averiguamos que as pesquisas apresentaram impactos nas organizações em termos de adaptações e alterações no ambiente físico e nas rotinas de trabalho, segurança dos funcionários e consumidores, e em relações entre a organização e clientes de forma a estabelecer a confiança e satisfação desses clientes. Impactos no abastecimento de produtos e ferramentas, devido a alterações de consumo, também foram contemplados por essas pesquisas, além do estudo de impactos na saúde pública, emprego e renda de grupos sociais distintos e ainda, impactos na economia e renda dentro de diferentes países.

Os resultados encontrados na pesquisa trazem importantes contribuições teóricas e empíricas. Por exemplo, os resultados organizados nas categorias A, B, C e D, por nós criadas - apresentadas na seção 3.3 - contribuíram para a compreensão de como estão sendo desenvolvidas as pesquisas sobre o setor de serviços no contexto de pandemia e, ainda, auxiliaram na percepção de possíveis consequências da pandemia sobre fatores sociais, econômicos e organizacionais que devem ser estudados e considerados em futuras pesquisas sobre o setor.

Além disso, o conhecimento sobre os focos das pesquisas possibilita que nós e demais pesquisadores interessados no estudo setor de serviços possamos verificar as necessidades de novos estudos que contemplem áreas não verificadas ou que necessitem de aprofundamento. Ainda, tal conhecimento sobre os trabalhos encontrados abre possibilidade de verificação sobre quais países e regiões necessitam ser mais bem estudados e compreendidos nesse momento, tendo em vista o forte impacto da Covid-19 sobre a economia e, em especial, sobre os serviços.

Nossa pesquisa contribui também com projeções e reflexões das tendências e necessidades das transformações no mundo pós-pandemia, podendo auxiliar nas estratégias que deverão ser traçadas à luz das constatações que já foram realizadas e que estão aqui apresentadas. Sejam elas advindas do setor público, formulando políticas de incentivo ao setor, ou sejam das próprias organizações de serviço, alterando e criando estratégias para reaquecer e reorganizar suas atividades econômicas junto ao mercado.

Quanto às limitações desse estudo, durante a busca pelas obras nas bases de dados, utilizamos apenas duas palavras-chave (“*service sector*” e “*covid-19*”). Sugerimos que estudos futuros possam explorar trabalhos a partir da utilização de outras palavras-chave relacionadas ao setor de serviços, tais como “*service transformation*”, “*service impacts*” etc., ou ainda, especificando segmentos do setor durante a investigação nas bases, por exemplo: “*Tourism*”, “*Hospitality*”, “*Health service*”, entre outros. Ademais, apenas duas plataformas foram utilizadas para a busca e recomendamos a investigação em outras bases de dados de maneira a contemplar um maior número de trabalhos para estudo.

Devido a relevância e contexto atual do tema, novas pesquisas estão sendo desenvolvidas e atualizadas na literatura, sendo assim, nossa pesquisa contribui com um levantamento preliminar das discussões – os seis primeiros meses de pandemia – e com o passar dos meses, novas pesquisas podem ser realizadas para verificar a evolução desses resultados e considerações.

Ao fim da seção anterior - seção 4 - apresentamos uma série de questionamentos que também podem orientar trabalhos de pesquisa de forma a aprofundar estudos ou mesmo gerar novos interesses de pesquisa em assuntos, contextos e localidades até então não atendidos pelas pesquisas atuais.

## REFERÊNCIAS

BERRY, L. L.; DANAHER, T. S.; AKSOY, L.; KEININGHAM, T. L. Service Safety in the Pandemic Age. *Journal of Service Research*, 2020.

CEYLAN, R. F.; OZKAN, B.; MULAZIMOGULLARI, E. Historical evidence for economic effects of COVID-19. *The European Journal of Health Economics*, pp. 817-823, 2020

COLOMBO, S.; BELUFI, F.N.; BENDER, J.E.C.; MORAES, R.D. O impacto da Pandemia do COVID-19 no transporte coletivo no Município de Cuiabá–Mato Grosso. *Brazilian Journal of Development*, v.7, n.5, p.53225-53240, 2021.

DAS, S.; DAS, S.; GHANGREKAR, M. M. The COVID-19 pandemic: biological evolution, treatment options. *Innovative Infrastructure Solutions*, 2020.

DIEP, C.; GOEL, A.; LADHA, K. S. Mass identification of potential service sector donors of personal protective equipment from an online directory during the COVID-19 pandemic. *Canadian Journal of Public Health*, 111, pp. 404-405, 2020.

ESPEJO, W.; CELIS, J. E.; CHIANG, G., BAHAMONDE, P. Environment and COVID-19: Pollutants, impacts, dissemination, management and recommendations for facing future epidemic threats. *Science of the Total Environment*, 2020.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. *Administração de serviços : operações, estratégia e tecnologia da informação* (6 ed.). Porto Alegre: Bookman, 2011.

GALVAO, T. F.; PEREIRA, M. G. Revisões sistemáticas da literatura: passos para sua elaboração. *Epidemiol. Serv. Saúde*, Brasília, v. 23, n. 1, pp. 183-184, 2014.

GODDARD, E. The impact of COVID-19 on food retail and food service in Canada: Preliminary assessment. *Canadian Journal of Agricultural Economics*, pp.157-161, 2020.

HALL, M. C.; PRAYAG, G.; FIEGER, P.; DYASON, D. Beyond panic buying: consumption displacement and COVID-19. *Journal of Service Management*, 2020

HARARIA, M. B.; PAROLAB, H. R.; HARTWELLC, C. J.; RIEGELMAN, A. Literature searches in systematic reviews and meta-analyses: A review, evaluation, and recommendations. *Journal of Vocational Behavior*, 2020.

HEBBLETHWAITE, S.; YOUNG, L.; MARTIN RUBIO, T. Pandemic Precarity: Aging and Social Engagement. *Leisure Sciences*, 2020.

HOBBS, J. E. Food supply chains during the COVID-19 pandemic. *Canadian Journal of Agricultural Economics*, 68, pp. 171-176, 2020.

HONG, Y.; CAI, G.; MO, Z.; GAO, W.; XU, L.; JIANG, Y.; JIANG, J. The impact of covid-19 on tourist satisfaction with b&b in zhejiang, china: An importance– performance analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 2020.

JOSHI, A.; BHASKAR, P.; GUPTA, P. K. Indian economy amid COVID-19 lockdown: A perspective. *Journal of Pure and Applied Microbiology*, 14, pp. 957-961, 2020.

KABADAYI, S.; O'CONNOR, G. E.; TUZOVIC, S. Viewpoint: The impact of coronavirus on service ecosystems as service mega-disruptions. *Journal of Services Marketing*, 2020.

KIRKSEY, L.; TUCKER, D. L.; TAYLOR, J.; WHITE SOLARU, K. T.; MODLIN, J. Pandemic Superimposed on Epidemic: Covid-19 Disparities in Black Americans. *Journal of the National Medical Association*, 2020.

LIA, Y.; HILLSB, T.; HERTWIGA, R. A brief history of risk. *Cognition*, 2020.

MARTÍN-MARTÍN, A.; ORDUNA-MALEA, E.; THELWALL, M.; LÓPEZ-CÓZAR, E. D. Google Scholar, Web of Science, and Scopus: a systematic comparison of citations in 252 subject categories. *Journal of Informetrics*, 12(4), pp. 1160-1177, 2019.

SÖDERLUND, M. Employee norm-violations in the service encounter during the corona pandemic and their impact on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 2020.

SÖNMEZ, S.; APOSTOLOPOULOS, Y.; LEMKE, M. K.; HSIEH, Y.-C. J. Understanding the effects of COVID-19 on the health and safety of immigrant hospitality workers in the United States. *Tourism Management Perspectives*, 35, 2020.

THEODOSIO, B. A. L.; RIBEIRO, L.F.; ANDRADE, M.I.S.; MPOMO, J.S.V.M.M. Barreiras e facilitadores do trabalho multiprofissional em saúde na Pandemia da COVID-19. *Brazilian Journal of Development*, v.7, n.4, p.33998-34016, 2021.

TULLY, M. P. Research: Articulating Questions, Generating Hypotheses, and Choosing Study Designs. *The Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, 67(1), 2014.

VARGAS, D. B. (org). *O combate à COVID-19 pelo mundo: como Estado, sociedade civil e iniciativa privada têm atuado para combater os efeitos da pandemia?* (1 ed.). Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2020.

WALMSLEY, T. L.; ROSE, A.; WEI, D. Impacts on the U.S. macroeconomy of mandatory business closures in response to the COVID-19 Pandemic. *Applied Economics Letters*, 2020.

WHIFFIN, C. How to conduct a systematic search for a Systematic Literature Review. *OH Today*, 27(1), pp. 12-16, 2020.

WILLIAMS, C. C.; KAYAOGLU, A. COVID-19 and undeclared work: impacts and policy responses in Europe. *Service Industries Journal*, 2020.

ZIMON, G. Working capital management strategies in polish SMEs. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 24, 2020.