

# IMPACTOS DA COVID-19 NA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS HOTELEIROS NO BRASIL

## IMPACTS OF COVID-19 ON THE QUALITY OF HOTEL SERVICES IN BRAZIL

### Revisado por pares

Submetido em: 15/07/2020

Aprovado em: 28/08/2020

Sergio Domingos de Oliveira<sup>i</sup>

Monique Laurencia dos Santos Cunha<sup>ii</sup>

Elisy Silvia Felício<sup>iii</sup>

Letícia de Barros Moretti<sup>iv</sup>

### Palavras-chave

Pandemia.  
Deslocamento.  
Protocolos.  
Meios de hospedagem.  
Hospitalidade.

### Resumo

Diante de um cenário sem precedentes, ocasionado pela pandemia da COVID-19, as atividades turísticas e hoteleiras sofreram grandes impactos. Isto se deu porque, na tentativa de conter o vírus, a orientação inicial da Organização Mundial da Saúde aos governos foi estabelecer a quarentena e o distanciamento social, além de limitar os deslocamentos. Tendo em vista tal situação, o presente artigo visa discutir as orientações formuladas em diferentes documentos e sua consequente efetividade junto aos meios de hospedagem brasileiros em prol da criação de modelos de serviços hoteleiros mais seguros, eficientes e conectados ao seu entorno, ou seja, sob a égide da hospitalidade. Para tanto, a metodologia adotada é de natureza básica, tendo como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica afim de fundamentar o tema abordado. Além disso, mediante análise de documentos propondo medidas e procedimentos a serem adotados nos ambientes turísticos e hoteleiros, a pesquisa também se caracteriza como documental. Esses, por sua vez, foram coletados no período de abril a junho de 2020, sendo selecionados especificamente aqueles que abordavam, direta ou indiretamente, os meios de hospedagem. Os resultados apontaram que alguns protocolos se limitam a orientações quanto à sanitização, que os serviços, elemento essencial em atividades ligadas à qualidade, quando abordados são distintos e, às vezes, díspares. Ademais, apesar de muitas orientações provavelmente serem agregadas às rotinas hoteleiras no futuro, as questões de sustentabilidade e responsabilidade para com o destino pós pandemia, quando mencionadas, são superficiais ou até mesmo questionáveis.

## Keywords

Pandemic.  
Displacement.  
Protocols.  
Accommodation.  
Hospitality.

## Abstract

*Faced with an unprecedented scenario, caused by the COVID-19 pandemic, tourism and hotel activities suffered major impacts, since in an attempt to contain the virus, the initial orientation of the World Health Organization to governments was to establish quarantine and social distancing, in addition to limiting displacement. Considering the presented perspective, this article aims to discuss the guidelines formulated in different documents and their consequent effectiveness with the Brazilian lodging media in favor of the creation of safer, more efficient and responsible hotel service models, that is, under the aegis of sustainability. Therefore, the adopted methodology, characterized by basic nature research, had as technical procedures the bibliographic research, in order to support the theme addressed, allied to the documentary research, through analysis of documents proposing measures and procedures to be adopted in the tourist and hotel environments, aiming to promote the resumption of the sector in a safe way. These, in turn, were collected from April to June 2020, and specifically selected those that addressed, directly or indirectly, means of lodging. The results showed that some protocols are limited to guidelines regarding sanitization, that services, an essential element in activities related to quality, when addressed are distinct and sometimes disparate. Moreover, although many guidelines are likely to be added to hotel routines in the future, the issues of sustainability and responsibility for the post-pandemic destination, when mentioned, are superficial or even questionable.*

## INTRODUÇÃO

A atividade turística se desenvolve mediante o deslocamento de pessoas, exigindo a existência de infraestrutura, tanto para receber quanto para suportar esse movimento. Desta forma, meios de transporte, locais para alimentação e hospedagem, além dos atrativos turísticos, são elementos essenciais para atender às necessidades dos clientes, sejam eles turistas, excursionistas ou mesmo residentes. Entretanto, os inúmeros e distintos destinos estão sujeitos aos impactos negativos e a efeitos externos que não podem ser controlados, como intempéries, desastres (sejam eles naturais ou não), crises econômicas, etc. Ou seja, tais acontecimentos podem impactar desde simples empreendimentos até continentes sem que se possa controlá-los diretamente.

Destaca-se que, desde a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), nenhum outro evento paralisou o mundo economicamente como a pandemia da COVID-19 (Brasil Econômico, 2020), sendo que o turismo foi um dos setores mais afetados por essa paralisação global, assim como será um dos que levará mais tempo para

recuperar-se (*Ibid.*). Diante dessa situação, as empresas de transporte diminuíram drasticamente suas atividades, assim como as demais infraestruturas turísticas, especialmente os meios de hospedagem. Isto se deve às restrições de deslocamento e à necessidade de isolamento, que variam não apenas pela evolução da pandemia, mas também por conta das diferentes políticas de enfrentamento adotadas pelos governantes em diferentes locais e esferas administrativas.

Em contrapartida, apesar desta delicada situação global, a diminuição do deslocamento de pessoas e veículos, associado à redução das atividades industriais, também gerou impactos positivos, especialmente alguns ligados à natureza. Essas mudanças, por sua vez, podem afetar diretamente o turismo, pois diversos atrativos vêm recuperando suas belezas originais, ressignificando-as. Dessa forma, a retomada das atividades turísticas deve levar em conta tal cenário em seu replanejamento, sob pena de descaracterizá-los novamente.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo discutir as orientações e procedimentos formulados em diferentes documentos emitidos, após a oficialização da pandemia COVID-19 pela OMS, por empresas e organizações, assim como os impactos gerados na prestação de serviços dos meios de hospedagem brasileiros. Esses, no que lhes concerne, podem propiciar a criação de modelos de serviços hoteleiros mais seguros, eficientes e, ao mesmo tempo, hospitalares. Para tanto, a metodologia adotada foi de natureza básica, visando gerar novos conhecimentos sem a previsão de aplicações práticas (Silva & Menezes, 2001), tendo como procedimentos técnicos pesquisas bibliográficas e documentais.

Em relação à justificativa para desenvolver tal artigo, acompanha-se a grave situação da atividade do turismo e, em especial, dos meios de hospedagem no Brasil, gerada pela pandemia em curso. No entanto, tal evento terá um fim, ou seja, em algum momento haverá o retorno das atividades turísticas e hoteleiras. Se a paralisação das atividades, além dos impactos negativos, gerou impactos positivos, haverá a necessidade de adoção de critérios e procedimentos visando garantir a saúde e bem estar de clientes e colaboradores. Contudo, questiona-se por que não aprender com esta difícil situação, promovendo um modelo de turismo com moldes mais responsáveis? Ou seja, vislumbra-se como problema central que, diante da necessidade de adoção de procedimentos sanitários, a qualidade na prestação de serviços nos meios de hospedagem poderá ficar em segundo plano, tornando-os ainda mais passivos quanto ao entorno e ao destino. Dessa forma, considera-se que os dados aqui coletados poderão contribuir para a valorização

de um dos pilares da atividade turística, que são seus atrativos naturais e as atividades correlatas ligadas à cultura, gastronomia e à hospitalidade, especialmente na hotelaria.

## METODOLOGIA APLICADA

Concernente à metodologia aplicada neste artigo, alicerça-se que o mesmo se utilizou de uma pesquisa bibliográfica na qual abrangeu diferentes referenciais teóricos capazes de contribuírem, através de dialéticas, quanto ao tema proposto. Referente aos assuntos abordados, tais fundamentações teóricas buscaram analisar questões como gestão de risco, gestão estratégica, estratégia competitiva, hospitalidade e responsabilidade para com os procedimentos de prevenção durante o período de pandemia.

De acordo com Lakatos e Marconi (2003), esse método possibilita que o autor consiga, de forma exploratória, compreender não apenas assuntos já esclarecidos como, também, os que ainda não foram cristalizados devido a seu curto período de abordagem. Como complemento, Gehardt e Silveira (2009) ressaltaram que referidos referenciais teóricos podem vir de diferentes meios, seja através de livros, artigos científicos e páginas de *web sites*. No caso da fundamentação aqui apresentada, foram utilizados livros conceituados no ramo do turismo e hotelaria (como Panosso Neto e Castelli) e artigos científicos que abordam o tema COVID-19 e seus desdobramentos.

Paralelamente, realizou-se a pesquisa documental, que Silva e Menezes (2001) consideraram como materiais que não receberam tratamentos analíticos. Outrossim, destaca-se que neste artigo foram selecionados e analisados protocolos, manuais, selos e decretos com ênfase na hotelaria que abordaram, dentro de seu conteúdo, diferentes tipos de métodos de prevenção à propagação vírus acima citado. Os dados desses documentos, por sua vez, foram inseridos em uma tabela (tabela 1) para facilitar tanto as análises realizadas como a compreensão visual dos leitores. Em suma, trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois a mesma não se preocupa com representatividades numéricas, ou seja, abrange somente o aprofundamento da compreensão do assunto (Gehardt & Silveira, 2009).

Em outras palavras, este artigo se caracterizou pela utilização de uma análise de cunho metodológico qualitativo e que se apropriou, em sua estrutura, de diferentes conceitos bibliográficos associados a documentos alinhados para com o tema proposto. Esses, por seu turno, foram condensados para cumprir o objetivo proposto: debater sobre a assertividade dos diferentes tipos de procedimentos de prevenção

formulados para atender, além de ações de sanitização, às necessidades de prestação de serviços de qualidade nos meios de hospedagem no Brasil durante o período de retomada.

## A COVID-19 E AS OPERAÇÕES TURÍSTICAS E HOTELEIRAS NO BRASIL

A atividade turística, segundo observação de Beni (2020), mais do que qualquer outro setor da economia, apresenta características de extrema sensibilidade e instabilidade a toda e qualquer alteração situacional, sendo extremamente afetada por oscilações externas, como flutuações das taxas de câmbio, alterações sazonais da demanda, riscos meteorológicos ou geológicos, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo, além de riscos epidêmicos e pandêmicos, entre outros. Assim é possível compreender o quanto delicado é esse período de isolamento social devido à pandemia da COVID-19 para aqueles que atuam na área do turismo.

Há que se registrar que a COVID-19 (também conhecida como SARS-CoV-2) diz respeito a um vírus com alta taxa de transmissão que, após seu primeiro caso em Wuhan, na província de Hubei, na China (Shi, Han, Jiang, Cao, Alwalid, Gu, Fan, & Zheng, 2020), causou estragos sistêmicos nas relações interpessoais, na saúde e, como colocado anteriormente, na economia mundial (Werneck & Carvalho, 2020).

Quanto às suas características, a OPAS/OMS (2020) indica que os sintomas mais comuns da COVID-19 são febre, cansaço e tosse seca. Além desses, os pacientes podem apresentar sintomas como dores, congestão nasal, dor de cabeça, conjuntivite, dor de garganta, diarréia, perda de paladar ou olfato, erupção cutânea na pele ou descoloração dos dedos das mãos ou dos pés. No entanto, a maioria das pessoas se recupera da doença sem precisar de tratamento hospitalar. Pessoas idosas ou que têm outras condições de saúde como pressão alta, problemas cardíacos e do pulmão, diabetes ou câncer, têm maior risco de ficarem gravemente doentes. No entanto, qualquer pessoa pode pegar a COVID-19 e ficar gravemente doente.

É com a intenção de diminuir a propagação do vírus que Botero, Mercadé, Cabrera e Bombana (2020) afirmaram que, em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde – OMS anunciou oficialmente a pandemia, ocasionando a paralisação dos serviços de transportes (aéreo, terrestre e marítimo) e restringindo as atividades de hospedagem, lazer, comércio, dentre outros.

Diante disso, a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico - OCDE (2020) declarou que, com o fechamento de fronteiras, setores que exigem contato pessoal como o turismo, viagens,

entretenimento, restaurantes e acomodações, seriam diretamente afetados, necessitando modificações para sua retomada. Para tanto, a OCDE considerou que se fazia necessário a adoção de medidas sanitárias rigorosas para garantir que o número de novos casos e mortes sejam mais baixos.

Em consequência dessa paralisação, o turismo foi um dos primeiros setores a ser afetado, resultando em cancelamentos e remarcações maciças de viagens, hospedagens e eventos. Mas Botero et al. (2020) ressaltaram que não haverá clareza quanto ao momento exato de sua anulação, pois far-se-á necessário que os gestores realizem criteriosas análises a níveis nacionais, regionais e locais antes da retomada.

Por outro lado, tendo em vista a limitação de acesso e de deslocamento, há de se destacar que as medidas de isolamento podem acontecer de maneiras diversas, respeitando-se a legislação em vigor. Desta forma, elencam-se as principais modalidades implementadas no Brasil. Inicialmente, os governantes de alguns estados e municípios brasileiros optaram apenas pela implementação de medidas de distanciamento social, objetivando a redução de interações entre as pessoas através do fechamento de instituições públicas e privadas que promovam aglomerações durante seu funcionamento.

No entanto, levando-se em conta a delicada situação, alguns governantes chegaram a optar pelo *lockdown*, medida que é apontada como a mais extrema, sendo caracterizada pela restrição de circulação parcial ou total de pedestres ou meios de transportes em locais específicos, ou seja, restrição de espaço (Oliveira et al. 2020). Já o toque de recolher, adotado em menor escala, é caracterizado por uma restrição temporal, uma vez que se estabelece um horário em que a circulação passa a ser proibida (Correio, 2020), afetando assim, diretamente, as atividades turísticas.

Tal cenário era previsível, uma vez que o turismo possui como característica primordial o deslocamento de indivíduos (turista) de seu ambiente habitual. Devido a esse movimento, a atividade turística contribui para o desenvolvimento socioeconômico das localidades, além da redistribuição espacial de renda (Ignarra, 2003), já que os destinos turísticos incentivam o consumo não apenas de seus espaços, serviços e atrativos, mas também de produtos regionais/lokais, como por exemplo, os souvenires.

Mas há de se levar em conta a observação de Panosso Netto e Lohmann (2012) de que viagens consistem em um dos elementos do turismo, pois o turismo sempre inclui uma viagem. Por outro lado, nem toda viagem pode ser caracterizada como um deslocamento turístico, especialmente em tempos de limitação de locomoção devido à pandemia. Desta forma, as organizações, como um todo, utilizam-se de metodologias para atingirem seus respectivos objetivos, sendo o planejamento estratégico uma das mais

utilizadas pelos gestores. Tal metodologia, uma vez estabelecida, contribui para o direcionamento que o gestor pretende adotar, visando obter um maior grau de interação com o ambiente que está inserido (Kotler, 1975).

Os meios de hospedagem, por sua vez, desenvolvem um papel fundamental para a prática do turismo nos destinos. Isto se dá pelo fato de que, para ser considerado como turista, uma de suas principais características é o pernoite do visitante, sendo que esse deve permanecer no local por um período maior que 24 horas e inferior a um ano (UNWTO, 2010). Assim, na concepção de Castelli (2003), a empresa hoteleira caracteriza-se pela oferta de alojamento à clientela indiscriminada mediante o pagamento de diárias. O autor salienta ainda a necessidade de estas serem classificadas por tipologia (hotel, hotel histórico, pousada...) e categorizadas (luxo superior, luxo, *standard*...).

Complementando o conceito em questão, Montejano (2001) caracterizou as hospedagens turísticas como o conjunto de empresas mercantis que se dedicam, de forma profissional e habitual, mediante pagamento pelos serviços prestados, a proporcionar habitação, ou mesmo residência, às pessoas. Isto faz com que o destino se torne um dos principais componentes do sistema turístico (Mill & Morrison, 1992).

Já nos destinos, mediante observação de Camargo (2004), as pessoas necessitam do devido acolhimento e envolvimento. Ou seja, a hospitalidade torna-se um tema essencial para a economia, já que as pessoas consomem e gastam em suas migrações lúdicas. No entanto, quando o deslocamento caracterizado como turístico se consolida, Lopes e Wada (2020) alertaram para o fato de que, ao chegar ao destino, o viajante necessitará da devida hospitalidade e acolhimento por parte de algum empreendimento turístico, hoteleiro ou mesmo dos residentes locais, além dos serviços profissionais de qualidade.

É neste contexto que, em relação aos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem, Viera (2004) considerou que esses devem ter uma qualidade impecável, especialmente no atendimento. Para tanto, contar com funcionários bem treinados e qualificados significa uma grande vantagem competitiva mesmo que, para a maioria de seus hóspedes e clientes, tais funcionários só tenham valor ou farão falta quando alguma coisa não funcionar corretamente. Neste caso, segundo Cândido e Viera (2003), o ramo da hotelaria, como qualquer outro tipo de empresa prestadora de serviço, precisa voltar-se às necessidades e desejos do cliente.

Levando-se em conta a diversidade de tipos de meios de hospedagem, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (*SBClass*) admite que cada tipo de meio de hospedagem gera



expectativas distintas em seus clientes, ou seja, quanto mais alta a categoria, maior a expectativa. Alguns serviços, considerados essenciais, estão presentes em todas as empresas hoteleiras, como é o caso da recepção e da governança.

Em relação às funções e operações desses setores, a recepção foi apontada por Castelli (2003) como sendo responsável pela acolhida e despedida do hóspede, funcionando como elo de comunicação entre os clientes e os demais setores, seja para solicitações, reclamações ou elogios. Já a governança ocupa-se com os serviços de arrumação, lavanderia/rouparia e limpeza geral garantindo, assim, o conforto do hóspede durante sua estada e a devida limpeza e sanitização do ambiente interno e externo dos meios de hospedagem.

Há que se destacar, também, que a implementação de meios de hospedagem produz impactos ao ambiente em que está sendo inserido. No entanto, uma das formas de minimizar os impactos negativos consiste na promoção do local ou região por parte dos meios de hospedagem, pois o incentivo ao consumo dos serviços e produtos locais se caracteriza como a prática da hotelaria responsável (Oliveira, 2015). Ou seja, a valorização do destino deve ser considerada uma peça de suma importância para o desenvolvimento de todas as partes envolvidas.

Desta forma, cabe aos meios de hospedagem, dentro desse parâmetro, elaborarem planejamentos direcionados a partir do método administrativo cognominado como “gerenciamento de crises” pautando, por sua relevância neste atual cenário, ações assertivas de comunicação para prevenção, controle e acompanhamento das instabilidades do mercado (Nascimento, 2007). Além disto, para atender a cenários competitivos ambíguos como este, torna-se necessário apontar três fatores fundamentais para se garantir uma estabilidade organizacional: a produtividade, qualidade e a redução de custos (Tomazzoni & Bock, 2013).

Como ponto estratégico, reitera-se que este é o momento de reavaliar não só os modelos de negócios aplicados nos estabelecimentos hoteleiros, como, também as adaptações requeridas nos diferentes documentos protocolados e vigentes (Moreira, Lopes, & Carneiro, 2020). O ato de se planejar em meio a estas circunstâncias será visto, neste caso, como um remediador para que tais medidas tomadas atinjam a eficiência e à eficácia concomitantemente (Tanke, 2004).

Considerando as informações supracitadas, é de suma importância reiterar que, devido ao fato da pandemia se tratar de um problema à nível global e sem precedentes, as tomadas de decisões por parte dos



gestores e dos governantes são apenas tentativas de resistir à crise enfrentada. O momento em que a sociedade poderá voltar à normalidade ainda é uma incógnita, fazendo com que o setor turístico e hoteleiro se torne, rapidamente, um investimento de risco.

## IMPACTOS CAUSADOS NAS ATIVIDADES TURÍSTICAS BRASILEIRAS

No que tange às atividades turísticas e hoteleiras em meio à presente pandemia da COVID-19, cenários nunca antes imaginados tem se tornado recorrentes. Na Europa, Eduardo Santander, da Agência LUSA (2020), considerou que essa é uma oportunidade em meio à crise, já que o turismo estava prestes a atingir sua capacidade limite devido ao seu aumento exponencial, quase insustentável, do fluxo de turistas. A agência destaca, também, que em alguns locais, é possível reajustar a forma de fazer turismo, tornando-o mais educativo, mais competitivo e seguindo práticas sustentáveis.

Já no Brasil, um alarmante arquétipo que marcou o mercado hoteleiro foi o fechamento do icônico Hotel Copacabana Palace no dia 10 de abril de 2020, após 97 anos ininterruptos de funcionamento (UOL, 2020a). Não obstante, segundo o site Exame (2020), no Rio de Janeiro, outros 55 hotéis, até o dia 2 de abril, já haviam anunciado suspensão de seu funcionamento, entre estes o Hotel Fasano, os hotéis da rede Accor, além de algumas unidades das redes Windsor, Marriott, entre outras.

Este panorama se repete em outros estados brasileiros. Na Bahia, onde o turismo é responsável por 10% do PIB (Produto Interno Bruto), o estado registrou, até o mês de maio, 90% de seus meios de hospedagem fechados (O Tempo, 2020). Já em Manaus, capital do Amazonas, após um aumento preocupante no número de casos da COVID-19, no dia 20 de março, o site BNC (2020) publicou que houve um declínio de 80% na ocupação dos hotéis locais. E no estado de São Paulo, diante da crise, o Hotel Frontenac, localizado no município turístico de Campos do Jordão, após 19 anos sendo considerado como um dos hotéis com a estrutura mais encantadora, não suportou o decreto de bloqueio de atividades na cidade, sendo obrigado, no dia 27 de abril, a encerrar de vez a sua história de comprovada prestação de serviços (Hotéis, 2020).

Como reflexos dessas paralisações, em apenas 15 dias, a COVID-19 provocou, através de sua magnitude, a perda de R\$ 2,2 bilhões no turismo brasileiro (CNC, 2020a). Já o site O Globo (2020), em sua abordagem sobre o Hotel Corinto, situado na Vila Isabel (Zona Norte do Rio de Janeiro), reiterou que naquele

estabelecimento, até o mês de março, foi registrado uma redução de 40% funcionários e 90% da ocupação de seus leitos devido a pandemia.

Ao analisar as atualizações da crise, ainda em março, o site CNC (2020a) afirmou que quando esses percalços são ampliados a âmbitos nacionais, o Brasil, no que concerne ao setor turístico, ainda poderia apresentar uma redução de 115,6 mil empregos formais. No entanto, segundo a mesma fonte, para o mês de abril, uma nova marca de meio milhão de desempregados foi atingida (Terra, 2020).

Em contrapartida, após o número crescente de casos de infecção durante o início do mês de março, os governos estaduais do Brasil anunciaram decretos referentes ao fechamento de estabelecimentos comerciais nos mais variados setores, inclusive o hoteleiro (FBHA, 2020). Devido ao prolongamento dos efeitos dos mencionados decretos, visando o financiamento da infraestrutura turística nacional, o poder executivo, no mês de maio, emitiu a Medida Provisória 963/20, que disponibilizaria cerca de R\$ 5 bilhões para o setor em questão (CNC, 2020b). A Confederação Nacional de Municípios (CNM), por sua vez, lançou a campanha intitulada ‘Municípios juntos pelo Turismo’ para que prefeitos, empresários e entidades do setor estimulem a valorização do mercado nacional quando o país voltar à normalidade (Martins, 2020).

Ressalta-se, dentro desse mesmo parâmetro, que outras medidas foram tomadas. A Associação Brasileira de Indústria e Hotéis (ABIH Nacional) junto à Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA), a Resorts Brasil e o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB) iniciaram, com o apoio do Governo Federal, acordos que minimizam os estragos financeiros causados pela pandemia. Dentre as negociações efetivadas, o site Panrotas (2020) mencionou o reenquadramento da conta de luz e a interrupção do recolhimento de impostos durante três meses, tanto para as microempresas quanto para as empresas de lucro real.

Entretanto, no retorno às atividades durante e pós-pandemia, além de ajustes e sacrifícios financeiros, serão necessárias a adoção de medidas e protocolos que deem segurança não apenas aos turistas e hóspedes, mas também aos colaboradores dos empreendimentos. Além disso, destaca-se que a previsão de abertura do comércio não significa, por sua totalidade, que os riscos de contaminação serão nulos. Tal abertura é, nesse caso, gradativa (Estadão, 2020), podendo ser revista, caso os devidos cuidados não sejam tomados.



Ao mesmo tempo, verificando-se o isolamento em diversos níveis pelo mundo, constata-se que os impactos negativos, especialmente aos empreendedores em atividades turísticas, foram severos. No entanto, devido às restrições de acesso e trânsito de veículos e pessoas, diminuindo a poluição e a contaminação do ambiente, também se percebem impactos positivos, o que tem revitalizado os atrativos de vários destinos espalhados no mundo.

No que concerne à revitalização desses atrativos turísticos, dentro de uma perspectiva ambiental, torna-se claro afirmar que medidas necessárias precisam ser tomadas para que o turismo de sol e praia não retorne como um ativo capaz de retroceder todas as mudanças positivas alcançadas. Ademais, as praias possuem sistemas complexos que transcendem suas funções turístico-recreativas, ou seja, as mesmas são responsáveis pelo suporte à biodiversidade, à proteção dos territórios adjacentes e às atividades humanas (Botero et al. 2020).

Como símbolo dessas mudanças, foi observado, durante o período da pandemia, que a não utilização desses espaços litorâneos conseguiu não só provocar a cristalização das águas das praias do Rio de Janeiro (UOL, 2020b) como também possibilitou a presença de animais marinhos até então de difícil aproximação: as tartarugas (G1, 2020). Já o Jornal O Globo (Azevedo, 2020) destacou que um biólogo registrou na Baía de Guanabara, após 80 dias de quarentena, uma riqueza surpreendente da vida marinha, sendo possível visualizar as inúmeras cores da fauna e flora local.

Outros dados também apontam efeitos ambientais positivos pelo mundo. Algumas mudanças foram observadas em pontos turísticos que, até então, demonstravam claramente sua saturação quantos aos impactos ali gerados. Dentre as informações registradas pelo site Público (2020), aponta-se reduções drásticas na emissão de dióxido de ozônio na China, fotografias surpreendentes dos canais de águas de Veneza - Itália repletos de peixes, a queda significativa do monóxido de carbono produzido, sobretudo, pelos veículos de Nova Iorque - EUA.

Já na Índia, a Cordilheira de Dhauladhar, mais conhecida como a Cordilheira do Himalaia, pôde ser avistada a 160 km de distância devido a redução da poluição do ar após três semanas do início da quarentena naquele país (Nunes, 2020). Tais fatos comprovam, por suas magnitudes, o quanto necessário é que todos cooperem para que esse alívio ambiental não seja momentâneo, ou seja, que medidas sejam tomadas para que o tão incabível quadro ecossistêmico ressurja.

É neste cenário, alguns positivos e outros negativos, que muitos órgãos e empresas brasileiras se articulam para o delicado momento de retorno às atividades turísticas. Quanto às boas práticas relativas ao deslocamento aéreo, em abril, um protocolo articulado pela ANVISA (2020) foi liberado. Nesse documento, o monitoramento da saúde de viajantes, orientações quanto às refeições, procedimentos de limpeza e desinfecção de insumos foram delineados. O mesmo protocolo disponibiliza um formulário de avaliação, referente a desembarques e repartições, com o objetivo de aplicá-los aos passageiros.

Ademais, dentro do recorte temporal da pesquisa, os aeroportos brasileiros ainda se encontravam em atividade reduzida, sendo exigidos, segundo a ANAC (2020b), apenas as devidas recomendações da ANVISA quanto ao uso de EPI's (equipamento de proteção individual), procedimentos de limpeza e procedimentos de desinfecção. Sendo o avião o meio de transporte mais utilizado pelos turistas brasileiros (Diário do Turismo, 2015), tornou-se alarmante observar percentuais expressivos, como a taxa de vôo doméstico, que atingiu um declínio de até 90% em seus voos regulares durante os meses de março e abril (Veja, 2020).

Dados apresentados pela ANAC (2020a) confirmam este cenário, pois a demanda por voos domésticos em abril de 2020 teve uma redução de 93,1% em relação ao mesmo mês em 2019, destacando também que foi implementada a malha aérea essencial, o que ocasionou a redução da oferta de voos nacionais em 91,6%. Diante da dificuldade de deslocamento, a ocupação dos meios de hospedagem foi severamente atingida.

Em contrapartida, durante o mês de maio, com base nas informações da revista Veja (2020), as companhias aéreas estariam, aos poucos, retomando suas atividades. Uma vez que o turismo interno (ou nacional) passa a ser considerado como uma nova tendência no cenário pós-pandemia (Sapo Viagens, 2020), algumas regiões do Brasil já aparentam estar desenvolvendo diferentes tipos de estratégias.

Em se tratando de destinos, no município de Garibaldi - RS, haverá algumas readaptações do Plano Municipal do Turismo e do Plano Municipal da Cultura. Os novos planejamentos incorporaram novas ações de gestão pública do turismo e da cultura, dando vista, neste caso, à uma inovação consciente e sustentável que assegure não somente a assertividade econômica das ofertas que serão feitas, como também a revitalização de seu patrimônio cultural, social e ambiental (Jornal do Comércio, 2020).

Ainda, no Rio Grande do Sul, no município de Gramado, o secretário de turismo já está se preparando para uma nova realidade (Qual Viagem, 2020). O perfil do turista, segundo ele, está mudando e nada mais

será como antes. Portanto, considera-se como primordial compreender o perfil e as limitações que tais clientes potenciais apresentarão. Afinal, segundo Botero et al. (2020), a postura dos diferentes gestores durante a reabertura do comércio é de que a competitividade e a individualidade dêem lugar à colaboração. Desta forma, as viagens sustentáveis não podem ser mais vistas como uma prática de luxo, mas uma necessidade (Fodor's Travel, 2020). Graças a desaceleração repentina, os destinos emergentes possuirão a grande chance de incorporar um caráter sustentável no que tange às práticas turísticas. O foco, segundo o site Fodor's Travel (Id.), deve ser direcionado às políticas públicas e nos gerenciamentos dos destinos. Neste contexto, foram selecionados documentos contendo procedimentos e diretrizes pertinentes à prevenção da COVID-19 na hotelaria. Esses, por sua vez, foram coletados mediante sua disponibilização em diversas mídias sociais, dentro do recorte temporal aqui estabelecido, após uma verificação se os conteúdos eram direcionados a meios de hospedagem. Referente aos protocolos coletados, faz-se necessário ressaltar que tais procedimentos hoteleiros foram emitidos por diferentes empresas e organizações.

## PROPOSTAS E AÇÕES PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Mediante a coleta de dados nos diversos documentos considerados conformes com a metodologia adotada, as informações cruzadas foram divididas na tabela 1 da seguinte forma: dezenove linhas, contendo o nome dos documentos selecionados e os respectivos responsáveis por sua publicação; e cinco colunas, contendo as ações explicitadas nos respectivos documentos. Os itens considerados contemplados no cruzamento entre ambos foram devidamente sinalizados. Os segmentos incluídos nas colunas serão os seguintes:

- **TG** - Turismo em geral: Na primeira coluna inseriu-se os documentos com as orientações relativas às atividades turísticas, ou seja, que não envolvem apenas os meios de hospedagem, mas ações referentes à cadeia turística, incluindo, obrigatoriamente, os meios de hospedagem;
- **MH** - Meios de hospedagem: a segunda coluna relaciona-se aos documentos redigidos especificamente para os meios de hospedagem;
- **SA** - Sanitização: Disposto na terceira coluna, sendo assinaladas as empresas ou organizações que apresentaram orientações e protocolos limitados às ações relativas à sanitização e distanciamento nos ambientes hoteleiros, como higienização frequente de superfícies, disponibilização de álcool

gel, medição de temperatura dos hóspedes, limite de pessoas nos elevadores, lavagem dos uniformes nos próprios meios de hospedagem, plastificação dos cardápios, fechamento de áreas sociais, de lazer e de conveniência, higienização de estofados, tapetes, maçanetas, chaves e cartões de acesso, remoção de móveis, plantas, jornais, revistas e livros, uso de utensílios descartáveis;

- **SE - Serviços:** documentos que não se limitam aos aspectos sanitários, mas prevêem ações na prestação de serviços específicos da hotelaria, tendo como ponto focal os setores de governança e recepção. Destacam-se orientações como a realização de reuniões e treinamentos frequentes, reorganização do ambiente de trabalho, uso de divisórias na recepção para fornecer proteção adicional, revezamento de turnos entre colaboradores, tempo de isolamento de unidades habitacionais para receber novos hóspedes, café da manhã servido individualmente, reabastecimento do frigobar efetuado pelos hóspedes, atividades de recreação ao ar livre;
- **SU - Sustentabilidade:** A quinta coluna refere-se às ações que prevêem, além dos protocolos sanitários e de serviços, cuidados com o destino e a sustentabilidade (ou responsabilidade) para com o mesmo. Essas, por sua vez, não devem se limitar à pandemia, pois podem contribuir para o cenário futuro do turismo.

Segue a tabela e seus dados cruzados:

TABELA 1

*Orientações e procedimentos para meios de hospedagem durante a pandemia*

EMPRESA/ORGANIZAÇÃO	TG	MH	SA	SE	SU
An essential guide to post covid-19 hospitality delivery of GHS	✓			✓	✓
AHLA's COVID-19 precautions for Hotels		✓		✓	
Diretrizes e medidas para prevenção e controle da COVID-19 na hotelaria da ABIH – PE		✓		✓	✓
Cartilha sobre como retomar as atividades da ABRASEL	✓		✓		
Cartilha de protocolos para prevenção ao COVID-19 do Hospedin		✓		✓	

Recomendações da vigilância sanitária para a organização dos serviços hoteleiros em função da pandemia de COVID-19 do Estado de Minas Gerais	✓		✓		
Cartilha especial com dicas e cuidados para prevenção do COVID-19 da FBHA		✓		✓	✓
Procedimentos e Recomendações de Boas Práticas Durante e Pós-Pandemia do FOHB		✓		✓	
Selo Ambiente Limpo e Seguro de Bento Gonçalves	✓		✓		✓
Protocolo de higiene e segurança do SENAC		✓		✓	✓
DECRETO Nº 28.114, de 8 de maio de 2020 – Foz do Iguaçu / PR	✓		✓		
DECRETO Nº 8.742, de 7 de maio de 2020 – Canela / RS		✓		✓	
Guia de orientação da Associação de Hotéis Roteiros de Charme		✓		✓	✓
Manual de boas práticas para hotéis e pousadas na retomada das atividades da SANTUR	✓			✓	
Manual de prevenção ao COVID-19 da Blue Tree Hotels		✓		✓	✓
Manual de procedimentos de limpeza durante a pandemia da Abralimp	✓			✓	
Protocolo de saúde e segurança a ser cumprido por hóspedes e colaboradores da Pousada Don Ramon		✓		✓	
Protocolos RQ do Rio Quente Resorts – GO		✓		✓	
Selo ALLSAFE de limpeza e prevenção do coronavírus nos hotéis da Rede Accor		✓		✓	✓
Fontes: GHS, 2020; AHLA's, 2020; ABIH, 2020; ABRASEL, 2020; Hospedin, 2020; Governo do Estado de Minas Gerais, 2020; FBHA, 2020; FOHB, 2020; Bento Gonçalves, 2020; SENAC, 2020; Município de Canela / RS, 2020; Município de Foz do Iguaçu, 2020; Associação de Hotéis Roteiros de Charme, 2020; SANTUR, 2020; Governo do Estado de Santa Catarina, 2020; Rio Quente Resorts, 2020 e ALLSAFE, 2020.					

Levando-se em conta que as duas primeiras colunas identificam o âmbito das orientações, destaca-se que a diferença básica entre elas consiste na amplitude e detalhamento das orientações, ou seja, como as TGs envolvem mais de um segmento, a tendência é que as orientações sejam mais superficiais.

Desta forma, dos sete documentos do tipo TG, três remetem apenas às questões básicas de sanitização (SA), que são os seguintes: Cartilha da ABRASEL, Cartilha do Governo do Estado de Minas Gerais, além do Decreto nº 28.114, de 8 de maio de 2020 de Foz do Iguaçu/PR. Somente um documento TG contempla, além da sanitização, aspectos ligados à sustentabilidade (SU), que é a Cartilha da Prefeitura de Bento Gonçalves. Por outro lado, outras três TGs também estabelecem ações relativas aos serviços (SE) sendo que duas se limitam a estes: o Manual de Boas Práticas da SANTUR e o Manual de procedimentos de limpeza durante a pandemia da Abralimp. Já o documento *An Essential Guide to Post COVID-19* emitido pela GHS, além dos serviços, contempla a sustentabilidade (SU) entre as suas orientações.

Quanto aos documentos relacionados especificamente aos meios de hospedagem (MH), esses são em número de 12 no total. Dentre eles, seis são associados apenas às orientações dos serviços (SE) aos hóspedes e clientes: Cartilha AHLA, Cartilha de Protocolos do Hospedin, Cartilha FOHB, Decreto nº 8.742, de 7 de maio de 2020 – Canela/RS, Protocolo de Saúde e Segurança – Pousada Don Ramon, além do Protocolos de Segurança do Rio Quente Resorts – GO. Os documentos do tipo MH que, além dos serviços, incluem a sustentabilidade (SU) também são seis, relacionados a seguir: Cartilha da ABIH – PE, Cartilha Especial da FBHA, Cartilha SENAC, Guia de orientação da Roteiros de Charme, Manual de Prevenção – Blue Tree Hotels, assim como o Selo All Safe da Rede Accor.

No que tange, especificamente, às orientações e procedimentos apresentados nas colunas três, quatro e cinco (SA, SE e SU), as que se referem à sanitização (4 apontamentos) ou serviços (15 apontamentos) são excludentes, ou seja, se o documento está indicado na coluna sanitização, não há indicação de ações referentes ao serviço que, por sua vez, tem que partir dessa orientação. Já as orientações de sustentabilidade (SU) podem constar tanto nas orientações de sanitização (SA) quanto de serviços (SE), sendo contemplada em oito ocasiões.

Há de se ponderar que as orientações descritas nos documentos são variáveis e distintas. Variáveis quanto à menção, pois excluindo-se alguns procedimentos, especialmente ligados à sanitização, que são previstos na maioria dos documentos, e à sustentabilidade, não são previstos em outros. No caso dos documentos específicos para meios de hospedagem, o que denota um domínio maior sobre as rotinas hoteleiras, esses



são bastante distintos. Um dos exemplos mais claros constitui-se no período de bloqueio das UHs após o uso, que varia de 12, 24, 72 e até 120 horas. É claro que isso pode ser considerado normal, pois os meios de hospedagem levam em conta as suas especificidades, sendo que as questões sanitárias e a legislação devem ser devidamente respeitadas. No entanto, são medidas consideradas exequíveis para a maioria dos meios de hospedagem, independente de seu tamanho ou estrutura.

Por outro lado, algumas medidas podem ser consideradas controversas, como a troca de roupas das camas ser realizada pelos próprios hóspedes (Cartilha do Governo do Estado de Minas Gerais e Protocolos de Segurança do Rio Quente Resorts – GO) ou mesmo a suspensão do serviço de arrumação (Protocolos de Segurança do Rio Quente Resorts – GO), suporte médico global para hóspedes e tapetes desinfetantes na entrada (Selo *All Safe* da Rede Accor), uso de lixeiras não manuais (Cartilha da ABIH – PE, Guia Roteiros de Charme), higienização do piso a cada 3 horas (Cartilha Prefeitura de Bento Gonçalves), espaço reservado para as famílias assistirem os espetáculos noturnos (Protocolos de Segurança do Rio Quente Resorts – GO), aquisição de aparelho de vapor de ozônio para esterilização de bagagens, utensílios, pessoas e enxoval das UHs (Protocolo de Saúde e Segurança – Pousada Don Ramon).

Tais medidas não são tão simples de serem implementadas, pois dependem não apenas de pessoal, mas também de recursos financeiros, além de interferirem na qualidade do serviço prestado.

Em relação à sustentabilidade, observou-se que os itens que podem ser considerados referem-se basicamente às atividades realizadas ao ar livre, a priorização da ventilação natural, restringindo o uso de ventilação forçada, além do *check-in* eletrônico, diminuindo ou até mesmo eliminando o manuseio do papel. No entanto, destaca-se o Guia da Associação Roteiros de Charme, que buscou parceria com empresa produtora de produtos higienizantes produzidos a partir de matérias primas naturais e fontes renováveis, com elevado poder de limpeza e mínimos impactos ambientais.

Na contramão dessas ações teoricamente sustentáveis, são indicadas algumas medidas que geram lixo e maior gasto de energia, como o uso de descartáveis, a proibição de reutilização de papéis e outros materiais, a lavagem diária de uniformes no próprio meio de hospedagem, entre outros. Ou seja, ao refletirmos sobre o balanço das possíveis ações de sustentabilidade ou responsabilidade, pode-se questionar sobre a sua efetividade em prol da melhoria do meio ambiente e do destino em que os empreendimentos se localizam.



## CONCLUSÃO

Tendo em vista a excepcionalidade e a gravidade do cenário turístico e hoteleiro não apenas brasileiro, mas mundial, provocado pela pandemia da COVID-19, ou seja, uma questão de saúde, é inquestionável que se tomem medidas de distanciamento, isolamento e proteção. Os documentos que surgiram, e ainda continuarão a surgir visando garantir um mínimo de segurança às pessoas, constituem-se em um importante norteador de ações. Esses, por sua vez, foram lançados em profusão e assim continuarão, sendo aperfeiçoados dia a dia. Além disso, como a forma de isolamento, seu grau e tempo de aplicação dependem de decisões das administrações locais, que também são alteradas conforme a evolução ou involução da pandemia, muitos são os estágios de atuação da atividade turística e hoteleira.

Para a maioria dos meios de hospedagem brasileiros, os efeitos financeiros foram catastróficos, pois com a impossibilidade de abrir as suas portas e receber seus hóspedes, as receitas diminuíram drasticamente, isso quando não zeraram por completo. Desta forma, muitos dos seus colaboradores foram desligados ou tiveram seus salários reduzidos. Nem mesmo renomados hotéis brasileiros ou administrados por redes nacionais ou internacionais escaparam de tal situação. E aqueles que sobreviverem ao caos, terão que adotar novas medidas e procedimentos em suas rotinas, especialmente quanto à sanitização dos ambientes, tornando-os seguros e atrativos a seus clientes. Ou seja, além de verem suas receitas diminuírem nesse período, os gastos com materiais, equipamentos e treinamentos aumentarão.

Além disso, há de se ter em mente que muitos destinos sequer decretaram o fechamento dos empreendimentos turísticos. No entanto, mesmo eles terão que adotar protocolos para dar continuidade às suas atividades, que se caracterizam como serviços, especialmente a partir retomada geral. Assim, a construção desses documentos, respeitando as especificidades locais, serão indispensáveis. Isto pode ser constatado nos inúmeros documentos pesquisados para subsidiar as análises aqui descritas.

Os protocolos considerados compatíveis para a redação deste artigo, ou seja, que contemplassem em suas orientações empreendimentos turísticos em geral, desde que incluíssem meios de hospedagem, ou mesmo específicos para meios de hospedagem, foram atrelados às questões sanitárias, de serviços e de sustentabilidade. Estes cruzamentos, apoiados pelo referencial teórico, trazem à tona inúmeras diferenças, sejam elas por questões geográficas ou regionais, por tipo, tamanho ou amplitude da entidade ou empresa responsável pelo documento, além, é claro, pelas especificidades do empreendimento hoteleiro.



Das ações ligadas à sanitização, muitas são básicas e, desta forma, obrigatórias. Afinal, os meios de hospedagem necessitam transmitir segurança a seus hóspedes, clientes e colaboradores. Este panorama se altera quando o foco é a questão dos serviços. As orientações neste quesito apresentam uma grande variação, sendo que algumas podem ser difíceis de serem implementadas, principalmente pela característica essencial e insubstituível dos meios de hospedagem, que é direcionar seu foco para a qualidade dos serviços prestados. Ou seja, algumas orientações sugeridas podem até mesmo afugentar clientes. Ademais, apesar de alguns documentos referirem-se a treinamentos, presume-se que a maioria deles se relacionem às questões sanitárias e não à qualidade do serviço prestado.

Mas talvez seja nas orientações relativas à sustentabilidade que haja a maior lacuna nos documentos. Se não forem consideradas as alterações positivas geradas pela pandemia ao meio ambiente com a diminuição do fluxo de pessoas, especialmente nos destinos mais consagrados, ou seja, em direção a um novo modelo de turismo, perde-se uma oportunidade para valorizar a qualidade e a experiência nos destinos, desprezando uma excelente oportunidade para repensar o turismo e a hotelaria. Apesar de existirem algumas menções neste sentido, estas são rasas, sem a devida importância que a situação exige. Além disso, neste artigo as discussões foram direcionadas para os impactos dos protocolos pesquisados sobre a qualidade dos serviços prestados. No entanto, devido à constante evolução tanto da pandemia quanto dos documentos correlatos, há espaço para avaliar-se várias nuances em trabalhos futuros.

Em outras palavras, enfrentamos uma situação atípica e devastadora, motivo pelo qual diversos procedimentos serão incorporados nas rotinas hoteleiras, especialmente sanitárias. No entanto, apesar da maioria dos documentos preverem treinamentos, percebe-se que não há uma preocupação de melhoria efetiva em direção a um modelo de turismo que tenha responsabilidade para com a atividade turística, para com o destino e, principalmente, para com a hospitalidade. Afinal, as atividades turísticas, por envolverem muita mão de obra local, podem se transformar em uma excelente opção para contribuir para o desenvolvimento do destino e na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

## REFERÊNCIAS

ABIH – PE, Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco. (2020). *Diretrizes e medidas para prevenção e controle da COVID-19 na hotelaria de Pernambuco*. Recuperado em 15 de junho



de 2020, de [https://hfne.com.br/wp-content/uploads/2020/05/DIRETRIZES-PARA-PREVENCAO-E-CONTROLE-DA-COVID-ABIH-mai2020-ver-1\\_4.pdf](https://hfne.com.br/wp-content/uploads/2020/05/DIRETRIZES-PARA-PREVENCAO-E-CONTROLE-DA-COVID-ABIH-mai2020-ver-1_4.pdf).

ABRASEL, Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. (2020). *Como retomar as atividades: Recomendações e cuidados para uma reabertura segura de bares e restaurantes diante da crise.* Recuperado em 15 de junho de 2020, de [https://redeabrasel.abrasel.com.br/upload/files/2020/05/mg3plESHZ4xK7j7RjoV\\_28\\_89bafe3f51ff96dabee127cd9a4ece93\\_file.pdf](https://redeabrasel.abrasel.com.br/upload/files/2020/05/mg3plESHZ4xK7j7RjoV_28_89bafe3f51ff96dabee127cd9a4ece93_file.pdf).

AHLA, American Hotel & Lodging and Association. (2020). *Enhanced Industry-Wide Hotel Cleaning Standards.* Recuperado em 12 de maio de 2020, de <https://www.ahla.com/sites/default/files/SafeStayGuidelines070120.pdf>.

ANAC, Agência Nacional de Aviação Nacional. (2020a). *Demanda por voos domésticos recua 93,1% em abril.* Recuperado em 29 de junho 2020, de <https://www.anac.gov.br/noticias/2020/demandapor-voos-domesticos-recua-93-1-em-abril>.

ANAC, Agência Nacional de Aviação Nacional. (2020b). *Orientações aos operadores aeroportuários.* Recuperado em 11 de maio 2020, de <https://www.anac.gov.br/coronavirus/aeroportos>.

ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. (2020). *Protocolo para quarentena de viajantes em hotéis.* Recuperado em 11 de maio de 2020, de [http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Recomenda%C3%A7%C3%A3o+de+Quare ntina+em+Hoteis+ANVISA+COVID-19+atualizado+em+13abril20.pdf/1d17267f-c1bb-4341- ab5a-402ecc2d041b](http://portal.anvisa.gov.br/documents/219201/4340788/Recomenda%C3%A7%C3%A3o+de+Quarentena+em+Hoteis+ANVISA+COVID-19+atualizado+em+13abril20.pdf/1d17267f-c1bb-4341-ab5a-402ecc2d041b).

Associação de Hotéis Roteiros de Charme. (2020). *Guia de orientação para elaboração de plano de contingência para reabertura no Pós COVID-19* (versão preliminar). Recuperado em 21 de junho de 2020, de <https://www.roteirosdecharme.com.br/wp-content/uploads/2017/07/Protocolo-de-Abertura-Guia-Roteiros-de-Charme.pdf>.

Azevedo, A. L. (2020). Quarentena traz à tona uma Baía da Guanabara rara. *Jornal O Globo*. Rio de Janeiro, edição de 14/6/2020, pág. 18.

Beni, M. C. (2020). Turismo e COVID-19: algumas reflexões, p. 1-23. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, v. 12, n. 3.

Bento Gonçalves. (2020). *Selo Ambiente Limpo e Seguro: Passo a Passo.* Recuperado em 09 de junho de 2020, de <http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/noticia/selo-ambiente-limpo-e-seguro-para-empreendimentos-turisticos-e-apresentado-nesta-terca>.

Blue Tree Hotels. (2020). *Manual de prevenção ao COVID-19.* Recuperado em 28 de maio de 2020, de <https://www.copastur.com.br/blog/informativo-blue-tree-hotels/>.

BNC, Brasil Norte Comunicação. (2020). *Ocupação em hotéis de Manaus despenca mais de 80% com coronavírus.* Recuperado em 11 maio 2020, de <https://bncamazonas.com.br/municipios/hoteis-de-manaus-hoteis/>.

Botero, C. M., Mercadé, S., Cabrera, J.A., & Bombana, B. (2020). *O turismo de sol e praia no contexto da COVID-19: Cenários e recomendações.* Santa Marta: Editora Proplayas. Recuperado em 05 de maio de 2020, de <http://www.proplayas.org/covid19/>.

Brasil Econômico. (2020). *Covid-19: turismo será setor mais afetado e levará mais tempo para se recuperar.* Recuperado em 08 de setembro de 2020, de <https://economia.ig.com.br/2020-04-12/covid-19-turismo-sera-setor-mais-afetado-e-levara-mais-tempo-para-se-recuperar.html>.

Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade.* São Paulo: Aleph.

Cândido, Í., & Viera, E. (2003). *Gestão de hotéis técnicas, operações e serviços.* Caxias do Sul: Educs.

CNC, Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. (2020a). *Em 15 dias, COVID-19 provoca perda de R\$ 2,2 bi no turismo.* Recuperado em 11 de maio de 2020, de <http://www.cnc.org.br/editorias/economia/noticias/cnc-em-15-dias-covid-19-provoca-perda-de-r-22-bi-no-turismo>.

CNC, Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. (2020b). *MP destina R\$ 5 bilhões para ajudar setor de turismo durante pandemia.* Recuperado em 11 de maio de 2020, de <http://www.cnc.org.br/editorias/diario-legislativo/noticias/mp-destina-r-5-bilhoes-para-ajudar-setor-de-turismo-durante>.

Correio. (2020). *Contra o coronavírus, toque de recolher começa a valer em Itabuna.* Recuperado em 13 de maio de 2020, de <https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/contra-o-coronavirus-toque-de-recolher-comeca-a-valer-em-itabuna/>

Decreto nº 28.114. (2020). *Estabelece os protocolos de segurança sanitária para a retomada das atividades turísticas no Município de Foz do Iguaçu no enfrentamento da emergência em saúde pública de importância internacional decorrente da Pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19, e dá outras providências.* Recuperado em 8 de maio de 2020, de <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2020/2811/28114/decreto-n-28114-2020-estabelece-os-protocolos-de-seguranca-sanitaria-para-a-retomada-das-atividades-turisticas-no-municipio-de-foz-do-iguacu-no-enfrentamento-da-emergencia-em-saude-publica-de-importancia-internacional-decorrente-da-pandemia-do-novo-coronavirus-covid-19-e-da-outras-providencias>.

Decreto nº 8.742. (2020). *Hotéis, Pousadas e Parques Atrativos.* Recuperado em 17 de junho de 2020, de <http://canela.rs.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/DM-n%C2%BA-8.742-2020-COVID-19-HOT%C3%89IS-POUSADAS-PARQUES-ATRATIVOS-TURISTICOS-1.pdf>.



Diário do Turismo. (2020). *Pesquisa revela que avião é meio de transporte mais requisitado pelos turistas.*

Recuperado em 12 de maio de 2020, de <https://diariodeturismo.com.br/pesquisa-revela-que-aviao-e-meio-de-transporte-mais-requisitado-pelos-turistas/>.

Estadão. (2020). *Como será a retomada pós-pandemia do coronavírus?.* Recuperado em 10 junho de 2020, de <https://www.estadao.com.br/infograficos/brasil,como-sera-a-retomada-pos-pandemia-do-coronavirus,1097700>.

Exame. (2020). *Hotéis pelo Brasil fecham durante pandemia do novo coronavírus.* Recuperado em 11 de maio de 2020, de <https://exame.com/estilo-de-vida/hoteis-pelo-brasil-fecham-durante-pandemia-do-novo-coronavirus/>.

FBHA, Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação. (2020). *FBHA lança cartilha especial com dicas e cuidados para prevenção do COVID-19.* Recuperado em 13 de maio de 2020, de <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/hotelaria/fbha-lanca-cartilha-especial-com-dicas-e-cuidados-para-prevencao-do-covid-19/>.

Fodor's Travel. (2020). *7 ways travel must change after coronavirus.* Recuperado em 06 de maio de 2020, de [https://www.fodors.com/news/photos/7-ways-travel-must-change-after-coronavirus?utm\\_source=flyertalk&utm\\_medium=Email&utm\\_campaign=](https://www.fodors.com/news/photos/7-ways-travel-must-change-after-coronavirus?utm_source=flyertalk&utm_medium=Email&utm_campaign=).

FOHB, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil. (2020). *Protocolo Fohb: Procedimentos e Recomendações de Boas Práticas Durante e Pós-Pandemia.* Recuperado em 15 de junho de 2020, de <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-FOHB-V1.0-1.pdf>.

G1. (2020). *Tartarugas são vistas nadando em água cristalina perto do Aeroporto Santos Dumont, no Rio.* Recuperado em 09 de maio de 2020, de <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/04/15/tartarugas-sao-vistas-nadando-em-agua-cristalina-perto-do-aeroporto-santos-dumont-no-rio.ghtml>.

Gehardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: UFRGS.

Hospedin. (2020). *Cartilha de Protocolos para Prevenção ao COVID-19.* Recuperado em 09 de junho de 2020, de <https://educativos.hospedin.com/cartilha-protocolos-de-prevencao-covid19?fbclid=IwAR22PfBwwWg-wrLNEw39Ff20lwVAwzI8F79GpctQnn8nQMVEYwmQJfoY7L8>.

Hotéis. (2020). *O Hotel Frontenac de Campos do Jordão (SP) encerrou atividades.* Recuperado em 12 de maio de 2020, de <https://www.revistahoteis.com.br/hotel-frontenac-de-campos-do-jordao-sp-encerrou-as-atividades/>.

Hotel News. (2020). *Selo ALLSAFE de limpeza e prevenção do coronavírus nos hotéis.* Recuperado em 14 de maio de 2020, de <https://www.revistahotelnews.com.br/accor-lanca-o-selo-allsafe-de-limpeza-e-prevencao-do-coronavirus-nos-hoteis/>.

Ignarra, L. (2003). *Fundamentos do Turismo*. (2. ed.). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Jornal do Comércio. (2020). *Garibaldi quer construir plano para retomada pós-pandemia*. Recuperado em 10 de junho de 2020, de [https://www.jornaldocomercio.com/conteudo/jornal\\_cidades/2020/04/736730-garibaldi-quere-construir-plano-para-retomada-pos-pandemia.html?fbclid=IwAR2\\_0Tr8dLIx54QWHg1LkYW-PPsM8NqXjKhKhH\\_e6Iga59jKIAQ0EZeDA6M](https://www.jornaldocomercio.com/conteudo/jornal_cidades/2020/04/736730-garibaldi-quere-construir-plano-para-retomada-pos-pandemia.html?fbclid=IwAR2_0Tr8dLIx54QWHg1LkYW-PPsM8NqXjKhKhH_e6Iga59jKIAQ0EZeDA6M).

Kotler, P. (1975). *Administração de marketing*. São Paulo: Atlas.

Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

Lopes, A. S., & Wada, E. K. (2020). Hospitalidade e mobilidade corporativa: uma revisão teórica, p. 84-104. *Revista Turismo e Sociedade*. V. 13, n. 1.

Martins, A. (2020). Campanha estimula valorização do turismo interno após pandemia. *Ministério do Turismo*. Recuperado em 06 de maio de 2020, de <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%A1cias/13467-campanha-estimula-valoriza%C3%A7%C3%A3o-do-turismo-interno-ap%C3%B3s-pandemia.html>.

Mill, R. C., & Morrison, A. M. (1992). *The Tourism System: an introductory*. (2ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Minas Gerais, Governo do Estado. (2020). *Recomendações da vigilância sanitária para a organização dos serviços hoteleiros em função da pandemia de COVID-19*. Recuperado em 09 de junho de 2020, de [https://www.saude.mg.gov.br/images/noticias\\_e\\_eventos/000\\_2020/mar\\_abr\\_maio/NT31.pdf](https://www.saude.mg.gov.br/images/noticias_e_eventos/000_2020/mar_abr_maio/NT31.pdf).

Montejano, J. M. (2001). *Estrutura do Mercado Turístico*. (2. ed.). São Paulo: Roca.

Moreira, R. L. F., Lopes, D. P. T., & Carneiro, D. M. R. (2020). Enfrentando a crise da pandemia de COVID-19: a inovação seria um caminho possível aos meios de hospedagem?. *Researchgate*. Recuperado em 09 de setembro de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/341763408\\_Enfrentando\\_a\\_crise\\_da\\_pandemia\\_de\\_COVID-19\\_A\\_inovacao\\_seria\\_um\\_caminho\\_posivel-aos\\_meios\\_de\\_hospedagem](https://www.researchgate.net/publication/341763408_Enfrentando_a_crise_da_pandemia_de_COVID-19_A_inovacao_seria_um_caminho_posivel-aos_meios_de_hospedagem).

Nascimento, I. M. (2007). *Gerenciamento de crises: identificar, planejar e prevenir*. Monografia de Graduação em Comunicação Social, Universidade Federal de Juiz de Fora: Juiz de Fora.

Nunes, M. (2020). *Conexão Planeta. Cordilheira do Himalaia é avistada pelos indianos, depois de 30 anos, devido à quarentena, que reduziu drasticamente a poluição*. Recuperado em 10 de maio de 2020, de <https://conexaoplaneta.com.br/blog/cordilheira-do-himalaia-e-avistada-pelos-indianos-depois-de-30-anos-devido-a-quarentena-que-reduziu-drasticamente-a-poluicao/>.

O Globo. (2020). *Com queda de até 80% no movimento, hotéis e motéis esperam ajuda do governo para receber pessoas em quarentena.* Recuperado em 11 de maio de 2020, de <https://oglobo.globo.com/rio/com-queda-de-ate-80-no-movimento-hoteis-moteis-esperam-ajuda-do-governo-para-receber-pessoas-em-quarentena-24325920>.

OCDE (2020). *OECD Economic Outlook, Volume 2020 Edição 1: Versão preliminar*, OCDE Publishing, Paris. Recuperado em 12 de junho de 2020, de <https://doi.org/10.1787/0d1d1e2e-en>.

Oliveira, G. L. A., Lima, L. C., Silva, I., Ribeiro-Dantas, M. C., Monteiro, K. H., & Endo, P. T. (2020). *Medidas de distanciamento social e mobilidade na América do Sul durante a pandemia COVID-19: Condições necessárias e suficientes?*. Recuperado em 23 de junho de 2020, de <https://ui.adsabs.harvard.edu/abs/2020arXiv200604985A/abstract>.

Oliveira, S. D. (2015). A hotelaria responsável e a possibilidade de certificação como ferramenta para valorização do empreendimento, do destino e das comunidades que o acolhem. In Anjos, F. A.... [et.al.] (org). *Turismo na natureza* (pp. 51-61). Itajaí/SC: UNIVALI.

OPAS. Organização Pan-Amaricana de Saúde (2020). *Quais são os sintomas de alguém infectado com COVID-19?*. Recuperado em 7 de setembro de 2020 de <https://www.paho.org/pt/covid19>.

Panosso Neto, A., & Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo: conceptos, modelos y sistemas*. México: Trillas.

Panrotas. (2020). *Saiba como a hotelaria está lidando com os impactos do COVID-19*. Recuperado em 11 de maio de 2020, de [https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/03/saiba-como-a-hotelaria-esta-lidando-com-os-impactos-do-covid-19\\_171942.html](https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/03/saiba-como-a-hotelaria-esta-lidando-com-os-impactos-do-covid-19_171942.html).

Pousada Don Ramon (Rio Grande do Sul). (2020). *Protocolo de Saúde e Segurança a ser cumprido por hóspedes e colaboradores*. Recuperado em 06 de maio de 2020, de <https://pousadadonramon.com.br/page/MTc3/medidas-de-protecao-e-saude-contra-covid-19>.

Público. (2020). *COVID-19 trouxe um alívio momentâneo ao ambiente*. Recuperado em 09 de maio de 2020, de <https://www.publico.pt/2020/03/22/ciencia/noticia/covid19-trouxe-alivio-momentaneo-ambiente-problema-nao-intervalo-1908634?fbclid=IwAR3Nw7gvg7aFjQ1rwFE0xiLH6VtxBQyfw5lTIH4V0PhKbw9e4-6UnkGppY>.

Qual Viagem. (2020). *No pós-pandemia, gramado se prepara para novos tempos no turismo*. Recuperado em 10 de junho de 2020, de <http://www.qualviagem.com.br/no-pos-pandemia-gramado-se-prepara-para-novos-tempos-no-turismo/?fbclid=IwAR3T8uhgB71WagNBSU8F1DS-weNodoqmRmb4nylZzQaEaxgy7rl2BfPy0Jo>.

Rio Quente Resorts. (2020). *Protocolos RQ*. Recuperado em 18 de junho de 2020, de <https://www.youtube.com/watch?feature=youtu.be&v=SDKRbHel5IU&app=desktop>.

Santa Catarina. (2020). *Coronavírus em SC: Santur lança manual de boas práticas para hotéis e pousadas na retomada das atividades*. Recuperado em 12 de maio de 2020, de <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/coronavirus/coronavirus-em-sc-santur-lanca-manual-de-boas-praticas-para-hoteis-e-pousadas-na-retomada-das-atividades>.

Sapo Viagens. (2020). *Confederação do turismo de Portugal: 2020 vai ser do turismo nacional mas há esperança de mais “qualquer coisa”*. Recuperado em 10 de junho de 2020, de <https://viagens.sapo.pt/viajar/noticias-viajar/artigos/confederacao-do-turismo-de-portugal-2020-vai-ser-do-turismo-nacional-mas-ha-esperanca-de-mais-qualquer-coisa?fbclid=IwAR2PRyE1AkCoZq2DnX-rHY4McIedvemMaCuv2QHx1D29z0QGMWnZDR4PQU>.

SENAC, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. (2020). *Meios de Hospedagem: Protocolos de Higiene e Segurança*. Recuperado em 01 de julho de 2020, de <http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/covid19/protocolo-hoteleiro/>.

Shi, H., Han, X., Jiang, N., Cao, Y., Alwalid, O., Gu, J., Fan, Y., & Zheng, C. (2020). Radiological findings from 81 patients with COVID-19 pneumonia in Wuhan, China: a descriptive study. *The Lancet*. 20, 425-434. Recuperado em 15 de setembro de 2020, de <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S1473-3099%2820%2930086-4>.

Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC.

Terra. (2020). *Setor de Turismo indica falência de 10% dos hotéis e 30% dos restaurantes no País, com meio milhão de desempregados*. Recuperado em 11 maio de 2020, de <https://www.terra.com.br/noticias/dino/setor-de-turismo-indica-falencia-de-10-dos-hoteis-e-30-dos-restaurantes-no-pais-com-meio-milhao-de-desempregados,9d92123a4212069c0c8e3cfbffa3caaamdle8upf.html>.

Tomazzoni, E. L., & Bock, I. A. (2013). Marketing e gestão estratégica de hotelaria: Um estudo bibliométrico. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. 7(1), 35-50.

UNWTO, World Tourism Organization. (2020). *Barômetro Mundial do Turismo da OMT, maio de 2020 Foco especial no impacto do COVID-19*. Recuperado em 11 de junho de 2020, de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421817>.

UOL. (2020a). *Copacabana Palace fecha as portas pela primeira vez em 97 anos devido ao coronavírus*. Recuperado em 11 maio de 2020, de <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2020/04/copacabana-palace-fecha-as-portas-pela-primeira-vez-em-97-anos-devido-ao-coronavirus.shtml>.

UOL. (2020b). *Rio tem água cristalina e praias vazias em quarentena*. Recuperado em 09 de maio de 2020, de <https://videos.band.uol.com.br/16793065/rio-tem-agua-cristalina-e-praias-vazias-em-quarentena.html>.

Veja. (2020). *Aos poucos, aéreas passam a aumentar frequência de voos no país*. Recuperado em 11 de maio de 2020, de <https://veja.abril.com.br/economia-aos-poucos-aereas-passam-a-aumentar-frequencias-de-voos-no-pais/>.

Viera, E. (2004). *Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação dos clientes é função de todos*. Caxias do Sul: Educs.

Werneck, G. L., & Carvalho, M. S. (2020). A pandemia de COVID-19 no Brasil: crônica de uma crise sanitária anunciada. *Cadernos de Saúde Pública*. 36(5), 1-4. Recuperado em 15 de setembro de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/341303725\\_A\\_pandemia\\_de\\_COVID-19\\_no\\_Brasil\\_cronica\\_de\\_uma\\_crise\\_sanitaria\\_anunciada](https://www.researchgate.net/publication/341303725_A_pandemia_de_COVID-19_no_Brasil_cronica_de_uma_crise_sanitaria_anunciada).

## INFORMAÇÕES DOS AUTORES (AS)

<sup>i</sup> Sergio Domingos de Oliveira - Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí, especialista em Administração do Turismo pela UFSC/FEPSE, mestre e doutor em Engenharia de Produção, linha de pesquisa Gestão Ambiental pela UFSC. Professor dos cursos de Bacharelado em Hotelaria e de Licenciatura em Turismo pela UFRRJ, pesquisador-líder do Grupo de Pesquisas TRECHOS e consultor em meios de hospedagem e serviços com cervejas artesanais. E-mail: [sedoliveira@gmail.com](mailto:sedoliveira@gmail.com)

<sup>ii</sup> Monique Laurencia dos Santos Cunha - Bacharela em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Aprovada no Mestrado do PPGEA – Programa de Pós Graduação em Educação Agrícola da UFRRJ. E-mail: [moniquelaurencia@gmail.com](mailto:moniquelaurencia@gmail.com)

<sup>iii</sup> Elisy Silvia Felício - Tecnóloga em Gestão de Turismo pela Universidade Estácio de Sá, graduanda em Bacharelado em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro e pós-graduanda em Gestão de Pessoas pela Faculdade Internacional Signorelli. E-mail: [elisyfelicio@gmail.com](mailto:elisyfelicio@gmail.com)

<sup>iv</sup> Letícia de Barros Morett -Graduanda do curso de Bacharelado em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. E-mail: [le.morett@gmail.com](mailto:le.morett@gmail.com)