

HOTELARIA PERNAMBUCANA: um comparativo dos protocolos dos órgãos competentes frente à Covid-19

HOSPITALITY FROM PERNAMBUCO: a comparison of the protocols of Organs competent bodies against Covid-19

Revisado por pares

Submetido em: 24/08/2020

Aprovado em: 01/10/2020

José William de Queiroz Barbosaⁱ

Palavras-chave

Hotelaria.
COVID-19.
Protocolos.

Resumo

A pandemia global de Covid-19 impactou com intensidade a indústria de hotéis. Além disso, provocou um colapso nos setores do turismo e da hospitalidade. Quanto ao cenário pernambucano, no mês de abril de 2020, a taxa de ocupação nos hotéis do Grande Recife era de 5%. De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE), dos 6.760 quartos disponíveis no Grande Recife, apenas 338 estavam ocupados. Diante desse contexto, este presente estudo tem por objetivo comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria de Pernambuco, a partir de um detalhamento dos documentos publicados pelo Ministério do Turismo (MTur), pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR) e pela ABIH-PE. Para isso, foram considerados os seguintes setores para as comparações: recepção, governança, funcionários, higiene e segurança e alimentos e bebidas (A&B). A partir da técnica de análise de conteúdo (Triviños, 2013), foi possível realizar análises comparativas entre os três itens, a fim de identificar as semelhanças e disparidades presentes nos documentos oficiais. Os resultados mostraram que as maiores incidências dizem respeito ao atendimento prioritário dos hóspedes em grupo de risco, limpeza mais rigorosa nas acomodações, treinamento dos funcionários para prevenção à doença, utilização de EPIs e medidas para evitar aglomerações. A partir destas recomendações, outros estabelecimentos hoteleiros poderão adotar estas medidas em suas operações, influenciando na diminuição dos impactos negativos que a pandemia causou no setor.



Keywords

Hospitality.
COVID-19.
Protocols.

Abstract

The Covid-19 global pandemic hit the hotel industry hard. In addition, it caused a collapse in the tourism and hospitality sectors. As for the Pernambuco scenario, in April 2020, the occupancy rate in hotels in Greater Recife was 5%. According to the Brazilian Association of the Hotel Industry of Pernambuco (ABIH-PE), of the 6,760 rooms available in Greater Recife, only 338 were occupied. Given this context, this study aims to compare the prevention protocols to Covid-19 released by the competent bodies within the scope of Hospitality from Pernambuco, based on a detail of the documents published by the Ministry of Tourism (MTur), by the Tourism Company Pernambuco (EMPETUR) and ABIH-PE. For this, the following sectors were considered for comparisons: reception, governance, employees, hygiene and safety and food and beverages (F&B). Based on the content analysis technique (Triviños, 2013), it was possible to carry out comparative analyzes between the three items, in order to identify the similarities and disparities present in the official documents. The results showed that the highest incidences concern the priority attendance of guests in a risk group, more rigorous cleaning in the accommodations, training of employees to prevent the disease, use of PPE and measures to avoid agglomerations. From these recommendations, more hotels will be able to adopt these measures in their operations, influencing in the reduction of the negative impacts that the pandemic caused in the sector..

INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, na China, surge uma nova doença chamada Covid-19, provocada pelo novo coronavírus. A partir de então, o vírus começa a se espalhar pelo país, e, em seguida atinge outros países, tornando-se uma pandemia global alastrando-se rapidamente, causando impactos negativos em diversos setores da economia, entre eles, o da hotelaria.

O setor de turismo, no qual se inclui o segmento da hotelaria, é uma das atividades com maior representatividade econômica mundialmente, ao lado da indústria de petróleo. Gera anualmente US\$ 4 trilhões de receita e aproximadamente 280 milhões de empregos em todo mundo (Taschner & Piellusch, 2008). A pandemia global de Covid-19 atingiu fortemente a indústria de hotéis. Além disso, provocou um colapso nos setores do turismo e da hospitalidade. Tais setores enfrentam sérios problemas financeiros, já que a demanda caiu para o mínimo (Tsionas, 2020). A pandemia confrontou a indústria da hospitalidade com um desafio inesperado (Gursoy & Chi, 2020). As restrições de mobilidade resultaram em fechamento

temporário de vários empreendimentos e a demanda despencou (Bartik, Bertrand, Cullen, Glaeser, Luca & Stanton, 2020).

No Brasil, a realidade enfrentada pela hotelaria frente à pandemia é alarmante. No mês de março, quando iniciou-se o movimento de fechamento da economia no país e a doença começou a se alastrar no território brasileiro, a taxa de ocupação do setor hoteleiro caiu mais de 80% (Revista Eventos, 2020).

Em abril de 2020, 63% dos quartos de hotel estavam fechados no país, segundo informações do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB). Na região Sudeste, que concentra o maior número de hotéis do país, o percentual de quartos fechados chegava a 58%. Na região Sul, 80% dos quartos disponíveis estavam fechados, indicando o maior índice de unidades habitacionais interditadas dentre as cinco regiões do Brasil por conta da Covid-19 (Mercado & Eventos, 2020). No mês seguinte, outra pesquisa realizada pelo FOHB confirmou que 65% dos 870 hotéis associados em todo o Brasil permaneciam de portas fechados por conta da pandemia (Revista Eventos, 2020).

Quanto ao cenário pernambucano, no mês de abril de 2020, a taxa de ocupação nos hotéis do Grande Recife era de 5%. De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE), cerca de 4 mil funcionários foram demitidos. Além disso, dos 6.760 quartos disponíveis no Grande Recife, apenas 338 estavam ocupados. No interior do estado, a ocupação das unidades habitacionais era ainda menor, pois das 31,2 mil habitações disponíveis, somente 936 estavam com hóspedes (Globo - G1, 2020).

Entretanto, apesar do impacto inicial, o setor da hotelaria aos poucos está retomando suas atividades. No estudo de Gursoy e Chi (2020), aponta-se que enquanto a indústria de hospitalidade está se recuperando lentamente, a crise da COVID-19 continua a provocar fortes impactos na operação do setor de hotéis. Segundo o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), no país, 69% das unidades hoteleiras estão fechadas. Boa parte (39%) pretende retomar as atividades em junho (FOHB, 2020). Além disso, os referidos autores concluem que há uma necessidade urgente da academia em fazer pesquisas de *marketing* e administração para hospitalidade, a fim de guiar as operações hoteleiras em tempos de pandemia (Gursoy & Chi, 2020).

Visando a retomada do setor hoteleiro no estado de Pernambuco e a prevenção da doença nos empreendimentos, alguns órgãos representantes da hotelaria pernambucana elaboraram e divulgaram protocolos com medidas de proteção e prevenção à Covid-19, para que os meios de hospedagem do estado

começassem a aplicar tais medidas em seus estabelecimentos. Partindo de tais constatações, foi gerada a seguinte pergunta de pesquisa: “O que há de comum e de diferente entre estes protocolos?”.

Diante desse contexto, este presente estudo tem por objetivo **comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria de Pernambuco**, a partir de um detalhamento dos documentos publicados pelo Ministério do Turismo (MTur), pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR) e pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE), a fim de obter dados pertinentes para o alcance do objetivo aqui proposto. Para isso, foram considerados os seguintes setores para as comparações: recepção, governança, funcionários, higiene e segurança e alimentos e bebidas (A&B), dado a importância de tais itens para o funcionamento de um empreendimento hoteleiro.

A partir desta pesquisa, espera-se contribuir para o fomento desta área de investigação, visto que se trata de um tema emergente e que necessita de maior desenvolvimento acadêmico, conforme apontado por Gursoy e Chi (2020). A seguir, apresenta-se a revisão de literatura utilizada para fundamentar a pesquisa, com a discussão dos construtos considerados importantes para o embasamento científico do estudo.

REVISÃO DE LITERATURA

Os reflexos da Covid-19 na hotelaria

Recentemente, alguns estudos vêm sendo publicados com o objetivo de analisar os impactos da pandemia de COVID-19 no setor hoteleiro e no turismo em geral. Beni (2020) afirma que o setor da hospitalidade, especificamente a hotelaria, foi brutalmente atingida pela pandemia. Além disso, o referido autor aponta que, após o fim da atual crise, o setor estará derrotado. Segundo ele, o tempo de recuperação será de aproximadamente uma década (Beni, 2020).

No estudo de Foo, Chin, Tan & Phuah (2020), foi detectado que a hotelaria teve 170.084 reservas canceladas (dados calculados até junho de 2020). Segundo os autores, o lucro perdido está estimado em 3,3 bilhões de dólares. Ainda neste mesmo estudo, informa-se que houve vários cortes salariais, redução de jornada de trabalho e demissões em massa.

Maranhão e Maranhão (2020, p.2822) destacam que a indústria do turismo teve milhares de cancelamentos, além de voos e hospedagens remarcadas, o que vem deixando os hotéis vazios. Ao analisar

os possíveis efeitos da pós-pandemia no turismo, Galvani, Lew & Perez (2020) concluem que pode surgir uma forma de diminuição do Turismo, em que as viagens serão de curta duração e terão um custo maior, promovendo-se menos viagens, porém mais significativas e menos hedonistas, para a maioria das pessoas, juntamente com uma maior valorização do direito de viajar.

Avaliando a retomada do setor, Beni (2020) destaca que será um processo lento, começando pelo turismo de negócios. Para o autor, o setor aéreo e hoteleiro serão “os primeiros equipamentos a serem retomados com razoável volume” (Beni, 2020, p.16). Já Clemente, Andrade, Stoppa & Santos (2020) afirmam que, para a retomada do setor, é necessário desenvolver políticas públicas coordenadas e articuladas pelos diversos níveis de governo. Segundo os autores, “a união de forças e a participação de todos na definição das ações é um dos caminhos mais promissores, que deve ser seguido de forma democrática e eficiente, com planos de curto e longo prazo” (Clemente et al., 2020, p.82). A partir dessa concepção, compreende-se a necessidade e importância dos protocolos divulgados pelos órgãos públicos competentes à Hotelaria em relação à prevenção da Covid-19.

Os impactos da pandemia no contexto da região Nordeste

A fim de trazer uma melhor contextualização da pandemia de COVID-19 no cenário nordestino, decidiu-se elencar algumas matérias de sites a respeito deste assunto, dado a relevância da região Nordeste para o turismo doméstico e internacional. Em relação à cidade de Fortaleza-CE, Antonio Cruz Gonçalves destaca alguns pontos negativos que a pandemia causou no local, referente aos impactos no setor turístico da cidade:

Agora, vem a inoportuna pandemia do novo coronavírus e joga tudo no ralo, fazendo com que tudo fique parado com incalculáveis prejuízos e danos, sem previsão de quando voltará à normalidade. Faz-se necessário, com urgência, uma solução para o impasse, descobrindo uma vacina que possa imunizar toda a população. Assim, a atividade turística, de tamanha importância para a sociedade e para a economia, volta a funcionar em toda a sua plenitude, para alegria e felicidade de todos nós. Um melhor treinamento da mão de obra deverá ser implementado, voltado na formação de garçons, atendentes, motoristas de táxi e correlatos, pessoal de hotelaria, vendas de artesanato e produtos da terra (Diário do Nordeste, 2020, n.p.).



No estado de Pernambuco, praias e parques estaduais foram fechados em abril, assim como nos estados da Bahia, Alagoas e Maranhão. Além disso, alguns trabalhadores perderam suas fontes de renda, como é o caso dos trabalhadores informais que operacionalizam passeios de lancha nas praias. Ainda no estado de Pernambuco, a Praia dos Carneiros, na cidade de Tamandaré, bastante conhecida por suas piscinas naturais de águas cristalinas, virou um “destino fantasma” por conta do isolamento social. Pousadas, hotéis e restaurantes fecharam as portas. (Terra, 2020).

Na cidade de Maceió-AL, a demanda turística despencou. Uma guia turística da cidade informou ao site Terra (2000) que costumava atender cerca de 300 ligações por dia de turistas potenciais, mas por conta da pandemia, esse número foi zerado. O destino de Maragogi, um dos mais procurados no estado, ficou sem receber visitantes (Terra, 2020).

De acordo com uma matéria publicada pelo Diário do Turismo (2020), mesmo diante da situação da pandemia, os hoteleiros vêm tentando retomar as atividades. Baseando-se em protocolos rígidos, alguns empreendimentos estão reabrindo suas portas, mas a taxa de ocupação ainda não cresceu a ponto de considerar uma retomada eficiente. Em Sergipe, por exemplo, o presidente da Associação Brasileira da Indústria Hoteleira do estado (ABIH-SE), Antônio Carlos Franco Sobrinho, aponta que os hotéis estão voltando as operações, guiados pelo protocolo do Ministério do Turismo (MTur).

No estado da Bahia, os dados estatísticos preocupam, pois 95% dos hotéis estão fechados, segundo levantamento da ABIH Nacional. Além disso, a redução na oferta da malha aérea é um grande gargalo para o turismo na região Nordeste. Este fator é destacado pelos estados de Pernambuco, Bahia e Ceará (Diário do Turismo, 2020). Dessa forma, acredita-se que a retomada no setor hoteleiro e turístico será lenta, com muito trabalho a se fazer.

Neste estudo, como já mencionando anteriormente, serão avaliados os protocolos com base nas comparações entre cinco setores que compõem um empreendimento hoteleiro: recepção, governança, funcionários, higiene e segurança e alimentos e bebidas (A&B). Dessa forma, o próximo tópico traz explicações a respeito dos itens mencionados, para melhor compreensão da pesquisa.

Setores de um meio de hospedagem

A hotelaria configura-se como um dos negócios que mais movimentam a economia. De acordo com a ABIH, somente em 2005 o segmento hoteleiro no Brasil contava com mais de 18 mil meios de hospedagem, entre hotéis e pousadas, desde pequeno até grande porte (Gorini & Mendes, 2005). Ao debater os componentes deste imenso conjunto de itens que compõem a indústria da hospitalidade, os referidos autores trazem as seguintes considerações:

A indústria da hospitalidade, termo amplo, inclui uma variedade de organizações e negócios interdependentes, como hotéis, restaurantes, atrativos turísticos, meios de transporte, agências de viagem e de entretenimento, serviços voltados para o atendimento ao turista e programas governamentais de fomento ao turismo (Gorini & Mendes, 2005, p.115).

Dentre os vários setores que integram um empreendimento hoteleiro, seja ele um hotel, pousada, *resort* ou semelhante, um está presente em todos: a recepção. Castelli (2003, p.163) destaca a importância da recepção nos hotéis:

O hotel é um todo, um sistema. Embora todas as partes que compõem o sistema sejam importantes para o seu perfeito funcionamento algumas assumem maior relevância. Uma delas é a recepção, o cliente é recebido pela recepção, mantem-se permanentemente em contato com ela durante a sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços.

Santos, Chegade e Guimarães Júnior (2010, p.3) afirmam que a recepção é o primeiro contato do hóspede com o hotel, além de que, neste setor, “são tratados todos os aspectos de permanência do hóspede”. Ainda segundo estes autores, “o espaço destinado à recepção de um hotel deve possuir uma boa decoração, equipamentos e profissionais capacitados, são requisitos indispensáveis para satisfação do cliente” (Santos et al., 2010, p.4).

Quanto ao setor de governança, este também é relevante na operação dos empreendimentos. Os profissionais que trabalham nesta área são chamados de camareiros ou camareiras, e realizam atividades referentes a limpeza dos quartos e demais áreas do hotel. Segundo Cândido (2001), um hotel até poderia funcionar sem um gerente, mas nunca iria funcionar sem camareiras, pois o trabalho dessas colaboradoras é de vital importância para a vida de um hotel e para o bem-estar dos hóspedes. Vidal e Simonetti (2010, p.121) trazem algumas considerações a respeito deste setor:

Hoje em dia, o departamento de governança exerce um papel fundamental na atividade de um hotel. Um hotel pode existir sem restaurante, sem salões de convenção e eventos, sem piscina, sauna ou atividades de lazer. Porém, se não houver quartos para hospedagem, deixará de ser um hotel.

Referente ao componente dos alimentos e bebidas (popularmente denominado pela sigla A&B), este é tido como um dos setores mais complexos dentro da hotelaria, estrutural e funcionalmente, envolvendo os restaurantes, banquetes para eventos, cozinha, copa e bares (Castelli, 2000). Os argumentos de Powers (2004, n.p.) denotam o crescimento deste setor:

Originalmente, o restaurante de hotel estava preparado para oferecer ao viajante em uma cidade estranha um local de alimentação onde a comida fosse boa - ou ao menos, palatável e segura. Entretanto, em anos recentes, o setor de restaurante cresceu em diversidade de conceitos e menus. Esse crescimento significa dispersão de restaurantes em muitas localizações, o que torna esse serviço prontamente disponível.

Tendo em vista que neste estudo irão ser comparados os protocolos publicados por três órgãos competentes à hotelaria de Pernambuco face à COVID-19, considerou-se importante identificar contextualizações a respeito destes órgãos. Assim sendo, apresenta-se o MTur, EMPETUR e ABIH-PE.

Contextualizações do MTur, EMPETUR e ABIH-PE

O Ministério do Turismo (MTur), criado em 2003, gerou uma mudança de visão do Governo Federal em relação a este setor (Silva, Ramiro & Teixeira, 2009). A partir de então, o MTur pôs em prática uma política pública baseada em um modelo de gestão descentralizado e orientado pelo pensamento estratégico. De acordo com informações do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), o setor é, atualmente, um dos principais itens na pauta de exportações do Brasil (EMBRATUR, 2015), devido também à atuação do MTur.

Quanto a Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR), esta foi fundada na década de 1960. É uma empresa de economia mista subordinada à Secretaria de Turismo e Lazer do Estado de Pernambuco (SETUR). Tem como objetivo desenvolver o planejamento operacional das ações de turismo no estado e realizar ações de fomento, articulação e gestão turísticas (EMPETUR, 2020).

A EMPETUR tem como missão institucional “planejar e fomentar o turismo sustentável para o desenvolvimento econômico e social de Pernambuco”. Como visão de futuro, a empresa pretende “ser referência nacional em gestão, posicionando Pernambuco como o principal destino turístico do Nordeste até 2024”. Seus valores consistem em “compromisso, ética, responsabilidade social, inovação e excelência” (EMPETUR, 2020, n.p.).

Já a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE) foi fundada na década de 70. Sua sede e foro ficam na cidade do Recife, capital do estado. É uma entidade civil sem fins lucrativos, que congrega as empresas de hospedagem com sede ou estabelecimento localizado no Estado de Pernambuco. A ABIH-PE busca representar e dar suporte aos hoteleiros do estado, atuando de forma ética e transparente para fomentar o desenvolvimento sustentável da hotelaria pernambucana (ABIH-PE, 20??). Finalizada a revisão de literatura desta pesquisa, a seguir apresenta-se a metodologia, com o detalhamento dos caminhos metodológicos que guiaram a realização deste estudo. Para isso, a próxima seção abrange desde a caracterização da pesquisa até a análise dos dados.

METODOLOGIA

Esta seção ilustra os procedimentos metodológicos adotados para a realização desta pesquisa, a fim de alcançar os objetivos propostos. De acordo com Lakatos e Marconi (2009), a pesquisa é um procedimento formal, que tem um método de pensamento reflexivo e que exige um tratamento científico. Além disso, as autoras acreditam que a pesquisa serve para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Quanto a caracterização da pesquisa, esta se fundamenta como sendo de caráter qualitativo, pois vai de encontro ao que afirma Creswell (2007, p.184): “a investigação qualitativa emprega diferentes alegações de conhecimento, estratégias de investigação e métodos de coleta e análise de dados”. Além disso, Wolcott (1994, p.186) diz que:

A pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa. Isso significa que o pesquisador faz uma interpretação dos dados. Isso inclui o desenvolvimento da descrição de uma pessoa ou de um cenário, análise de dados para identificar temas ou categorias e, finalmente, fazer uma interpretação ou tirar conclusões sobre seu significado, pessoal e teoricamente, mencionando as lições aprendidas e oferecendo mais perguntas a serem feitas.

Quanto aos objetivos da pesquisa, este estudo se caracteriza como sendo descritivo, pois de acordo com Vergara (2000, p.47):

A pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. Não têm o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Gil (1991, p.46) diz que algumas pesquisas descritivas vão além de simplesmente identificar a existência de relações entre variáveis e conseguem determinar a natureza dessa relação. Ainda segundo o autor, as pesquisas descritivas servem mais para proporcionar uma nova visão do problema. Além disso, Mattar (1999, p.45) afirma que este tipo de pesquisa visa responder questões do tipo “quem, o quê, quando e onde”.

Quanto a coleta de dados, esta se deu pela obtenção de três documentos divulgados por órgãos competentes do setor da hotelaria de Pernambuco para combate à Covid-19. O primeiro, refere-se ao “Manual Turismo Responsável” (<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>), publicado pelo Ministério do Turismo (MTur). O segundo, diz respeito ao “Selo Turismo Seguro” ([http://turismoseguro.pe.gov.br:82/Content/docs/protocols/AF-ETA-0005_20-Cartilha Meios de Hospedagem Selo Turismo Seguro Empetur.pdf](http://turismoseguro.pe.gov.br:82/Content/docs/protocols/AF-ETA-0005_20-Cartilha_Meios_de_Hospedagem_Selo_Turismo_Seguro_Empetur.pdf)), divulgado pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR). Por fim, tem-se as “Diretrizes e Medidas para Prevenção e Controle da COVID-19 na Hotelaria de Pernambuco” (<https://www.abih-pe.com.br/abih/legislacao/>), elaboradas pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE).

Para análise dos referidos dados, elaborou-se um quadro contendo informações dos três documentos disponíveis em relação a cinco setores presentes em meios de hospedagem (recepção, governança, funcionários, higiene e segurança e alimentos e bebidas). A partir da técnica de análise de conteúdo (Triviños, 2013), foi possível realizar análises comparativas entre os três itens, a fim de identificar as semelhanças e disparidades presentes nos documentos oficiais e, dessa forma, atingir o objetivo proposto nesta investigação. Salienta-se que, para tais análises, o conteúdo dos documentos não foi considerado em sua íntegra, dado o tamanho extenso dos escritos. Apenas as partes principais foram adicionadas. A seguir, apresentam-se os resultados do estudo, juntamente com as discussões pertinentes.

RESULTADOS E DISCUSSÃO



Para melhor demonstrar, discutir e organizar os resultados obtidos a partir das análises dos três documentos oficiais mencionados anteriormente, foi elaborado um quadro comparativo, que apresenta as comparações dos protocolos em relação a cinco setores que compõem um meio de hospedagem. Estas análises podem ser conferidas no quadro a seguir.

SETORES	Manual Turismo Responsável (MTur)	Selo Turismo Seguro (EMPETUR)	Diretrizes (ABIH-PE)
RECEPÇÃO	Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente;	Instituir, no <i>check-in</i> , o acompanhamento da sintomatologia dos hóspedes;	No <i>check-in</i> , o hóspede deve receber informações sobre os procedimentos e medidas de prevenção de contaminação da COVID-19;
	Os recepcionistas devem usar máscaras;	Realizar o <i>check-in</i> , sempre que possível, por meio de tecnologia eletrônica, evitando o manuseio de papéis;	O <i>check-in</i> , sempre que possível, deve ser realizado por meio de tecnologia eletrônica, evitando o manuseio de papéis;
	Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes) em todos os setores do hotel.	Possibilitar atendimento preferencial às pessoas do grupo de risco.	Destinar local reservado para sanitização das bagagens dos hóspedes no <i>check-in</i> .
GOVERNANÇA	Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional;	Embalar as roupas pessoais em sacos específicos, identificados com o nome do hóspede;	Adotar a ventilação natural para apartamentos, corredores, circulação e áreas comuns, sempre que possível;
	Definir funcionários diferentes para a limpeza do quarto;	Garantir que os objetos, superfícies e áreas de maior contato manual sejam incluídos na limpeza e desinfecção do quarto;	Estabelecer protocolo criterioso para limpeza, desinfecção e arrumação de apartamentos;

	Ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora.	Os descartáveis devem ser acondicionados em sacos próprios, vedados para descarte após a limpeza de cada quarto.	As roupas pessoais devem ser embaladas em sacos específicos, identificados com o nome do hóspede.
FUNCIONÁRIOS	Conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho;	Instituir rodízio de funcionários por turno, sem prejuízo da qualidade laboral do setor;	Os funcionários do atendimento devem usar máscara, luvas e protetores de cabelos descartáveis adequados;
	Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações.	Manter o acompanhamento diário da sintomatologia dos funcionários.	Devem ser treinados e orientados quanto às regras e procedimentos específicos de cada atividade.
HIGIENE E SEGURANÇA	Disponibilizar álcool gel 70%, registrado na Anvisa, nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas;	Reforçar as medidas de higiene pessoal, garantindo que todos os colaboradores procedam a lavagem cuidadosa e frequente das mãos;	Lavagem frequente das mãos com água e sabão por, pelo menos, 20 segundos ou uso de álcool 70%;
	Providenciar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) dos colaboradores;	Não usar aparelhos celulares na área de manipulação;	Etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar;
	Hóspedes e clientes devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel.	Fornecer EPIs completos: máscaras, toucas e/ou outro acessório, quando indicado (<i>face shield</i> , óculos de segurança, bata e sapato de segurança).	EPIs devem ser higienizados diariamente pelo trabalhador, seguindo de orientações do meio de hospedagem.
ALIMENTOS E BEBIDAS (A&B)	Considerar uma distância mínima entre mesas e cadeiras de 1,5 metros;	Restaurantes com espaços reduzidos devem considerar fazer reserva, respeitando o distanciamento entre as mesas e clientes;	Adotar a ventilação natural no salão, sempre que possível;
	O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos;	Manter a área do restaurante o mais ventilado possível, preferencialmente ventilação natural;	Reduzir quantidade de mesas e cadeiras no salão;

	Recomenda-se, na reabertura, não deixar a mesa montada para evitar contaminações cruzadas.	Evitar concentração de grupos em uma única mesa, limitando ao máximo de 10 pessoas.	Adotar medidas de controle do fluxo de clientes para não haver concentração de pessoas.
--	--	---	---

Fonte: MTur, EMPETUR e ABIH-PE (2020).

Legenda: Comparações dos três protocolos de prevenção à COVID-19 na hotelaria pernambucana.

Referente ao primeiro setor analisado, o da recepção, observa-se um item em comum entre dois protocolos de prevenção: MTur e EMPETUR. Ambos apresentam orientações sobre o atendimento preferencial aos clientes que estão no grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes). Além disso, os protocolos da EMPETUR e ABIH-PE defendem o uso de procedimentos eletrônicos para realização do *check-in* (ato de iniciar a estadia do hóspede no empreendimento), a fim de evitar o manuseio de papéis, diminuindo, dessa forma, as chances de contaminação.

Quanto às disparidades em relação à recepção, observa-se que somente o protocolo da EMPETUR trouxe destaque para a averiguação da sintomatologia dos hóspedes logo no *check-in*, para verificar se o cliente apresenta ou não os sintomas da COVID-19. Também se observa que apenas no protocolo da ABIH-PE existem considerações a respeito da sanitização das bagagens dos clientes.

Em relação às comparações sobre o setor da governança, nota-se uma semelhança entre os três protocolos referente a limpeza geral das unidades habitacionais: os três documentos deixam claro a maior dedicação a limpeza dos quartos, adotando um processo mais criterioso para sanitização da unidade. Além disso, os documentos da EMPETUR e ABIH-PE têm um ponto em comum no tocante a embalagem das roupas pessoais do hóspede, que devem ser identificadas com o nome do mesmo.

As disparidades em relação a este setor referem-se à adoção de funcionários diferentes para a limpeza dos quartos do hotel, item mencionado somente pelo protocolo do MTur. Outro ponto exclusivo diz respeito à ventilação natural nos quartos e demais áreas do empreendimento, destacado apenas pelo protocolo da ABIH-PE.

Quanto aos cuidados com os funcionários, os protocolos do MTur e da ABIH-PE destacam a importância do treinamento dos colaboradores do meio de hospedagem em relação a prevenção da COVID-19. Como disparidade, observa-se que apenas o documento da EMPETUR traz observações sobre o acompanhamento diário da sintomatologia dos trabalhadores do hotel.



No tocante aos cuidados com higiene e segurança do meio de hospedagem, os três protocolos apontam para a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), demonstrando a importância do uso destes materiais. Além disso, MTur e ABIH-PE destacam a relevância da lavagem das mãos com álcool gel ou álcool 70%, procedimento básico para a prevenção da COVID-19.

Observa-se que apenas o protocolo da EMPETUR destaca a proibição do uso de celular nas áreas de manipulação. Salienta-se também que somente as orientações da ABIH-PE trazem ênfase ao uso da etiqueta respiratória ao tossir ou espirrar, que consiste em cobrir o nariz e boca com o cotovelo ao realizar tais ações.

Por fim, referente ao setor de alimentos e bebidas, observa-se uma semelhança de atitudes nos três protocolos analisados: todos apontam diretrizes para evitar a aglomeração de pessoas nos restaurantes do meio de hospedagem, por meio do distanciamento social ou do limite máximo de indivíduos em uma mesa. Também se destaca que nos protocolos da EMPETUR e ABIH-PE existem considerações a favor da utilização da ventilação natural nos ambientes.

A fim de trazer mais detalhes em relação aos protocolos analisados, decidiu-se mencionar as orientações gerais de cada um dos três documentos. Salienta-se que as informações seguintes não serão comparadas, apenas descritas com o propósito de incorporar o conteúdo das análises. O primeiro refere-se ao protocolo do MTur (2020, n.p.), que traz as seguintes orientações básicas:

O estabelecimento deve assegurar, em todos os setores, os protocolos Essenciais e Transversais de distanciamento social, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, além de estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas. Cada empreendimento deve, de acordo com seu porte e característica, elaborar e adotar um Plano Interno de Ação Covid-19 descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades para a retomada das operações com segurança.

Em seguida, o protocolo da EMPETUR (2020, n.p.) traz uma pequena introdução a respeito dos requisitos a serem cumpridos pelos meios de hospedagem frente à prevenção da COVID-19:

Principais diretrizes e medidas recomendadas que devem ser seguidas pela Hotelaria de Pernambuco, visando estruturar uma solução inicial de gestão de riscos e medidas de controle genérica e aplicável a qualquer meio de hospedagem e tipologia, devendo ser complementada por procedimentos, protocolos e controles específicos, de acordo com as características, produtos e contexto de cada empreendimento.

Finalmente, as diretrizes publicadas pela ABIH-PE (2020, p.4) apresentam um breve escopo de seu protocolo:

Este documento tem como objetivo especificar as diretrizes e medidas que devem ser seguidas pela Hotelaria de Pernambuco para enfrentamento da COVID-19, visando estruturar uma solução inicial de gestão de riscos e medidas de controle genérica e aplicável a qualquer meio de hospedagem e tipologia, devendo ser complementada por procedimentos, protocolos e controles específicos, de acordo com as características, produtos e contexto de cada empreendimento.

Finalizada a apresentação dos resultados obtidos com este estudo, o próximo tópico delimita as conclusões desta pesquisa. Para isso, a seção a seguir apresenta os principais resultados desta investigação, além de mencionar as limitações da pesquisa.

CONCLUSÃO

O destaque de aspectos conclusivos emergentes na análise dos dados possibilita retornar ao objetivo geral de pesquisa, que é comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria de Pernambuco, a partir de um detalhamento dos documentos publicados pelo MTur, EMPETUR e ABIH-PE. Observou-se que, quanto às comparações presentes em relação ao setor da recepção, houve maior incidência nas recomendações para atendimento prioritário aos clientes que estão no grupo de risco para a COVID-19.

Quanto ao setor da governança, houve unanimidade no tocante ao maior rigor para a limpeza e desinfecção dos quartos e áreas comuns do estabelecimento hoteleiro, impactando na maior prevenção à doença. As orientações em relação aos funcionários do hotel apresentaram maior incidência para o treinamento e conscientização dos mesmos face à prevenção da pandemia.

No tocante ao item “higiene e segurança”, os três protocolos analisados deram destaque a utilização de EPIs, equipamentos necessários para maior proteção dos indivíduos. Por fim, referente ao setor de A&B, todos os documentos demonstraram a importância de evitar aglomerações e adotar o distanciamento social, a fim de criar maiores barreiras contra a COVID-19.

Diante disso, acredita-se que o objetivo proposto com este estudo foi atingido, pois conseguiu-se elencar e comparar as orientações dos protocolos, apresentando um panorama das principais recomendações dos órgãos citados frente à pandemia de COVID-19 na hotelaria de Pernambuco. Esta investigação

possibilitou entender de forma mais dinâmica como os órgãos competentes do setor hoteleiro do estado agiram para combater a pandemia nos meios de hospedagem de Pernambuco, a partir da demonstração de seus protocolos de prevenção e segurança, identificando as semelhanças e disparidades entre eles.

O principal resultado que pode ser extraído desta pesquisa diz respeito aos demais meios de hospedagem de Pernambuco e do país que estão com dificuldades em retomar suas atividades ou em adotar medidas eficientes de prevenção à pandemia para continuar em funcionamento. A partir das recomendações citadas nos protocolos analisados, estes empreendimentos podem começar a implantá-las em suas operações, baseando-se nas orientações que apresentaram maior incidência. Dessa forma, acredita-se que isto pode ser de grande contribuição para que o setor hoteleiro continue em plena execução no Brasil, com mais hotéis voltando à atividade ou aprimorando suas já existentes medidas de prevenção à COVID-19, diminuindo, assim, os impactos negativos que a pandemia causou no setor.

Quanto a limitações da pesquisa, pode-se citar que os protocolos não foram analisados em sua íntegra, pois os documentos são extensos, e comparar cada detalhe geraria análises igualmente extensas. Portanto, isto pode ter deixado de lado alguns itens que, provavelmente, estariam presentes nos três documentos ou algumas outras recomendações presentes em apenas um dos protocolos. Salienta-se que esta limitação não prejudicou as análises e comparações, apenas as tornaram menos passíveis de generalização.

REFERÊNCIAS

- ABIH-PE – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco. (20??). Saiba mais sobre a ABIH. Recuperado de <https://www.abih-pe.com.br/abih/>, acesso em 23 de agosto de 2020.
- Bartik, A. W., Bertrand, M., Cullen, Z. B., Glaeser, E. L., Luca, M., & Stanton, C. T. (2020). How are small businesses adjusting to COVID-19? Early evidence from a survey. National Bureau of Economic Research. DOI: <http://dx.doi.org/10.3386/w26989>
- Beni, M. C. (2020). Turismo e Covid-19: algumas reflexões. Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade, 12 (3 - Especial Covid19), 1-23.
- Cândido, I. (2001). Governança em hotelaria. Caxias do Sul: Educs (4a ed.).
- Castelli, G. (2000). Administração Hoteleira. Coleção Hotelaria. Caxias do Sul: Educs.

- Clemente, A. C. F., Andrade, L. G., Stoppa, E. A., & Santos, G. E. O. (2020). Políticas públicas frente aos impactos econômicos da COVID-19 no Turismo. *Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 8(14), 73-85.
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. (2a ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Diário do Nordeste. (2020). Covid-19, o inimigo do turismo. Recuperado de <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/opiniao/colaboradores/covid-19-o-inimigo-do-turismo-1.2953138>, acesso em 09 de setembro de 2020.
- Diário do Turismo. (2020). Pandemia no Nordeste e a Retomada. Como será? Recuperado de <https://diariodoturismo.com.br/pandemia-no-nordeste-e-a-retomada-como-sera/>, acesso em 09 de setembro de 2020.
- EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo. (2015). História. Recuperado de http://www.embratur.gov.br/lai_embratur/opencms/acessoainformacao/menu/embratur/historia.html, acesso em 23 de agosto de 2020.
- EMPETUR – Empresa de Turismo de Pernambuco. (2020). Institucional. Recuperado de <https://www.lai.pe.gov.br/empetur/>, acesso em 23 de agosto de 2020.
- FOHB – Fórum dos Operadores Hoteleiros do Brasil. (2020). Oferta de Disponibilidade Hoteleira. Recuperado de https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/04/fohb-69-dos-hoteis-de-redeno-brasil-se-encontram-fechados_172894.html, acesso em 29 de julho de 2020.
- Foo, L. P., Chin, M. Y., Tan, K. L., & Phuah, K. T. (2020). The impact of COVID-19 on tourism industry in Malaysia. *Current Issues in Tourism*, 1-6. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1777951>
- Galvani, A., Lew, A., & Perez, M. S. (2020). COVID-19 is expanding global consciousness and the sustainability of travel and tourism. *Tourism Geographies – An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, 1-11. DOI: <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760924>
- Gil, A. C. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (3a ed.). São Paulo: Atlas.
- Globo – G1. (2020). Pandemia de coronavírus afeta rede hoteleira, diminui ocupação e ocasiona demissões em Pernambuco. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/g1.globo.com/google/amp/pe/pernambuco/noticia/2020/04/04/pandemia-de-coronavirus-afeta-rede-hoteleira-diminui-ocupacao-e-ocasiona-demissoes-em-pernambuco.ghtml>, acesso em 04 de agosto de 2020.
- Gorini, A. P. F., & Mendes, E. F. (2005). Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria. *BNDES Setorial*, Rio de Janeiro, 22, 111-150.

- Gursoy, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 527–529. DOI: <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1788231>
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2009). *Técnica de Pesquisa*. (6a ed.). São Paulo: Atlas.
- Maranhão, R. A., & Maranhão, R. R. (2020). Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro. *Brazilian Journal of Health Review*, Curitiba, 3(2), 2814-2828. DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n2-125>
- Mattar, F. N. (1999). *Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento*. (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- Mercado & Eventos. (2020). Coronavírus: 63% dos quartos de hotéis estão fechados no Brasil, diz FOHB. Recuperado de <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/hotelaria/coronavirus-63-dos-quartos-de-hoteis-estao-fechados-no-brasil-diz-fohb/>, acesso em 04 de agosto de 2020.
- Powers, T. (2004). *Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante*. São Paulo: Atlas.
- Revista Eventos. (2020). Pesquisa FOHB: situação da hotelaria é dramática. Recuperado de <https://www.revistaeventos.com.br/Pesquisas/Pesquisa-FOHB:-situacao-da-hotelaria-e-dramatica/49804>, acesso em 04 de agosto de 2020.
- Santos, R. A., Chegade, M. B., & Guimarães Júnior, S. P. (2010). Hotelaria: a operacionalidade de um hotel com ênfase na recepção. *Revista Científica Eletrônica de Turismo*. 7(12).
- Silva, K. T. P., Ramiro, R., & Teixeira, B. S. (2009). Fomento ao turismo de base comunitária: a experiência do Ministério do Turismo. *Turismo de base comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 359-373.
- Taschner, G. B., & Piellusch, M. A. (2008). Avaliação de resultados em RH no setor hoteleiro: um estudo nas maiores redes do Brasil. XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD.
- Terra. (2020). Paraísos do Nordeste viram ‘cidades-fantasma’ por covid-19. Recuperado de <https://www.terra.com.br/vida-e-estilo/saude/paraissos-do-nordeste-viram-cidades-fantasma-por-covid-19,761ae86dfe4c9b79c209a4a451c6be3afro4qtys.html>, acesso em 09 de setembro de 2020.
- Triviños, A. N. S. (2013). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. (1a ed.). São Paulo: Atlas.
- Tsionas, M. G. (2020). COVID-19 and gradual adjustment in the tourism, hospitality, and related industries. *Tourism Economics*, 1-5. DOI: <https://doi.org/10.1177/1354816620933039>
- Vergara, S. C. (2000). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. (3a ed.). São Paulo: Atlas.

Vidal, M. P., & Simonetti, V. M. M. (2010). Comprometimento organizacional: um estudo de caso no setor de governança hoteleira. *Revista Hospitalidade*, 7(2).

Wolcott, H. T. (1994). *Transforming qualitative data: Description, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.

INFORMAÇÕES DOS AUTORES (AS)

ⁱ José William de Queiroz Barbosa – Bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal de Pernambuco.
E-mail: william.queirozb@hotmail.com