

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA, E TECNOLOGIA DE SERGIPE

COORDENADORIA DE GESTÃO EM TURISMO

CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA EM GESTÃO EM TURISMO

VANIELMA VIANA GOMES

DESAFIOS DOS HOSTELS DE ARACAJU-SE EM TEMPOS DE COVID-19

ARACAJU-SE

2021

VANIELMA VIANA GOMES

DESAFIOS DOS HOSTELS DE ARACAJU-SE EM TEMPOS DE COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo Gestão em de Turismo, da Coordenação de Gestão de Turismo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe.

Orientadora: Prof^a Msc. Mirela Carine Santos Araújo

ARACAJU-SE

2021

Ficha catalográfica elaborada pela Bibliotecária Geocelly Oliveira Gambardella / CRB-5 1815,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Gomes, Vanielma Viana

G633d Desafios dos hostels de Aracaju – SE em tempos de covid-19. /
Vanielma Viana Gomes. – Aracaju, 2021.

45 f. : il.

Orientadora: Prof. Ma. Mirela Carine Santos Araújo.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação – Tecnologia em Gestão
de Turismo.) – Instituto Federal de Sergipe, 2021.

1. Hostel. 2. Pandemia. 3. Desafio. 4. Coronavírus. I. Araújo, Mirela
Carine Santos. II. Título.

CDU 338.48(81)

VANIELMA VIANA GOMES

DESAFIOS DOS HOSTELS DE ARACAJU-SE EM TEMPO DE COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Sergipe como pré-requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

Aprovado em: 03/09/2021

BANCA EXAMINADORA

Renata B. O. de Carvalho

Profª Dra. Renata Coppieters Oliveira de Carvalho
Membro Externo – UNEB / Campus Eunápolis



Profº. Msc. Luiz Carlos Gonçalves
Membro Interno – IFS / Campus Aracaju



Profª. Msc. Mirela Carine Santos Araújo
Professora Orientadora – IFS / Campus Aracaju

ARACAJU-SE

2021

Dedico esse trabalho de pesquisa “*in memoriam*” de Carlos Eduardo Viana Menezes e Neide da Silva dos Santos, que sempre me incentivaram e foram de extrema importância nessa nova conquista acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente por me permitir realizar mais uma conquista e ultrapassar os obstáculos ao longo desses anos de curso, e por me dar ânimo para a realização deste trabalho.

A minha mãe Maria, que em meio à vida de trabalho para criar seus filhos sozinha, sempre me possibilitou estudar e aceitar minhas escolhas.

A professora Mirela Araújo por toda orientação e contribuição para este trabalho, sempre paciente, dedicada, me permitindo expor idéias e auxiliando com elas, além disso sempre à disposição para compartilhar seu conhecimento.

Ao Instituto Federal de Sergipe por me possibilitar esta formação acadêmica, sempre contribuindo para o meu desenvolvimento. Também a todos os professores no decorrer do curso, pois todos contribuíram para a minha formação, com todo o aprendizado e conselhos.

Aos meus amigos e familiares por acreditarem em mim, sempre reforçando do quanto sou capaz, e muitas vezes entendendo minha ausência.

Ao meu esposo Rafael, por sempre me dar ânimo para não desistir, sempre estando ao meu lado, contribuindo para meu processo de aprendizagem. E também a família Santana por sempre acreditar nos meus esforços e incentivando meu desenvolvimento.

Agradeço *in memoriam* ao meu irmão Carlos Eduardo, que no início do curso eu quis desistir e ele me mostrou que conhecimento é pra vida, que isso ninguém leva.

Devo agradecer também, *in memoriam*, à Neide da Silva por sempre me apoiar de diversas formas no curso, por sua amizade incondicional e por me ensinar a sempre seguir em frente.

Aos meus colegas do curso, por conviver todos esses anos do curso, pela troca de experiências e conhecimentos, em que me fez crescer não só no campo profissional, mas também pessoal.

Enfim, agradeço a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para a minha formação acadêmica, fortalecendo o meu desenvolvimento.

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida com paixão, perder com classe e vencer com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito curta para ser insignificante”. (Charlie Chaplin)

RESUMO

A pandemia do coronavírus, que causou um colapso com grande volume de internamentos e mortes no mundo inteiro, trouxe também diversos desafios para o setor de Turismo. Para o controle desta pandemia, no estado de Sergipe deliberou-se o Decreto Estadual nº 40.560, de 16 de março de 2020, que regulamentou as medidas para enfrentamento da crise de saúde pública de importância internacional, e que gerou o fechamento temporário de diversos estabelecimentos, inclusive meios de hospedagens. Diante desse panorama, a questão norteadora desta pesquisa girou em torno dos principais problemas enfrentados pelos hostels de Aracaju-SE, em contexto pandêmico. Neste sentido, delimitou-se como objetivo geral analisar os desafios encontrados pelos hostels da capital sergipana para a reabertura, bem como as adequações realizadas pelos proprietários e funcionários para se adaptarem a essa situação. O primeiro passo metodológico foi a pesquisa bibliográfica, a partir do levantamento de conceitos como qualidade e protocolos de biossegurança exigidos pelo Ministério da Saúde, bem como para os meios de hospedagem, de acordo com o Ministério do Turismo e ABIH. Em seguida, foram realizadas consultas no site de reservas *booking.com*, onde foram filtrados os hostels disponíveis para reservas em Aracaju. No trabalho de campo, foram realizadas entrevistas com os proprietários dos hostels, bem como observação em campo dos empreendimentos com visitas, busca de informações e posterior análise dos dados. Os resultados demonstraram situações como: fechamentos temporários e definitivos, mudanças de proprietário e ainda transição de hostel para pousada.

PALAVRAS-CHAVE: Hostel; Pandemia; Desafios.

ABSTRACT

The coronavirus pandemic, which caused a collapse with a large volume of hospitalizations and deaths worldwide, also brought several challenges to the Tourism sector. To control this pandemic, in the state of Sergipe, State Decree No. 40.560, of March 16, 2020, which regulated measures to face the public health crisis of international importance, and which led to the temporary closure of several establishments, was enacted. , including means of accommodation. Given this panorama, the guiding question of this research revolved around the main problems faced by hostels in Aracaju-SE, in a pandemic context. In this sense, the general objective was to analyze the challenges faced by hostels in the capital of Sergipe for the reopening, as well as the adjustments made by the owners and employees to adapt to this situation. The first methodological step was the bibliographical research, based on a survey of concepts such as quality and biosafety protocols required by the Ministry of Health, as well as for accommodation, according to the Ministry of Tourism and ABIH. Then, queries were made on the booking site *booking.com*, where the hostels available for bookings in Aracaju were filtered. In the field work, interviews were carried out with the owners of the hostels, as well as field observation of the enterprises with visits, search for information and subsequent data analysis. The results showed situations such as: temporary and permanent closures, owner changes and even transition from hostel to inn.

KEYWORDS: Hostel; Pandemic; Challenges.

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
AMTSBE	Associação Mundial de Turismo de Saúde e Bem-estar
FBAJ	Federação Brasileira de Albergues da juventude
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFS	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe
MTUR	Ministério do Turismo
OMS	Organização Mundial da Saúde
SBClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 METODOLOGIA.....	13
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO.....	13
2.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	15
2.4 COLETA DE DADOS.....	15
2.5 ANÁLISE DOS DADOS.....	16
3 HOSTELS: QUALIDADE, SUSTENTABILIDADE E PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA.....	16
3.1 QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE.....	18
3.2 PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA.....	22
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	27
4.1 AJU HOSTEL E POUSADA.....	29
4.2 ANAUÊ POUSADA E HOSTEL.....	33
4.3 ENJOY HOSTEL E POUSADA.....	36
4.4 HOSTEL CONSCIENTE.....	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS.....	44
APÊNDICE I (ROTEIRO DE ENTREVISTA)	46

1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade econômica e social importante, tendo em vista que as pessoas cada vez mais procuram por lazer e descanso, em busca de sair um pouco da rotina e do estresse do cotidiano. Com a crescente demanda pela atividade turística, nota-se também uma diversificação da oferta, para atender as necessidades dos turistas através da melhoria de alguns equipamentos e serviços, como: transportes, alimentação e hospedagem.

O turismo transformou-se num fenômeno de enorme importância nas sociedades modernas. Mesmo em épocas de crises e de recessão econômica, o turismo tem mantido uma dinâmica relevante em comparação com outros setores da economia (MOLINA, 2001, p. 09).

No entanto, a atividade turística pode ser impactada por diversos fatores, a exemplo de meteorológicos, sanitários ou ambientais. Recentemente, um fator sanitário causou grande impacto no turismo em nível mundial. No ano de 2020, o Coronavírus foi causador de problemas respiratórios que se alastrou no mundo inteiro, causando muitos internamentos e/ou mortes e problemas de ordem socioeconômica como desemprego e fechamento de estabelecimentos.

A pandemia causada pelo COVID-19 no Brasil teve início no dia 26 de fevereiro de 2020, após a primeira confirmação de um vírus que já vinha se manifestando em todo o mundo desde o final do ano de 2019. Diante desse cenário, houve decretos para fechamento do comércio, indústria e demais espaços que proporcionassem aglomeração de pessoas.

Neste sentido, houve também o fechamento de meios de hospedagem em Aracaju-SE, a partir do Decreto Estadual nº 40.560, de 16 de março de 2020, que dispôs sobre a situação de emergência na saúde pública do Estado de Sergipe, em razão da disseminação do vírus COVID-19 (novo coronavírus) e regulamentou as medidas para enfrentamento da crise de saúde pública de importância internacional. Sendo que a retomada das atividades se deu, com restrições, a partir do dia 16 de abril de 2020, de acordo com o novo decreto nº 40.576.

Nesse período, notou-se que foram grandes os desafios encontrados pelas empresas de modo geral. Com isso, as medidas de biossegurança adotadas em todos os segmentos do turismo foram fundamentais para reduzir a proliferação do Covid-19, ao mesmo tempo em que proporcionou uma operação mais segura destes empreendimentos. Nos meios de hospedagem, essas medidas tiveram que ser cuidadosas, tendo em vista que existe a possibilidade de encontros e aglomerações em espaços como recepção, piscinas, buffet de café da manhã, academias e restaurantes.

Nos hostels, porém, os cuidados durante a pandemia tiveram que ser redobrados, considerando suas especificidades quanto à ocupação de quartos coletivos, à existência de uma maior interação e convivência entre hóspedes e atração de turistas que buscam conhecer pessoas e culturas diferentes. Com isso, nota-se os obstáculos que estes meios de hospedagem tiveram que enfrentar nesse novo contexto social, em meio a uma pandemia onde foi necessário o isolamento e afastamento das pessoas.

Nesse contexto, é importante analisar os desafios encontrados pelos hostels para a reabertura, bem como as adequações realizadas pelos proprietários e colaboradores para se adaptarem a essa situação. Diante desse panorama, as questões norteadoras desta pesquisa foram: Quais foram as dificuldades encontradas pelos Hostels de Aracaju-SE, durante a pandemia do Covid-19? Quais os protocolos adotados para a operação no período de pandemia?

Neste sentido, o objetivo geral deste trabalho é analisar os desafios encontrados pelos hostels de Aracaju-SE, para o enfrentamento da pandemia causada pelo coronavírus, de acordo com as exigências dos protocolos de segurança exigidos pelo Ministério do Turismo.

Para tanto, os objetivos específicos foram: identificar os desafios para reabertura dos hostels de Aracaju após o Decreto Estadual nº 40.560; descrever os protocolos de segurança adotados para colaboradores e hóspedes; apresentar as estratégias usadas pelos hostels para manter o seu funcionamento com segurança.

Neste sentido, para contribuir para a análise deste estudo, a fundamentação teórica foi embasada nos conceitos de qualidade e sustentabilidade em Hostels, bem como documentos sobre os Protocolos de Biossegurança para a pandemia do Coronavírus, buscando compreender como estes empreendimentos resistiram a este momento de grandes desafios para o turismo como um todo.

Este estudo se justifica, portanto, por se tratar de apresentar e analisar as estratégias e dificuldades enfrentadas pelos hostels de Aracaju para a retomada de suas atividades turísticas, compreendendo as principais medidas de biossegurança adotadas para proteção de funcionários e clientes.

2 METODOLOGIA

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO

A área de pesquisa deste estudo se concentra na cidade de Aracaju (Figura 01), capital do estado de Sergipe, localizada na região nordeste do Brasil. A capital sergipana é um destino turístico bastante visitado, principalmente, pelos turistas em busca de sol e praia, devido a sua atrativa faixa litorânea.

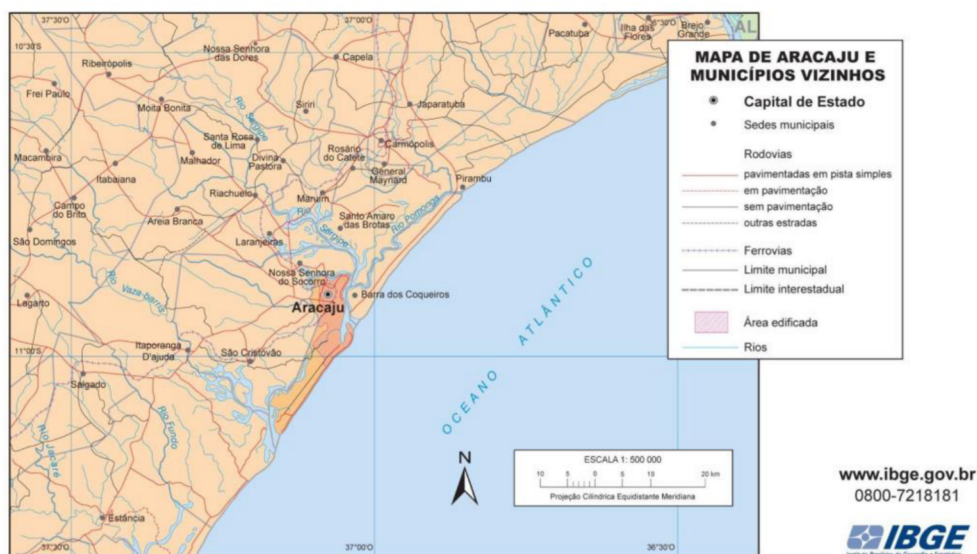


Figura 01: Mapa de Aracaju, no Estado de Sergipe.

Fonte: IBGE, 2017.

A cidade também oferece turismo histórico-cultural com museus, praças e centros de turismo, e conta com turismo ecológico através de parques com áreas verdes e espaço para a prática de ecoturismo. Além disso,

A cidade se espalha entre dois rios caudalosos, o Sergipe e o Vaza-Barris. O rio Sergipe é sua fronteira norte; a cidade nasceu ali. Imediatamente ao sul está a 13 de Julho, o bairro mais elegante, cuja avenida principal bordeja um manguezal viçoso transformado em parque. A ilha da Coroa do Meio conduz à praia da Atalaia, que ganhou uma belíssima urbanização nos últimos anos – e que é sucedida por vinte quilômetros de areias semi selvagens até a praia do Mosqueiro, no Vaza-Barris (Freire, 2021).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), o número de habitantes em Aracaju era de 657.013, sendo considerada a capital menos populosa do nordeste. No ano de 2016, o Produto Interno Bruto (PIB) de Aracaju era de R\$ 16,49 bilhões,

sendo que o aspecto econômico da cidade se baseia principalmente no comércio, indústria, prestação de serviços e o turismo.

Nota-se que o município conta com uma orla com faixa litorânea significativa com 35 quilômetros, sendo bastante atrativa para o segmento Sol e Praia, para brasileiros e estrangeiros.

Com isso, o presente estudo se concentra especificamente na zona sul da cidade, no bairro de Atalaia, que é considerada a maior região turística da capital sergipana, onde predominam bares, restaurantes, lanchonetes e os mais diversos tipos de meios de hospedagem, conforme a área destacada na Figura 02:

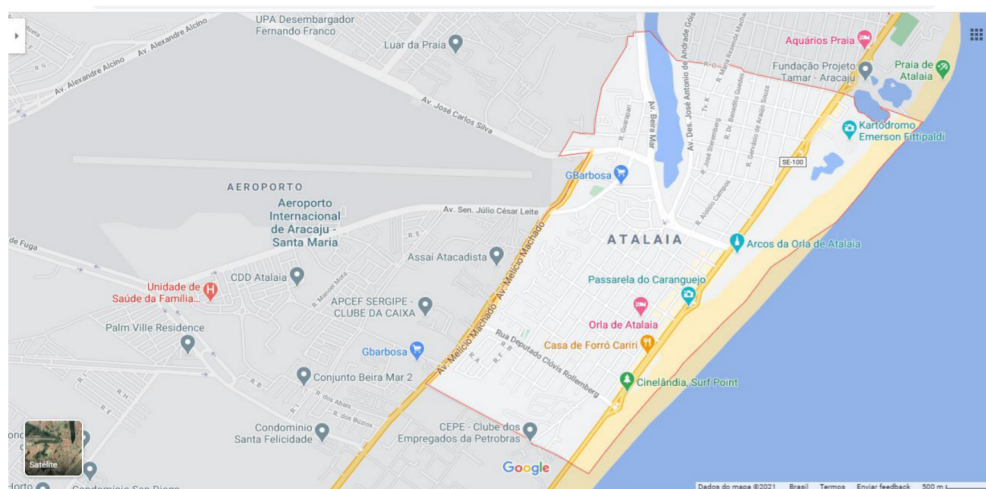


Figura 02: Localização do bairro Atalaia, em Aracaju-SE.

Fonte: Google Maps, 2021.

Neste sentido, o objeto deste estudo são os Hostels de Aracaju. Para tanto, definiu-se como critério de seleção os hostels que estão cadastrados no site de reservas *on line* www.booking.com, que com o filtro “Albergues em Aracaju”, onde obteve-se inicialmente 06 resultados: Aju Hostel e Pousada; Anauê Pousada e Hostel; Hostel Flor de Coqueiro; Hostel Consciente; Hostel La Perla Del Atlântico e Enjoy Hostel e Pousada.

2.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.83) “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, conhecimentos válidos e verdadeiros”.

A pesquisa descritiva visa efetuar a descrição de processos, mecanismos e relacionamentos existentes na realidade do fenômeno estudado, utilizando, para tanto, um conjunto de categorias ou tipos variados de classificações (NEUMAN, 1997).

Para tanto, inicialmente realizou-se a pesquisa bibliográfica. Em seguida, enfatizou-se o aspecto descritivo, com enfoque nas características do tema abordado, bem como no levantamento dos protocolos de segurança adotados pelos organismos oficiais, para, em seguida, analisar os protocolos adotados pelos Hostels da capital sergipana e identificar as dificuldades enfrentadas no período da pandemia, através da realização de entrevistas e pesquisas de campo.

Com isso, a abordagem da pesquisa será qualitativa, pois pretende retratar sobre o conhecimento do tema em destaque, a partir da análise das estratégias e desafios apresentados pelos hostels.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Buscando atender aos objetivos da pesquisa, adotou-se a técnica de entrevista com os proprietários dos hostels, a fim de compreender os desafios e estratégias adotadas por esses empreendimentos durante a pandemia do Covid-19, através de um roteiro de entrevista (Apêndice I).

A entrevista com os proprietários dos hostels foi realizada seguindo todos os protocolos de segurança: uso de máscara, álcool em gel e distanciamento de 1,5m; e versou sobre as dificuldades para reabertura e operação segura, o treinamento dos funcionários, os protocolos adotados, assim como as estratégias para evitar a proliferação do coronavírus.

2.4 COLETA DE DADOS

Este trabalho tem como marco temporal o ano de 2021, precisamente a partir do mês de fevereiro, momento de agravamento da pandemia do Covid-19 no Brasil, com crescente aumento de casos e óbitos.

Devido às orientações de distanciamento por conta deste cenário, esta pesquisa foi realizada a partir de consultas no site de reservas *online* www.booking.com, bem como através de ligações, whatsapp e envio de e-mails para os proprietários dos hostels, para agendamento das entrevistas.

Os dados foram coletados através das entrevistas com os proprietários, a partir de um roteiro elaborado previamente, atendendo aos objetivos deste estudo, com perguntas sobre os protocolos específicos das áreas de atuação ligadas ao atendimento aos hóspedes, bem como as dificuldades da operação durante a pandemia.

2.5 ANÁLISE DOS DADOS

Através da literatura, verifica-se que há duas direções para a análise dos dados, que são a partir de uma abordagem qualitativa e/ou quantitativa. Com isso, buscando atender aos objetivos desta pesquisa, este trabalho utiliza-se da abordagem qualitativa pois, segundo Silva (2015, p. 20), não existe uma preocupação com medidas, quantificações ou técnicas estatísticas de qualquer natureza; nela, busca-se compreender, com base em dados qualificáveis, a realidade de determinados fenômenos, a partir da percepção dos diversos atores sociais.

Além disso, o autor destaca que a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social. Nesse sentido, destaca-se que nesta pesquisa qualitativa levou-se em consideração: a qualificação dos dados, a avaliação da qualidade das informações e a percepção dos gestores dos hostels de Aracaju-SE.

3 HOSTELS: QUALIDADE, SUSTENTABILIDADE E PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA

Consideram-se meios de hospedagem, segundo a Lei 11.771/08, artigo 23º, os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual tácito ou expresso e cobrança de diária.

Notavelmente, os meios de hospedagem são fundamentais para que o turismo aconteça, pois é necessário um local para o cliente satisfazer suas necessidades principais como descanso, alimentação, higiene e segurança.

Segundo o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, o hostel é um estabelecimento que fornece serviços de alojamento, em quartos privados ou coletivos (dormitórios) a preços inferiores aos de um hotel, e também é conhecido como albergue. Com isso, observa-se que os hostels, além de oferecerem uma hospedagem econômica, também possibilitam uma maior integração entre os hóspedes e o conhecimento de culturas diferentes, a partir do contato com pessoas de diversas partes do mundo.

Nesse sentido, a Federação Brasileira de Albergues da Juventude, destaca que o

Hostel é um meio de hospedagem descontraído, ideal para quem gosta de viajar e conhecer novas pessoas e culturas. Hostel não é somente um lugar para dormir, é uma experiência! É um lugar de interação social e compartilhamento. Hostels são “sociais” por natureza. São únicos, econômicos e amigáveis! (FBAJ, 2020).

Nota-se que a maioria dos hostels possuem quartos compartilhados, então uma pessoa que quer privacidade de estar só com pessoas conhecidas, buscam por outro meio de hospedagem, como hotéis ou pousadas. Então o hostel é um tipo de hospedagem em que as pessoas não vão apenas à procura de conforto, mas também em busca de interação e socialização.

A ideia deste tipo de meio de hospedagem surgiu no ano de 1909, na Europa, quando o professor Richard Shirmann viajava com os alunos para a prática de atividades fora da sala de aula. Numa dessas viagens, eles enfrentaram uma tempestade se abrigando assim em uma escola, então surgiu a ideia de criar um tipo de hospedagem para jovens estudantes; nascendo assim o primeiro albergue da juventude em Altena, Alemanha, em 1912 (HI HOSTEL, 2021).

A ideia chegou ao Brasil na década de 60, década da geração "pé na estrada", do movimento hippie e dos movimentos estudantis no mundo. Em 1971, foi criada a Federação Brasileira dos Albergues da Juventude, que começou a fazer parte do Movimento Alberguista que se fortaleceu em muitos países do mundo.

Observa-se que os hostels funcionam em mais de 60 países, segundo normas e regulamentos locais e atuam tanto para estadas prolongadas, como para simples pernoite. Este tipo de hospedagem oferece um serviço de qualidade e com valores atrativos a todos os públicos.

A qualidade e os aspectos de sua construção variam de acordo com o nível socioeconômico do país ou da região em que se situam. No entanto, a alimentação que oferecem é de boa qualidade e a diária bem mais barata que nos estabelecimentos hoteleiros aos quais se assemelham e com os quais competem, indevidamente (ANDRADE, 2004, p. 59).

Atualmente, a “Hostelling International (HI) é uma das maiores redes de hospedagem do mundo, presente nos cinco continentes” (ARAÚJO, 2016). A rede HI é uma associação sem fins lucrativos que representa no Brasil a rede mundial de hostels, com mais de 3000 Albergues da Juventude espalhados em diversos países (HI HOSTEL BRASIL, 2021).

Segundo Carlos Augusto Alves, presidente da Federação Brasileira de Albergues da Juventude (FBAJ, 2021), a vantagem dos albergues não está só no preço. “Hoje em dia as pessoas escolhem os hostels pelo sentido da união, amizade, troca de conhecimento e

intercâmbio cultural”. Esse tipo de viajante continua em atividade, mas tem-se observado também um aumento considerável de famílias e casais em busca da hospedagem nos albergues (BRASIL, 2021).

O turismo da juventude é fomentado por diversas associações entre elas os Albergues da Juventude, que são um tipo de meio de hospedagem associativo que forma a maior rede econômica do mundo, com a marca Hostelling International. Difundida por 70 países, oferece um padrão mínimo de conforto, ambiente descontraído, propício a encontrar pessoas para formar amizades por todo o mundo e conhecer o máximo com o mínimo de gasto (GIARETTA, 2003).

Observa-se que os hostels tem como característica marcante o encontro dos hóspedes em suas áreas comuns. Oliveira e Falcão (2013) afirmam que “estes espaços diferenciam-se mais pela forma como são concebidos e utilizados dentro do equipamento, do que pela necessidade programática dos ambientes de hospedagem tradicionais”. Visto que as áreas comuns dos hostels são caracterizadas por uso da tv, e outras interações no coletivo, é comum nos hostels ter uma sala aconchegante para o uso de todos, ou jogos para que os hóspedes interajam entre si.

Além disso, os hostels tem uma forma de funcionamento bastante incomum comparada com aos meios de hospedagem tradicionais, pois geralmente não possuem televisores nos quartos, incentivando os hóspedes a fazerem uso das áreas comuns em conjunto e promovendo, desta forma, uma maior interação entre os mesmos.

Percebe-se que estes tipos de meios de hospedagem, nos últimos anos, vem buscando uma maior competitividade no mercado, agregando valor ao seus produtos a partir de conceitos basilares que norteiam o turismo na atualidade, tais como: qualidade, sustentabilidade e protocolos de biossegurança.

3.1 QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE

Alguns conceitos têm sido bastante trabalhados nos hostels nos últimos anos, como: qualidade e sustentabilidade. Neste sentido, a HI Hostel Brasil, realiza um encontro anual com os proprietários de hostels para a consolidação destas premissas. No Brasil, um destes encontros foi realizado em Aracaju-SE, quando houve também a certificação para eleger o primeiro hostel latino-americano com o selo HI Q&S, que é um selo de qualidade e sustentabilidade para hostels credenciados à rede. “O selo HI Q&S é reconhecido pelo Conselho Global de Turismo

Sustentável e certifica que o hostel está comprometido em apoiar sua comunidade, preservar o meio ambiente e oferecer experiências memoráveis!” (HI HOSTEL BRASIL, 2021)

É importante destacar que a abertura e encerramento deste encontro aconteceram no Aju Hostel e Pousada, com música, poesia e sarau. Também contaram com a presença de artistas locais, com o apoio do SEBRAE-SE, Projeto Tamar, ABIH-SE e a Prefeitura Municipal de Aracaju.

Observa-se que a Federação Brasileira de Albergues da Juventude realiza capacitação para implementação do HI Quality, com o objetivo de aprimorar a qualidade gerencial e operacional da rede Hostelling International Brasil. No ano de 2002, a segunda fase desse sistema ocorreu no hostel da Praia do Forte, no Litoral Norte do estado da Bahia, auxiliando as unidades HI para o aperfeiçoamento do produto e atendimento dos hostels credenciados.

Verifica-se, porém, que os hostels da rede HI ainda encontram dificuldades para implementação de ações voltadas para a sustentabilidade, embora já utilizem algumas estratégias de conscientização, para que o hóspede entenda o compromisso com as questões socioambientais, e por isso a FBAJ está com sistema de capacitação por regiões.

Essas capacitações visam que os hostels da Hostelling International estejam sempre aprimorando seu produto, de forma que a qualidade se mantenha em desenvolvimento e melhoria contínua.

Desta forma, compreende-se que além da sustentabilidade, a qualidade no serviço e produto é essencial para a obtenção de resultados satisfatórios para os meios de hospedagem, principalmente em contexto de pandemia. Diante desse cenário, os meios de hospedagem devem estar ainda mais atentos com os aspectos da sustentabilidade e da segurança sanitária, porque em contexto de pandemia é ainda mais importante, devido ao vírus que tem causado doença e morte.

Nota-se que o cliente ao fazer uso de produtos e serviços quer se sentir bem e seguro. Com isso, os meios de hospedagem, independente das tipologias e categorias, precisam prezar pela qualidade, hospitalidade e sustentabilidade para garantir um bom funcionamento e competitividade.

Diante dessa perspectiva, segundo Garvin (apud CASTELLI, 2002) “a qualidade pode ser percebida através de várias dimensões: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, estética e qualidade percebida”, ou seja, o produto tem que apresentar um conjunto de elementos para um bom funcionamento, de forma que atenda às necessidades dos clientes.

O hotel precisa oferecer produtos e serviços com qualidade para poder conectar-se com seus clientes. Para tanto é necessário estabelecer requisitos que traduzam os seus desejos, necessidades e expectativas. Uma vez estabelecidos, cumpri-los à risca, já que a qualidade está em conformidade com os requisitos (CASTELLI, 2002, p. 20).

Percebe-se que a qualidade é um requisito importante para os serviços de hospedagem de modo geral, e na hotelaria isso não é diferente. Ainda segundo Castelli, “A empresa precisa estar continuamente rompendo com práticas gerenciais ultrapassadas que não mais conseguem atender às exigências dos clientes”, ou seja, a empresa deve monitorar o modo como está sendo realizada a prestação de serviços, e se não está sendo da forma devida, deve-se readequar o plano estratégico, atendendo inclusive às novas diretrizes de biossegurança para a Covid-19..

Além disso, “a qualidade de um produto-serviço pode ser percebida pelo cliente por meio dos seus componentes materiais e imateriais” (CASTELLI, 2002, p.21). Assim, o componente material é quando o produto é caracterizado pela sua duração e desempenho; se o produto tiver uma grande duração e funcionar bem o cliente ficará satisfeito com a qualidade; e se tratando de componentes imateriais, o cliente perceberá a qualidade do produto pela percepção, pela forma como está sendo ofertado o serviço, como por exemplo se um alimento está com um aroma agradável, se está apresentável, saboroso. Portanto, para se avaliar a qualidade total do produto é importante a conjunção dos elementos materiais e imateriais.

Com isso, é imprescindível destacar também a ISO 9001, que é um sistema para gestão de qualidade das empresas, a fim de obter conhecimento de seu desempenho em busca da melhoria contínua.

A norma ISO 9001 indica os sete princípios da gestão de qualidade (ISO, 2015), conforme pode ser verificado no Quadro 01:

Princípios	Objetivos
1. Foco do cliente	onde o cliente é um principal elemento para o desenvolvimento da qualidade;
2. Liderança	os líderes têm que mostrar envolvimento com o sistema de qualidade;
3. Engajamento das pessoas	garantir que todos na organização estejam capacitados e sejam competentes;
4. Abordagem do processo	é o planejamento e monitoramento para que tudo possa ocorrer da forma correta;

5. Decisão baseada em evidências	onde se utilizam indicadores de desenvolvimento, começando por objetivos e metas e então traçando os indicadores;
6. Melhoria	pois a melhoria contínua é sempre bom para esta mantendo a qualidade
7. Gestão de relacionamento	é o princípio que retrata que para se obter sucesso, as organizações devem sempre gerenciar os relacionamentos com as partes de interesse como os fornecedores e colaboradores internos.

Quadro 01: Princípios da Gestão da Qualidade (ISO, 2015).

Fonte: Adaptado da ISO 9001/2015 (CANAL WK SISTEMAS, 2017).

Os princípios de qualidade e sustentabilidade visam que o empreendimento trabalhe de forma consciente e responsável para que não haja danos ao meio ambiente e que seu funcionamento atenda às necessidades da sua clientela.

Além de leis, muitas normas e certificações vêm surgindo com o intuito de permitir às empresas que planejem e executem suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável.

Nota-se que, por meio de normas e de um sistema de certificação criados pelo Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS, as empresas que atuam no setor de turismo, em especial as micro e pequenas, podem aumentar seu desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social de maneira sustentável (SEBRAE, 2015).

Com isso, dentre as normas voltadas para os meios de hospedagem, destaca-se a NIH-54 de 2004 que especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de Meios de Hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade. Esta norma permite que um empreendimento possa formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, sócio-culturais e econômicos significativos.

Observa-se que o contexto de pandemia da covid-19 demandou uma interação entre estes princípios com os protocolos de biossegurança, que foram postos em prática para que os estabelecimentos continuassem a funcionar com qualidade no produto, mas com todo o cuidado necessário.

Além disso, a ISO 9001, através do ciclo PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) que orienta essa norma, tornou-se uma ferramenta fundamental neste momento de mudança demandada pela pandemia, para que o produto ou serviço esteja sempre em melhoria contínua, através das

estratégias de: P = plan/ planejamento; D = do/execução; C = check/ verificação e A = act/ atuar ou agir.

Assim, seguindo os procedimentos de planejamento/execução/verificação/correção e buscando acompanhar o problema diante do contexto de crise pandêmica, é possível traçar estratégias para execução dos procedimentos a serem seguidos, analisar como estão sendo realizados, para então agir tomando as medidas e ajustes necessários de segurança e sustentabilidade do negócio.

Identifica-se que o processo PDCA pode ser aplicado com os protocolos de segurança adotados internamente nos meios de hospedagem, como forma de controle, avaliação e prevenção contra o Covid-19, com a preocupação e fiscalização da gestão para a execução e cumprimento dos protocolos por funcionários e hóspedes, que será discutido no tópico seguinte.

3.2 PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA PARA O COVID-19

Aliado às diretrizes de qualidade e sustentabilidade que os hostels vem adotando nos últimos anos, a partir da pandemia causada pelo Coronavírus, outro princípio que se tornou fundamental foi o do protocolo de biossegurança, indispensável para a operação segura nestes meios de hospedagem.

O coronavírus (COVID-19) é um vírus transmitido pelo ar, por meio de gotículas de pessoas infectadas quando tosse, exalam ou espirram. Ele é capaz de ficar em superfícies, chão e nas roupas por ser um vírus que fica muito tempo suspenso e se propagando no ar.

O coronavírus foi identificado em dezembro de 2019 em várias partes do mundo, sendo que os primeiros casos foram descobertos na China. No Brasil, o primeiro caso foi registrado no dia 26 de fevereiro de 2020. Os órgãos oficiais de saúde recomendaram a população o distanciamento físico, o uso de máscara, lavagem constante das mãos com água e sabão, uso frequente de álcool em gel, bem como evitar aglomerações nos locais e ventilar sempre os ambientes fechados.

Com isso, a Organização Mundial da Saúde indicou os procedimentos abaixo descritos, destacados pela Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia (SBPT, 2020):

- Lavar as mãos com água e sabão ou higienizador à base de álcool para matar vírus que podem estar nas suas mãos;
- Manter pelo menos 1 metro de distância entre pessoas que estejam tossindo ou espirrando. Quando alguém tosse ou espirra, pulveriza pequenas gotas líquidas do nariz ou da boca, que podem conter vírus. Com a proximidade, as pessoas que estiverem

próximas poderão inspirar as gotículas – inclusive do vírus da COVID-19 se a pessoa que tossir tiver a doença;

- Evitar tocar nos olhos, nariz e boca. As mãos tocam muitas superfícies e podem ser infectadas por vírus. Uma vez contaminadas, as mãos podem transferir o vírus para os olhos, nariz ou boca. A partir daí, o vírus pode entrar no corpo da pessoa e deixá-la doente e bastante debilitada;
- Certificar-se de que as pessoas ao redor seguem uma boa higiene respiratória. Isso significa cobrir a boca e o nariz com a parte interna do cotovelo ou lenço quando tossir ou espirrar (em seguida, descarte o lenço usado imediatamente). Gotículas espalham vírus. Ao seguir uma boa higiene respiratória, você protege as pessoas ao seu redor contra vírus responsáveis por resfriado, gripe e COVID-19;
- Ficar em casa se não se sentir bem. Se tiver febre, tosse e dificuldade em respirar, é aconselhável procurar atendimento médico. Seguir as instruções da sua autoridade sanitária nacional ou local, porque elas sempre terão as informações mais atualizadas sobre a situação em sua área;
- Pessoas doentes devem adiar ou evitar viajar para as áreas afetadas por coronavírus. Áreas afetadas são países, áreas, províncias ou cidades onde há transmissão contínua – não áreas com apenas casos importados;
- Os viajantes que retornam das áreas afetadas devem monitorar seus sintomas por 14 dias e seguir os protocolos nacionais dos países receptores; e se ocorrerem sintomas, devem entrar em contato com um médico e informar sobre o histórico de viagem e os sintomas.

Além disso, o Ministério do Turismo (BRASIL, 2021) adotou cinco protocolos de biossegurança para os meios de hospedagem, sendo eles de caráter: a) Básicos; b) Essenciais; c) Transversais; d) Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19; e) Meios de Hospedagem por Setores. Sobre os protocolos básicos para os meios de hospedagens, destacam-se os seguintes:

- Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam;
- Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento, observando que a clientela que apresente febre (37,3 °C segundo a

OMS) ou mesmo febre auto referida, deve ser orientada a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve ser permitido;

- Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
- Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da corrente aérea e não utilizar função de recirculação de ar em espaços de uso exclusivo de ar condicionado;
- Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos como: entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e trabalhadores;
- Utilizar lixeiras que não precisam ser abertas manualmente e esvaziá-las várias vezes ao dia;
- Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos), uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes; e
- Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância de pelo menos 1 metro entre as pessoas.

Além disso, o Mtur estabeleceu protocolos de segurança por setores nos estabelecimentos hoteleiros (BRASIL, 2021). No *front office*, o balcão de recepção deve ter distanciamento de 1 metro por hóspede, os recepcionistas devem fazer o uso de máscaras, atendendo preferencialmente os hóspedes que estejam no grupo de risco, evitar contato físico, reduzir a quantidade de móveis, sempre higienizar os pontos de contato, remover todos os papéis de divulgações e entretenimento das áreas comuns. Além disso, é necessário também usar essencialmente os recursos *onlines* para as tarefas que possam ser executadas por esse meio.

Nas áreas comuns, os colaboradores devem sempre fazer a limpeza e ventilação dos espaços, remover os lixos com frequência, disponibilizar álcool gel 70% em todas as entradas

e saídas e sempre utilizar desinfetantes registrados pela Anvisa. Já a limpeza dos quartos devem ser executadas com os produtos sanitários específicos, funcionários diferentes para a limpeza das unidades habitacionais e sempre fazer uso dos EPI's individuais.

No setor de alimentos e bebidas, assim como na recepção, proceder com a distância de um metro por hóspedes, também é necessário reservar antecipadamente para o uso de restaurantes e bares. Além disso, a mesa para o cliente só deverá ser montada com a chegada do mesmo e não antes como era padrão de muitos hotéis.

Para as áreas de lazer, o meio de hospedagem deve seguir o funcionamento por horário agendado, sempre desinfetando os equipamentos após uso. No setor de eventos os estabelecimentos devem reduzir o número de pessoas segundo as autoridades gerais, reduzir também a quantidade de móveis e as mesas e cadeiras devem estar distribuídas no espaço, respeitando a distância mínima de um metro entre as mesmas.

Em consonância com estes cuidados, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH apresentou também alguns protocolos para reabertura dos meios de hospedagem, sendo quatro protocolos essenciais gerais para a empresa hoteleira, os protocolos podem ser visualizados no Quadro 02:

1. Distanciamento social	Em todos os setores manter a distância mínima de 1,5m, reduzir a quantidade de móveis dos ambientes se necessário, organizar o atendimento para evitar aglomerações.
2. Higiene e segurança	Disponibilizar água, sabonete e toalhas descartáveis nos lavatórios, lixeiras de mecanismo que não utilize as mãos, os funcionários sempre lavar as mãos com água e sabão ou usar álcool gel 70% e evitar tocar nos olhos, nariz e boca, utilizar os EPI's, hóspedes e colaboradores devem sempre usar máscara.
3. Comunicação e treinamento	Capacitar os colaboradores através de treinamentos internos, adotando manuais, de forma que conscientize os trabalhadores para a prevenção do covid-19.
4. Monitoramento	Sempre acompanhar os hóspedes, podendo medir a temperatura, assim como dos colaboradores. Caso haja caso suspeito ou positivos, o hóspede poderá ser isolado e não sair da sua unidade habitacional, dependendo do estado do hóspede, ele deve ser encaminhado ao hospital da área ou algum que ele tenha convênio ou preferência, no caso de um colaborador com suspeita, deve ser afastado do trabalho por 14 dias.

Quadro 02: Protocolos de Reabertura dos Hotéis, elaborados pela ABIH nacional.

Fonte: ABIH / junho 2020.

Em Sergipe, durante a pandemia, o governo adotou medidas restritivas, que dispõem sobre estratégias de enfrentamento e prevenção à epidemia causada pelo COVID-19, o primeiro decreto foi o de 16 de março de 2020, nº 40.560, onde os meios de hospedagens e diversos estabelecimentos tiveram que fechar.

O DECRETO Nº 40.576 de 16 DE ABRIL DE 2020, que dispõe sobre as estratégias de enfrentamento e prevenção à epidemia causada pelo Covid-19 no Estado de Sergipe, com soluções de transição às medidas previstas no Decreto n.º 40.567, de 24 de março de 2020, e dá outras providências, em seus artigos 1º e 2º estabelecem:

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre estratégias de enfrentamento e prevenção à epidemia causada pelo COVID-19 no Estado de Sergipe, com soluções de transição às medidas previstas no Decreto nº 40.567, de 24 de março de 2020 para o regime de Distanciamento Social Seletivo (DSS) previsto pelo Ministério da Saúde no Boletim Epidemiológico n.º 08, de 06 de abril de 2020.

Art. 2º Ficam prorrogadas até dia 24 de abril de 2020, as medidas de isolamento social previstas no art. 2º do Decreto n.º 40.567, de 24 de março de 2020, com exceção das seguintes atividades comerciais, cujo funcionamento passa a ser autorizado, nos termos deste Decreto:

I – hotéis, motéis e pousadas, sendo vedado o funcionamento das áreas comuns de lazer, os restaurantes, bares e salas de auditório.

Nota-se que o Decreto Estadual nº 40.576, há a reabertura com restrições e medidas de biossegurança, sendo elas:

I - limitação de, no mínimo, 1/3 (um terço) das vagas do estacionamento para veículos (se houver), com implantação de controle fiscalizatório; II - controle de acesso a 01 (uma) pessoa por família, sempre que possível; III - limitação do número de clientes a 01 (uma) pessoa a cada 5 m² (cinco metros quadrados) do estabelecimento, com fixação de barras visuais de distanciamento; IV - disponibilização de produtos sanitizantes para o público em geral, como fornecimento de álcool a 70%, higienização de superfícies de contato e obrigatoriedade de fornecimento e uso de máscaras pelos clientes; V - implantação de medidas de proteção integral aos empregados, preservando rotinas de distância mínima de 2m (dois metros), com uso obrigatório de equipamento de proteção individual de acordo com a atividade laboral, com uso obrigatório de máscaras, limpeza das superfícies de trabalho e equipamentos, disponibilizando material de higiene; VI - vedação ao funcionamento de serviços agregados como restaurantes, bares e praças de alimentação, mantida a possibilidade de delivery.

Além disso, o § 3º do decreto enfatiza que, no caso do empregador identificar, em seus funcionários, quaisquer sintomas característicos da Covid-19 (estado febril, tosse, dificuldade respiratória), deverá comunicar imediatamente ao órgão de vigilância de saúde, com adoção

dos sistemas de monitoramento epidemiológico indicados por este, cabendo-lhe, ainda, dispensar o empregado das atividades laborais por quatorze dias, para cumprimento da quarentena em domicílio.

Quanto aos meios de hospedagem o decreto destaca no § 5º, que “os estabelecimentos referidos no inciso I do caput deste artigo devem monitorar, diariamente, os hóspedes que ingressem nas suas dependências, com efetiva disponibilização de equipe de saúde própria para controle, acompanhamento e notificação aos órgãos de vigilância sanitária competentes”. e no Parágrafo único, orienta que “fica recomendado o uso de máscaras pela população em geral nos casos de circulação em áreas públicas e de uso comum”.

O governo de Sergipe informou ainda que as medidas inicialmente seriam reavaliadas a cada sete dias, para então avaliar se seria necessário um controle maior, ou continuar com as mesmas prevenções sanitárias.

Além disso, ao se tratar de medidas de biossegurança nos hostels, o site catraca livre reúne informações baseadas em entrevistas realizadas com os proprietários de hostels de diferentes regiões do Brasil no período da pandemia, e relata como foi a retomada das atividades com segurança nestes meios de hospedagem. Constatase que muitos empresários utilizaram as medidas dos órgãos governamentais e adaptaram-nas à realidade de cada hostel.

Em Aracaju-SE, houve também restrições e grandes desafios diante desse contexto pandêmico, e os hostels que foram analisados tiveram também que adotar procedimentos internos baseados nos manuais dos órgãos superiores, que serão discutidos no próximo tópico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pandemia causada por o Covid-19 trouxe uma série de problemas como: desemprego, fechamento de estabelecimentos, várias pessoas contaminadas, internadas e muitas mortes desde o início do ano de 2020. Após um ano de pandemia, notou-se momentos de aumentos e diminuições de caos. Porém, no mês de fevereiro de 2021, houve um crescimento expressivo do aumento de casos, internamentos e mortes, causado pela expansão do vírus.

No Brasil, no mês de fevereiro de 2021, especificamente registrou-se 30.484 mortes, sendo o segundo maior número de mortes em relação aos meses da pandemia, superando os três meses anteriores, com situações de falta de leitos nos hospitais, causando um grande colapso na área da saúde (G1 Globo, 2021).

Nota-se que no início da pesquisa, justamente em fevereiro de 2021, durante o levantamento dos dados no site www.booking.com, de todos os hostels cadastrados no booking

foram identificados seis hostels em funcionamento, porém durante a pesquisa de campo, realizada em maio de 2021, ao visitar os hostels, verificou-se que alguns deles haviam fechado por tempo indeterminado, sendo que outros chegaram a encerrar definitivamente suas atividades.

Dentre os seis hostels encontrados inicialmente na pesquisa do site de reservas booking.com, estavam: Aju Hostel e Pousada, Hostel Flor do Coqueiro, Anauê Pousada e Hostel, Hostel La Perla Del Atlântico, Enjoy Hostel e Pousada, Hostel Consciente. Porém, os hostels Flor do Coqueiro e o La Perla Del Atlântico já não estavam disponíveis para reservas a partir das consultas realizadas em maio no booking.com, e o Aju Hostel e Pousada deixou de ser hostel e se transformou em Vila Aju Pousada Temática.

Através do trabalho de campo, verificou-se que o hostel La Perla Del Atlântico, que estava localizado no endereço R. Gervásio de Araújo Souza, nº 1311, no bairro Coroa do Meio, havia fechado o seu fechamento e já não estava mais disponível para reservas através de consultas no site da *booking*. Em contato com o proprietário, ele informou que está fechado, mas sem previsão de retorno. Embora o proprietário tenha sido questionado sobre as causas do fechamento, o mesmo recusou a resposta por duas vezes. Com isso, deduz-se que, provavelmente, o fechamento ocorreu por redução da demanda por hospedagens, principalmente em hostels, gerado pela necessidade de isolamento da Pandemia.

Em pesquisa realizada também sobre o Hostel Flor do Coqueiro, localizado na Rua Guarujá, 136, bairro atalaia, na cidade de Aracaju, em busca de dados com o gestor, ele informou que o “Hostel Flor do Coqueiro foi apenas um projeto, que na cidade de Aracaju, durou o período de dois meses”, no entanto, não foi possível obter mais informações por falta de comunicação com o mesmo. Considerando apenas os dois meses de funcionamento deste hostel, é possível inferir que não houve um estudo prévio de mercado, o que ocasionou a inviabilidade do mesmo, gerando o seu fechamento, principalmente, em decorrência dos impactos da pandemia no turismo de forma geral.

Através do trabalho de campo percebeu-se a dificuldade que estes empreendimentos tiveram para se manterem operando durante a pandemia, com a baixa demanda por quartos coletivos. Diante desse quadro, notou-se, por exemplo, que o La Perla del Atlântico esteve fechado tanto no *booking* quanto para reserva do público no presencial, de forma definitiva. Por outro lado, no Enjoy Hostel verificou-se também que houve mudança de proprietário, em 2021.

Neste sentido, percebe-se que os hostels de Aracaju, numa perspectiva de enfrentamento à pandemia, tiveram que se reinventar. Com isso, para compreender os desafios dos hostels de Aracaju, durante a pandemia, foi necessário buscar mais dados de cada um destes meios de

hospedagem, através de entrevistas com seus gestores, para então identificar as estratégias e medidas de segurança para o funcionamento, bem como as dificuldades encontradas para se manterem no mercado.

4.1. AJU HOSTEL E POUSADA (Atual VILA AJU - POUSADA TEMÁTICA)

Na cidade de Aracaju, o Aju Hostel e Pousada foi o primeiro hostel inaugurado em 27 de dezembro de 2012, associado à rede Hostelling International (HI), e está localizado na rua François Hoald, número 276, no bairro de Atalaia (Figura 03).

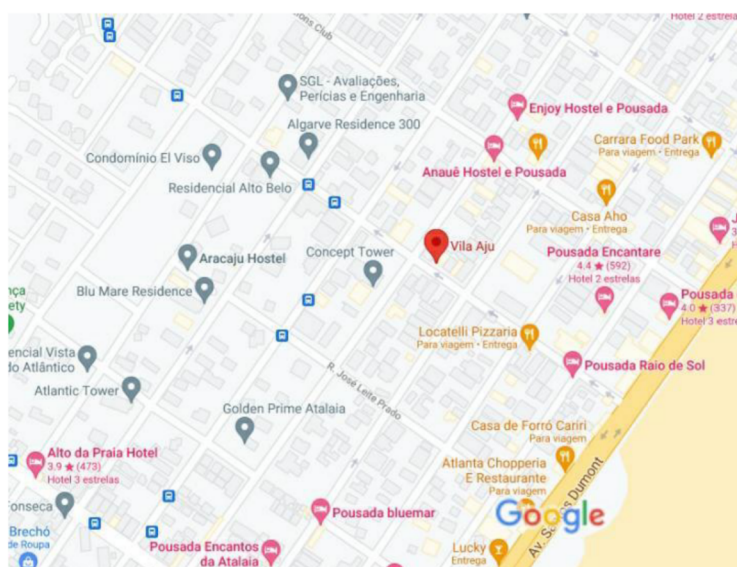


Figura 03: Localização da Vila Aju Pousada Temática, no bairro Atalaia.

Fonte: Google Maps, 2021.

Em 2020, o Aju Hostel e Pousada passou a ser designado por Vila Aju Pousada Temática, conforme pode ser constatado na figura 04. O hostel comportava até 90 leitos em 28 unidades habitacionais. Atualmente comporta até 70 pessoas com o mesmo número de unidades habitacionais, pois mudou de hostel para pousada. Oferece café da manhã, sendo pago à parte, serviço de bar 24 horas e também dispõe de piscina com hidromassagem.



Figura 04: Fachada do antigo Aju Hostel, Atual Vila Aju.
Fonte: Booking.com (2021)

Atualmente, este meio de hospedagem dispõe de suítes privativas standard (Figura 05), para até quatro pessoas, com cama de casal e solteiro, enxoval completo, ar condicionado, frigobar, tv a cabo, wifi e banheiro privativo com chuveiro elétrico.

Além disso, possui duas suítes temáticas “casa do sertão”(Figura 06) que contam com cama de casal, enxoval completo, ar condicionado, frigobar, tv a cabo, wifi e banheiro privativo com chuveiro elétrico; e também um flat com cama de casal e solteiro, enxoval completo, ar condicionado, cozinha equipada com frigobar, fogão, microondas e utensílios, sala com tv a cabo, wifi e banheiro privativo com chuveiro elétrico.



Figura 05: Suíte Privativa Standard
Fonte: Vila Aju Pousada Temática



Figura 06: Suíte Temática
Fonte: Vila Aju Pousada Temática

Além de oferecer opções de quartos diferenciados, a pousada possui lavanderia, cozinha completa para hóspedes, sala de estar com TV a cabo, jardim com redário e áreas de convívio com piscina e bar. As instalações também incluem comodidades para hóspedes com mobilidade reduzida e contam com funcionamento da recepção 24 horas.

No início da pandemia, o então hostel fechou suas portas nos primeiros dias seguindo as orientações do decreto estadual, durante o período de março a abril de 2020. Para a reabertura

com segurança, foram adotados todos os protocolos de biossegurança indicados pelo Ministério da Saúde, com a obtenção do selo de certificação de covid-19.

Com a retomada, após o decreto de reabertura, as medidas de enfrentamento da covid foram: o afastamento de colaboradores de grupo de risco que trabalhem diretamente no atendimento ao cliente; treinamento constante da equipe, relembrando diariamente as medidas preventivas; reorganização da escala de trabalho para reduzir o número de colaboradores; restrição do acesso às áreas de convívio dos hóspedes; uso obrigatório de máscara para os hóspedes nas dependências comuns; manutenção da distância de 1,5m entre os colaboradores e entre clientes e disponibilização de Álcool em Gel para hóspedes em diferentes locais do estabelecimento.

Notou-se medidas de segurança em todos os setores do hostel de governança as mudanças foram estão apresentadas no Quadro 03:

Uso de uniforme limpo para Governança e Serviços Gerais, sendo proibida a repetição de uniformes;
Uso de EPIs no setor de Governança: uniforme, sapato de proteção, touca (descartável), avental (descartável), luvas (descartáveis), máscara, óculos de acrílico;
Retirada de todos os itens de decoração do apartamento com luvas; Têxteis, roupas de cama e roupas dos hóspedes devem ser colocados em sacos de roupas específicos e manuseados com cuidado;
Governança deverá possuir um kit básico de produtos de limpeza composto de: água, sabão neutro, álcool 70% e desinfetante de uso hospitalar;
Utilização de produtos químicos profissionais a base de peróxido de hidrogênio e hipoclorito de sódio;
Ventilação diária dos quartos;
Menor frequência de arrumação de quarto,
Limpeza cuidadosa nos quartos de maçanetas, botão de luz, entre outros;
Serviço de café da manhã: entrega de cesta no quarto (mínima estrutura necessária: mesa, cadeira, bandeja)

Quadro 03: Protocolos do Setor de Governança do Aju Hostel

Fonte: Entrevista com o sócio-proprietário, em julho/2021.

No Setor de Recepção os procedimentos podem ser visualizados no Quadro 04:

Entrega de chaves em uma bandeja para evitar contato direto;
--

Proteção das máquinas de cartão com papel filme e desinfecção após cada utilização;
Limpeza dos aparelhos de ar-condicionado a cada reserva;
Manutenção da distância de 1,5m entre os colaboradores e entre clientes;
Uso de álcool gel a cada entrega/recebimento de chaves;

Quadro 04: Protocolos do Setor de Recepção do Aju Hostel

Fonte: Entrevista com o sócio-proprietário, em julho/2021.

No setor de alimentos e bebidas, algumas alterações também foram realizadas, as orientações podem ser vistas no Quadro 05:

Limitação da ocupação do refeitório para até 10 pessoas e as mesas foram ajustadas com espaço mínimo de 1,5m entre si;
Uso de luvas descartáveis para acesso ao serviço buffet;
Retirada de itens de decoração nas mesas;

Quadro 05: Protocolos do Setor de A&B do Aju Hostel

Fonte: Entrevista com o sócio-proprietário, em julho/2021.

O proprietário do hostel relatou que, como o empreendimento ficou com o fechamento de acordo com o decreto, em período de chuva, isto dificultou os cuidados com a estrutura e equipamentos, pois com os quartos fechados trouxe umidade podendo haver deterioração, necessitando de colaboradores para abrir as portas das unidades habitacionais para o ar circular, bem como os cuidados devidos com a manutenção do enxoval.

Além disso, outros problemas relatados foram os cuidados permanentes com as áreas verdes e a necessidade de ter sempre uma pessoa para segurança da pousada, devido aos diversos assaltos com os estabelecimentos fechados no bairro. Outrossim, a dificuldade financeira foi grande pois não tinha receita para pagar os funcionários e todas as despesas fixas do empreendimento. Para tanto, foi preciso realizar três empréstimos durante a pandemia, bem como a diminuição da equipe de trabalho.

Sendo assim, o proprietário do hostel viu a oportunidade e necessidade de mudar para pousada, pois o mesmo observou que o seu público principal era de casais e famílias, e os viajantes individuais estavam com uma baixa procura para o destino Aracaju. Desta forma, uma

das medidas para se manter no mercado foi a transição de hostel para Pousada, passando a ser chamada de Vila Aju Pousada Temática.

É perceptível que a pousada Vila Aju conseguiu se manter no mercado, enfrentando grandes desafios durante a pandemia do Covid-19, como a consequente baixa na procura por hospedagem pelos turistas, que gerou a redução da receita e acarretou outras despesas, tendo até que diminuir o número de funcionários.

4.2. ANAUÊ POUSADA E HOSTEL

Em 2013, foi inaugurado, nas proximidades do Aju Hostel, o Anauê pousada e Hostel, que fica localizado na rua Lions Club, 289, Atalaia, em Aracaju-SE (Figura 07).

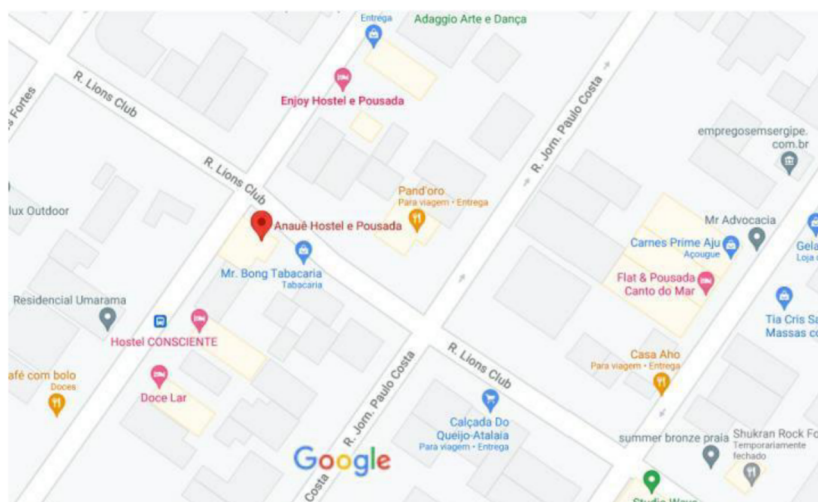


Figura 07: Localização do Anauê Hostel e Pousada, no bairro Atalaia.
Fonte: Google Maps, 2021.

O Anauê Hostel (Figura 08) oferece serviços de limpeza diária, lounge compartilhado, sala de tv, máquina automática de venda de bebidas, lavanderia, serviço de despertador, cozinha compartilhada, depósito de bagagens e recepção 24 horas.

As unidades habitacionais são bem coloridas e iluminadas, alguns banheiros são privativos e outros compartilhados, possui armários individuais e ar condicionado, há também comodidades para hóspedes com mobilidade reduzida (Booking, 2021).



Figura 08: Fachada do Anaue Hostel e Pousada.

Fonte: Anaue Hostel e Pousada

O hostel possui sala de estar equipada com televisão de alta definição, com sistema a cabo, lounge externo coberto (Figura 09) e espaços com sofás para interação entre hóspedes (Figura 10), uma cozinha moderna, com utensílios disponíveis para uso dos clientes.

Além disso, o Anaue possui 21 quartos, com capacidade total para até 76 pessoas, sendo 7 quartos coletivos, alguns com 3 beliches, outros com 2 beliches. Os demais quartos são privativos, sendo seu diferencial possuir televisão e banheiro privativo, sendo 5 famílias com cama de casal e beliche, e 9 quartos com camas de casal.

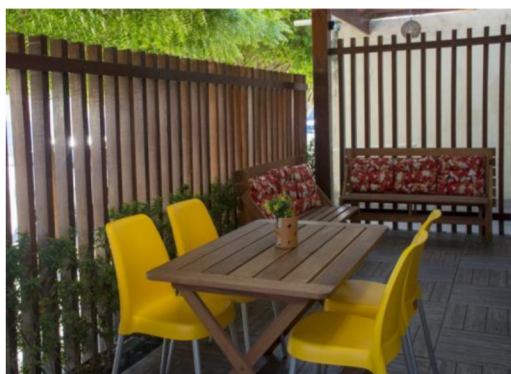


Figura 09: Lounge Externo do Anaue

Fonte: www.anauehostel.com.br



Figura 10: Área Comum Anaue

Fonte: www.anauehostel.com.br

As unidades habitacionais desse hostel são constituídas por suítes e quartos compartilhados, um quarto família com capacidade para quatro pessoas e uma suíte casal (Figura 11), com adaptação para cadeirante, ambos climatizados e com banheiros privativos.

Nos quartos compartilhados, divididos em femininos ou masculinos, possuem apenas camas beliches (Figura 12), com capacidade para oito, seis ou cinco pessoas, sendo que todos os dormitórios são climatizados e tem banheiros compartilhados com chuveiros e sanitários.



Figura 11: Quarto privativo
Fonte: Booking, 2021.



Figura 12: Quarto compartilhado
Fonte: Booking, 2021.

É importante destacar que, durante a pandemia, o hostel fechou temporariamente no dia 25 de março de 2020 e somente retornou dia 03 de setembro do mesmo ano, o motivo foi uma queda drástica da procura turística e que, segundo o proprietário, não compensava manter financeiramente a empresa em funcionamento com baixo número de check-ins.

Com o retorno das atividades seguindo o decreto estadual, o hostel retomou suas atividades com medidas protetivas como: limitação da capacidade de quartos para 50%, rotatividade dos quartos coletivos depois do check-out do hóspede, sendo que o próximo não dormiria na mesma cama, esperando 24 horas para outro hóspede fazer uso depois de toda desinfecção, troca de travesseiros diariamente, álcool em todas áreas do estabelecimento, limitação do uso da cozinha por ser coletivo e sendo obrigatório uso de máscara, cada usar seu próprio pano de prato e utensílios, sempre utilizando álcool para limpeza da geladeira por o uso ser intenso e coletivo. Na recepção, com um distanciamento de um metro e meio, ao invés do turista preencher sua própria ficha, o funcionário fazia esse procedimento para evitar o contato.

Além disso, todos os funcionários e hóspedes obrigatoriamente fazem o uso de máscaras, canetas separadas para todos e sempre desinfetando após o uso, quando algum visitante vai conhecer o hostel pode entrar nas dependências, exceto nos quartos, só podem observar do lado de fora.

Outra medida com o retorno das atividades foi a suspensão do café da manhã até os dias atuais, pois segundo o decreto tem que haver um certo distanciamento de mesas e cadeiras e a

área deste hostel não tem espaço, sendo um problema, pois ao não servir o café da manhã a hospedagem deixa de fornecer um serviço importante que o hostel sempre ofereceu.

Outro desafio com o retorno foi o aspecto comportamental e mental dos turistas e também da gestão e funcionários, pois antes o cotidiano dos hostels em geral era vivido através do convívio entre turistas de diversos lugares, possibilitando a interação entre si, e entre funcionários. Porém, a pandemia gerou uma situação inesperada para todos os hostels, e a mudança foi difícil diante desse novo contexto de afastamento entre as pessoas. Com isso, o Anauê teve que se reinventar, com o desafio de manter a hospitalidade, qualidade e a empatia diante de uma pandemia que atinge a todos.

Nesse contexto, houve um segundo fechamento temporário em 2021, entre fim de março e 03 de agosto, em decorrência da dificuldade na manutenção dos aspectos financeiros do estabelecimento, gerada pela falta de reservas de hóspedes.

Uma solução relatada pelo gestor do Anauê foi “passar clareza para os hóspedes com uso de mídias sociais como: facebook, instagram, whatsapp, dialogando com os clientes de forma empática, respeitosa e compreensiva”, colocando em questão que não só eles estavam apreensivos com a pandemia, mas o hostel também e que estavam trabalhando com os protocolos para que pudessem oferecer uma hospedagem segura, da melhor forma possível.

Diante desse cenário, observou-se que dentre os desafios enfrentados durante a pandemia pelo Anauê Hostel e Pousada, houve a dificuldade para se manter funcionando em dois períodos, devido a baixa procura, sendo difícil manter as contas sem entrar capital. Porém, quando retornou às suas operações, buscou trabalhar com os protocolos e o diálogo com os clientes, para que mantivessem a satisfação de seus hóspedes.

4.3. ENJOY HOSTEL E POUSADA

O Enjoy Hostel e Pousada está localizado na Avenida Desembargador João Bosco de Andrade Lima nº 435, bairro Atalaia (Figura 13).



Figura 13: Localização do Enjoy Hostel e Pousada no bairro Atalaia
Fonte: Google Maps, 2021.

O Enjoy hostel e Pousada oferece serviço de quarto, transfer aeroporto - hostel - aeroporto sob valor adicional, aluguel de carros, depósito de bagagens, área específica para não fumantes, quartos para famílias e também unidades para hóspedes com mobilidade reduzida, dispõe de cozinha compartilhada, lavanderia e cafeteria no local. Além disso, possui terraço ao ar livre, terraço coberto e jardim (Booking, 2021).



Figura 14: Fachada Enjoy Hostel
Fonte: Vanielma Viana Gomes, 2021.

A estrutura do Enjoy é composta por apenas dois quartos compartilhados unissex, sendo um com três camas de solteiro e uma beliche (Figura 15) e outro com uma beliche e uma cama solteiro com banheiros privativos. Também conta com três chalés, sendo um com cama de casal e uma cama de solteiro (Figura 16), o segundo com cama de casal e uma beliche e o terceiro

chalé que conta com uma cama de casal, e todos com varanda. Sendo a capacidade total de 19 hóspedes, em 5 unidades habitacionais.

No hostel oferece café da manhã, dispõe de cozinha equipada, com ingredientes e utensílios para os hóspedes utilizarem, conta também com sala de estar com tv, área verde com sofás para interação entre os hóspedes.



Figura 15: Quarto coletivo
Fonte: Booking, 2021.



Figura 16: Chalé
Fonte: Booking, 2021.

É importante destacar que o Enjoy Hostel está cadastrado no site de reservas booking.com desde 29 de junho de 2017. Ele funcionou com uma proprietária, sendo que no início da pandemia notou-se fechamento temporário, identificado em consultas ao booking, no ano de 2020.

Porém, no mês de junho de 2021 este hostel passou a ter outro proprietário. Essa mudança dificultou a obtenção de maiores informações, principalmente da proprietária anterior. Infere-se, deste contexto, que provavelmente as dificuldades de operação durante a pandemia foram grandes, o que impulsionou a transferência de proprietários do hostel, devido ao baixo fluxo de turistas, sem entrada de receita, levando a várias despesas e custos para sua operação.

O novo proprietário reinaugurou o Enjoy Hostel no dia 12 de junho de 2021, num período de baixa dos casos de covid-19 e sem decretos de fechamento. Ainda assim, o proprietário destaca que segue com os protocolos de biossegurança, trabalhando com álcool em todas as áreas comuns, sempre mantendo a higienização de todos os ambientes e distanciamento social.

4.4. HOSTEL CONSCIENTE

O hostel Consciente está localizado na Av. Desembargador João Bosco de Andrade Lima, 537, Atalaia (Figura 17). Este hostel foi inaugurado em 01 de novembro de 2020.

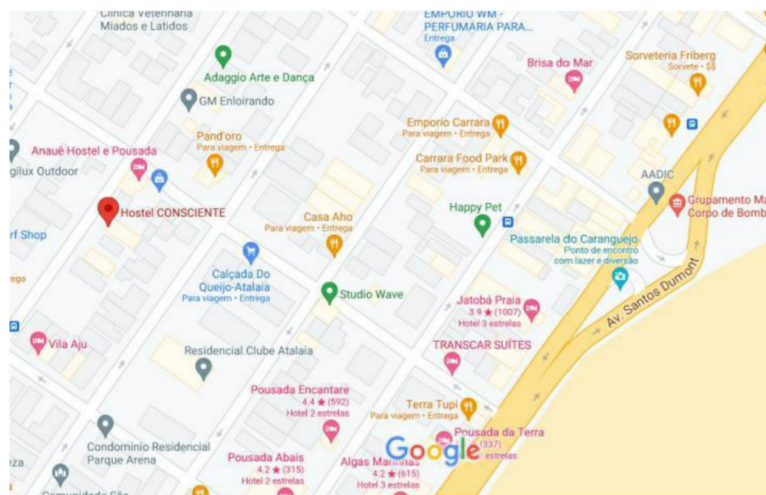


Figura 17: Localização Hostel Consciente no bairro Atalaia.

Fonte: Google Maps, 2021.

O hostel oferece *check in* e *check out* expressos, depósito de bagagens, balcão de turismo, sala de tv, garagem, serviço de lavanderia, cafeteria, cozinha compartilhada. Também possui lareira ao ar livre, área para piquenique, churrasqueira e jardim.



Figura 18: Fachada do Hostel Consciente.

Fonte: Vanielma Viana (2021)

O hostel dispõe também de um bar e uma área social (Figura 19) que antes não estava em uso, mas com o retorno em junho de 2021, voltou a ter luais e shows ao vivo nos dias de sexta e sábado, com cuidados e distanciamento social.



Figura 19: Bar e Área Social do Hostel Consciente

Fonte: Vanielma Viana (2021)

O hostel Consciente possui apenas dois quartos, sendo um com quatro camas e outro com cinco camas (Figuras 20 e 21) e comporta até 9 pessoas ao mesmo tempo. Oferece cozinha equipada com utensílios para os hóspedes e serviço de bar.

Verificou-se que o hostel também ficou fechado durante os meses de abril e maio de 2021, devido ao baixo fluxo de turistas em Aracaju, decorrentes da pandemia do Covid-19. Antes desse fechamento de dois meses sem atividades, as ocupações estavam reduzidas para atendimento de apenas duas pessoas por quarto, com banheiro externo.

Com o retorno das atividades, no dia 01 de junho de 2021, este hostel voltou a receber o número total de turistas, com os cuidados e disponibilização de álcool em todas as áreas.



Figura 20: Quarto 01

Fonte: Vanielma Viana (2021)



Figura 21: Quarto 02

Fonte: Vanielma Viana (2021)

Dentre os desafios apontados durante a pandemia, verificou-se que este hostel enfrentou dificuldades com a conscientização dos turistas para o uso de máscaras, sempre tendo que pedir

para utilizarem. Também enfrentou problemas para manter o hostel funcionando, pois o baixo fluxo de hóspedes, bem como com a necessidade de diminuição do número de leitos nos quartos compartilhados - devido ao decreto estadual, afetaram bastante o setor financeiro deste empreendimento, para manter a estrutura, havendo mais custo que receita.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de pesquisa teve como objetivo geral identificar quais os desafios enfrentados, em tempos de covid 19, pelos hostels da cidade de Aracaju, Sergipe, identificando como este tipo de meio de hospedagem - diferenciado dos tradicionais - resistiu a uma pandemia em que foi necessário o distanciamento social.

Desta forma, esta pesquisa vem contribuir para as discussões do campo da hospedagem, porque buscou compreender quais foram as dificuldades encontradas pelos hostel para o funcionamento, tendo em vista que a pandemia afetou não só os meios de hospedagens locais, mas toda a cadeia de turismo no mundo.

Em âmbito local, através das buscas de informações no site de reservas booking.com, em Aracaju – SE, identificou-se a ausência de alguns dos hostels que, nas primeiras consultas, estavam cadastrados. Além disso, no trabalho de campo, verificou-se outros problemas decorrentes da pandemia, como o fechamento de hostels de forma temporária, por mais de uma vez. Além disso, não somente com o decreto que obrigava o fechamento por um determinado tempo, mas também foi constatado que em outros meses também houve fechamento parcial.

Por outro lado, dentre as mudanças identificadas durante a pandemia, notou-se:

- a) a transferência de proprietários no Enjoy Hostel;
- b) o fechamento, até a presente data, do Hostel la Perla del Atlântico;
- c) o Aju hostel e Pousada, primeiro hostel de Aracaju, que passou a ser Vila Aju Pousada Temática; e
- d) o Hostel Consciente que fechou por dois meses.

Com isso, através dos resultados da pesquisa, identificou-se que foram muitos os desafios encontrados por todos estes empreendedores, durante a pandemia. O principal deles foi como lidar com uma nova forma de oferecer o serviço de hostel, num contexto de distanciamento, com quartos coletivos sendo impossibilitados de funcionar ou tendo sua redução em sua capacidade. Situações que afetaram significativamente o aspecto financeiro, pois diminuiu a capacidade de hospedagem, e implicou na queda de receita, havendo a necessidade de demissões em alguns dos hostels, sendo que outros preferiram fechar por um determinado tempo.

Houve também a problemática de conscientização dos turistas devido a dificuldade do uso da máscara, pois alguns apresentam uma certa resistência, além da necessidade de combate às aglomerações e do monitoramento constante do distanciamento de pelo menos um metro e meio por pessoa.

Além disso, no período de pandemia, principalmente nos meses de pico do coronavírus, onde houve uma série de internamentos e mortes, certamente os turistas tiveram uma resistência de se hospedarem nos hostels, mesmo com todos protocolos de segurança. Muitos deles optaram por quartos privativos em hotéis ou pousadas, a exemplo do que foi percebido na Vila Aju Pousada Temática, que com a pandemia deixou de ser hostel, pois essa empresa verificou que o cenário pandêmico estava dificultando a operação com quartos coletivos. Para outros hostels, porém, a única solução foi fechar nos meses de baixa demanda, por compreenderem as dificuldades de manterem seus custos operacionais.

É notável que o hostel possui uma estrutura diferenciada de um hotel, pousada ou outro tipo de meio de hospedagem tradicional, tendo em vista que seu funcionamento incentiva constantemente a interação entre pessoas de diversos lugares do mundo, através da socialização nas áreas comuns e nos quartos coletivos. Essa peculiar característica de incentivo à interação certamente foi um aspecto que impactou na sua ocupação no período de pandemia.

Contudo, percebe-se que referente aos meios de hospedagem, certamente todos foram prejudicados, em maior ou menor escala, pois as pessoas ficaram amedrontadas para saírem de suas casas no período da pandemia, mesmo após o decreto de reabertura, seguindo os protocolos de segurança obrigatórios.

Com isso, conclui-se que os hostels de Aracaju foram afetados com a pandemia devido sua estrutura de funcionamento com quartos coletivos e áreas sociais de interação, sendo necessário que os proprietários encontrassem novas estratégias para voltar a atrair seus clientes ou ainda mudar sua forma de trabalho, com readaptações a esses novos tempos.

REFERÊNCIAS:

- ABIH. **Protocolos para reabertura:** meios de hospedagem. Disponível em: [https://www.abihal.com.br/media/protocolos_de_seguranca_e_higiene_meios_de_hospedagem_2020-jun-03_\(3\).pdf](https://www.abihal.com.br/media/protocolos_de_seguranca_e_higiene_meios_de_hospedagem_2020-jun-03_(3).pdf). Acesso em: 02 de fev. de 2021.
- ABRALIMP: **Manual de procedimentos de limpeza durante a pandemia:** meios de hospedagem. 1ª Edição, 2020. Disponível em: <https://revistahigiplus.com.br/wp-content/uploads/2020/06/manual-limpeza-covid-hospedagem.pdf>. Acesso em: 02 de fev. 2021.
- ANAUÊ HOSTEL. **Site.** Disponível em: <http://www.anauehostel.com.br/>. Acesso em: 20 de julho de 2021.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo:** Fundamentos e Dimensões, 8ª ed. São Paulo: Ática, 2004.
- ARAÚJO, Mirela Carine S. **HOSTELS:** Novos meios de hospedagem em Aracaju-SE. Jornal da Cidade, Aracaju-SE, 01 fev. de 2016.
- BOOKING. **Site de Reservas.** Disponível em: <https://www.booking.com>. Acesso em 20 fev. de 2021.
- BRASIL, Ministério do Turismo. **Selo Turismo Responsável:** Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 04 fevereiro. 2021.
- CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro, ed. Qualitymark, 2002.
- CATRACA LIVRE. **Hostels do Brasil se adaptam para reabertura segura e responsável.** Disponível em : <https://catracalivre.com.br/viagem-livre/hostels-pelo-brasil-se-adaptam-para-reabertura-segura-e-responsavel/>. Acesso em: 05 de fev. de 2021.
- CORONAVÍRUS/BRASIL. **Painel Coronavírus.** Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em 02 de fev. de 2021.
- FREIRE, Paulo. **Blogger viaje na viagem:** Aracaju, a certinha da turma. disponível em: <https://www.viajenaviagem.com/destino/aracaju/>. Acesso em: 16 de agosto de 2021.
- GIARETTA, Maria José. **Turismo da juventude.** São Paulo: Manole, 2003.
- G1 GLOBO. **Brasil tem 30.484 mortes por Covid-19 em fevereiro:** 2º maior número em toda a pandemia. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2021/03/01/brasil-tem-30484-mortes-por-covid-19-em-fevereiro-2o-maior-numero-em-toda-a-pandemia.ghtml>. Acesso em: 15 de agosto de 2021.
- ISO 9001 (2015). **Sistema de Gestão da Qualidade.** Disponível em: <https://ferramentasdaqualidade.org/pdca/>. Acesso em 23 de fevereiro de 2021.
- HI HOSTEL BRASIL. **História da Rede Hostelling International.** Disponível em: <https://www.hihostelbrasil.com.br/pt/pages/hi-hostel-brasil>). Acesso em 15 de fevereiro de 2021.
- HOSTEL. **Dicionário infopédia da Língua Portuguesa** [em linha]. Porto: Porto Editora,. 2003-2020. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/hostel>. Acesso em: 15 de abril de 2020.

HOTELIER NEWS. **Hospitalidade em movimento**. Federação de Albergues da Juventude realiza capacitação no NE. Disponível em: <https://www.hoteliernews.com.br/federacao-dos-albergues-da-juventude-realiza-capacitacao-no-ne/>. Acesso em: 20 de fev. 2021.

IBGE (2019). **Cidades: Sergipe**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/se/aracaju/panorama>> Acesso em 01 fev. de 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo, ed. 5ª, 2003.

MOLINA E., SERGIO. **Planejamento integral do turismo**: Um enfoque para a América Latina. Bauru – SP, Edusc, 2001.

OLIVEIRA, Isadora; S. FALCÃO, Adriano. **O “Hostel” como um novo meio de hospedagem e sua vertente sustentável**. Série: Artes, Letras e Comunicação, S. Maria, v. 14, n. 1, p. 49-56, 2013.

PLANET OF HOSTELS. **La perla del Atlântico**. <https://planetofhotels.com/pt-br/brasil/aracaju/la-perla-del-atlantico>> Acesso em 20 de julho de 2021.

PRINCÍPIOS DA QUALIDADE. **Vídeo Youtube: Minutos da Qualidade**. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=P-hM_4Z3EWA. Acesso em: 20 jun. 2021.

SBPT - Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia. **Orientação da OMS para prevenção da covid-19**. Disponível em: <https://sbpt.org.br/portal/covid-19-oms/>> Acesso em: 04 fev. de 2021.

SEBRAE (2015). **Requisitos de sustentabilidade nos meios de hospedagem**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/requisitos-de-sustentabilidade-nos-meios-de-hospedagem,90479bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD> . Acesso em: 21 jun. 2021.

SERGIPE. **Decreto Estadual nº 40.560, de 16 de março de 2020**. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=390773>. Acesso em 05 de dez. de 2020.

SERGIPE. **Decreto Estadual nº 40.576, de 16 de abril de 2020**. Disponível em: https://www.se.gov.br/noticias/Governo/governador_flexibiliza_medidas_de_combate_ao_coronaviruss. Acesso em: 05 de agosto de 2021.

SERGIPE. **Decreto Estadual nº 40.567, de 24 de março de 2020**. Disponível em: <https://www.se.gov.br/>. Acesso em: agosto de 2021.

SILVA, Antonio J. H. **Metodologia da pesquisa**: conceitos gerais. Paraná: Unicentro, 2015.

VILA AJU POUSADA TEMÁTICA. **Site**. Disponível em: <https://vilaaaju.com.br/>. Acesso em: 20 de jul. 2021.

APÊNDICE I – ROTEIRO DE ENTREVISTA

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE
COORDENADORIA DE CURSO SUPERIOR DE TURISMO
CURSO: GESTÃO DE TURISMO

ROTEIRO DE ENTREVISTA - TCC
DESAFIOS DOS HOSTELS DE ARACAJU-SE EM TEMPO DE COVID-19

DATA: HORÁRIO: MEIO:

1. Identificação do gestor (Nome / função):

2. Identificação do meio de hospedagem (Nome, endereço):

3. Dia de Inauguração:

4. O hostel fechou durante algum momento da pandemia? Se sim, durante quanto tempo?

5. Quais as estratégias usadas para a retomada do funcionamento do hostel com segurança?

6. Quais os protocolos de biossegurança adotados para funcionários e hóspedes durante a pandemia?

7. Quais as maiores dificuldades encontradas durante a pandemia de covid-19 (2020/2021)?

8. Quais as soluções encontradas pela empresa para os problemas causados pela pandemia?