

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
SERGIPE**

THAÍS DANIELLE DE OLIVEIRA NUNES

**PROTOCOLOS DE SEGURANÇA ADOTADOS POR HOTÉIS DE ARACAJU-SE,
DURANTE A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS, NO ANO DE 2020.**

ARACAJU-SE

2021

THAÍS DANIELLE DE OLIVEIRA NUNES

**PROTOCOLOS DE SEGURANÇA ADOTADOS POR HOTÉIS DE ARACAJU-SE,
DURANTE A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS, NO ANO DE 2020.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Tecnologia de Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – Campus Aracaju, como pré-requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

Orientadora: Prof.^a Msc. Mirela Carine Santos Araújo

ARACAJU-SE

2021

THAÍS DANIELLE DE OLIVEIRA NUNES

Coordenador do Curso Prof. Msc.º. _____

Professora Orientadora Mscº _____

Avaliador (a) _____

Avaliador (a) _____

Avaliação Final: _____

Aprovada em Aracaju em: ____/____/____.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus e a minha família e por fim aos meus professores.

PROTOCOLOS DE SEGURANÇA ADOTADOS POR HOTÉIS DE ARACAJU-SE, DURANTE A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS, NO ANO DE 2020.

Thaís Danielle de Oliveira Nunes¹

RESUMO

O cenário pandêmico da covid-19 ocasionou em impactos em diversas áreas, principalmente no Turismo, resultando no fechamento temporário de hotéis, na redução da demanda e, conseqüentemente, diminuição dos níveis de ocupação. Observa-se essa realidade, mesmo após a retomada das atividades; seguindo protocolos de biossegurança a partir de novas exigências para evitar a proliferação do coronavírus, a partir de normas estabelecidas pelos órgãos oficiais, a exemplo do Governo estadual e demais instituições privadas. Diante deste panorama, este trabalho tem como objetivo analisar os protocolos e medidas de segurança e higiene que foram implementados nos hotéis da cidade Aracaju, bem como identificar as dificuldades e contribuições sobre as recomendações do Governo estadual e demais órgãos diante da pandemia do coronavírus. Para tanto, realizou-se uma revisão bibliográfica acerca dos manuais sobre os protocolos de segurança para o turismo, sendo que os dados foram obtidos através de questionários aplicados em alguns hotéis de Aracaju, identificando a preocupação dos hotéis em manter o seu funcionamento cumprindo as medidas exigidas e pela diminuição dos hóspedes, visando manter uma gestão eficiente diante desse cenário e por fim, analisando os desafios para a retomada da atividade deste setor, que contribui para o desenvolvimento local, na geração de empregos e alavancando a economia. Quanto aos resultados obtidos, os mesmos descrevem que os protocolos praticados nos hotéis localizados na cidade de Aracaju – SE, vem alcançando as perspectivas e índices satisfatórios no que tange a segurança sanitária na cidade.

Palavras-chave: Hospedagem. Protocolos de Segurança. Pandemia. Aracaju.

¹ Graduanda em Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – Campus Aracaju.

ABSTRACT

The pandemic scenario of covid-19 caused impacts in several areas, mainly in Tourism, resulting in the temporary closing of hotels, in the reduction of demand and, consequently, a decrease in occupancy levels. This reality is observed, even after the resumption of activities; following biosafety protocols based on new requirements to prevent the proliferation of coronavirus, based on rules established by official bodies, such as the government state and other private institutions. Given this panorama, this work aims to analyze the protocols and measures of safety and hygiene that have been implemented in hotels in the city of Aracaju, as well as to identify the difficulties and contributions under the recommendations of the Government state and other agencies in the face of the coronavirus pandemic. To this end, a bibliographic review was carried out on the manuals on security protocols for tourism, and the data were obtained through questionnaires applied in some hotels in Aracaju, identifying the concern of the hotels in maintaining their functioning in compliance with the measures required and the decrease in guests, aiming at maintaining efficient management in the face of this scenario and finally, analyzing the challenges for the resumption of activity in this sector, which contributes to local development, job creation and leveraging the economy in our city. As for the obtained results, they describe that the protocols practiced in the hotels located in the city of Aracaju - SE, see reaching the perspectives and satisfactory indices regarding the sanitary security in the city.

Keywords: Accommodation. Security Protocols. Pandemic. Aracaju.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABIH - Associação Brasileira de Indústrias de Hotéis

A&B – Alimentos e Bebidas

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ONU - Organização das Nações Unidas

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – RESUMO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO GOVERNO ESTADUAL DE SERGIPE E DA ABIH NACIONAL	22
QUADRO 2 – A PERSPECTIVA DOS GERENTES DOS HOTÉIS NO PERÍODO DA PANDEMIA COVID 19	27
QUADRO 3 – PROTOCOLOS DE RECEPÇÃO DOS HOTÉIS.....	32
QUADRO 4 – OS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DA GOVERNANÇA.....	35
QUADRO 5 – OS PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA DA ÁREA DE ALIMENTOS E BEBIDAS DOS HOTÉIS	39
QUADRO 6 – AS AÇÕES ENVOLVENDO A ÁREA DE LAZER E EVENTOS DOS HOTÉIS	41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 O COVID 19 E SUAS CONSEQUÊNCIAS PARA O SETOR HOTELEIRO	16
2.2 QUALIDADE NA HOTELARIA E OS PROTOCOLOS PARA A TOMADA DAS ATIVIDADES	18
3 METODOLOGIA.....	24
4 PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA EM HOTÉIS DE ARACAJU – SE	27
4.1 RESULTADOS DA PESQUISA.....	27
4.2 A RECEPÇÃO DOS HOTÉIS E SEUS PROTOCOLOS.....	32
4.3 A GOVERNANÇA E SEUS PROTOCOLOS DE BIOSEGURANÇA	35
4.4 AS AÇÕES ENVOLVENDO AS ÁREAS DE ALIMENTOS E BEBIDAS DOS HOTÉIS	38
4.5 AS ESTRATÉGIAS DA ÁREA DE LAZER E EVENTOS DOS HOTÉIS E SUAS PERSPECTIVAS.....	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
REFERÊNCIAS	48

1 INTRODUÇÃO

Durante os anos de 2020 e 2021, o mundo foi acometido por uma pandemia inesperada (covid-19), trazendo grande insegurança a todos, desde trabalhadores com o medo de perderem os seus empregos até o mundo empresarial, industrial, agrícola, ou seja, atingiu todos os setores econômicos, inclusive o Turismo que foi fortemente prejudicado.

Assim como aconteceu em várias cidades turísticas do mundo e do Brasil, em Aracaju, capital de Sergipe, locus deste estudo, o setor hoteleiro teve que realizar mudanças operacionais em suas instalações, de modo a retomar essas atividades, obedecendo exigências, normas e decretos que foram estabelecidos, para assegurar a proteção e a não contaminação de turistas e funcionários. Esse fechamento temporário apresentou grandes desafios para esses empreendimentos de hospedagem na cidade de Aracaju.

Diante deste contexto, surgiu a seguinte indagação: “Como adaptar o setor de hospedagem aos protocolos de segurança num momento de pandemia?” Quanto à hotelaria na capital sergipana, surgem outros questionamentos, a saber: Como se deram estas adaptações em Aracaju? Que protocolos foram utilizados como parâmetro de segurança na prestação destes serviços? E como estas empresas garantiram os protocolos de segurança para clientes e funcionários diante do coronavírus?

Neste sentido, o presente trabalho busca identificar as adaptações que foram realizadas durante o período de pandemia da covid-19 para a retomada das atividades hoteleiras em 2020, em Aracaju-SE. Para tanto, tomou-se como parâmetro de análise o Decreto nº 40.576 de 16 de abril de 2020, do Governo de Sergipe, bem como o Guia Protocolos para Reabertura dos Meios de Hospedagem, elaborado conjuntamente pela ABIH-Nacional e outras importantes associações do turismo, em junho de 2020.

É importante destacar que o Decreto Estadual nº 40.576, de 16 de abril tornou-se um importante orientador para a retomada dessas atividades nesse momento desafiador, oferecendo mais “segurança” aos gestores, funcionários e hóspedes. Com base nestes documentos, esse estudo tem como objetivo geral analisar os protocolos de segurança adotados pelos hotéis de Aracaju-SE, durante a pandemia do

Coronavírus, no ano de 2020. Para tanto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

a) Identificar como alguns hotéis de 3 e 4 estrelas de Aracaju-SE se adaptaram aos protocolos e exigências de saúde e segurança, tomando como referência o Guia de Protocolo de segurança e higiene da ABIH (2020) e o Decreto Estadual.

b) Classificar os protocolos de segurança adotados pela ABIH (2020), considerando os Protocolos Essenciais e Transversais (Gerência Geral), bem como por setores (Front Office, governança, Alimentos e Bebidas, Lazer e Eventos).

c) Analisar os protocolos adotados, bem como as dificuldades que os hotéis enfrentaram diante da implementação das mudanças necessárias e decorrentes da pandemia em relação às medidas de biossegurança.

Nota-se que a pandemia da covid-19 trouxe também consequências para a economia e a necessidade de readequação de muitas empresas do turismo, através da implementação de medidas de segurança para a retomada das atividades. Esta pesquisa se justifica, portanto, a partir da compreensão de que o setor hoteleiro é um importante gerador de emprego e renda para Aracaju, e com isso verifica-se a importância da adequação destas empresas aos protocolos de biossegurança para hóspedes e funcionários.

Através desse entendimento, o estudo buscou analisar os protocolos de segurança implementados nos hotéis da cidade de Aracaju perante o cenário pandêmico da covid-19, identificar esses protocolos implementados nos hotéis de hotéis de médio e grande porte, quanto aos requisitos de qualidade e biossegurança para o hóspede. Por fim, compreender as ações que estão contribuindo para a retomada desse setor, para a segurança de hóspedes e colaboradores nos meios de hospedagem.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O capítulo que se inicia, busca primordialmente estruturar o referencial teórico para apresentar o tema de forma estruturada, tratando sobre as consequências da COVID-19 para o setor hoteleiro, os protocolos adotados, as regras estabelecidas, s procedimentos internos adotados pelos hotéis e de todo o processo envolvido.

É importante destacar o guia sobre os protocolos de higiene e segurança nos meios de hospedagem, que contribuiu para atingir os objetivos dessa pesquisa. Um documento norteador elaborado com o apoio de várias empresas e instituições, dentre elas o RESORTS BRASIL e ABIH, validado pela ANVISA e Ministério do Turismo. Os protocolos da ABIH abordam a diversidade dos empreendimentos hoteleiros, visando a prevenção em saúde e a não contaminação da covid-19, dentre outros aspectos que serão mencionados posteriormente.

2.1 A COVID-19 E SUAS CONSEQUÊNCIAS PARA O SETOR HOTELEIRO

Segundo o Portal Sarnamed (2020), os primeiros casos do coronavírus (Covid-19) tiveram origem no mercado de frutos do mar da cidade de Wuhan, localizado na China. As primeiras ocorrências foram relatadas na virada do ano 2019/2020 e a incidência aumentou de maneira exponencial nas primeiras semanas de 2020.

Alguns pesquisadores acreditam que o vírus Sars-CoV-2 possui como hospedeiros determinadas espécies de morcegos e o pangolim, um animal consumido como alimento exótico em algumas regiões da China (Sarnamed, 2020). Assim, inicialmente o vírus teria se multiplicado em humanos de forma crítica sem causar sintomatologia grave e, após a aquisição dessa característica, teria aumentado sua transmissibilidade e patogenicidade, desencadeando assim a proliferação da Covid-19 em todo o mundo. É importante considerar que esta suposição sobre o desenvolvimento do coronavírus é contestada por outros pesquisadores, porém neste trabalho optou-se por adotar esta versão, devido aos surtos iniciais de repercussão internacional que teve a China como berço (Jornal USP, 2020).

Diante deste contexto, é importante compreender o significado e a importância de determinadas medidas de controle de biossegurança que foram adotadas durante a pandemia, como: distanciamento social, isolamento e quarentena.

O distanciamento social é a diminuição de interação entre as pessoas de uma comunidade para diminuir a velocidade de transmissão do vírus. É uma estratégia importante quando há indivíduos já infectados, mas ainda assintomáticos ou oligossintomáticos, que não se sabem portadores da doença e não estão em isolamento. Esta medida deve ser aplicada especialmente em locais onde existe transmissão comunitária, como é o caso do Brasil, quando a ligação entre os casos já não pode ser rastreada e o isolamento das pessoas expostas é insuficiente para frear a transmissão (EMBRAST, 2020).

Isolamento é uma medida que visa separar as pessoas doentes (sintomáticos respiratórios, casos suspeitos ou confirmados de infecção por coronavírus) das não doentes, para evitar a propagação do vírus. Enquanto que a Quarentena é a restrição de atividades ou separação de pessoas que foram presumidamente expostas a uma doença contagiosa, mas que não estão doentes (Embrast, 2020).

Essas medidas foram fundamentais para uma maior compreensão da necessidade de restrições e cuidados redobrados, buscando colaborar para a saúde de todos.

Diante dessa necessidade de isolamento, distanciamento social e até mesmo de quarentena que foram utilizadas como medidas de segurança em todo o mundo, o mercado de viagens, de acordo com o FGV projetos (2020) foi um dos setores mais afetados pela pandemia, trazendo consequências significativas para a economia brasileira.

Percebe-se que o setor de turismo e, conseqüentemente todos os seus segmentos, foram prejudicados, causando o cancelamento de diversos eventos, suspensão de viagens e até mesmo fechamento de alguns hotéis. Além disso, ocorreu a demissão de muitos funcionários, dificultando a operação de diversos órgãos e empresas, com impactos socioeconômicos causados em todo o país.

A agência da ONU (2020) relatou que será necessário agir de forma decisiva para resgatar a confiança dos viajantes durante a recuperação da Covid-19, e reforçou parceria com o Google (empresa) para colaborar com a inovação e transformação digital do turismo global, assim contribuindo positivamente para a retomada das atividades econômicas.

A transformação digital e a inovação tem como base a utilização das tecnologias, onde visa a melhoria dos processos operacionais em todo o

empreendimento hoteleiro e principalmente, diante da pandemia do covid-19, contribuiu consequentemente para a otimização desses processos. Segundo Marta Poggi (2020), a transformação digital melhora os processos gerenciais (incluindo especialmente distribuição e vendas online), as experiências e os resultados como todo do hotel, até mesmo para recuperar a confiança dos clientes, garantindo que a hospedagem e/ou destino seja um local seguro.

Com isso, as organizações oficiais de cada país elaboraram diversos manuais de orientação para a retomada das atividades econômicas, com segurança. Com isso, no Brasil, o Ministério do Turismo iniciou uma campanha de Turismo Responsável, apresentando cartilhas com os protocolos de segurança a serem utilizados pelo trade turístico. Além disso, a Associação Brasileira de Indústria de Hotéis - ABIH (2020) juntamente com importantes organizações, produziu um protocolo de segurança para a retomada das atividades hoteleiras.

2.2 A QUALIDADE NA HOTELARIA E OS PROTOCOLOS PARA A RETOMADA DAS ATIVIDADES EM SERGIPE

O turismo e a hotelaria atualmente são uma importante fonte de receita e para se posicionar no mercado frente a concorrência é necessário incrementar as possibilidades existentes (COBRA, 2005). Sendo assim, as empresas precisam sempre estar alinhadas e acompanhar as novas tendências tecnológicas, sendo flexíveis para trabalharem no dinamismo do mercado hoteleiro.

Neste contexto, a hotelaria é compreendida como uma das principais atividades dentro do sistema turístico, uma vez que para o turismo acontecer, independente do segmento, os meios de hospedagem devem estar presentes (MOTA, 2001). Portanto, visa atender às necessidades dos clientes, satisfazendo-os e buscando superar as suas expectativas.

Para o retorno gradual das atividades hoteleiras, durante a pandemia da covid-19, foi necessário realizar algumas adaptações para a segurança e qualidade dos produtos e serviços ofertados. Vale destacar algumas medidas e protocolos para o enfrentamento da Covid-19 estabelecidas tanto pelo Governo Estadual e a ABIH, quanto pela Organização Mundial da Saúde (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE,

2020): I - Empregar mecanismos de restrição de acesso ao público; II - Observar distância mínima de 1,5 metro entre pessoas durante atendimento e espera, com fita, giz, cones, e outros materiais que possam ser usados para sinalização; III – Considerar a capacidade de lotação máxima de 50% da disposta no alvará de funcionamento; IV - Disponibilizar espaço externo para área de espera, sempre que possível, e se as condições climáticas permitirem; V – Disponibilizar informações visíveis ao público com as orientações das medidas para contenção da Covid-19, nas áreas de circulação e uso comum; entre outras medidas.

Neste contexto, no que diz respeito aos serviços prestados pelos hotéis, a qualidade se destaca e possui um papel significativo para aquelas empresas que almejam a excelência em seus processos, com redução de gastos, melhoria e aperfeiçoamento de atendimento ao cliente, acrescentando aos serviços o cumprimento de exigências sob a perspectiva dos protocolos de biossegurança.

Com isso, de acordo com Castelli (2002, p. 15) “A qualidade vem sendo incorporada cada vez mais no cotidiano das empresas, e ganhou tamanha força, que não só se transformou num movimento internacional, mas também num modelo de como se deve gerir uma empresa”. A qualidade engloba dois termos: o Controle de Qualidade Total e o Controle de Qualidade Empresarial Amplo, onde esses não se resumem a uma parte da empresa ou voltado somente para área de produção, mas sim, envolve toda a administração de uma empresa, em todos os seus aspectos.

Por outro lado, Qualidade Total de acordo com Paladini (2000) é uma decorrência natural da qualidade definida enquanto “adequação ao uso”. Quando se analisam as dimensões da Gestão da Qualidade e suas ações diante desse conceito, entende-se que a qualidade passa a ser característica que atende ao consumidor. Segundo este autor, para que haja a eficiência da Gestão da Qualidade Total, todas as atividades precisam envolver todos os critérios que os produtos e serviços devem ter para atender o que o cliente deseja em relação às suas necessidades ou preferências.

Barros (1992 apud ARAUJO, 2007, p. 228) destaca que “a qualidade ocupou o centro da atenção gerencial ao prover soluções para as organizações, quando a oferta se tornou maior que a demanda e quando os clientes se tornaram mais bem informados e exigentes”. Percebe-se que hoje, com a pandemia do covid-19, a

tendência é que os clientes se tornem mais exigentes quanto aos aspectos da qualidade, principalmente quanto à biossegurança.

Nesse sentido, pode-se afirmar que os clientes estão atentos às empresas, ao que elas oferecem, como oferecem, a qualidade do que elas estão oferecendo, seja o produto ou serviço, assim tornando-se mais exigentes devido às suas necessidades, a partir do momento em que os meios de hospedagem se adaptam à essas novas exigências demandadas pela pandemia.

Como afirma Castelli,

O hotel precisa oferecer produtos e serviços com qualidade para poder conectar-se com os 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 é conformidade com os requisitos (CASTELLI, 2002, p. 20).

Portanto, nota-se que os hóspedes tendem a ser cada vez mais exigentes com as suas necessidades referente ao serviço ou produto solicitado. Por exemplo, no cenário da pandemia, os hóspedes estarão atentos aos serviços ou produtos oferecidos por determinado hotel, pois é algo que pode comprometer sua vida e saúde, caso o empreendimento de hospedagem não siga as medidas adequadas de biossegurança.

Diante dessa demanda, pode-se mencionar a orientações da Norma ISO 9001:2000, em que as organizações devem estabelecer, documentar, implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade e melhorar continuamente a sua eficácia. Pode-se analisar o atual momento da pandemia do covid-19, na hotelaria, a partir da perspectiva da qualidade, a partir também do cumprimento dos novos protocolos de biossegurança. Para tanto, os meios de hospedagem devem implementar as medidas de biossegurança para sua operação, proporcionando assim um ambiente seguro e de qualidade.

Algumas medidas são fundamentais, como: o uso de máscaras por funcionários e clientes, o distanciamento social, a higiene pessoal, a sanitização de ambientes, a comunicação, limpeza dos objetos de uso comum, disponibilização de álcool, com o necessário monitoramento de funcionários, consumidores e/ou turistas diante dessas recomendações.

Nesse contexto, os protocolos de segurança e higiene recomendados pelo Governo Estadual e, especificamente, pela ABIH são importantes para o segmento

hoteleiro retomar suas atividades com qualidade e segurança, com o objetivo de garantir a prevenção da saúde das pessoas e evitar a transmissão do novo coronavírus.

Além disso, o Ministério do Turismo lançou o selo Turismo Responsável, através de um programa que tem por objetivo as boas práticas de higienização para cada segmento do setor. O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. Para ter acesso ao selo, as empresas e os profissionais Guias de Turismo precisam estar devidamente inscritos no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur).

Verifica-se o quanto é importante a adaptação do setor hoteleiro em tempos de crise, vivenciando um “novo normal” que poderá contribuir econômica e socialmente para o Turismo, e consequentemente a cidade de Aracaju, participando assim para a retomada das atividades de forma segura.

Para a retomada das atividades em hotéis, pousadas e similares em Sergipe, foram estabelecidas medidas preventivas ao contágio do covid-19. Desse modo, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Sergipe (ABIH-SE) com o apoio da FECOMÉRCIO e do Governo do Estado, orientados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde (MS), criou uma cartilha com o objetivo de esclarecer todas as dúvidas e facilitar o acesso às práticas que devem ser empregadas pelos associados com o intuito de auxiliar no combate à Covid-19 e obter o selo “Hotel Seguro” (ABIH-SE, 2020).

Segundo o portal da ABIH-SE, o selo “Hotel Seguro” tem o intuito de informar aos hóspedes se o hotel segue todas as normas de segurança sugeridas pela ABIH-SE; e também apresenta os hotéis que possuem esse selo e que cumprem as regras e diretrizes da cartilha, que possibilitam maior segurança a hóspedes e funcionários (ABIH-SE, 2020).

Desse modo, o quadro 01 detalha os protocolos apresentados no decreto nº 40.576, definido pelo Governo Estadual de Sergipe e o da ABIH Nacional, destacando importantes orientações para os hotéis retomarem suas atividades, com segurança, diante de um cenário de pandemia.

QUADRO 1 – Resumo dos Protocolos de Segurança do Governo Estadual de Sergipe e da ABIH Nacional

DECRETO ESTADUAL Nº 40.576	PROTOCOLOS DA ABIH
Manter a obrigatoriedade do uso de máscara facial para todos;	Manter disponível nas dependências álcool gel para que todos possam manter suas mãos limpas e descontaminadas;
Assegurar a lavagem das mãos ou álcool a 70% para higienização;	Colaboradores que têm contato direto com o público como recepção, governança, eventos e restaurante, devem realizar o procedimento antes e após cada atendimento;
Garantir distância mínima de 2,0 m entre as pessoas, de acordo com Decreto governamental;	Evitar contato físico muito próximo, garantindo distância mínima de 1,5 m entre as pessoas;
Demarcar no chão a posição em filas, assegurando a distância recomendada;	Higienizar as mãos após tossir ou espirrar;
Fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) e as máscaras faciais em quantidade adequada para todos os seus trabalhadores;	Higienização constante de maçanetas, elevadores e outros locais de manuseio coletivo;
Evitar controle de acesso com contato físico (biometria ou catracas);	Manter os ambientes bem ventilados;
Cobrir meios de pagamento com filme plástico para facilitar a higienização após cada uso;	Em caso de hóspedes ou colaboradores com sintomas, encaminhar para unidades de saúde, higienizar os locais utilizados e acompanhar o diagnóstico.

Fonte: Adaptado do Decreto Estadual e Manual da ABIH (2020).

Segundo o manual divulgado pela ABIH NACIONAL (2020), esses protocolos foram elaborados por meio de pesquisas em documentos de *benchmarking*² e boas práticas no âmbito nacional como internacional, havendo várias etapas com debates com profissionais na área hoteleira que são atuantes de outros setores, como: governança, eventos e lazer, alimentos e bebidas e front office.

O primeiro tópico deste manual, que determina os protocolos essenciais e transversais, abrange quatro tópicos: o distanciamento social, a higiene e segurança, a comunicação e treinamento e o monitoramento. Definindo assim, que os empreendimentos hoteleiros devem ser responsáveis por assegurar uma contínua comunicação e prever ações de monitoramento das medidas definidas pela ABIH NACIONAL (2020).

Os protocolos essenciais são medidas fundamentais para os hotéis retomarem suas atividades e os protocolos transversais o tomam como guia compilando para os outros setores, indicando um caminho seguro para a efetivação dessas medidas, evitando assim, a contaminação de hóspedes e funcionários nas dependências.

Por isso, de acordo com esse protocolo adotado, os empreendimentos deverão adotar um plano interno de ação da Covid-19, passando informações claras da sua política interna, atuação e responsabilidades para cada setor, seguindo os protocolos que objetivam à retomada das atividades, com segurança a todos (ABIH NACIONAL, 2020).

² Processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual incorpora os melhores desempenhos de outras firmas e/ou aperfeiçoa os seus próprios métodos.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como objeto os protocolos de segurança adotados pelos hotéis de Aracaju, durante a pandemia do Covid-19 e, portanto, possui um caráter exploratório e descritivo, com uma abordagem qualitativa, baseando-se nos objetivos que esse estudo pretende alcançar.

Para construção da fundamentação teórica, foram realizados levantamentos em livros, sites institucionais e de associações envolvidas no trade turístico, além de buscas nos repositórios acadêmicos de várias instituições educacionais.

Neste sentido, foi fundamental a pesquisa bibliográfica, bem como aplicação de questionários aos profissionais dos hotéis selecionados nesta pesquisa, entrando em contato através de telefonemas e por e-mail, para identificar e comparar as situações e protocolos gerais de segurança adotados; bem como os protocolos por setores, diante da pandemia do Covid-19.

Durante a pandemia, foi recomendado o distanciamento social, portanto esse estudo foi iniciado em 2020 por meio de levantamentos em websites e por contatos telefônicos e e-mails para os primeiros dados da pesquisa bibliográfica e documental.

Segundo Neuman (1997), 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. Triviños (1987, p. 110), por outro lado, afirma que “o estudo descritivo pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade”.

Diante do objeto desta pesquisa, acredita-se que esses critérios proporcionam uma melhor compreensão e entendimento quanto à situação e aos riscos enfrentados diante da Covid-19 pelos hotéis, sendo esses levantamentos um fator importante para a análise e finalização da pesquisa em questão.

3.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A pesquisa de campo foi realizada através de questionários (google Forms), enviados por meio eletrônico, para obtenção da coleta de dados. Sendo assim, foram

elaborados cinco questionários, para as áreas de *front office*³, com o intuito de identificar os protocolos de segurança nos hotéis diante das recomendações de órgãos oficiais, atendendo principalmente a dois públicos:

- a) Administradores de hotéis;
- b) Funcionários de hotéis.

Inicialmente foram contatados sete hotéis de Aracaju, mas somente três responderam aos e-mails. Diante deste resultado, decidiu-se que os questionários fossem aplicados a 10% do universo de 36 hotéis atualmente cadastrados na ABIH-SE. Além disso, a escolha dos hotéis foi realizada a partir de 3 (três) critérios:

- a) Por serem hotéis credenciados na Associação Brasileira de Indústria de Hotéis (ABIH-SE);
- b) Por estarem localizados na área turística principal de Aracaju: Orla de Atalaia ou arredores; também devido à proximidade de bares e restaurantes e demais pontos turísticos;
- c) Hotéis de categorias 3 ou 4 estrelas, onde se pressupõe um nível intermediário de qualidade e segurança dos produtos e serviços.

Os hotéis que fizeram parte desse estudo foram: Quality Hotel, Hotel da Costa e Aquários Praia Hotel. A partir dos 3 hotéis selecionados buscou-se os dados necessários para a obtenção dos protocolos e resultados. Para tanto, foram aplicados 05 questionários por hotel, totalizando a participação de 15 profissionais da hotelaria de Aracaju.

3.2 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Nota-se que em situação de pandemia, desde o *check in* (registro) dos hóspedes até o *check out* (*saída*) nos hotéis, deve-se ocorrer uma fiscalização contínua para verificar se todas as pessoas estão seguindo as normas estabelecidas, evitando aglomerações e utilizando os protocolos de segurança.

³ Equipe que trabalha diretamente no atendimento aos hóspedes.

Com isso, as cinco áreas pesquisadas foram: I- Gerência, II- Recepção, III- Governança, IV- Alimentos e Bebidas e V- Eventos e Lazer. Estas áreas foram selecionadas em virtude da necessidade de interação constante entre profissionais e hóspedes, e dos cuidados para atenderem criteriosamente aos protocolos de higiene e segurança estabelecidos pelos manuais de biossegurança para o Covid-19.

Neste sentido, utilizando como base principalmente os protocolos de segurança da ABIH, as perguntas dos questionários foram elaboradas buscando compreender e entender a situação e os riscos enfrentados pelos meios de hospedagem diante do Covid-19.

Para cada questionário, procurou-se captar as ideias centrais mais precisas, realizando a tabulação dos dados através das respostas obtidas de cada setor, realizando uma análise compacta, diante dos questionários aplicados por meio do Google Forms, enviados por e-mails e telefone celular.

4 PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA EM HOTÉIS DE ARACAJU-SE

Esta etapa visa apresentar os protocolos de biossegurança adotados por alguns Hotéis de Aracaju – SE, durante a pandemia do Covid-19. Nessa perspectiva, foram aplicados questionários junto aos responsáveis de alguns setores do hotel, para um melhor dimensionamento da situação. Com isso, os envolvidos responderam as perguntas do questionário aplicado, em março de 2021, com o objetivo de identificar os protocolos de biossegurança adotados para a hotelaria na capital sergipana.

É importante destacar que o Decreto Estadual não é tão detalhado quanto o Manual da ABIH em relação aos hotéis. Nota-se que o Decreto determina obrigações gerais para as empresas; enquanto o Manual da ABIH aborda protocolos essenciais e transversais para a Hotelaria por setor: Front Office, Governança, Alimentos e bebidas, Lazer e eventos.

Ao que se refere aos participantes, três Hotéis credenciados na ABIH/SE participaram da pesquisa - Quality Hotel, Hotel da Costa e Aquários Praia Hotel -, sendo que os questionários aplicados trataram de cinco áreas específicas desses Hotéis, são elas: Gerência, Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas e Lazer/eventos.

Para resguardar a segurança das informações coletadas nos meios de hospedagem que participaram da pesquisa, optou-se pela utilização de códigos em substituição ao nome jurídico dos hotéis pesquisados.

A seguir, apresentam-se cada um dos questionários por setor, que se estruturam da seguinte maneira: Quadro 2 (Gerência); Quadro 3 (Recepção); Quadro 4 (Governança); Quadro 5 (Alimentos e Bebidas) e, por fim, o Quadro 6 (Lazer e Eventos).

4.1 RESULTADOS DA PESQUISA

QUADRO 2 – A Perspectiva dos Gerentes dos Hotéis no período da Pandemia COVID 19

Pergunta 1 - Quais foram as 03 maiores dificuldades encontradas para reabertura deste hotel em 2020, diante da pandemia causada pelo Covid-19?

1 Hotel I:

Pouca procura de hóspedes durante a pandemia.

2 Hotel II:

Pouca procura de hóspedes durante a pandemia; Receio na transmissão do vírus entre funcionários, fornecedores e/ou clientes; Pouco apoio dos órgãos públicos para reabertura segura dos negócios.

3 Hotel III:

Receio na transmissão do vírus entre funcionários, fornecedores e/ou clientes.

Pergunta 2 - Qual documento de referência, sobre protocolo de segurança, foi adotado para o retorno da operação deste hotel, durante a pandemia?

1 Hotel I:

Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde.

2 Hotel II:

MTur - Turismo Responsável, Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH.

3 Hotel III:

Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde, MANUAL ATLANTICA HOTELS.

Pergunta 3 - Que medidas básicas de segurança foram adotadas para a reabertura deste hotel, após o fechamento por conta da pandemia do covid-19?

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Distanciamento social, Higiene e segurança, Comunicação e treinamento, Monitoramento (medição de temperatura e/ou isolamento em caso de confirmação de covid), Disponibilização de álcool a 70% nas formas disponíveis.

Pergunta 4 - Houve treinamento com os colaboradores?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 5 - Assinale os protocolos utilizados para o atendimento na recepção do hotel.

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 m do próximo cliente; Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield; Ao receber o cliente, evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços; Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local; Remover jornais, revistas, livros e FNRH em papel de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta.

Pergunta 6 - Assinale os protocolos utilizados para o setor de governança deste hotel.

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, bem como, higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato; Remover o lixo com frequência, de modo a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros; Colocar *dispenser* de álcool gel 70% próximos às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais; Treinamento dos colaboradores para tomar precauções eficazes como uso de EPIs, especialmente na paramentação e na desparamentação.

Pergunta 7 - Sobre os novos protocolos para a limpeza dos quartos, assinale as alternativas utilizadas:

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada a limpeza e a desinfecção completa da unidade habitacional e superfícies; e, antes da entrada de novo hóspede, a limpeza e desinfecção com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador; A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado; Ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a, no sentido de dentro para fora, Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto, devidamente registrado na Anvisa.

Pergunta 8 - Assinale os protocolos de segurança e saúde que ainda estão sendo adotados por este hotel, no ano de 2021:

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

O atendimento presencial está respeitando as normas de distância social de 1,5m., Há sempre álcool em gel nas dependências do hotel, Foram disponibilizados EPIS para os colaboradores. Os colaboradores continuam sendo treinados para as práticas de prevenção do Covid-19, Há manuais disponíveis sobre a Covid-19 nos setores do hotel.

Pergunta 9 - Há uma área de isolamento para casos de pessoas que confirmem a covid-19?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Não.

Pergunta 10 - Os uniformes da equipe de governança são lavados no hotel?

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Não. Os funcionários ficam responsáveis por lavarem os seus uniformes em suas residências.

Pergunta 11 - Qual o procedimento realizado para os funcionários que confirmam a covid-19?

Os três hotéis foram unânimes na resposta.

O funcionário é afastado e fica em casa até ter sua saúde restabelecida.

Pergunta 12 - Quais as estratégias de conscientização utilizadas para os hóspedes sobre a importância de se prevenir contra o Coronavírus? (Exemplo: distribuição de máscaras com a logomarca do hotel; inclusão de álcool gel nos ambientes dos quartos; etc).

1 Hotel I:

Informativos sobre o uso de álcool gel e nos elevadores, alertando sobre a prevenção da Covid -19.

2 Hotel II:

Informativos nos aptos, cartazes nos elevadores, distribuição de luvas descartáveis no café da manhã.

3 Hotel III:

Informações espalhadas por toda as áreas do Hotel através de avisos nos elevadores, áreas comuns, adesivos, agendamento do uso das áreas comuns, uso

obrigatório de máscara, distanciamento social, uso de luvas durante o café da manhã, álcool em gel e líquido, desinfecção de bagagens e delivery.

Fonte: a autora, 2021.

No que tange às respostas obtidas na perspectiva das gerências dos três Hotéis envolvidos, nota-se uma preocupação latente em respeitar as condições sanitárias exigidas pelas autoridades, onde também são mencionadas a utilização de medidas de segurança.

Vale destacar também, que os responsáveis pela gestão destes hotéis expressam a pouca procura de hóspedes para esse período de pandemia, gerando assim uma preocupação eminente. A gerência, incumbida de organizar diversas frentes, destaca também a redução da clientela, que gera preocupação real entre os meios de hospedagem pesquisados.

Os gerentes envolvidos também descrevem as diretrizes adotadas em cada hotel, as medidas básicas aplicadas e os treinamentos das suas respectivas equipes. Outro ponto de destaque é a limpeza dessas áreas, no qual os mesmos explicam todos os procedimentos adotados por esses hotéis.

Percebe-se que, no que se refere às novas medidas, todos os hotéis envolvidos já se encontram adaptados às determinações, e a cada dia fazem os ajustes de acordo com as orientações solicitadas.

Por outro lado, um ponto negativo foi que nos três hotéis, não há área de isolamento caso algum hóspede ou colaborador se apresente como caso positivo para COVID 19. O protocolo da ABIH (2020, p. 8) orienta que em casos de confirmação de covid, o empreendimento poderá estabelecer uma área de isolamento para estes casos, como ala, bloco, unidade habitacional ou andar que possua menor trânsito de pessoas e colaboradores; aguardar as instruções dos profissionais de saúde para tomada de decisões; e o hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel, contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou Sistema de Saúde.

Mas de modo geral, as gerências têm apresentado bons índices de aplicabilidade de segurança sanitária. Por fim, os mesmos descrevem as estratégias adotadas e as novas iniciativas no combate a essa pandemia que persiste a mais de um ano no Brasil.

4.2 A RECEPÇÃO DOS HOTÉIS E SEUS PROTOCOLOS

Neste segundo questionário, objetivou-se a tratar das perspectivas oriundas da Recepção, e nessa etapa as percepções são outras, mas complementares às outras áreas do hotel. Assim, ao que se refere à captação de informações, os colaboradores mencionam aspectos importantes.

QUADRO 3 - Protocolos da Recepção dos Hotéis.

Pergunta 1 - Qual documento de referência, sobre protocolo de segurança, foi adotado para o retorno da operação deste hotel, durante a pandemia?

1 Hotel I:

Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde.

2 Hotel II:

MTur - Turismo Responsável, Decreto Estadual nº 40.560, Organização Mundial da Saúde, MANUAL ATLANTICA HOTELS.

3 Hotel III:

MTur - Turismo Responsável, Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde.

Pergunta 2 - Assinale os protocolos utilizados para o atendimento na recepção do hotel.

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 m do próximo cliente, Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield., Ao receber o cliente, evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços., Remover jornais, revistas, livros e FNRH em papel de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta.

Pergunta 3 - Os funcionários da recepção utilizam de EPIs no atendimento aos hóspedes?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 4 - Há procedimentos de checagem de temperatura dos hóspedes?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 5 - Vocês estimulam o autosserviço pelos hóspedes?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 6 - Houve treinamento com os colaboradores para atender os hóspedes presencialmente?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 7 - Assinale os protocolos de segurança e saúde que ainda estão sendo adotados por este hotel, no ano de 2021:**1 Hotel I:**

O atendimento presencial está respeitando as normas de distância social de 1,5m., Há sempre álcool em gel nas dependências do hotel. Foram disponibilizados EPIS para os colaboradores. Os colaboradores continuam sendo treinados para as práticas de prevenção do Covid-19.

2 Hotel II:

O atendimento presencial está respeitando as normas de distância social de 1,5m., Houve redução de móveis na área de recepção, Há sempre álcool em gel nas dependências do hotel, Foram disponibilizados EPIS para os colaboradores., Os colaboradores continuam sendo treinados para as práticas de prevenção do Covid-19., Há manuais disponíveis sobre o Covid-19 nos setores do hotel.

3 Hotel III:

O atendimento presencial está respeitando as normas de distância social de 1,5m., Há sempre álcool em gel nas dependências do hotel., Foram disponibilizados EPIS para os colaboradores., Os colaboradores continuam sendo treinados para as práticas de prevenção do Covid-19., Há manuais disponíveis sobre o Covid-19 nos setores do hotel

Pergunta 8 - Intensificaram as ações nos canais de comunicação on-line?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 9 - Quais as estratégias de conscientização utilizadas para os hóspedes sobre a importância de se prevenir contra o Coronavírus? (Exemplo: distribuição de máscaras com a logomarca do hotel; inclusão de álcool gel nos ambientes dos quartos; etc).

1 Hotel I:

Temos máscaras para distribuir em caso de esquecimento dos hóspedes, álcool gel em toda área comum do hotel e dentro dos elevadores informativos como prevenir da Covid.

2 Hotel II:

Distribuição de Kit com máscara, luvas e álcool sachê, informações espalhadas por todas as áreas do Hotel, Uso obrigatório de máscaras, distanciamento social, álcool em gel e líquido espalhados em todas as áreas.

3 Hotel III:

Distribuição de máscaras.

Fonte: a autora, 2021.

Os profissionais da recepção descrevem os protocolos adotados e as medidas usadas para o combate do COVID 19, principalmente destacam suas preocupações em relação à segurança dos envolvidos e dos hóspedes. Para tanto, o uso de EPI's adequados é obrigatório na execução das atividades diárias, os procedimentos de distanciamento, que todos os hotéis adotam, e o incentivo ao uso do autosserviço para os clientes, medida essa pertinente para o momento que atravessamos.

Um ponto importante é que, mesmo que a nova “onda” da pandemia tenha voltado, estes hotéis não afrouxaram os protocolos adotados, e todos persistem com as exigências, pois é de extrema importância o combate ao COVID-19.

Outro destaque é a comunicação reforçada pelos meios de comunicação online, sendo este um diferencial e expressivo combatente contra a COVID-19, permitindo aos colaboradores eficiente meio no exercício das atividades, ou seja, esse tipo de comunicação contribui para evitar aglomerações nas dependências do hotel, tendo em vista que as informações, reservas e outros tipos de serviços podem ser realizados de forma on-line.

Por fim, os profissionais que trabalham nas recepções destacam o trabalho de conscientização feito em suas dependências e as medidas executadas. Os profissionais destacam que conscientizar é uma das ações mais eficazes, pois atenua os riscos e eleva os cuidados com a saúde de todos.

4.3 A GOVERNANÇA E SEUS PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA

Esta etapa visa apresentar a perspectiva dos hotéis localizados na cidade de Aracaju – SE, sob a ótica dos protocolos de biossegurança adotados na Governança dos Hotéis pesquisados.

QUADRO 4 - Os protocolos de segurança da Governança

Pergunta 1 - Qual documento de referência sobre protocolo de segurança foi adotado para o retorno da operação deste hotel, durante a pandemia?

1 Hotel I:

MANUAL DA ATLANTICA HOTELS

2 Hotel II:

Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde

3 Hotel III:

MTur - Turismo Responsável, Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde

Pergunta 2 - Assinale os protocolos utilizados para o setor de governança deste hotel

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Aumentar a frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, bem como, higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato, Remover o lixo com frequência, de modo a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, Colocar dispenser de álcool gel 70% próximos às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais., treinamento dos colaboradores para tomar precauções eficazes como uso de EPIs, especialmente na paramentação e na desparamentação.

Pergunta 3 - Como ocorre a desinfecção das superfícies do hotel?

1 Hotel I:

Álcool, hipoclorito de sódio e detergente neutro.

2 Hotel II:

Apenas álcool.

3 Hotel III:

Álcool, hipoclorito de sódio e detergente neutro.

Pergunta 4 - Houve treinamento com os colaboradores para realização da limpeza dos quartos diante da pandemia do covid-19?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 5 - Houve aumento de frequência da limpeza nas áreas comuns?

1 Hotel I:

Houve, independente da frequência de hóspedes no hotel.

2 Hotel II:

Houve, independente da frequência de hóspedes no hotel.

3 Hotel III:

Sim, houve. Pois tivemos aumento de hóspedes no hotel.

Pergunta 6 - A remoção do lixo dos quartos ocorre quando atinge qual percentual?

1 Hotel I:

60%

2 Hotel II:

80%

3 Hotel III:

60%

Pergunta 7 - Sobre os novos protocolos para a limpeza dos quartos, assinale as alternativas utilizadas:

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada a limpeza e a desinfecção completa da unidade habitacional e superfícies; e, antes da entrada de novo hóspede, a limpeza e desinfecção com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador., A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado., Ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a, no sentido de dentro para fora, Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto, devidamente registrado na Anvisa.

Pergunta 8 - Os funcionários utilizam EPIs quando realizam a limpeza dos quartos (luvas, máscaras.)?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 9 - Os uniformes da equipe de governança são lavados no hotel?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Não. Os funcionários ficam responsáveis por lavarem em suas residências.

Pergunta 10 - Quais as estratégias de conscientização utilizadas para os funcionários desta área, sobre a importância de se prevenir contra o Coronavírus?

1 Hotel I:

Treinamento com equipe / uso de EPI's e reuniões diárias.

2 Hotel II:

Informativos sobre à higiene de mãos e roupas, como também sempre utilizar EPIs.

3 Hotel III:

A conscientização é realizada através do incentivo ao uso dos EPIs.

Fonte: a autora, 2021.

No que se refere à governança destes hotéis, os temas abordados foram todos em prol da segurança e medidas cautelares, basicamente não fogem dos outros

assuntos também importantes, visto que tudo se encontra congregado nas mesmas preocupações que envolvem a pandemia.

Assim, os responsáveis pela governança destes hotéis destacam a real necessidade da utilização criteriosa dos protocolos para a segurança sanitária dos funcionários e hóspedes. Com isso, observa-se que os hotéis são unânimes nesta questão, e todos buscam atender às medidas sanitárias com o cuidado necessário.

Para tanto, a desinfecção é feita regularmente, respeitando as nuances de segurança, os treinamentos são feitos por todos os funcionários, e o aumento da limpeza é notável visto que o ciclo deve ser aumentado exponencialmente nestes meses de pandemia. Vale lembrar que os recolhimentos do lixo são frequentes, nem permitindo que os coletores de resíduos atinjam sua capacidade máxima, alinhado aos novos protocolos sanitários.

Além disso, as medidas de limpeza aumentaram consequentemente a necessidade do uso de EPI'S e a higiene pessoal dos colaboradores. Por fim, as estratégias exercidas em relação a governança atendem a um tripé importante: treinamento, orientação e conscientização no uso dos EPI'S, para assim melhor proporcionar segurança no local de trabalho e resguardar a saúde de todos.

4.4 AS AÇÕES ENVOLVENDO AS ÁREAS DE ALIMENTOS E BEBIDAS DOS HOTÉIS E SEUS PROTOCOLOS

Sob a perspectiva dos hotéis da pesquisa localizados na cidade de Aracaju – SE, os responsáveis da área de Alimentos e Bebidas responderam às perguntas do questionário aplicado, com o objetivo de mensurar os protocolos de segurança adotados neste setor durante a pandemia.

QUADRO 5 – Os protocolos de segurança da área de Alimentos e Bebidas dos Hotéis

Pergunta 1 - Há reserva de horários no restaurante do hotel, justamente para evitar a aglomeração nesse setor?

1 Hotel I: Não

2 Hotel II: Sim

3 Hotel III: Não

Pergunta 2 - Para o fornecimento de alimentos e bebidas, os funcionários utilizam EPIs?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 3 - Qual documento de referência, sobre protocolo de segurança, foi adotado para o retorno da operação deste hotel, durante a pandemia?

1 Hotel I:

MANUAL ATLANTICA HOTELS

2 Hotel II:

Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde

3 Hotel III:

MTur - Turismo Responsável, Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH

Pergunta 4 - Houve treinamento com os colaboradores nesse setor?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 5 - Assinale os protocolos utilizados para o atendimento no setor de A&B.

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Distanciamento mínimo entre mesas (2m) e cadeiras (1m) cadeira ocupada, Ao receber o cliente, os funcionários evitam cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços.

Pergunta 6 - Assinale os protocolos utilizados para o setor de A&B para os funcionários no refeitório.

1 Hotel I:

Cronograma de utilização com horários distintos.

2 Hotel II:

Cronograma de utilização com horários distintos; Em caso de buffet, há disponível um auxiliar para guiar os funcionários.

3 Hotel III:

Cronograma de utilização com horários distintos.

Pergunta 7 - A mise em place está sendo montada na chegada do cliente?

1 Hotel I: Sim

2 Hotel II: Talvez (Depende de alguns fatores).

3 Hotel III: Sim

Pergunta 8 - Quais as estratégias de conscientização utilizadas pelos hóspedes sobre a importância de se prevenir contra o Coronavírus? (Exemplo: distribuição de máscaras com a logomarca do hotel; inclusão de álcool gel nos ambientes dos quartos; etc.)

1 Hotel I:

Dispensers de álcool espalhados pelo restaurante e demais áreas do Hotel, Pôsteres de conscientização, uso de luvas durante o Buffet de café da manhã, orientar caso algum hóspede seja visto sem o uso de máscara pelas dependências do Hotel.

2 Hotel II:

Agendamento do café no *check in*, para manuseio dos alimentos e seguir os demais protocolos.

3 Hotel III:

Copos e talheres embalados individualmente, luvas descartáveis, sacos para máscaras.

Fonte: a autora, 2021.

No tocante ao setor de alimentos e bebidas, os hotéis envolvidos seguem cada etapa exigida pelas autoridades, e assim os hotéis desenvolveram suas melhores estratégias, a partir também de suas experiências diárias. Nota-se, porém, que somente o Hotel II utiliza o agendamento para evitar as aglomerações em suas dependências e assim mitigar as possibilidades de contágio do covid-19.

Além disso, verificou-se que os hotéis redobram também o uso de EPI'S para as ações diárias dos funcionários e fortaleceram os protocolos envolvidos, assim como o treinamento dos colaboradores. Vale destacar também que medidas envolvendo o distanciamento entre os clientes foram essenciais, permitindo assim maior segurança a todos. Em relação aos funcionários, essas medidas também foram fortalecidas estabelecendo horários distintos para as equipes e reduzindo uma possível incidência do vírus.

Com isso, nota-se que a alocação de *dispensers*, as recomendações no uso de máscaras, os agendamentos de horários e o manuseio de alimentos de maneira apropriada, proporcionam uma melhor segurança e maior tranquilidade aos funcionários dos hotéis e visitantes.

4.5 AS ESTRATÉGIAS DA ÁREA DE LAZER E EVENTOS DOS HOTÉIS E SUAS PERSPECTIVAS

A área de Lazer e Eventos, de forma geral, foi diretamente afetada pela pandemia do COVID-19. E nesta linha, os responsáveis por estas áreas nos hotéis responderam às perguntas do questionário aplicado, com o objetivo de identificar os protocolos de biossegurança encontrados nestes empreendimentos por conta da pandemia.

QUADRO 6 – As ações envolvendo a área de Lazer e Eventos dos Hotéis

Pergunta 1 - Qual documento de referência, sobre protocolo de segurança, foi adotado para o retorno da operação deste hotel, durante a pandemia?

1 Hotel I:

Decreto Estadual nº 40.560, Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde

2 Hotel II:

Protocolo para reabertura dos Meios de Hospedagem da ABIH, Organização Mundial da Saúde, Protocolos de Segurança da rede Nobile Hotéis

3 Hotel III:

Decreto Estadual nº 40.560, Organização Mundial da Saúde, MANUAL ATLANTICA HOTELS.

Pergunta 2 - Estão ocorrendo eventos no hotel?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Não.

Pergunta 3 - Os hóspedes seguem as normas estabelecidas quando acontecem os eventos?

1 Hotel I:

Não estão acontecendo eventos ainda.

2 Hotel II:

Não estão acontecendo eventos ainda.

3 Hotel III:

Sim

Pergunta 4 - Diante da pandemia, está ocorrendo o agendamento prévio para acesso à piscina e outros equipamentos de lazer.

1 Hotel I: Sim

2 Hotel II: Não

3 Hotel III: Sim

Pergunta 5 - Houve treinamento com os colaboradores do setor de eventos?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 6 - Assinale os protocolos utilizados para o atendimento no setor de eventos do hotel.

1 Hotel I e III: Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 m do próximo cliente, Os recepcionistas devem usar máscaras ou Face Shield, Ao receber o cliente, evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços, Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, Remover jornais, revistas, livros e FNRH em papel de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta.

3 Hotel II: Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de no mínimo 1,5 m do próximo cliente, os recepcionistas devem

usar máscaras ou Face Shield, possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco. Ao receber o cliente, evitar cumprimentos com contato físico, como aperto de mão e abraços, Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, Remover jornais, revistas, livros e FNRH em papel de todos os espaços, para evitar a contaminação indireta.

Pergunta 7 - Para acesso às áreas de lazer e eventos, ocorre agendamento?

Os três hotéis foram unânimes na resposta: Sim.

Pergunta 8 - Nos salões há distanciamento entre mesas de 2m e cadeiras 1m?

Os três hotéis foram unânimes na resposta:

Sim, pois foi necessário para a retomada dos eventos nos hotéis.

Pergunta 9 - Marque as medidas que foram implementadas nos hotéis e especificamente no setor de eventos.

1 Hotel I e II:

Distanciamento entre os participantes., Redução do limite de participantes dos eventos., Distância mínima entre mesas (2m) e cadeiras (1m)., Medição de temperatura na entrada Distribuição de álcool gel em todas as áreas de eventos.

3 Hotel III:

Distanciamento entre os participantes; Redução do limite de participantes dos eventos; Distância mínima entre mesas (2m) e cadeiras (1m); Medição de temperatura na entrada; Distribuição de álcool gel em todas as áreas de eventos; desinfecção de bolsas.

Pergunta 10 - Quais as estratégias de conscientização utilizadas para os hóspedes sobre a importância de se prevenir contra o Coronavírus? (Exemplo: distribuição de máscaras com a logomarca do hotel; inclusão de álcool gel nas dependências do hotel; etc.)

1 Hotel I:

Álcool gel nos salões de eventos, distanciamento das mesas e cadeiras e redução de pessoas quando for liberado para realização de eventos no hotel

2 Hotel II:

Álcool disponível em áreas comuns e nas salas para higienização de bolsas e malas

3 Hotel III:

Distribuição de Kit com máscara, luvas e álcool sachê, informações espalhadas por todas as áreas do Hotel, uso obrigatório de máscara, distanciamento social, álcool em gel e líquido espalhados em todas as áreas comuns, desinfecção de bagagem e delivery.

Fonte: a autora, 2021.

Ao que concerne às áreas de lazer e eventos desses hotéis, os protocolos estão sendo feitos respeitando as diretrizes impostas e procurando provocar nos visitantes uma experiência saudável e discreta em relação aos cuidados, sem excessos. Com isso, por precaução, alguns eventos tiveram que ser cancelados, e não estão sendo permitidos por ora, seguindo as orientações do Decreto Estadual.

Vale destacar que as medidas envolvendo as áreas de lazer, como o uso das piscinas e a área de jogos, tem ocorrido o controle no uso e o rodízio salutar para assim reduzir as possibilidades de contato entre as pessoas e, conseqüentemente, possíveis contaminações pelo vírus.

O distanciamento e a reserva de áreas para fins específicos tem apresentado uma boa efetividade no que toca aos cuidados, visto que as medidas básicas têm surtido o efeito necessário para os hotéis que propuseram a adotar tais medidas.

Além disso, ações importantes como o uso do álcool gel, máscaras e o respeito ao distanciamento social exigido pelas autoridades, também foram adotadas por estes setores. E com a junção de atuações cautelares por parte dos funcionários (através de treinamentos) tem proporcionado a todos bons resultados.

Assim, percebe-se que as medidas obrigatórias que de fato vem sendo utilizadas e executadas tem proporcionando aos envolvidos a necessidade de serem sempre revistas, analisadas e compreendidas, porém, ainda é muito cedo afirmar que mesmo com tantos protocolos, se os visitantes já se sentem seguros de se hospedarem.

É notável que os hotéis envolvidos nesta pesquisa se mostraram engajados em criar um ambiente mais seguro e dinâmico no atendimento de seus clientes. Evidentemente que atender a todos os protocolos é um desafio constante, tem custo

oneroso, no entanto, o não atendimento destes preceitos pode acarretar grandes riscos à saúde dos colaboradores e hóspedes, e até mesmo levar ao fechamento destas empresas.

Compreende-se que o cenário ainda é de incertezas e de assombros no que tange a economia destes empreendimentos de hospedagem, porém quanto a segurança, limpeza e transparência nas ações, estes hotéis vem apresentando os devidos cuidados em combater os problemas causados pela pandemia do COVID 19.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia do COVID-19 de fato ampliou a compreensão sobre a necessidade de intensificação da segurança sanitária, higiene pessoal e coletiva nos ambientes públicos e, principalmente, sobre os impactos disso envolvendo as questões sociais e econômicas.

Nesse sentido, o impacto tem sido grande e traumático a muitos setores, em especial à área de turismo, lazer e entretenimento, agravando ainda mais a situação de empresas que vinham tendo uma gestão ineficiente e gerasse o fechamento de muitas delas, inclusive na hotelaria.

Assim, esta pesquisa se desenvolveu em meio a Pandemia do Covid-19, buscando identificar, analisar e classificar os protocolos de biossegurança adotados pelos meios de hospedagem de Aracaju-SE. Dessa forma, entende-se que a pesquisa atendeu aos objetivos postos e também ao problema de pesquisa, que foi o de analisar a oferta de serviços dos hotéis de Aracaju em relação aos protocolos de biossegurança sanitária adotados na pandemia.

Com isso, a pesquisa se apresenta dando destaque às principais áreas de atendimento dos hotéis, sendo que os cinco (5) questionários foram instrumentos importantes para a captação e acesso das informações, e permitiram a obtenção dos resultados desses hotéis. Com isso, a pesquisa apresenta as dificuldades encontradas pelos meios de hospedagem diante do agravamento da pandemia, bem como dos cuidados que esses estabelecimentos passaram a assumir para atender com segurança os hóspedes.

As dificuldades analisadas indicam que, mesmo que os hotéis estejam recebendo clientes com uma capacidade reduzida, eles estão seguindo criteriosamente os protocolos justamente para evitar a propagação e a contaminação pelo coronavírus.

Destaca-se também que os objetivos, tanto geral quanto os específicos, foram atendidos, tendo como eixo basilar os questionários. Assim, entende-se que a pesquisa atinge seu objetivo maior, que é o de apresentar o atendimento aos protocolos adotados por alguns hotéis de Aracaju.

Considera-se que os protocolos de higiene e segurança apresentados pelo Decreto Estadual e pela ABIH-Nacional foram atendidos nesses empreendimentos, quanto: disponibilização de álcool gel 70% nas entradas e saídas dos hotéis e nas

áreas internas com grande circulação; disponibilização nos lavatórios de água, sabonete, toalhas descartáveis e lixeiras com acionamento; orientação aos colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória; providências quanto aos EPI'S para os colaboradores; recomendação do uso de máscara e sobre evitar o compartilhamento de objetos para os hóspedes e clientes.

Por fim, a pesquisa se encerra dando destaque às medidas reais que foram implantadas, a rigorosidade dos processos utilizados e também a todas as medidas tomadas nas dependências desses hotéis. Nota-se que estes recintos vêm cumprindo com as principais determinações estabelecidas pelo Decreto Estadual, ABIH e suas particularidades no que concerne aos protocolos sanitários, assegurando a saúde e segurança de hóspedes e funcionários.

REFERÊNCIAS:

ABIH. **Protocolos de Segurança e Higiene Meios de Hospedagem 2020.** 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 21 fev. 2021.

ABIH NACIONAL. **Como prevenir o coronavírus na hotelaria.** 2020. Disponível em: <<http://abih.com.br/como-prevenir-o-coronavirus-na-hotelaria/>>. Acesso em: 21 fev. 2021.

BARROS, André. **Selo de turismo certificará higiene e prevenção contra a covid-19.** 2020. Disponível em: <<http://www.sergipenoticias.com/turismo/2020/06/16437/selo-de-turismo-certificara-higiene-e-prevencao-contra-a-cov.html>>. Acesso em: 20 de Fev. 2021.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria, uma abordagem.** Rio de Janeiro: Quality Mark , 2002.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Economia brasileira 2020-2021.** – Brasília: CNI, 2020.

EMBRAST. **Qual a diferença de distanciamento social, isolamento e quarentena?** Disponível em: <<https://www.embrast.com.br/blog/2020/04/07/qual-diferenca-de-distanciamento-social-isolamento-e-quarentena/>>. Acesso em 20 Fev. 2021.

FGV PROJETOS. **Impacto econômico do covid-19 propostas para o turismo brasileiro.** 2020. Disponível: > <https://static.poder360.com.br/2020/04/Impacto-Economico-do-Covid-19-Propostas-para-o-Turismo-Brasileiro.pdf>>. Acesso em 24/10/2020

FRONTINI, Peter. **Impacto de coronavírus na hotelaria será "brutal",** 2020. Disponível em: < <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-03/impacto-de-coronavirus-na-hotelaria-sera-brutal-diz-setor>> 28/10/2020

GOVERNO FEDERAL. **Selo Turismo Responsável Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro.** Disponível em: <<http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/>>. Acesso em: 20 de Fev. de 2021.

GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE. **Decreto 40.709 de 2020.** Disponível em: < <https://todoscontraocorona.net.br/wp-content/uploads/2020/11/40.709.pdf>>. Acesso em: 10 Fev. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. **Veja recomendações que devem ser adotadas pelos estabelecimentos essenciais.** 2020. Disponível em: <<http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106282>>. Acesso em: 06 Dez. 2020.

GRUBER, Arthur. **Covid-19: o que se sabe sobre a origem da doença.** Disponível em: <<https://jornal.usp.br/artigos/covid2-o-que-se-sabe-sobre-a-origem-da-doenca/>>. Acesso em: 06 Dez. 2020.

HOTELB2C. **Transformação Digital no Turismo: O que você precisa saber?.** 2020. Disponível em: <<https://blog.hotelb2c.com.br/transformacao-digital-no-turismo-o-que-voce-precisa-saber/>>

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/> Acesso em: 10 dez. 2020.

JORNAL USP. **Covid-19: o que se sabe sobre a origem da doença.** Disponível em: <<https://jornal.usp.br/artigos/covid2-o-que-se-sabe-sobre-a-origem-da-doenca/>>. Acesso em: 18/01/2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BRASIL). **Especial: Doença pelo Coronavírus.** Boletim Epidemiológico. Brasília, DF, 2020 Abr 6. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/images/pdf/2020/April/06/2020-04-06-BE7-Boletim-Especial-do-COE-Atualizacao-da-Avaliacao-de-Risco.pdf>. Acesso em: 20 Fev. 2021.

NBR 9001. **Sistema da Gestão da Qualidade.** Associação Brasileira de Normas Técnicas. Dez, 2000.

NE AGORA. **ABIH-SE cria selo “Hotel Seguro”.** Disponível em: <<https://www.nenoticias.com.br/abih-se-cria-selo-hotel-seguro/>>. Acesso em: 01 de Dez. de 2020.

NEUMAN, L. W. **Social research methods: qualitative and quantitative approaches.** Boston: Allyn & Bacon, 1997.

ONU NEWS. **Guia da OMS: Como se proteger do covid-19 no local de trabalho?** 2020. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2020/02/1705631>>. Acesso em: 21 Dez. 2020.

ONU, NEWS. **Organização Mundial do turismo divulga diretrizes para reanimar o setor pós-pandemia.2020.** Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2020/05/1715062>>. Acesso em: 20/01/2021.

RESORTS BRASIL. **Meios de Hospedagem, protocolos de higiene e segurança.** São Paulo, 2020.

RGV Hotelaria. **Hotelaria como alavanca para o desenvolvimento econômico local e regional.** Disponível em: <<https://rgvhotelaria.com.br/investimento/hotelaria-como-alavanca-para-o-desenvolvimento-economico-local-e-regional/>>. Acesso em: 10 Nov. 2020.

SANARMED. **Coronavírus (COVID-19):** origem, sinais, sintomas, achados,

tratamento e mais. Disponível em:<<https://www.sanarmed.com/coronavirus-origem-sinais-sintomas-achados-tratamentos>>. Acesso em: 12/02/2021.

SAUNDERS, M., LEWIS, P., THORNHILL, A. **Research methods for business students**. Harlow England: Pearson Education, 2000.

SEBRAE, MS. **A força do turismo para a geração de emprego e renda e a retomada da economia**. 2019. Disponível em:< <https://g1.globo.com/ms/mato-grosso-do-sul/especial-publicitario/sebrae-ms/sebrae-e-meu-proprio-negocio/noticia/2019/07/22/a-forca-do-turismo-para-a-geracao-de-emprego-e-renda-e-a-retomada-da-economia.ghtml>>. Acesso em: 20/01/2019.

SEBRAE. **Orientações para a retomada segura das atividades nos meios de hospedagem**. 2020.

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Saúde divulga protocolos de prevenção à Covid-19 para as campanhas eleitorais**. Disponível em:< <https://saude.rs.gov.br/saude-divulga-protocolos-de-prevencao-a-covid-19-para-as-campanhas-eleitorais>>. Acesso em: 05 de Fev. 2021.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em Educação**. São Paulo: Editora Atlas, 1987.

VILLACO, Habacuque. **Governo de Sergipe contrata hotel por quase R\$ 1 mi para alojar profissionais da Saúde**. 2020. Disponível em <<https://ajunews.com.br/coronavirus/governo-de-sergipe-contrata-hotel-por-quase-r-1-mi-para-alocar-profissionais-da-saude/>>. Acesso em: 23/10/2020.

VITÓRIA, Shis. Com o slogan “**Turismo forte, todos ganham**” **ABIH/SE apresenta nova campanha ao trade turístico**. 2021. Disponível em:<<http://sergipetradetour.com.br/noticias/com-o-slogan-turismo-forte-todos-ganham-abih-se-apresenta-nova-campanha-ao-trade-turistico>>. Acesso em: 23/10/2020.