



RTEP
REVISTA ISSN: 2316-1493
TURISMO
ESTUDOS & PRÁTICAS

**CHEGADAS E PARTIDAS: UM OLHAR DESCRITIVO E ANALÍTICO
SOBRE OS PROTOCOLOS BÁSICOS DE SEGURANÇA PARA A
HOTELARIA POTIGUAR DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

*ARRIVALS AND DEPARTURES: A DESCRIPTIVE AND ANALYTICAL LOOK AT THE BASIC
SECURITY PROTOCOLS FOR HOSPITALITY POTIGUAR DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

Ana Lúcia Ferreira de Lima¹
Rouseane da Silva Paula Queiroz²

RESUMO: O presente estudo problematizou os protocolos sanitários elaborados para os meios de hospedagem, com o objetivo de identificar, explorar e descrever as principais mudanças inseridas no contexto de uma hospedagem de pequeno porte na capital potiguar (Natal/RN). A análise se deteve nos procedimentos de *check in* e *check out* adotados em tempos de pandemia da Covid-19, a maior emergência de Saúde Pública que a comunidade internacional enfrenta em décadas. Como considerações empíricas da pesquisa, as ações sanitárias em âmbito nacional e estadual verificaram algumas demandas mais específicas alinhadas com a infraestrutura do meio de hospedagem e suas especificidades. Muitos foram os desafios apresentados no contexto pandêmico: da saúde às novas regras de organização do trabalho. Concluímos que os profissionais da hotelaria precisaram mediar, articular e equilibrar três vieses fundamentais para a permanência da atividade: a garantia da segurança sanitária, a prestação de serviços de qualidade e a obediência de protocolos. **Palavras-chave:** Turismo; Pandemia da Covid-19; Protocolos sanitários; Hospedagem.

ABSTRACT: This essay analyzed the sanitary protocols elaborated for the means of lodging, with the objective of identifying, exploring and describing the main changes inserted in the context of a small hosting medium in the capital of Potiguar. The analysis focused in the check-in and check-out procedures, adopted in times of Covid-19 pandemic, the largest public health emergency facing the international community in decades. Actions at the national and state level

¹ Especialista em Administração Hoteleira. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: analucia.natt@gmail.com.

² Professora Doutora em Educação. Campus Natal. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. E-mail: rouseanepaula@uern.br.



verified some more specific demand, which aligns with the infrastructure of the hosting environment and its specificities. Many were the challenges presented in the pandemic context, from health to new rules of work organization. We concluded that hotel professionals had to mediate, articulate and balance three fundamental goals for the permanence of the activity: the guarantee of safety, the provision of quality services and the obedience of protocols. **Keywords:** Tourism; Covid-19 Pandemic; Sanitary protocols; Hosting.

INTRODUÇÃO

No período pré-pandêmico a economia do turismo e toda sua cadeia produtiva representavam 8,1% do PIB brasileiro (World Travel & Tourism Council, 2019 apud Portal Panrotas, 2019). Toda essa representatividade que o turismo e a hotelaria mantinham foi atingida expressivamente pela pandemia da Covid-19. A rápida contaminação provocou medidas emergenciais que tentavam interromper o ciclo de contágio, mesmo com poucas informações sobre o novo vírus que circulava. Diante das medidas de distanciamento social e fechamento de fronteiras, houve o reflexo direto no cancelamento de eventos e de voos internacionais e nacionais, culminando na falência e/ou fechamento de muitos empreendimentos turísticos (Cruz, 2020).

De modo associado, o Rio Grande do Norte, um dos polos receptores de turismo no Brasil, por apresentar atrativos de sol e praia estruturados para o turismo, diante do Decreto nº 29.534 de 19 de março de 2020, determinou estado de calamidade sanitária (Portal da Transparência do Covid-19, Governo do Rio Grande do Norte, 2020). O impacto da doença e das medidas de contenção paralisou muitas atividades não essenciais. Contudo, passada à fase mais aguda e iniciada a flexibilização e a retomada econômica, o turismo, a hotelaria e os eventos nos municípios passaram a avançar nas permissões, sempre mediadas pela imperativa ação de proteção e cumprimento dos protocolos indicados pelos órgãos de saúde responsáveis como condição para uma abertura parcial dos estabelecimentos (Portal da Transparência do Covid-19, Governo do Rio Grande do Norte, 2020).

Neste contexto, foram surgindo distintos e complementares protocolos, como por exemplo, as mudanças nos procedimentos de *check in e check out*, visando ajudar os estabelecimentos a se enquadrarem no novo cenário e, a partir disso, conseguir voltar às atividades, mesmo que com sua potência reduzida. Pensando assim, a questão da qualidade no atendimento e na prestação dos serviços em turismo e hotelaria dos empreendimentos já era um item priorizado no pré-pandemia, fato que no decorrer da pandemia da Covid-19 passou a ser mais exigido.

Petrocchi (2002) diz que a qualidade na prestação de serviços turísticos, por ser um complexo sistema de gestão, precisa do desempenho correto e contínuo de todas as partes que o compõem. Assim, o conceito de qualidade se aplica no contexto de relações entre produtos e serviços prestados, entre o produtor e o consumidor, que montam estratégias para satisfazer e resultar em experiências positivas e seguras aos seus clientes.

O sistema de gestão do turismo é composto por: meios de transporte; agências de viagem e turismo; espaços e serviços de entretenimento; alimentos e bebidas; e meios de hospedagem. Todos esses setores impactam e são impactados pela dinâmica social, política, cultural, econômica e ambiental, estando, assim, inseridos na superestrutura e infraestrutura do destino turístico (Beni, 1990). É possível acrescentar que todos estes



conjuntos de sistemas se complementam e refletem na experiência e na satisfação do visitante. Assim, compreende-se que o turismo envolve a oferta de bens e serviços de consumo intangível, não havendo possibilidade de testar o produto antes de adquiri-lo. Portanto, a qualidade poderá ser julgada de acordo com conduta dos profissionais e da maneira que agem na excelência da prestação de um produto ou serviço (Oakland, 1994). Simultaneamente, observa-se que a qualidade é conquistada a partir dos determinantes que afetam a satisfação dos clientes (Ribeiro & Tinoco, 2007).

As análises que compreendem se o destino possui serviços de qualidade variam de acordo com características ou parâmetros desempenhados em suas experiências de consumo, tais como: credibilidade; confiabilidade; durabilidade; higiene; hospitalidade; atendimento; infraestrutura; indicação (Miguel & Salomi, 2004, p. 17). Desse modo, atendidos os parâmetros, geram a experiência “inesquecível”. Contudo, reconhece-se também que o valor monetário pode se tornar um fator que se sobressai no momento de usufruir de um equipamento turístico, portanto, a qualidade será ponderada pelo preço e ganhará quem atender e superar as expectativas no mercado (Silva, 2013).

Diante de toda conjuntura traçada, este artigo busca identificar os principais protocolos inseridos nos procedimentos de *check in* e *check out* (porta de entrada e saída dos empreendimentos) em tempos de pandemia e, a partir disso, verificar a relação entre a qualidade no atendimento e a garantia da segurança dos hóspedes e dos colaboradores durante a Pandemia da Covid-19. Portanto, neste estudo buscou-se apresentar os protocolos sanitários para retomada do turismo, mediados por aspectos da biossegurança na hotelaria e a possibilidade de oferta de um serviço de qualidade e seguro.

Tratou-se de um tema instigante, considerando o fato de que o medo de contrair o vírus é evidente nas pessoas que desejam viajar ou nas pessoas que trabalham no turismo, ao passo que a decisão da viagem está associada diretamente com a segurança. A medição da qualidade e da satisfação dos clientes quanto ao produto/serviço adquirido é estabelecida a partir da relação entre a expectativa da compra e a experiência do consumo do produto/serviço. Reforça-se também que dentre as matrizes dos meios de hospedagem, os hotéis são os mais procurados (Ministério do Turismo, 2021), fato que exige preocupações diárias com a segurança e a gestão da qualidade.

O fato é que o setor turístico foi um dos mais afetados pelos efeitos da pandemia de Covid-19 no Brasil e no mundo. Assim, essa pesquisa, de cunho exploratório, teve como objetivo identificar, explorar e descrever as principais mudanças inseridas no contexto de um meio de hospedagem de pequeno porte na capital potiguar durante a pandemia. Dessa forma, apresentam-se as recentes orientações ao processo de retomada ao turismo, levando em consideração os aspectos da biossegurança na hotelaria do município de Natal-RN.

A pesquisa exploratória permite maior familiaridade entre o pesquisador e o tema pesquisado. O exercício da pesquisa de cunho exploratório aconteceu diante da necessidade de reconhecer e conhecer melhor o objeto. Assim, este artigo se justifica por entender que muitas previsões foram feitas sobre as mudanças nos hotéis ao longo da pandemia. Neste momento, já com a vacinação, foi possível compreender quais transformações aconteceram e as que permanecerão. Justifica-se, ainda, pela necessidade de gerar conteúdo para a academia em Turismo, bem como, levantar novas questões para as mudanças vivenciadas na contemporaneidade, visto que a Covid-19 ainda é um dos problemas enfrentados mundialmente, sendo imprescindível pesquisar sobre essa temática e suas interfaces com o turismo e a hotelaria.



Socialmente, destaca-se a pesquisa a serviço do suporte e motivação dos impactos econômicos causados pela pandemia no município de Natal-RN. As pesquisadoras possuem interesse nas questões de melhoria do setor e da qualidade e segurança turística. Por fim, não é meta deste estudo esgotar a discussão. Pretende-se lançar novas informações e provocações para que se possam gerar outros desdobramentos e estudos.

QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS COM ÊNFASE NA HOTELARIA

A respeito da qualidade na prestação de serviços turísticos, Petrocchi (2002) nos diz que o turismo, por ser um complexo sistema de gestão, precisa do desempenho correto e contínuo em todas as partes que o compõem. O conceito de qualidade se aplica no contexto de relações entre produtos e serviços prestados, entre o produtor e o consumidor, montando estratégias para satisfazer e resultar experiências positivas aos seus clientes. De acordo com Paladini (2009, p. 23), “a qualidade pode ser considerada algo abstrato, visto que nem sempre os clientes definem concretamente quais são suas preferências e necessidades”.

O sistema turístico é composto normalmente pelos seguintes equipamentos privados de empreendimentos turísticos: meios de transporte; agências de viagem e turismo; espaços e serviços de entretenimento; alimentos e bebidas; e meios de hospedagem. Todos esses setores impactam e são impactados pela dinâmica social, política, cultural, econômica e ambiental, estando assim inseridos na superestrutura e infraestrutura do destino turístico (Beni, 1990). Nessa perspectiva, a medição da satisfação dos clientes quanto à qualidade de um produto (para esta pesquisa, meios de hospedagem) foi estabelecida entre a relação da expectativa da compra versus a experiência do consumo sobre o produto e vice e versa. Quanto a isso, os meios de hospedagem são equipamentos turísticos consumidos que mais exigem preocupações diárias com a gestão da qualidade. O hotel cenário de nossas observações é um meio de hospedagem de pequeno porte que contém 34 unidades habitacionais – apartamentos.

Deste modo, a hotelaria deve promover acomodações em condições de segurança, higiene e satisfação para as pessoas através de serviços de qualidade. Os fatores de serviços oferecidos com qualidade são atribuídos à hospitalidade. Para receber hóspedes necessita-se criar atenta e diariamente um ambiente agradável e receptivo, o que envolve estrutura e serviços. A equipe deve ter satisfação e prazer nesta recepção de hóspedes – atitude que deve estender-se por todo o tempo de estadia. Um atendimento de qualidade normalmente está relacionado às exigências sobre os colaboradores, que devem agir com proatividade, ter uma boa comunicação e apresentar uma postura cordial com os hóspedes. Os demais atributos dos serviços prestados pelos meios de hospedagem, segundo Cadotte e Turgeon (1988 *apud* Ribeiro, Tinoco, 2007) são:

- ✓ Preço dos quartos;
- ✓ Refeições e outros serviços;
- ✓ Rapidez do serviço;
- ✓ Disponibilidade de estacionamento;
- ✓ Disponibilidade das acomodações solicitadas;
- ✓ Tempo de *check out*;
- ✓ Adequação das formas de pagamento;
- ✓ Precisão da conta;



- ✓ Atitude solícita dos funcionários;
- ✓ Conforto do estabelecimento;
- ✓ Conveniência da localização;
- ✓ Conhecimento e serviço do gerente;
- ✓ Quantidade do serviço;
- ✓ Tranquilidade das redondezas;
- ✓ Resposta às reclamações;
- ✓ Variedade do serviço;
- ✓ Uniformidade da aparência do estabelecimento;
- ✓ Aparência dos funcionários;
- ✓ Horas de operação;
- ✓ Qualidade da publicidade;
- ✓ *Overbooking*;
- ✓ Segurança;
- ✓ Espaço do estabelecimento;
- ✓ Limpeza do estabelecimento;
- ✓ Qualidade do serviço;
- ✓ Conhecimento e serviço dos funcionários;
- ✓ Congestionamento do tráfego no estabelecimento.

Tais aspectos impactam nas vivências dos consumidores no momento da prestação do serviço e influenciarão de forma positiva ou negativa na imagem do empreendimento turístico. Assim, priorizar os serviços de qualidade no setor dos meios de hospedagem exige uma preocupação permanente, pois consiste em um processo de melhoria contínua. A temática da qualidade é complexa e se torna mais desafiadora quando se trata de adaptações e preocupações com a oferta de serviços de um hotel no cenário pandêmico. Portanto, percebeu-se a necessidade de elaboração de protocolos de segurança para a governança, recepção, alimentos e bebidas e quaisquer outros serviços prestados dentro do hotel, apresentando particularidades consideráveis para alcançar um serviço de qualidade. Assim, na pandemia, os meios de hospedagem necessitaram realizar treinamentos e traçar estratégias com intenção de promover ao hóspede uma experiência segura dentro dos padrões de biossegurança determinados pelos protocolos sanitários.

PROCOLOS DE SEGURANÇA DE COMBATE AO COVID-19 NA HOTELARIA

Natal é uma cidade em que o turismo é de grande importância para sua economia. Com a pandemia, as atividades que envolvem diversos segmentos do *trade* precisaram se adequar às exigências estabelecidas pela OMS – Organização Mundial de Saúde para a retomada dos serviços, cuja suspensão impactou na economia de muitos empreendimentos, envolvendo trabalhadores, famílias e muitos prejudicados em sua subsistência.

O primeiro caso da Covid-19 foi detectado na China, na cidade de Wuhan, no final de 2019. A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a pandemia em decorrência dessa infecção humana, causada pelo novo Coronavírus. Diante da expansão do vírus, o governo federal brasileiro declarou estado de calamidade pública em decorrência da grave crise de saúde instaurada pela chegada avassaladora do vírus no país, culminando com a superlotação dos hospitais. No Rio Grande do Norte, com destaque para Natal, pólo receptor do turismo potiguar, ocorreram altos índices de proliferação (G1 RN apud



SESAP, 2020), superlotação de hospitais (Tribuna do Norte, 2020), fechamento de comércio e barreiras de acesso (G1 RN, 2020), criando um cenário que exigiu suspensão das atividades turísticas, com ênfase aos empreendimentos hoteleiros - de pequeno, médio ou grande porte.

Após a fase de isolamento social, e com comércios e atividades turísticas paradas, o governo do estado do Rio Grande do Norte elaborou em maio de 2020 um plano básico de segurança sanitária, em conjunto com as entidades do *trade* turístico:

- ✓ Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do RN (FECOMÉRCIO/RN);
- ✓ Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac/RN);
- ✓ Secretaria de Turismo do RN (SETUR/RN);
- ✓ Empresa Potiguar de Promoção Turística (EMPROTUR);
- ✓ Sindicato das Empresas de Turismo do RN (SINDETUR/RN);
- ✓ Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do RN (ABIH/RN).

O objetivo foi criar um protocolo de estratégias para a retomada gradativa das atividades turísticas, no intuito de reaquecer o setor com propostas que dessem o tom da segurança na prestação de serviços e na busca da preservação dos empregos, auxiliando na segurança econômica e sanitária. O plano buscou, através do Programa SENAC de Gratuidade (PSG), habilitar as empresas a atuarem de acordo com as novas recomendações de biossegurança, utilizando a metodologia ágil de gestão de projetos customizada pelo SENAC/RN.

A criação do protocolo e sua difusão através de capacitações ocorreram pela preocupação com a biossegurança dos moradores e seus visitantes, visando a adoção de atitudes responsáveis ligadas a prestação de serviços dos estabelecimentos turísticos. A elaboração dos protocolos atendeu em cada departamento turístico, tais como: Meios de hospedagem; Alimentos e bebidas; Meios de transporte (buggys/passeios 4x4); Serviços receptivos; Áreas de visitação e eventos. Nessas orientações ligadas diretamente à segurança, limpeza e higiene, os gestores assumiram um papel central, visto que articularam a realização de treinamentos para os colaboradores que necessitavam cumprir medidas básicas de proteção contra a Covid-19 recomendadas pela OMS, tais como: Higiene adequada das mãos; Distanciamento físico de 1,5 metros; Evitar tocar nos olhos, nariz e boca, além de seguir os conselhos de ficar em casa e procurar atendimento médico caso tivessem sintomas consistentes com a doença.

Os protocolos foram disponibilizados em aulas de ensino remoto à distância, através do programa SENAC Gratuidade, para a população do Rio Grande do Norte, a partir de junho de 2020. Os protocolos elaborados orientam como preparar os meios de hospedagem e seus setores a receber o viajante/turista sem Covid-19, ou que seja enquadrado como suspeito, adotando medidas básicas de serviços ao atendimento e limpeza nas instalações. Destacam-se aqui fatores apresentados em capacitação e que influenciam na eficácia da higienização/desinfecção, tais como:

- ✓ Solução desinfetante com ação eficaz (percentual diluído na água e aplicado por mais de 48h em quaisquer espaços);
- ✓ Temperatura e PH dos produtos das piscinas;
- ✓ Limpeza prévia executada nas unidades habitacionais e espaços de convivência;
- ✓ Tempo de exposição ao desinfetante suficiente (Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte, 2020, p. 11).



Assim, diante das ações e estratégias apresentadas, orientou-se:

Que os colaboradores evitem conversas desnecessárias e informá-los sobre as atualizações diárias da situação da pandemia, inclusive sobre informações falsas, e também o registro diário das ações e medidas importantes executadas com detalhes, a fim de colaborar a eficácia das ações e identificar possíveis ajustes necessários (Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte, 2020, p. 12).

O intuito do cumprimento das medidas de prevenção e a eficácia delas ainda estão sendo avaliados e refeitos, pois no momento presente não foi encontrada uma solução final para a pandemia e os meios de hospedagem ainda estão se adaptando à experiência prática dos protocolos. Dentre as principais medidas específicas para o tipo de empreendimento ora analisado e presentes no Plano Básico de Segurança Sanitária para a Retomada do Turismo no Rio Grande do Norte (2020, p. 14-21), pontuam-se:

QUADRO 01 - Protocolos ligados ao serviço de meios de hospedagem

Recepção e Concierge	Disponibilidade de um termo de declaração de saúde a ser assinado pelo hóspede, de modo que a presença de sinais ou sintomas da Covid-19 seja obrigatoriamente informada pelo hóspede. A recepção deve ter disponíveis o fluxograma de ação para o caso de hóspedes que declararem e/ou apresentarem sintomas da Covid-19, bem como números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de assistência para uso sempre que houver a possibilidade de um hóspede estar doente. Recomenda-se manter na recepção um kit médico contendo oxímetro de dedo e termômetro infravermelho. Manter borrifador com sanitizante e tecidos de limpeza na recepção para que seja aplicado nos balcões após os atendimentos de cada hóspede e em todas as superfícies e equipamentos na troca de turnos dos profissionais. Deve-se higienizar as chaves para entregá-las ao hóspede e após receber das mãos dele. Deve-se higienizar as máquinas de pagamento antes e após cada uso.
Serviços Técnicos e de Manutenção	Os funcionários da manutenção, se possível, não devem ser do grupo de risco ou estar com as condições de saúde debilitadas e todos devem cumprir as medidas de prevenção: higienização correta e frequente das mãos, etiqueta respiratória e conduta social. O uso de máscara seguirá a normativa vigente em locais públicos.
Tratamento de Piscinas	Manter a concentração de material para desinfecção na água para o consumo e em piscinas ou spas dentro dos limites recomendados de cloração.
Equipamentos para lavar louça e de lavanderia	Deve-se verificar o bom funcionamento dos equipamentos, em especial as temperaturas de operação, bem como a dosagem correta dos produtos químicos de limpeza e desinfecção.
Dispensers	Incluir a instalação de unidades para dispensar álcool-gel nas diferentes áreas do meio de hospedagem, como banheiros usados por hóspedes e funcionários e outras áreas de interesse (corredores, portas dos elevadores, entrada do restaurante, refeitório e bares).



Governança e Limpeza	Toda a equipe de limpeza, se possível, não deve ser do grupo de risco ou estar com as condições de saúde debilitadas e deve cumprir todas as medidas de prevenção: higienização correta e frequente das mãos, etiqueta respiratória e conduta social. O uso de máscara seguirá a normativa vigente em locais públicos. Recomenda-se reduzir ao máximo o número de itens de decoração que só podem ser higienizados por lavagem, como tapetes, almofadas, cortinas de tecido. Mesmo na ausência de casos Covid-19 no estabelecimento, recomenda-se que os serviços de higiene sejam aprimorados. Deve-se considerar especialmente a aplicação de medidas de limpeza e desinfecção em áreas comuns (banheiros, corredores, elevadores etc.) como medida preventiva geral. Atenção especial deve ser dada aos objetos frequentemente tocados, como alças, botões do elevador, corrimãos, etc.
Áreas de lazer	Estes espaços seguem o mesmo processo de higienização das áreas comuns, porém a frequência de desinfecção deverá ser ampliada, especialmente nas áreas e pontos de contato das mãos e corpo. Mobiliário de áreas de lazer, piscinas e serviços de praia: distribuir de modo que seja possível uma separação mínima de 1,5m entre as cadeiras/espreguiçadeiras de praia e 2m entre as mesas.

Fonte: Plano Básico de Segurança Sanitária para Retomada do Turismo no RN (2020, p. 14-21).

MEIOS DE HOSPEDAGEM E DESAFIOS NO CONTEXTO POTIGUAR: A REALIDADE DA CAPITAL DO RN

A hotelaria inserida na cadeia do turismo precisou se adaptar à nova realidade para garantir o desempenho de suas funções e, com isso, os empreendimentos passaram por mudanças para continuarem funcionando corretamente. Na busca por entender as mudanças no cenário hoteleiro potiguar, elegemos analisar, na condição de responsável por um procedimento a ser estudado, os protocolos de segurança aplicados no *check in* e *check out* em tempos de pandemia. A partir disso, buscou-se verificar a sinergia entre a qualidade no atendimento e a garantia da segurança dos hóspedes e dos colaboradores durante a pandemia da Covid-19. Os principais autores que debatem sobre este tema apresentam medidas diferenciadas, mas que dentro do panorama da pandemia se conectam e acabam atuando de modo sistêmico, sempre no sentido de, ao passo em que garante o funcionamento do empreendimento, preza pela qualidade e segurança do hóspede (Varela, 2021).

Assim, listamos abaixo os principais protocolos implementados em meios de hospedagens, como prerrogativas para que estes continuem funcionando em meio à crise sanitária mundial. Os documentos analisados neste artigo e que sustentam essa análise foram: o Protocolo Sanitário Municipal de Meios de Hospedagem da Prefeitura de Natal - RNP (2020); os Protocolos para reabertura de meios de hospedagens da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional (ABIH, 2020) com participação do Senac São Paulo, além da validação de outras instituições, tais como a Associação Mundial do Turismo de Saúde e Bem-estar (AMTSBE), a Brazillian Luxury Travel Association (BLTA) e a Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA). Somado a esses, destaca-se o Plano de Segurança Sanitária do Rio Grande do Norte, que envolveu atores como o SENAC, o FECOMÉRCIO, a EMPROTUR, o SINDETUR, o SEBRAE, a ABIH, a ABRASEL, a Secretaria de Turismo, dentre outros. No Quadro 02 segue a exposição dos protocolos gerais.

**Quadro 02- Protocolos gerais de combate à COVID-19 nos Meios de hospedagem**

Protocolos para Hóspedes	A regra pede para isolar o hóspede dos demais em caso de suspeita. Desde sua chegada realizar a higienização das mãos, informar estado de saúde no momento da chegada, pois a empresa deverá oferecer atendimento preferencial para grupos de risco (gestantes, diabéticos, hipertensos e idosos) na recepção e restaurante do empreendimento.
Protocolos para Colaboradores	Indica-se lavar as mãos frequentemente, incentivar a capacitação e treinamento para os colaboradores a respeito dos sintomas e medidas de prevenção da Covid- 19, higienizar o cartão-chave antes de entregar ao hóspede, evitar contato físico com clientes como apertos de mão e abraços. Os uniformes devem ser lavados na empresa ou em lavanderia terceirizada. Aferir suas temperaturas antes de iniciar as atividades.
Protocolos para o Estabelecimento	Manter o distanciamento social de 1,5M entre as pessoas, dispor de álcool em gel 70% registrado pela Anvisa em vários pontos do hotel, recomendar o uso obrigatório de máscaras para todas as pessoas em áreas comuns de circulação, reduzir a quantidade de móveis no empreendimento como sofás, cadeiras, mesas, além de remover revistas, livros e jornais para evitar a contaminação indireta; além de dispor de equipamentos de proteção individual para os colaboradores adequados para cada atividade exercida.
Protocolos de Higienização do Ambiente	Frequência de limpeza em ambiente com mais fluxo de pessoas, além da higienização frequente de itens como: botões dos elevadores, maçaneta das portas e corrimãos. Realizar a desinfecção completa da unidade habitacional (UH) antes da entrada do próximo hóspede.
Protocolos de fornecimento dos alimentos	Nos restaurantes, deve existir a distância mínima de 2 metros entre mesas e 1,5 metro entre cadeiras. A área deve funcionar com espaços reduzidos. No caso de Buffett, os alimentos não devem ficar expostos. Caso o empreendimento adote o serviço de <i>room service</i> , os colaboradores precisam cobrir as bandejas e não devem entrar nas UH's para evitar a contaminação.

Fonte: (Varela, 2021, p. 07).

Guiando-se pelos protocolos, nota-se que a hotelaria precisou se reestruturar em função das várias mudanças organizacionais para continuar entregando valor aos clientes. Oliveira et al. (2020) destacam aspectos positivos das novas práticas de segurança sanitária voltadas à sustentabilidade, como a preferência de atividades ao ar livre como forma de privilegiar a ventilação natural e o *check in* eletrônico como forma de diminuir a quantidade de papel.

No cenário estadual, diante da necessidade de adequação das empresas aos novos protocolos para que as atividades pudessem voltar, - mirando aquecer a economia com emprego e renda, - foi criado um Plano de Segurança Sanitária, visando a segurança pública e o ordenamento da retomada gradativa da atividade turística. Entidades do *trade* turístico estadual, como o SENAC, a FECOMÉRCIO, a EMPROTUR, o SINDETUR, o SEBRAE, a ABIH, a ABRASEL, a Secretaria de Turismo e a SUVISA tiveram participação ativa na construção dos encaminhamentos. Somado a eles, identifica-se representantes das Secretarias de Tributação e Desenvolvimento Econômico do RN, da Agência de



Fomento do RN, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e da Thémata Consultoria (Governo do Estado, 2022). Como medidas gerais adotadas em todas as empresas e serviços turísticos do RN, é permitido citar:

- ✓ Higienização correta das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem seca;
- ✓ Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço ou usar lenço de papel, que deve ser imediatamente descartado no lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
- ✓ Conduta social: alterar frequência e forma de contato entre os colaboradores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contato próximo, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas;
- ✓ Vigilância de sintomático respiratório: orientar colaboradores a reportarem, logo seja identificada, a presença de sintomas respiratórios em si ou em familiares que convivem no mesmo domicílio.

Especificamente abordando o presente estudo de caso em um hotel da capital, indicaram-se treinamentos constantes com toda a equipe, bem como com os prestadores de serviços sobre os protocolos apresentados, reforçando que todos os dias o uniforme/fardamento deveria estar limpo e higienizado. Além disso, foi providenciado controle de acesso, marcação de lugares reservados aos clientes, controle da área externa dos estabelecimentos e a organização das filas para que fosse respeitada a distância mínima de um metro e meio entre as pessoas. É preciso compreender que limpeza e higienização/desinfecção são vetores que sinalizam para o êxito das distintas ações. Tais ações trazem uma sensação de segurança ao passo que mantêm a qualidade atenciosa da prestação dos serviços.

Destaca-se, também, que clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos, contidas nas normas vigentes da época e mesmo atualmente após a liberação do uso das máscaras. Observa-se que nos estabelecimentos os colaboradores continuam fazendo uso desses protocolos. Reforça-se, ainda, que os cuidados se estendem para os diferentes ambientes, a saber: casa, transporte público e no trabalho. Sem esquecer de estar atento ao fluxograma de ação para situações onde os turistas declararem e/ou apresentarem sintomas da Covid-19. Nota-se, portanto, que os principais procedimentos da hospedagem neste hotel sinalizam para:

- ✓ O uso de máscara como recurso obrigatório nas áreas comuns do hotel. Caso necessário, máscaras descartáveis são fornecidas gratuitamente;
- ✓ O álcool 70% é disponibilizado em diversos pontos estratégicos do Hotel, como recepção e balcões de atendimento, para uso geral;
- ✓ Todos os ambientes são higienizados frequentemente, incluindo paredes e lixeiras, com solução apropriada, regularizada pela ANVISA. Além disso, os espaços fechados são regularmente abertos;
- ✓ Áreas de circulação, objetos e superfícies de uso comum são lavadas e desinfetadas várias vezes ao dia;



- ✓ Nos banheiros estão disponíveis sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;
- ✓ O compartilhamento de objetos pessoais e de trabalho deve ser evitado;
- ✓ Todos os espaços foram readaptados para obedecer ao afastamento mínimo de 2 metros, incluindo mesas nos escritórios e restaurante;
- ✓ Etiqueta respiratória deverá ser observada no período de estada no hotel, devendo, o hóspede, cobrir espirros e tosse com papel descartável, realizando o descarte imediatamente no lixo;
- ✓ Orientamos nossos clientes e colaboradores a manterem a distância mínima de 2 metros e não se cumprimentarem com aproximação física (com beijos, abraços e apertos de mão), bem como evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- ✓ Disponibilização em áreas comuns do Hotel de materiais informativos sobre a necessidade da higienização das mãos, o uso de máscaras e distanciamento, além de limpeza e ventilação dos ambientes.
- ✓ Foram removidos dos apartamentos e áreas comuns itens que possibilitam contaminação indireta, como jornais, revistas e livros.
- ✓ O hotel está trabalhando com uma quantidade reduzida de apartamentos.

AS MUDANÇAS NO *CHECK IN* E NO *CHECK OUT* EM ATENÇÃO AOS PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA

No meio de hospedagem em estudo, a respeito dos procedimentos do *check in e check out*, que são dois dos principais momentos que marcam a hospedagem, assumimos como referência ações semelhantes, em âmbito nacional e estadual, podendo verificar alguma demanda mais específica que se alinha com a infraestrutura do meio de hospedagem e suas especificidades. Para agilizar o processo de *check in* e evitar, ao máximo, contato físico e aglomerações, os protocolos indicam que o hotel poderá se valer do envio de fichas cadastrais para preenchimento e assinatura prévios, bem como do recurso do *check in on line*.

Sobre a permanência de hóspedes na recepção, ela está restrita aos momentos de *check in e check out*, evitando a aglomeração de pessoas no local. Pontua-se que o atendimento na recepção será organizado, evitando filas no momento de *check in e check out*, respeitando ao máximo o necessário distanciamento social. Outra norma importante é que ao chegar na recepção, o hóspede deverá fazer uso de álcool 70% nas mãos, e só seria atendido se estiver usando máscara. Com os novos decretos, o uso da máscara passa a ser optativo, mesmo verificando que os empreendimentos solicitam que os colaboradores continuem usando. Mas na recepção será disponibilizado, gratuitamente, máscaras descartáveis, caso o hóspede queira e não esteja portando a sua própria (Maranhão; Maranhão, 2020; Varela, 2021).

É também na recepção que a medição da temperatura estava sendo realizada em todos os hóspedes, por meio de termômetro digital *laser* infravermelho, em períodos anteriores à vacinação. Quando ocorria de hóspedes apresentarem temperatura igual ou superior a 37,5°, estes passavam por nova medição após 5 minutos. Persistindo o quadro, eram informados sobre o protocolo referente à hospedagem de pessoas com suspeita de Covid-19. O hóspede deveria assinar um termo específico, aceitando respeitá-lo. Somente após tais procedimentos o *check in* era realizado, juntamente com o início do monitoramento para o cumprimento do protocolo. Preferencialmente, o hóspede deveria realizar autosserviço de bagagem e estacionamento. Em sendo necessário auxílio, deveria solicitar ao recepcionista. Com o devido aumento de



vacinados, o cartão de vacina passou a ser um item relevante nesse processo de inspeção e primeiro contato com os empreendimentos (Maranhão; Maranhão, 2020).

Ainda com relação aos procedimentos voltados para o *check in* e *check out* seguros, disponibilizaram-se canetas higienizadas para preenchimentos das fichas de registro do hóspede. As chaves dos apartamentos foram igualmente sanitizadas. Encaminhava-se para o entendimento que o cumprimento de todas as medidas se desse de modo concatenado com a operacionalização dos serviços de forma diferenciada, mais segura e sem perder a qualidade, servindo como uma justificativa para a permissão de funcionamento dos estabelecimentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

À guisa de conclusão, afirmamos que muitos foram os desafios do período pandêmico e a hotelaria precisou mediar e articular e equilibrar três vieses: a garantia da segurança, a prestação de serviços de qualidade e a obediência aos protocolos como condição para o retorno gradual de suas atividades. Através do levantamento de informações e dados coletados, constata-se que o objetivo principal do trabalho foi alcançado, visto que foi possível listar e discutir os protocolos sanitários adotados em uma hospedagem de pequeno porte do litoral potiguar. Visamos, em outro momento, realizar uma investigação *in loco* que permita através do trabalho de campo a efetivação das regras sanitárias. Assim, compreendendo que na medida em que as atividades nos hotéis foram retomadas, esses protocolos proporcionaram aos seus hóspedes e colaboradores a segurança necessária para o pleno funcionamento do meio de hospedagem analisado.

Deste modo, a gerência dos estabelecimentos deve adotar uma atitude responsável para lidar com a ameaça à saúde da Covid-19. Foi necessário estar preparado, elaborar planos para cada setor baseados nas informações disponíveis e compartilhadas mundialmente. Quanto mais rápida for a resposta e mais pensamento crítico for utilizado, melhor o resultado. O cumprimento das medidas de prevenção e a eficácia delas devem ser avaliadas com frequência para identificar e corrigir lacunas e adaptar a operação à experiência prática. Todas as equipes e prestadores de serviços devem ser treinados pela empresa sobre as medidas a serem adotadas internamente, bem como reforçar as medidas que possam proteger a saúde dos colaboradores.

Entendeu-se que ainda estamos em pandemia, evidentemente com maior controle, mas ainda em pandemia. É possível planejar viagens com maior controle de aglomeração, pois o *check in* e o *check out* virtual existiam antes da Covid-19 em hotéis de diferentes categorias. O serviço cresceu durante a pandemia. Mesmo em hotéis que optaram por manter *check in* e *check out* no *lobby*, há procedimentos sendo feitos com contato mínimo. Aplicativos de hotéis também exemplos do que já existia e aumentou durante a pandemia. Assim, conclui-se que, no período pandêmico, a hotelaria precisou mediar, articular e equilibrar três vieses (a garantia da segurança, a prestação de serviços de qualidade e a obediência de protocolos) como condição para o retorno gradual de suas atividades.



REFERÊNCIAS

Beni, M. C. (1990). Sistema de turismo SISTUR: estudo do turismo face a moderna teoria de sistemas. São Paulo –Brasil.

Cruz, R. de C. (2020). Impactos da pandemia no setor de turismo. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/artigos/impactos-da-pandemia-no-setor-de-turismo/>> Acesso em: 11 de maio de 2021.

Maranhão, R. A.; Maranhão, R. R. (2020). Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro. Brazilian Journal of Health Review, v. 3, n. 2, p. 2814-2828.

G1 RN. Após reunião com prefeituras da Grande Natal, governo do RN anuncia novas medidas para aumentar isolamento social. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2020/06/02/apos-reuniao-com-prefeituras-da-grande-natal-governo-do-rn-anuncia-novas-medidas-para-aumentar-isolamento-social.ghtml>> Acesso em: 11 de maio de 2021.

Informações de viagens internacionais e restrições. Disponível em:<<https://reopen.europa.eu/pt>>. Acesso em: 11 de maio de 2021.

Miguel, P. A. C., Salomi, G. E. (2004). Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. Revista Produção, V. 17 n.1.

Ministério da Saúde do Governo Federal. Painel Coronavírus. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

Oakland, J. (1994). Gerenciamento da Qualidade Total. Trad. Adalberto Guedes Pereira. Editora Nobel: São Paulo.

Oliveira, S. D. et al. (2020). Impactos da Covid-19 na qualidade da prestação de serviços hoteleiros no Brasil. Ateliê do Turismo: Dossiê - Turismo em tempos de pandemia, Campo Grande, v. 4, p. 27-52, dez.

Paladini, E. P. (2009). Gestão da qualidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas.

Petrocchi, M. (2002). Gestão de Polos Turísticos. São Paulo: Futura.

PLANO BÁSICO DE SEGURANÇA SANITÁRIA PARA RETOMADA DO TURISMO NO RIO GRANDE DO NORTE, Natal, Senac. Maio de 2020.

PORTAL PANROTAS. Turismo responde por 8,1% do PIB Brasil; veja dados globais. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2019/03/turismo-responde-por-81-do-pib-brasil-veja-dados-globais_162774.html. Acesso em: 10 de maio de 2021.



Ribeiro, J. L. Tinoco, M. A. (2007). Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços. *Revista Produção*, v. 17, n. 3.

SANAR SAÚDE. Linha do tempo do Coronavírus no Brasil. Disponível em: <https://www.sanarmed.com/linha-do-tempo-do-coronavirus-no-brasil>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA DO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. Disponível em: <http://www.saude.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=223456&ACT=&PAGE=&PARM=&LBL=MAT%C9RIA>. Acesso em: 12 de maio de 2021.

Silva, V. B. (2013). Gestão da qualidade dos serviços prestados em bares e restaurantes na praia da Redinha (Natal-RN)/(monografia – UFRN) - Natal, RN.

Tribuna do Norte. Ocupação de leitos públicos para Covid-19 chega a 100%. Disponível em: < <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/ocupaa-a-o-de-leitos-paublicos-para-covid-19-em-natal-chega-a-100/479572>> 10 de maio de 2021.

Varela, G. J. M. de A. (2021). Percepção de qualidade através dos protocolos de segurança sanitária nos hotéis na pandemia Covid-19. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Veal, A. J. (2011). Metodologia de pesquisa em lazer e turismo. São Paulo: Aleph.