

A REABERTURA DA HOTELARIA E OS PROTOCOLOS DE PREVENÇÃO DA COVID-19

Profa. Me. Stella Magaly de Andrade Sousa

A COVID-19 acometeu o mundo a partir do final do ano de 2019 afetando diretamente os negócios, em especial a área do turismo que sofreu restrições e proibições, por estar intimamente relacionada à circulação do vírus e à sua propagação pelos continentes (exceção ao continente Antártico), configurando a contaminação pelo Novo Coronavírus como pandemia.

O turismo, mais do que qualquer outro setor da economia, apresenta uma característica de extrema sensibilidade a toda alteração situacional, sendo extremamente retrátil a oscilações de taxa de câmbio, flutuações sazonais da demanda, riscos meteorológicos, geológicos, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo e riscos epidêmicos e pandêmicos que comprometem a saúde pública, como o recente surto da COVID-19. (BENI, 2020, p. 3).

No Brasil, a confirmação do primeiro caso de COVID-19 ocorreu em fevereiro de 2020 e os impactos no turismo puderam logo ser sentidos: voos deixaram de circular, meios de hospedagem fecharam, bem como os locais de visitação, restaurantes e toda a estrutura de apoio aos viajantes (MARANHÃO; MARANHÃO, 2020). Até o final de maio, 63% dos hotéis permaneciam fechados, com estimativas de abertura nos meses de junho - 37,2% e julho - 37,1% (MACIEL, 2020). Entretanto esses números variam bastante nos Estados e, segundo estudo realizado com hotéis independentes (não vinculados às redes hoteleiras), nesse segmento 95% dos hotéis permaneciam fechados até junho, com previsão de reinício das atividades entre os meses de julho e setembro (ABIH, 2020).

Diante desse cenário, há uma questão que se coloca: o que esperar dessa retomada da hotelaria em tempos de COVID-19? Para Beni (2020), o



turismo de negócios será o responsável pela retomada da movimentação no setor, num primeiro momento. Já o turismo de lazer, versa o autor, terá recuperação mais lenta e necessitará de incentivos ao turismo doméstico por parte dos Estados. O restabelecimento da malha aérea é um fator que contribuirá para a retomada do turismo no Brasil.

Há que se considerar que essa retomada no setor hoteleiro deverá tímida, face aos desafios que se impõem entre a prestação do serviço e a confiança do consumidor, sobretudo quando a recomendação principal dos órgãos de saúde é o distanciamento social e por se tratar de uma área na qual a prestação do serviço depende, em grau elevado, de interação entre pessoas em ambientes físicos (COELHO; MAYER, 2020). A STR, consultoria internacional que fornece dados da área hoteleira, aponta que a ocupação dos hotéis no Brasil no mês de junho de 2020 foi de 14,8%, muito abaixo do mesmo período em 2019, quando esse índice foi de 55,8% (STR, 2020).

Nesse sentido, a adoção de protocolos de boas práticas para prevenção da COVID-19 por parte dos meios de hospedagem se coloca como primordial para promover a segurança de funcionários e hóspedes e para arregimentar a confiança desses últimos, que precisarão ter a percepção dos cuidados que estão sendo adotados.

Entidades do setor como o Ministério do Turismo – MTur, Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil – FOBH e Associação Brasileira de Governantas e Profissionais da Hotelaria – ABG Nacional elaboraram documentos para nortear a atuação dos meios de hospedagem nesses tempos de pandemia, que podem ser baixados online nos sites dessas instituições (MTUR, 2020; ABIH, 2020; FOBH, 2020; ABG, 2020). A maioria desses manuais foram elaborados por meio de parcerias entre entidades governamentais, instituições de ensino e capacitação, associações de segmentos e entidades de promoção do turismo. Esses manuais reúnem as ações que podem ser incorporadas pelos meios de hospedagem, nos seguintes pontos: distanciamento, higiene e segurança, comunicação, monitoramento, procedimentos no caso de confirmação de contaminação e ações específicas para setores dos meios

de hospedagem. O Manual de Housekeeping da ABG traz ainda informações detalhadas sobre os procedimentos de higienização e produtos que são eficientes no combate à contaminação.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, por sua vez, disponibiliza em sua página na internet vídeos com orientações para reabertura segura dos meios de hospedagem, além de e-book contendo informações completas sobre protocolos de saúde e segurança de hóspedes e funcionários, *check list* para implantação das ações e materiais de comunicação para os hóspedes (SEBRAE, 2020).

As principais redes hoteleiras também criaram seus protocolos de saúde e segurança. A implantação desse protocolos, em alguns casos, foi aliada à investimentos financeiros na substituição de alguns materiais, facilitando a higienização de superfícies e de mobiliário, e ao uso de tecnologia: check-ins digitais à distância, fechaduras inteligentes que abrem por meio do celular, reserva de espaços de uso comum por aplicativo (restaurantes, por exemplo), acesso a materiais do hotel (folheteria) por meio de QR code, utilização de luz UV-C e pulverizadores eletrostáticos para desinfecção de superfícies, entre outros (T'KINT, 2020; MATINS, 2020). Pode-se afirmar que as redes hoteleiras, de forma geral, levam vantagem em relação aos hotéis independentes pela agilidade em comunicar seus protocolos e capacitar suas equipes.

A crítica feita aos protocolos recai sobre a sobreposição das recomendações das esferas municipais, estaduais e federal para a reabertura e funcionamento dos meios de hospedagem no cenário da pandemia COVID-19. Nesse sentido, a comunicação ineficiente dessas esferas pode criar problemas para as empresas. Para Luchesi (2020), um esforço deveria ser realizado na tentativa de unificar os protocolos no setor.

Na visão dos especialistas, a profusão de documentos e selos em nível federal, estadual, municipal e outros desenvolvidos pelas próprias redes hoteleiras pode causar efeito contrário no cliente – que, em vez de ficar seguro acaba tendo mais dúvidas em relação aos procedimentos – e nos estabelecimentos que podem se



perder em meio a tantas regras (LUCHESI, 2020).

O percentual da capacidade autorizada para operação dos meios de hospedagem, por exemplo, diverge bastante em estados e municípios. Fica o alerta para os meios de hospedagem verificarem as recomendações dos protocolos do seu município e estado.

Por fim, o aumento dos casos de contaminação em países que já, em teoria, haviam superado a crise da COVID-19, leva a crer que a pandemia ainda deve assolar o mundo até que se tenha descoberto uma vacina eficaz na propagação do vírus, o que permite concluir que as ações de prevenção de contágio nos meios de hospedagem vão perdurar ainda por um tempo.

REFERÊNCIAS

ABG NACIONAL. **Manual de housekeeping**: novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras. 2020. Disponível em: <https://issuu.com/nacionalabg/docs/manual_housekeeping_junho_2020?r=sZjl3ZTE2MTQwNDU>. Acesso em: 01 jul. 2020.

ABIH. **ABIH Nacional faz levantamento sobre retomada dos hotéis independentes no país**. 2020. Disponível em: <<http://abih.com.br/abih-nacional-faz-levantamento-sobre-retomada-dos-hoteis-independentes-no-pais/>>. Acesso em: 01 jul. 2020.

BENI, Mario Carlos. Turismo e covid-19: algumas reflexões. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, p. 1-23, jul. 2020. Especial Covid-19.

COELHO, M. de F.; MAYER, V. F. Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?. **Gestão e Sociedade**, v. 14, n. 39, p. 3698-3706, 1 jun. 2020.

FOBH. **Protocolo FOBH**: operação segura e confiança do hóspede. 2020.

Disponível em <<http://fohb.com.br/protocolos/>>. Acesso em: 20 jul. 2020.

LUCCHESI, Camila. Protocolos de limpeza: quanto tempo a UH deve permanecer vazia?. **Brasilturis**, [S.l.], 17 jun. 2020. Disponível em: <<https://brasilturis.com.br/protocolos-de-limpeza-quanto-tempo-a-uh-deve-permanecer-vazia/>>. Acesso em: 01 jul. 2020.

MACIEL, Victor. **Três em cada quatro hotéis brasileiros devem retomar atividades em junho e julho.** 2020. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13539-tr%C3%AAs-em-cada-quatro-hot%C3%A9is-brasileiros-devem-retomar-atividades-em-junho-e-julho.html>>. Acesso em: 20 jun. 2020.

MARANHÃO, Romero de A.; MARANHÃO, Raphael dos R. Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro. **Brazilian Journal of Health Review**, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 2814-2828, mar./abr. 2020.

MARTINS, Marcos. Cuidado redobrado: hotéis têm o desafio de elevar seus índices de segurança e higienização seguindo novos protocolos. **Hotelnews**, São Paulo, n. 414, p. 62-68, mar./mai. 2020. Especial Covid-19.

MTUR. **Meios de hospedagem – protocolo.** 2020. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>>. Acesso em: 22 jul. 2020.

SEBRAE. **Retomada segura das atividades:** meios de hospedagem. 2020. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/retomada-segura-das-atividades-meios-de-hospedagem,7cc450fbc5a72710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 30 jul. 2020.



STR, **Americas hotel review**: industry performance for the month of june 2020. Junho, 2020.

T'KINT, David. Repensando o design hoteleiro. **Hotelnews**, São Paulo, 14 jul. 2020. Disponível em: <<https://www.revistahotelnews.com.br/repensando-o-design-hoteleiro/>>. Acesso em: 22 jul. 2020.