

COVID-19: REFLEXÕES E DESAFIOS PARA A HOTELARIA

Profa. Me. Marina Hastenreiter Silva

O ano de 2020 se iniciou e termina com imensos desafios e incertezas. Dentre tantas modificações, a pandemia da Covid-19 alterou as relações humanas e as rotinas de trabalho, família, estudos, consumo, lazer e viagens. Com isso, houve a desestruturação da lógica da livre circulação de pessoas e mercadorias, ocasionando a paralisação, suspensão e/ou readequação de muitos segmentos econômicos, sobretudo o setor de turismo (GÖSSLING, SCOTT, HALL, 2020; HAESBAERT, 2020).

Devido à alta transmissibilidade do novo coronavírus, identificado como SARS-CoV-2 (LI *et al.*, 2020; QUN *et. al.*, 2020), a hotelaria se deparou com a impossibilidade de viagens, quer fossem a lazer, a negócios, ou quaisquer outras motivações. Além disso, no primeiro trimestre da pandemia da Covid-19, muitos hotéis foram obrigados a suspenderem suas atividades. Nesse período, os hotéis da cidade do Rio de Janeiro que se mantiveram em funcionamento direcionaram suas atividades para atender profissionais da área da saúde, pessoas do grupo de risco, pacientes com Covid-19 que tinham sintomas leves, e pessoas em vulnerabilidade social (PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO, 2020).

Em função da singularidade e do ineditismo da pandemia da Covid-19, a hotelaria teve, e ainda tem, desafios que exigem reflexões, estudos e práticas a fim de garantir aos hóspedes uma hospedagem segura, que minimizem os riscos de contágio do coronavírus. Neste contexto, os departamentos dos diferentes tipos de meios de hospedagem se reinventaram e adotaram novos protocolos nos procedimentos de operações padrões (POP'S) (ABG, 2020; ROSEMBERG, 2020).

Além da readequação dos serviços prestados pelo setor hoteleiro, houve a readequação dos espaços. Restaurantes, áreas de circulação e



convívio comum foram readaptadas segundo os protocolos de distanciamento e de proteção sanitária e higiênica. Referente às unidades habitacionais, houve a adoção de novos protocolos de higienização e sanitização (ABG, 2020).

Devido a essa conjuntura, os meios de hospedagem têm investido no uso de recursos, ferramentas e inovações tecnológicas e digitais (SHIN, KANG (2020). Se antes da pandemia já existia o uso da tecnologia com a finalidade de eficiência nos serviços hoteleiros, com a pandemia da Covid-19, o uso de dispositivos digitais foi potencializado a fim de garantir a eficiência atrelada à garantia da segurança dos hóspedes concernente à saúde.

Segundo Shin e Kang (2020), alguns hotéis integraram tecnologias automatizadas e robóticas, como sistemas de *check-in* e *check-out* sem contato físico, sistemas de chaves digitais, sistemas de reconhecimento facial e sistemas de robôs de limpeza. Em relação aos procedimentos de limpeza, houve a implementação de tecnologias de limpeza como pulverizadores eletrostáticos, luz ultravioleta, robôs aspiradores, entre outros.

Além do paradigma tecnológico e digital na hotelaria, a Covid-19 provocou a 'suspensão' da prestação de serviço no setor baseada em uma hospitalidade apoiada na interação humana (DIAS, 2002; CHON, SPARROWE, 2003). Antes da Covid-19, o relacionamento interpessoal era tido como fator para fidelização dos hóspedes e qualidade na prestação do serviço. No entanto, o contexto da Covid-19 exige o mínimo contato físico na interação humana, a fim de evitar a propagação do vírus entre hóspedes e funcionários (ZENG, CHEN, LEW, 2020).

Talvez esse seja um dos grandes desafios da hotelaria frente ao prolongamento da pandemia da Covid-19. Como repensar a hospitalidade e a prestação dos serviços hoteleiros baseados no 'low touch'? Será que o contexto 'high tech' consegue substituir a base da prestação de serviço do setor hoteleiro brasileiro, ou seja, a do relacionamento interpessoal? E nessa perspectiva, quais seriam os 'significados' de hospitalidade para o setor hoteleiro em tempos de Covid-19?

De fato, há exatamente um ano, a Covid-19 vem instigando vários questionamentos devido a realidade disruptiva que o mundo tem vivido desde a sua descoberta em Wuhan (China). Talvez, alguns dos estudantes e/ou egressos do curso de bacharelado em hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) estiveram ou estejam parafraseando Carlos Drumond de Andrade: “E agora, José?”

No entanto, a Covid-19 fomentou a reflexão da necessidade de formação qualificada de hoteleiros, sobretudo para pensar as novas demandas trazidas pela referida pandemia. Assim as qualificações do profissional da hotelaria -conhecimento, flexibilidade, adaptabilidade, competência, intervenção e eficácia - ganham ressignificação e amplitude em sua importância.

Portanto, embora a hotelaria esteja se deparando, como em nenhum outro período histórico, com um cenário complexo e imprevisível, as soluções para enfrentar os desafios ocasionados pela Covid-19 estão na formação de hoteleiros qualificados, incluindo, os bacharéis em hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ).

REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria (ABG). **Manual de housekeeping Novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras**, 2020. Disponível em: <http://abgnacional.com.br/>. Acesso em 07/12/2020.

CHON, K.; SPARROWE, R. **Hospitalidade**: conceitos e aplicações. São Paulo: Thomson, 2003.

DIAS, C. **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Editora Manole: Barueri, São Paulo, 2002.

GÖSSLING, D.; SCOTT, G.; HALL, M. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 29, n. 1, p. 1-20, 2020. doi: [10.1080/09669582.2020.1758708](https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708)

HAESBAERT, R. Reflexões geográficas em tempos de pandemia. **Espaço e Economia**, n. 18, 2020. doi: <https://doi.org/10.4000/espacoeconomia.11826>

LI, R. *et al.* Substantial undocumented infection facilitates the rapid



dissemination of novel coronavirus (SARS-CoV-2). **SCIENCE**, v. 368, n. 6490, p. 489-493, 2020.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. **Coronavírus**: três hotéis já estão prontos para abrigar e proteger idosos de comunidades, 2020. Disponível em: <http://www.prefeitura.rio/assistencia-social-direitos-humanos/coronavirus-tres-hoteis-ja-estao-prontos-para-abrigar-e-proteger-idosos-de-comunidades/>. Acesso em 06/12/2020.

QUN, L. *et al.* Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel coronavirus-infected pneumonia. **The New England Journal of Medicine**, v. 382, p. 1119-1207, 2020.

ROSEMBERG, M. Health and safety considerations for hotel cleaners during Covid-19. **Occupational Medicine**, v. 70, n. 3, p 382-383, 2020.

SHIN, H.; KANG, J. Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. **International Journal of Hospitality Management**, v. 91, 2020. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664>

ZENG, Z.; CHEN, P.; LEW, A. From high-touch to high-tech: COVID-19 drives robotics adoption. **Tourism Geographies**, n. 22, v. 1, p. 1-11, 2020. doi: [10.1080/14616688.2020.1762118](https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762118)