



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEG
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS - FACEM
DEPARTAMENTO DE TURISMO - DETUR
CURSO DE TURISMO**

DANIELLY KEROLY REGINALDO DA COSTA
Inserir texto aqui

**PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO AS MEDIDAS DE
PREVENÇÃO E CONTROLE DA COVID-19 NO GARBOS TRADE HOTEL
MOSSORÓ/RN**

**MOSSORÓ/RN
2022**

DANIELLY KEROLY REGINALDO DA COSTA

**PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO AS MEDIDAS DE
PREVENÇÃO E CONTROLE DA COVID-19 NO GARBOS TRADE HOTEL
MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito obrigatório para a obtenção do título de bacharel (a) em Turismo.

Orientador (a): Prof. Dr. Saulo Gomes Batista

**MOSSORÓ/RN
2022**

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

Catlogação da Publicação na Fonte.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

C837p Costa, Danielly Keroly Reginaldo da
Percepção dos Colaboradores em Relação as Medidas de Prevenção e Controle da Covid-19 no Garbos Trade Hotel Mossoró-RN. / Danielly Keroly Reginaldo da Costa. - Mossoró, 2022.
74p.

Orientador(a): Prof. Dr. Saulo Gomes Batista.
Monografia (Graduação em Turismo). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

1. percepção colaboradores. 2. controle. 3. medidas. 4. prevenção covid-19. 5. Garbos Hotel. I. Batista, Saulo Gomes. II. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. III. Título.

DANIELLY KEROLY REGINALDO DA COSTA

**PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO AS MEDIDAS E
PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO E CONTROLE DA COVID-19 NO
GARBOS TRADE HOTEL MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada à
Universidade do Estado do Rio
Grande do Norte - UERN, como
requisito obrigatório para obtenção
do título de bacharel (a) em Turismo.

Orientador (a): Prof. Dr. Saulo Gomes
Batista

Aprovada em: 23 de setembro de 2022.

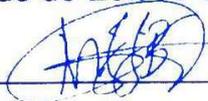
Banca examinadora:



Prof. Dr. Saulo Gomes Batista
Orientador
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte



Prof.ª Dra. Salete Gonçalves
1º Examinador Interno
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte



Prof.ª Ma. Maria Juliana Jamille Barra de Souza Rebouças
2º Examinador Externo
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN

MOSSORÓ/RN

2022

A minha irmã Nara Karine e a minha querida
filha Marina.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me dado discernimento nesse período mais intenso da minha graduação, e ter me dado forças para continuar e não desistir em meio a tantos obstáculos no meio do caminho.

Agradeço aos que estiveram do meu lado durante todo esse processo de em especial aqueles que se doaram junto comigo e formaram uma rede apoio Nara, Gaby, Marina e ao meu esposo Og Junior. Não existem palavras que possam expressar toda a minha gratidão.

A minha irmã Nara Karine por sempre estar do meu lado me incentivando a ir em busca dos meus sonhos, mesmo que por muitas vezes renunciando ao seus, por sempre estar presente na minha educação desde o ensino fundamental me apoiando em todas as decisões, pela confiança, pelas noites mal dormidas cuidando da minha filha para que eu conseguisse concluir esta pesquisa.

Aos meus professores pelos ensinamentos e toda paciência comigo Prof.^a. Me. Andreia Araújo, Prof.^a. Dra. Salete Gonçalves, Prof.^a. Dra. Rosa Maria Rodrigues, Prof. Me. Roberto Rangel e, Prof.^a Me. Cláudia Regina.

Aos meus colegas Yasmin Nascimento, Felipe Araújo, Jacó Cristian, João Vitor, Hudson Rodrigo e Wilton Silva. Por todo companheirismo, empatia comigo e com toda a turma sempre disponíveis a ajudar sem soltar a mão de ninguém.

A minha AMIGA Tayane Helle uma amizade que se formou dentro da universidade e que vou levar para vida, sou imensamente grata por tudo que fez e faz por mim, por estar do meu lado nos momentos de ansiedade onde uma apoiava a outra e nunca nos deixamos desistir de nada dentro do curso, por estar junto nos meus momentos mais difíceis que você bem sabe quais, e por nunca deixar de acreditar em mim.

E por último, mas não menos importante ao meu orientador Prof. Dr. Saulo Gomes pela experiência no PCPTUR, e tantas outras experiências que me proporcionou dentro da universidade que contribuíram imensamente para minha vida acadêmica, pela empatia com a minha pessoa compreendendo todas as minhas limitações no decorrer do curso, pela confiança na minha pessoa, e por nunca deixar de acreditar na minha capacidade.

RESUMO

O primeiro semestre de 2020 foi marcado com a pandemia da covid-19, na qual no período do ano de 2020 a 2022, vários setores econômicos sofreram impactos significantes e com o Turismo não foi diferente, pois todos os setores ligados a ele tiveram que passar por medidas restritivas que dificultaram as suas atividades em todo o mundo. Diante deste cenário, a presente pesquisa tem como campo de atuação um hotel executivo, o Garbos Trade Hotel, localizado no município de Mossoró/RN. O estudo tem como objetivo geral estudar as medidas de prevenção e controle da covid-19 no referido hotel tendo como objetivos específicos a) identificar o perfil dos colaboradores que vivenciaram o período da pandemia no referido hotel, b) listar quais foram as dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid-19, c) avaliar a eficácia das medidas de segurança adotadas. A metodologia aplicada neste estudo foi a de caráter exploratório descritivo com instrumento de coleta de dados, com aplicação de questionários em agosto de 2022 com 14 colaboradores que vivenciaram o período da pandemia no Garbos Trade Hotel. Foi possível avaliar a percepção dos colaboradores em relação as medidas de prevenção e controle da covid-19 adotados pelo hotel, com isso foi identificado o perfil destes colaboradores com faixa etária acima de 31 anos, com mais de 3 anos de experiência na hotelaria e nível de escolaridade predominante o ensino médio. Os colaboradores apontaram ainda as medidas adotadas pelo hotel como distanciamento social, distribuição de EPIs, treinamentos, orientações que surtiram efeito prático positivo, chegando ao resultado que ainda sim os colaboradores não se sentiam seguros em desenvolver suas atividades laborais mediante o cenário pandêmico com alto números de mortos e com pouco conhecimento sobre o vírus.

Palavras-chave: percepção colaboradores; controle; medidas, prevenção covid-19; Garbos Hotel.

ABSTRACT

The first half of 2020 was marked by the covid-19 pandemic, in which in the period from 2020 to 2021, several economic sectors suffered significant impacts and with Tourism it was no different, as all sectors linked to it had to undergo by restrictive measures that hampered their activities around the world. Given this scenario, the present research has as its field of action an executive hotel, the Garbos Trade Hotel, located in the municipality of Mossoró/RN. The general objective of the study is to study the measures for the prevention and control of covid-19 in the aforementioned hotel, with the specific objectives of a) identifying the profile of the employees who experienced the period of the pandemic in that hotel, b) listing the difficulties faced during the working period in covid-19, c) evaluate the effectiveness of the security measures adopted. The methodology applied in this study was exploratory and descriptive with a data collection instrument, with the application of questionnaires in August 2022 with 14 employees who experienced the pandemic period at Garbos Trade Hotel. It was possible to evaluate the perception of employees in relation to the prevention and control measures of covid-19 adopted by the hotel, with this, the profile of these employees aged over 31 years, with more than 3 years of experience in the hotel industry and level of predominant schooling is high school. Employees also pointed out the measures adopted by the hotel such as social distancing, distribution of PPE, training, guidelines that had a positive practical effect, reaching the result that employees still did not feel safe in carrying out their work activities in the pandemic scenario with high numbers of dead and with little knowledge about the virus.

Keywords: employees perception; control; measures, prevention covid-19; Garbos Hotel.

LISTA DE ILUTRASÇÕES

Figura 1 — Orientação de como lavar as mãos corretamente	36
Figura 2 — Uso incorreto da máscara.....	61
Figura 3 — Ambientes do Garbos trade hotel Mossoró/RN	74
Quadro 1 — Organizações e Associações do Turismo no Brasil.....	20
Quadro 2 — Organizações Governamentais do Turismo.....	22
Quadro 3 — Competências e atribuições do RH.....	25
Quadro 4 — Requisitos para aderir ao Selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro.....	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 — Dados do G1 desemprego no Brasil no ano de 2020.....	15
Gráfico 2 — Dados da Taxa de desemprego por estado.	16
Gráfico 3 — Taxa de ocupação dos leitos hoteleiros nos meses de outubro e novembro comparativo 2019 e 2020.	34
Gráfico 4 — Sexo	46
Gráfico 5 — Setores de atuação	47
Gráfico 6 — Tempo de serviço na hotelaria	48
Gráfico 7 — Faixa etária dos colaboradores	49
Gráfico 8 — Nível de escolaridade.....	50
Gráfico 9 — Dificuldade para desenvolver as atividades laborais.....	52
Gráfico 10 — Relação com supervisor/gerente imediato	53
Gráfico 11 — Grupo de risco.....	55
Gráfico 12 — Infecção pela covid-19	56
Gráfico 13 — Proposta de combate a pandemia da Covid-19	58
Gráfico 14 — Avaliação das propostas de combate a pandemia pelos colaboradores	59
Gráfico 15 — Treinamentos e orientações dos protocolos de controle e prevenção.....	60
Gráfico 16 — Avaliação da eficácia das orientações e protocolos	61
Gráfico 17 — Sensação de segurança para trabalhar no período de distanciamento social.	62
Gráfico 18 — Disponibilização de EPIs.....	63

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAV	Associação Brasileira das Agências de Viagens
ABGTUR	Associação Brasileira de Guias de Turismo
ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABRACORP	Associação Brasileira das Agências de Viagens Corporativas
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
ATTA	Adventure Travel Trade Association
BRAZTOA	Associação Brasileira de Operadoras de Turismo
CADASTUR	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CDC	Centros de Controle e Prevenção de Doenças
CEO	Chief Executive Officer
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
COREN	Conselho Regional de Enfermagem
EMPROTUR	Empresa Potiguar de Promoção Turística
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FECOMÉRCIO	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
FOHB	Fórum dos Operadores Hoteleiros do Brasil
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LIS	Laboratório de Inteligência em Saúde
MTUR	Ministério do Turismo
OMS	Organização Mundial da Saúde
PATA	Pacific Asia Travel Association
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
RESORTS BRASIL	Associação Brasileira de Resorts
RH	Gestão de recursos Humanos
RN	Rio Grande do Norte
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SETUR	Secretaria de Turismo do RN
UNWTO	Organização Mundial do Turismo

USP

Universidade de São Paulo

WTA

Wellness Tourism Association

WTTC

World Travel & Tourism Council / Conselho Mundial de Viagens
e Turismo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 O PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS EM RELAÇÃO A GESTÃO DE PESSOAS	20
2.1 Gestão de pessoas na hotelaria: cenário na pandemia	25
2.1.1 Desafios do RH em tempos de pandemia	27
3 PANDEMIA E TURISMO: IMPACTOS NO MERCADO TURÍSTICO DO RN.....	32
3.1 Medidas, prevenção e controle da covid-19	35
3.1.1 Certificação/selo para o enquadramento de protocolo de segurança da covid-19	38
4 RESULTADOS DA PESQUISA	45
5 CONCLUSÃO	65
REFERÊNCIAS.....	67
APENDICE A — Questionário aplicado com os colaboradores	73
ANEXO A —Ambientes do Garbos Trade Hotel Mossoró.....	74

1 INTRODUÇÃO

Diante do contexto de pandemia que vem sendo vivenciado nos anos de 2020, 2021 e 2022, vários setores econômicos foram impactados significativamente. Um dos principais foi o turismo, em virtude das tentativas da contenção da propagação da covid-19, seja por meio de atitudes de distanciamento social, seja pela limitação de deslocamento, exigências essas impostas pelas entidades governamentais.

Conseqüentemente, várias medidas foram adotadas para que a atividade hoteleira conseguisse se manter em atividade, em decorrência de sua grande importância para a sociedade, mas também cumprisse, de forma efetiva, as ordens para uma segurança e higienização dos hotéis. Logo, pode-se dizer a pandemia é um marco divisório de antes e depois quanto a atividade hoteleira, visto as mudanças em procedimentos habituais.

O período pandêmico foi um momento crítico para toda a sociedade onde surgiu a necessidade de pesquisas das mais distintas áreas sobre a covid-19, diante disso se justifica a pesquisa mediante experiência de estágio

O Garbos Trade Hotel foi inaugurado no dia 23 de dezembro de 2009 e situasse na Avenida Lauro Monte, 1301 – bairro Abolição I – Mossoró/RN.

O hotel tem um perfil executivo e dispõe de quatro categorias de apartamentos Executivo Superior, Luxo e Suíte que acomodam de 1 a 4 pessoas por apartamento de acordo com a necessidade do hospede, os apartamentos estão divididos em seis andares.

Inicialmente o hotel oferecia serviços como estacionamento privativo, sauna, piscina aquecida, academia, playground infantil, room servisse, day use, restaurante, coffee break e pequenos salões de eventos que acomodam até 230 pessoas localizados no primeiro andar do hotel.

O seu principal público são executivos que veem a cidade de Mossoró a trabalho através de grandes empresas onde foi possível identificar que são de diferentes segmentos como petróleo e gás, construção civil, indústria farmacêutica, fruticultura, energia eólica e solar. Além disso em períodos festivos o hotel recebe um grande público para eventos como o Mossoró cidade junina e a festa da padroeira da cidade Santa Luzia.

A presente pesquisa tem como objetivo geral estudar as medidas e os procedimentos de controle da covid-19 no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN, e tem

objetivos específicos a) identificar o perfil dos colaboradores que vivenciaram o período da pandemia no referido hotel, b) listar quais foram as dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid-19, c) avaliar a eficácia das medidas de segurança adotadas.

Apresentar esse ponto de vista dos colaboradores e listar quais foram as dificuldades enfrentadas durante o período laboral permite compreender de qual forma os colaboradores do hotel, foram impactados pelo contexto da pandemia e pelas exigências governamentais inerentes a tal situação.

A concretização da presente obra se deu com o estudo de artigos acadêmicos voltados para essa área de estudo, principalmente os desenvolvidos a partir da situação de pandemia. Além disso, foram utilizados documentos emitidos por entidades governamentais que objetivaram o direcionamento de comportamentos, procedimentos, medidas e protocolos voltados para a contenção da propagação do vírus covid-19.

Diante do cenário em que o país se encontrou, em virtude da pandemia da covid-19, todos os setores no Brasil passaram e ainda passam por dificuldades e esse panorama pode ser observado nos números do desemprego que refletem a situação economia que o país enfrenta.

Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, nos 5 primeiros meses da pandemia da covid-19, no primeiro semestre do ano de 2020, a taxa de desemprego alcançou uma taxa de aumento de 33,1%, conforme informações apresentadas em matéria datada de 23/10/2020 do *site* do G1.

O gráfico 1 apresenta dados do desemprego no Brasil no ano de 2020 fazendo um comparativo dos meses de maio junho, julho, agosto e setembro.

Gráfico 1 - Dados do G1 desemprego no Brasil no ano de 2020



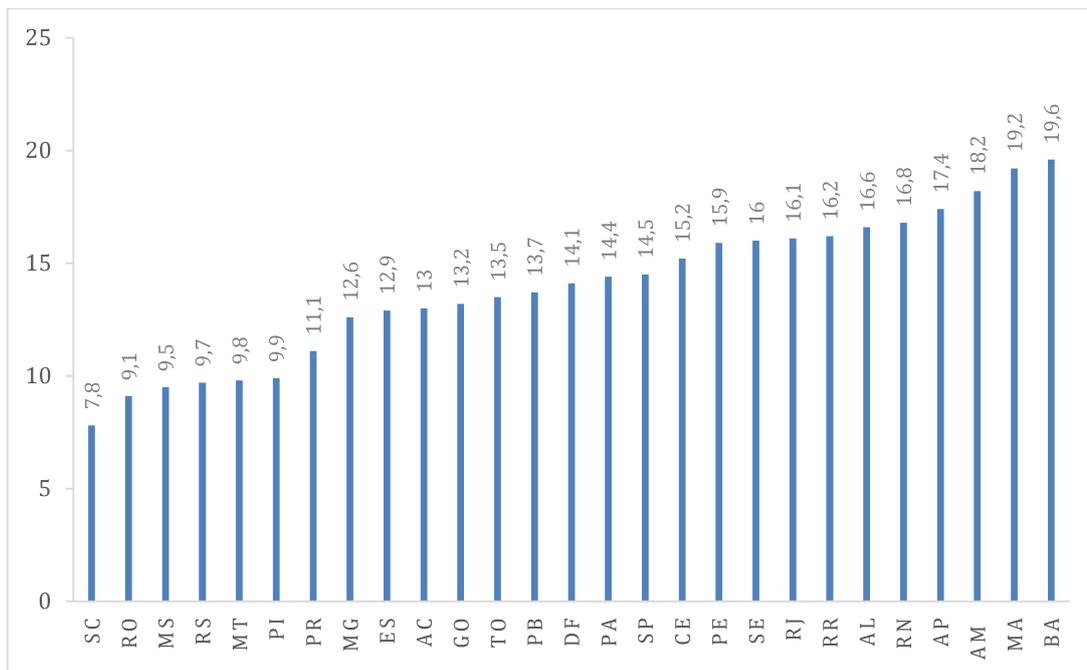
Fonte: Dados adaptados de Silveira (2020, n.p)

Os dados do gráfico revelam que o nível de desemprego no Brasil no ano de 2020 acompanhando de maio a setembro é crescente, presume-se que a pandemia da covid-19 apresenta efeito direto nesses números mediante as medidas de proteção e controle da covid, a partir da recomendação do isolamento social restringindo a circulação de pessoas.

Nesse contexto no Estado do Rio Grande do Norte, a média da taxa de desempregados no mês de setembro/2020, ficou acima da média nacional do Brasil em 2,8%, dessa forma o RN ocupou a 5ª posição dos estados com maior aumento de desempregados, conforme o informou o IBGE (2020) em matéria publicada no G1 datada de 23/10/2020.

O Gráfico 2 trata da taxa de desemprego por estado para que se possa compreender melhor esse cenário.

Gráfico 2 - Dados da Taxa de desemprego por estado.



Fonte: Dados adaptados de Silveira (2020, n.p).

Os dados do gráfico 2 apresentam a taxa de desemprego no Brasil dividido por estados para que se possa ter uma visão detalhada do cenário no ano de 2020, ano este em que a pandemia tomou proporções maiores com medidas de prevenção e controles mais rígidas a fim de conter a propagação do vírus, em virtude de tais medidas várias atividades e setores da economia pararam o que pode ser uma justificativa para os dados apresentados.

De acordo com informações obtidas no site do IBGE (2022) houve uma redução de 7,8 milhões de postos de trabalho em um ano de pandemia. Diante do cenário que se apresentava, com altas taxas de desempregados e com os casos da covid-19 que cresciam de forma exponencial, tanto em casos de óbitos, além das medidas adotadas em todo o país como o *lockdown*, a economia sentiu a chegada da pandemia, segundo matéria publicada em 03/03/2021 de Cristina Índio do Brasil, no site da Agência Brasil (2021).

O Produto Interno Bruto (PIB) do país caiu 4,1% em 2020, totalizando R\$ 7,4 trilhões. Essa é a maior queda anual da série iniciada em 1996 e interrompeu o crescimento de três anos seguidos, de 2017 a 2019, quando o PIB (a soma de todas as riquezas produzidas no país) acumulou alta de 4,6% (BRASIL., 2021, n.p.).

De acordo com a mesma matéria, o setor dos serviços teve a maior queda, que totalizou 4,5% em seguida veio o setor das indústrias com queda de 3,5%, onde os dois setores são responsáveis por 95% da economia do Brasil. A matéria afirma ainda que “O menor desempenho dentro dos serviços foi o de outras atividades de serviços com retração de 12,1%. Nelas, estão incluídos os restaurantes, academias e hotéis” (BRASIL, 2020).

Considerando que a atividade hoteleira foi uma das mais afetadas pela pandemia, o que fez com que a mesma se adaptasse de forma imediata as exigências e necessidades, o presente trabalho tem o seguinte questionamento: **Qual a percepção dos colaboradores em relação as medidas de prevenção e controle da covid-19 no Garbos Trade Hotel Mossoró/RN?**

Dito isso observa-se que o Brasil sofreu algo jamais visto na história recente do país e que ainda terá reflexo nos próximos anos uma vez que até o momento não existe uma cura definitiva para a covid-19 e que este vírus ainda circula entre nós em todo o mundo, por esse motivo que esta pesquisa apresenta os resultados práticos dos procedimentos adotados para combate ao vírus na rotina de um hotel, para tanto apresenta-se a metodologia este trabalho que aborda o tema em questão.

Diante do exposto, a pesquisa em questão apresenta informações a respeito da percepção dos colaboradores em relação as medidas de prevenção e controle da covid-19, assim como os procedimentos adotados pelo Garbos Trade Hotel localizado em Mossoró/RN, diante desta pandemia que afetou vários setores da economia nos anos de 2020 e 2021, dissertando os resultados obtidos através da aplicação de 14 questionários de pesquisa com perguntas fechadas.

A aplicação dos questionários ocorreu de forma presencial nos dias 29 e 30 de agosto de 2022 nos períodos de manhã e tarde, pois houve essa necessidade levando em consideração a escala de trabalho dos colaboradores do hotel, ressalta-se que a pesquisa envolveu diferentes setores do hotel como eventos, recepção, governança, reservas e outros de maneira que os resultados tabulados são apresentados em gráficos a fim de chegar a uma conclusão mais clara.

A pesquisa se baseia na metodologia científica que segundo Barros e Lehdeld (2014), pode ser definida como o estudo da melhor maneira de abordar determinados problemas no estado atual de nosso conhecimento. Procurando soluções, mas

também escolhe como encontrá-las, usando o que sabe sobre os métodos atuais em outras disciplinas científicas ou filosóficas.

Conforme o problema que o país se encontra em relação a pandemia da covid-19, e de maneira a tentar entender e buscar ferramentas que possam vir a enfrentar este vírus, em especial nos hotéis que fazem parte do setor que mais sofreu economicamente com o vírus, desta forma foi aplicado um questionário com 13 perguntas fechadas, o caráter da pesquisa é exploratório, para que possa levantar todos os aspectos abordados no hotel e assim chegar à conclusão do que realmente é prioritário no enfrentamento a covid-19.

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória descritiva quanto ao objetivo, pois o mesmo visa desenvolver novas ideias, para tanto foram aplicados estudos bibliográficos, através de matérias publicadas na *internet* através de *sites*, livros, artigos, resumos e estudos realizados sobre o que se tem conhecimento até o momento sobre a pandemia ao qual o este estudo aborda.

De acordo com Oliveira (2018), Em geral, a pesquisa exploratória descritiva é realizada quando o tema escolhido foi pouco explorado, dificultando a formulação e operacionalização de hipóteses, muitas vezes, esse tipo de pesquisa serve como um primeiro passo para uma investigação mais completa.

A população estudada nesta pesquisa foram os colaboradores que vivenciaram a pandemia no Garbos Trade Hotel localizado em Mossoró/RN, que de maneira direta ou indireta tem acesso aos hóspedes e que estão diariamente laborando em um prédio predominantemente fechado e adotando as medidas de combate e prevenção a covid-19, pois estes colaboradores estão expostos ao risco não só no hotel com a chegada dos seus clientes como no trajeto de suas residências ao seu local de trabalho.

Para entender do ponto de vista teórico a população de um estudo é definida por Marconi e Lakatos (2003, p. 34), universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Por esta razão que por se tratar de um hotel com 55 funcionários o estudo aborda apenas os colaboradores que vivenciaram a pandemia, pois mediante a possibilidade de estágio na referida empresa a pesquisadora visualizou que seria possível realizar este levantamento de dados em todos os setores e com os colaboradores mediante a aplicação dos questionários.

A pesquisa foi estruturada em cinco capítulos contendo quatro subseções que abordam: Introdução; O papel das organizações turísticas em relação a gestão de pessoas; Desafios do RH em tempos de pandemia; Pandemia e turismo: impactos no mercado turístico do RN; Medidas de prevenção e controle do covid-19; Certificação/selo para enquadramento de protocolo de segurança do covid-19; Resultados da pesquisa; Conclusão; Apêndice e Anexos. Para melhor contextualizar facilitando o entendimento a respeito da percepção dos colaboradores do Garbos Trade Hotel em relação as medidas de prevenção e combate a covid-19.

2 O PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS EM RELAÇÃO A GESTÃO DE PESSOAS

As pessoas são importantes e precisam ser vistas e tratadas de maneira que possa vir a trazer o seu melhor para o seu ambiente de trabalho (ANDRADE, 2012), dessa forma a gestão de pessoas se faz importante para que se possa atingir os objetivos ao qual se busca, e as organizações turísticas tendem a orientar seus associados a enfrentar as dificuldades que as empresas possam vir a encontrar, como foi o caso das orientações dadas no período da pandemia da covid-19, norteadas a gestão de pessoas dentro de cada setor.

Conforme Mancebo, Pereira e Werneck (2014), uma organização é o resultado da união de esforços individuais que tem por finalidade realizar e alcançar objetivos de forma coletiva. É por meio das organizações que objetivos difíceis de serem atingidos individualmente se realizam.

No caso em específico, o turismo é dividido em vários segmentos, cada um com estruturas e negócios que auxiliam as operações empresariais, agregam recursos para o fortalecimento do setor e facilitam a comunicação governamental (MTUR, 2011, n.p.).

Segundo a matéria publicada no *site* empreendedor do turismo (2020), as organizações são divididas em 3 segmentos, e neste pode-se encontrar as seguintes instituições apresentadas a seguir:

Quadro 1 - Organizações e Associações do Turismo no Brasil

ENTIDADE	OBJETIVO
Associação Brasileira das Agências de Viagens – ABAV	Criada para representar as agências de viagens de acordo com os interesses dos agentes com o objetivo de desenvolver a indústria do turismo.
Associação Brasileira das Agências de Viagens Corporativas – ABRACORP	Tem como objetivo de avaliar e melhorar os serviços prestados pelo setor de viagens corporativas.
Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – ABRASEL	Trabalha para promover o código de ética e organizar os padrões de atendimento de bares e restaurantes.

Associação Brasileira de Guias de Turismo – ABGTUR	Organização com objetivo em respeitar a lei e as normas e valorizar a profissão, afinando as relações com outros prestadores de serviços, turistas e viajantes de todo o Brasil.
Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH	Fortalecer os vínculos institucionais com o público e proteger os interesses do setor, buscar a valorização da atividade hoteleira e estimular a cooperação mais estreita e a ampliação das oportunidades de negócios para todas as partes associadas.
Associação Brasileira de Operadoras de Turismo – BRAZTOA	Associação que reúne a mais ampla gama de operadoras, agências de viagens e prestadores de serviços turísticos, tem como foco a valorização do trabalho das partes associadas em um ambiente de mercado organizado, com liberdade de iniciativa e competitividade
Fórum dos Operadores Hoteleiros do Brasil – FOHB	Reúne algumas das mais importantes redes hoteleiras do país com o objetivo de desenvolver o setor e auxiliar na padronização e sistematização desse segmento de mercado em geral.
Associação Brasileira de Resorts – Resorts Brasil	A associação trabalha para garantir a qualidade reunindo os melhores resorts do país e certificando o profissionalismo e excelência dos seus serviços e atendimento ao cliente.

Fonte: Elaboração própria, (2022).

O quadro apresenta algumas entidades que fazem parte do segmento das organizações e associações que atuam diretamente no Brasil regulamentando as mais diversas atividades na qual cada entidade representa, percebe-se ainda que o quadro traz o objetivo de cada uma delas a fim de entender melhor a atuação das mesmas assim como a sua representatividade.

No Brasil as Organizações e Associações voltadas ao turismo possuem papel importante no que se refere a defender os interesses dos seus associados, uma vez que são as responsáveis por cobrar do setor público regulamentos e leis que possam vir a balizar o setor.

As Organizações e Associações brasileiras são organizadas de tal maneira que cada uma é responsável por determinada área de atuação e assim pode-se cobrar de seus associados o cumprimento de suas normas e assim poder forçar o setor a fornecer serviços de qualidade, além de que elas podem ajudar o poder público na fiscalização do setor.

Neste sentido o quadro 2 apresenta algumas organizações governamentais atuantes no turismo brasileiro.

Quadro 2 - Organizações Governamentais do Turismo

ENTIDADE	OBJETIVO
Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC	Agência reguladora federal com a responsabilidade regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil.
Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC	Organização que representa os direitos e interesses dos mais de cinco milhões de empresários da economia brasileira.
Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação – FBHA	União patronal constituída com a finalidade de coordenar, defender administrativamente, juridicamente e organizar os direitos e interesses dos empregadores reunidos.
Ministério do Turismo – MTUR	O Ministério do Turismo do Brasil, que busca desenvolver o turismo como uma indústria sustentável que gera empregos e promove a inclusão social, conduz as políticas públicas com uma gestão descentralizada e orientada pelo pensamento estratégico.

Fonte: Elaboração própria, (2022).

O quadro apresenta algumas entidades que se encontram no segmento das organizações governamentais do turismo no Brasil, na qual elas são responsáveis pelo engrandecimento do turismo do que tange as responsabilidades do governo, fiscalizando, regulamentando, garantindo direitos e deveres.

Com isso entende-se que são entidades ligadas diretamente ao poder público que são responsáveis pela regulação, fiscalização e desenvolvimento no setor do turismo, como o MTUR e ANAC, além da CNC e FBHA que tem por finalidade garantir os interesses dos empresários do setor.

Estas se fazem necessárias e devem ser geridas alinhadas com as demais, pois juntas elas podem determinar as diretrizes que devem ser seguidas para uma melhor gestão e desenvolvimento do setor.

As Organizações Governamentais são as entidades que regulam os setores do turismo e no momento da pandemia nortearam as demais empresas do setor, como o Ministério do Turismo que criou um selo Turismo Responsável, se esse importante para o retorno das atividades econômicas do setor do turismo em meio a pandemia da covid-19.

Neste sentido é possível citar algumas organizações a nível internacional mais conhecidas como:

- Adventure Travel Trade Association – ATTA, Associação com foco exclusivamente em operadores turísticos no setor de viagens de aventura. Possui mais de 1000 membros.
- Pure Life Experience, que tem como objetivo Comunidades Líder do mundo por promover viagens experiências selecionadas.
- Pacific Asia Travel Association – PATA, trabalha com operadoras de viagens, empresas de hospitalidade, companhias aéreas e organizações governamentais para melhorar a qualidade do turismo dentro e fora da Ásia-Pacífico.
- *Wellness Tourism Association* – WTA, Associação voltada para promoção, apoio e regulamentação do turismo do bem-estar.
- Organização Mundial do Turismo – UNWTO, É a organização internacional líder no setor do turismo com foco no desenvolvimento e promoção. Funciona como um fórum global para questões políticas relacionadas ao turismo, uma fonte prática de conhecimento sobre o setor e presta atenção especial às nações em desenvolvimento.

As organizações acima relacionadas, são apenas algumas das várias entidades internacionais do turismo que regulam o setor a nível internacional e que ajudam a nortear as demais entidades. Assim como as demais que regulamentam os mais diversos segmentos do turismo fora do Brasil, discutem regras e definem conceitos que devem ser observados por aqueles que fazem parte e pelas demais associações e organizações que buscam novas oportunidades no setor.

Para as empresas ligadas ao turismo, manter a saúde do negócio é uma questão de prioridade, para isso é fundamental estar associado a entidades voltadas ao turismo, e a integração entre estas torna-se interessante para o crescimento geral do setor, uma vez que o olhar atento as organizações e associações do turismo internacional podem gerar novos valores, para aquelas instaladas e atuantes no Brasil.

As principais Organizações Turísticas, segundo o *site* empreendedor do turismo (2020), podem ser divididas em 3 categorias:

- Relações trabalhistas do Turismo: Sindicatos, Federação Sindical e Confederação sindical;
- Debates de interesses do Turismo: Associações e fóruns;
- Normativos e Regulatórios do Turismo: Ministério e agências reguladoras;

Segundo Busarello (2021), existem entidades que fazem parte das organizações turísticas, e que são de suma importância pois estas definem conceitos e debatem assuntos ligados as empresas e clientes como as empresas voltadas ao setor aéreo, hotéis, restaurantes, agências de viagens, locadoras, entre outros.

Diante da diversidade de organizações existentes, que atendem a vários segmentos do turismo e com interesses diversos, é notório que essas organizações norteiam o planejamento das empresas, dessa forma o balizamento oferecido pelas organizações, sejam elas quais forem, servem como orientação geral do setor.

Segundo Porter (1989), sem um planejamento adequado, uma empresa corre o risco de se tornar um destroço que balança nos ventos da concorrência. De fato, o administrador que deixa de exercer suas funções de planejador acaba se concentrando excessivamente no operacional, atuando principalmente como um bombardeiro que vive em torno de incêndios, mas não consegue identificar a origem desses incêndios.

Após o período da pandemia que paralisou vários setores e apesar da flexibilização dos protocolos de saúde e das campanhas de vacinação que ocorreram em 2022 em todo o mundo, ainda existe o perigo eminente de aumento de casos de contágio no segundo semestre deste ano, conforme Magalhães, *et al.*, (2021), dessa forma as organizações também assumem o papel de orientar e fiscalizar seus associados de maneira a instruir os gestores a gerir o principal bem das empresas, que são seus colaboradores. Assim sendo essas organizações e associações podem juntas criar ações a fim de recuperar o setor na qual elas estão inseridas e dessa forma acelerar o desenvolvimento e conseqüentemente o crescimento do turismo em seu país.

2.1 Gestão de pessoas na hotelaria: cenário na pandemia

As pessoas devem ser vistas como peças fundamentais em qualquer organização, pois segundo Andrade (2012, p. 11) “As pessoas são consideradas na empresa o maior patrimônio existente, definindo como capital humano. É nelas que se busca valorizar seu potencial para desenvolvimento pessoal e êxito profissional.”

Neste sentido as empresas devem valorizar a capacidade de crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores para que dessa forma elas possam apresentar melhores resultados e assim a empresa possa vir a crescer com esse desfecho.

No tocante a gestão de pessoas Oliveira (2019, p.2) afirma que:

A Gestão de Pessoas está presente em todo ambiente corporativo. Seja uma grande organização, uma empresa de médio e pequeno porte, um restaurante, uma pousada, um hotel internacional, uma companhia aérea. Enfim, o trade turístico envolve muitos prestadores de serviços.

Com isso a gestão dos colaboradores passa obrigatoriamente pelo departamento pessoal e o encarregado deste setor tem que ter ciência de todas as atribuições dos profissionais para que possa instruir de maneira objetiva as diversas rotinas da empresa na qual o profissional está se dispondo a oferecer os seus serviços (CASTELLI, 2003).

De acordo com Cândido e Vieira (2003), além da rotina da empresa o encarregado do departamento pessoal deverá também devem dominar, atualizar e manter em ordem toda a documentação para eventuais fiscalizações e procedimentos legais e ter conhecimento nas áreas de:

Quadro 3 - Competências e atribuições do RH

COMPETÊNCIAS DO RH	ATRIBUIÇÕES
Documentação e/ou relatórios sobre	<ul style="list-style-type: none"> • excesso ou deficiência de pessoal; • pessoal do hotel por setor (nome, data de admissão, cargo, local, salário); • processos de recrutamento, seleção e admissão.
Folha de pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • contratos temporários (aspectos legais);

	<ul style="list-style-type: none"> • estrutura da folha; • salários à disposição.
Jornada de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • escala de folgas e compensação de horas (aspectos legais); • trabalho em domingos e feriados; • trabalho noturno: horário, legislação, aspectos legais.
Legislação trabalhista	<ul style="list-style-type: none"> • contrato de trabalho; • quadro de horário de trabalho; • relógio-ponto.
Segurança no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • CIPA, criação, manutenção de programas (CIPAT); • equipamento de proteção; • programas de saúde (exames médicos obrigatórios e institucionais da empresa).
Benefícios aos empregados	<ul style="list-style-type: none"> • assistência médica: preventiva, ambulatorial etc.; • benefícios legais obrigatórios; • plano de saúde empresarial; • premiação por assiduidade e outros.
Ação em outros aspectos	<ul style="list-style-type: none"> • abandono de emprego; • cartão-ponto mal marcado ou rasurado; • Sanções disciplinares.
Controle sobre os vestiários dos empregados	<ul style="list-style-type: none"> • chuveiros, box, pias, WC, e toalheiros ideias; • organização e limpeza; • privacidade e segurança por sexo (masculino e feminino).
Alimentação dos empregados	<ul style="list-style-type: none"> • cardápio (almoço, jantar, café da manhã etc.); • custos operacionais (descontos legais); • sistema de atendimento e serviço no refeitório.
Material de uso no serviço	<ul style="list-style-type: none"> • controle interno dos materiais de trabalho com inspeção periódica pelo setor de controle do hotel; • substituição do material deteriorado;

	<ul style="list-style-type: none"> • termo de responsabilidade pelos materiais entregues.
Materiais de primeiros socorros	<ul style="list-style-type: none"> • distribuição de medicamentos; • medicamentos obrigatórios nos setores de risco; • medicamentos permitidos para distribuição.

Fonte: Adaptado de Cândido e Viera, 2003.

As atribuições do RH relacionadas acima, se mostram necessárias o andamento de qualquer empresa e no cenário que o setor se encontra, com um breve relaxamento dos protocolos de combate e prevenção a covid-19 e em busca do retorno ao crescimento do setor, os encarregados do departamento pessoal devem agregar também soluções criativas para o desenvolvimento da organização na qual faz parte.

Nos anos de 2020 e 2021, o mundo enfrentou a covid-19, alguns setores tiveram que se reinventar, inclusive as empresas que passaram a aplicar protocolos de medidas de combate a pandemia e algumas adaptações para o enfrentamento ao vírus, como por exemplo o trabalho em *home office*.

Diante do cenário que se instalava no primeiro semestre de 2020, o Governo Federal tomou algumas medidas a fim de combater o desemprego que tendia a crescer em virtude da crise econômica que veio junto com a pandemia, e as empresas tiveram que tomar conhecimento das novas regras e legislações para que as mesmas passassem a receber auxílios do Governo Federal e assim evitar as demissões.

Com isso foi possível perceber que a gestão de pessoas teve um papel ainda mais presente nesse cenário pandêmico, gerindo, valorizando e motivando seus colaboradores e tratando cada um de forma ainda mais criteriosa além de ter que se reinventar para atender as novas demandas que surgiram neste período pandêmico de 2020 a 2021.

2.1.1 Desafios do RH em tempos de pandemia

Os anos de 2020 e 2021 estão marcados na história com os infectados e mortos em todo o mundo devido a covid-19, no Brasil até do dia 31/07/2022 foram 32.354.263 pessoas infectadas e 678.514 pessoas que vieram a óbito e 801.123 pessoas que se

encontravam em acompanhamento médico até a data deste levantamento, segundo o Ministério da Saúde, Brasil (2022, n.p.)

O Brasil, assim como o resto do mundo, durante o período da pandemia passou por diversos tipos de protocolos de combate a covid-19 sugerido pela Organização Mundial da Saúde — OMS. Como não se tinha informações a respeito do vírus, as sugestões sugeridas foram desde o uso de máscaras descartáveis até o *lockdown* que seria o confinamento de todas as pessoas de um determinado local, mesmo que fosse necessário o fechamento de todo o comércio e dos órgãos públicos, ficando apenas liberado deste protocolo os serviços essenciais como os serviços médicos/hospitalares, supermercados, padarias, postos de combustível, serviços de segurança pública, hotéis, serviços de transportes públicos, restaurantes para entregas *delivery*, entre outros.

Diante do cenário em que as empresas se encontravam, a Gestão de Recursos Humanos – RH destas, tiveram que agregar outra função ao seu escopo, pois esse departamento acabou tendo que implantar as medidas impostas pelos Governos, não importando a esfera na qual ele se encontra, assim como os protocolos da OMS (2020). As medidas adotadas e implantadas pelo RH foram:

- Campanhas internas de conscientização dos colaboradores afim de instruir medidas de higienização e demais protocolos de segurança;
- Utilização de máscaras descartáveis;
- Higienização das mãos com álcool em gel nas entradas das edificações assim como dentro dos setores da empresa, com o fornecimento dele;
- Distanciamento social entre os colaboradores e clientes/hospedes;
- Aferição de temperatura corporal na entrada da empresa, onde caso alguém chegasse a está febril ou com febre o mesmo era informado para que esta pessoa procurasse o hospital;
- Utilização de luvas descartáveis para manusear utensílios em restaurantes;
- Solicitação de exames periódicos afim de garantir que os seus colaboradores não estão com o vírus e que caso estejam possam procurar com brevidade o serviço hospitalar;
- Liberação de trabalho em *home office* (trabalho em casa / teletrabalho), para as funções que era possível o trabalho a distância;
- Aplicação dos benefícios emergências do Governo Federal.

Compreende-se que as medidas implantadas pelo RH tiveram suas ações mais intensificadas diante da crise sanitária que se instaurou no primeiro semestre de 2020, uma vez que as medidas citadas acima deveriam ser seguidas por todos sem exceção afim de dirimir ou mitigar o contágio da covid-19.

A aplicação e acompanhamento dos protocolos de combate a pandemia foram determinantes para o andamento das empresas e fundamentais para que essas não fechassem as portas e provocassem desemprego nos mais diversos setores, no entanto, tiveram ainda que preparar aditivos de trabalhos para que fosse possível e legal o trabalho em casa / teletrabalho, que apesar de ter sido bastante utilizada nesse período da pandemia, não era uma novidade pois já se utilizava, porém essa opção de trabalho foi adotada em regime de urgência para evitar o deslocamento dos colaboradores e assim possível contato com o vírus da covid-19, permitindo assim que os colaboradores ficassem em isolamento em suas residências.

Segundo Trisotto (2020) embora a mudança para um *home office* tenha sido inicialmente "forçada" devido à situação sanitária, com o passar do tempo, a situação foi bem aceita pelos empregadores e seus empregados, ainda que esse tipo de arranjo de trabalho não seja típico.

É definido por Taschetto e Froehlich (2019) com um resultado dos avanços tecnológicos que ocorreram ao longo dos anos. Esses avanços se deram através da utilização da internet onde proporcionou desenvolver uma nova forma de trabalho para empregados e empregadores.

As empresas através de seus RH's tiveram que, em sua grande maioria, além de criar aditivos aos contratos de trabalho para que tornar possível o trabalho através do *home office*, criaram também mecanismos para controle das jornadas de trabalho a distância, assim como fornecer condições para estes trabalhadores possam exercer suas atividades a distância uma vez que o colaborador estando em casa não se tem uma supervisão tão rígida como na empresa. Desta forma o RH junto ao departamento pessoal traçar estratégias para motivar seus colaboradores e garantir a organização e produtividade.

Chiavenato (2014) afirma que para alcançar qualidade e produtividade, as organizações devem ter pessoas engajadas em seu trabalho, motivadas a fazer o bem e adequadamente remuneradas por suas contribuições como tal, a competitividade

organizacional inevitavelmente afeta a qualidade de vida de uma pessoa longe do local de trabalho.

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios — PNAD sobre a covid-19, de maio de 2020, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE no fim de junho, mostraram que 8,7 milhões de brasileiros estavam trabalhando remotamente por causa da pandemia naquele mês (GÓES *et al.*, 2021)

Outro ponto importante que ajudou as empresas foram os benefícios emergências ofertados as empresas, que passavam a reduzir a carga horária dos trabalhadores ou até mesmo afastá-los do emprego sem que houvesse prejuízo a nenhuma das partes, e ainda garantia a estabilidade do emprego.

A Medida Provisória 1.045 de 27 de abril de 2021, foi um programa emergencial de manutenção do emprego e renda que surgiu como medida complementar ao enfrentamento a covid-19, os objetivos desse programa foram:

- preservar o emprego e a renda;
- garantir a continuidade das atividades laborais e empresariais;
- reduzir o impacto social decorrente das consequências da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19).

As medidas adotadas por esta foram:

- o pagamento do benefício emergencial de manutenção do emprego e da renda;
- a redução proporcional de jornada de trabalho e de salários;
- a suspensão temporária do contrato de trabalho.

As empresas tiveram que informar ao Ministério da Economia a redução da jornada de trabalho e do salário ou a suspensão temporária do contrato de trabalho, contado da data da celebração do acordo, para isso o departamento pessoal teve que elaborar, conforme a orientações da medida provisória 1.045/2021, um aditivo ao contrato de trabalho dos funcionários que deveria ser enviado ao Ministério da

Economia e assim garantir o pagamento dos colaboradores, ficando com mais essa atribuição.

Com isso entendesse que todas as medidas adotadas e aplicadas visaram proteger a saúde dos colaboradores afim de evitar com contato com a covid-19, zelando pelo bem-estar dos mesmos antes de qualquer interesse do empregador.

3 PANDEMIA E TURISMO: IMPACTOS NO MERCADO TURÍSTICO DO RN

No final de 2019 na China foi identificado um surto de pneumonia aguda, o Corona Vírus — covid-19 e se propagou de forma extremamente rápida, gerando danos imensuráveis para o turismo. Em menos de dois meses da sua identificação inicial, mais precisamente no dia 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde declarou o vírus como uma emergência de saúde pública de preocupação internacional (GOMES, 2021).

A pandemia, ou seja, a disseminação mundial da doença, foi decretada publicamente em 11 de março de 2020 pela OMS. Em menos de um ano de pandemia, foram mais 70 milhões de contaminações confirmadas, produzindo mais 1 milhão de óbitos e consequências impossíveis de mensurar com exatidão para os setores econômicos (OMS, 2020).

Diante disso, é possível imaginar o impacto da pandemia da covid-19 no turismo. Em observância a forma de transmissão da covid-19, de imediato se estabeleceram as principais formas de contenção de sua propagação. A principal delas se deu por meio do distanciamento social, aliado com a restrição do trânsito de pessoas e aperfeiçoamento das práticas de higiene (GOMES, 2021).

Uma característica importante do turismo é a sua sensibilidade e instabilidade a variações situacionais. Beni (2020) afirma que nenhum outro setor econômico é tão sensível quando o turismo diante de alterações situacionais, sendo afetado significativamente por mudanças externas, das taxas de câmbio, sazonais, políticas, sociais e outras.

O turismo se mostra frágil mediante situações incomuns como uma crise sanitária mundial se mostrando ser um dos setores mais afetados em um contexto pandêmico da covid-19. Conforme estudo realizado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC em 2010, 50 mil estabelecimentos turísticos fecharam as portas somente entre março e agosto de 2020, ou seja, no início da pandemia da covid-19 no Brasil, totalizando 16,70% em especial bares, restaurantes, hotéis, pousadas e similares. De acordo com o mesmo estudo e baseado nos números do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, nesse mesmo período houve uma perda de empregos ligados ao setor do turismo, totalizando 481,3 mil empregos formais (CABLE NEWS NETWORK BRASIL, 2020).

Neste sentido a Portaria nº 20.809, de 14 de setembro de 2020, publicada pelo Ministério da Economia, entre as áreas mais impactadas pela pandemia após a decretação da calamidade pública decorrente da covid-19 estão setores diretamente ligados à atividade turística, tais como: I) atividades artísticas, criativas e de espetáculos; II) transporte aéreo; III) transporte ferroviário e metroferroviário de passageiros; IV) transporte interestadual e intermunicipal de passageiros; V) transporte público urbano; VI) serviços de alojamento; e VII) serviços de alimentação.

Ficou evidenciado que todos os setores relacionados acima e discriminados pela portaria do Ministério da Economia, estão ligadas ao turismo e que esse setor se mostra sensível e que em relação a pandemia da covid-19 não foi diferente, sendo esse um dos mais afetados ao ponto de o Governo Federal publicar uma portaria, após a decretação da calamidade pública decorrente da covid-19, a fim de orientar as agências financeiras oficiais de fomento, inclusive setoriais e regionais.

O turismo acontece a partir do deslocamento de pessoas, o que gera uma necessidade de infraestrutura adequada para suportar a transição de pessoas e sua manutenção, por determinando tempo, em certo local. O serviço de hotelaria é um dos principais meios de suporte a atividade turística, tendo uma relação direta quanto aos impactos positivos e negativos com essa (OLIVEIRA, *et al.*, 2020). Ou seja, a existência de uma atividade depende de outra e com a pandemia do covid-19 essa atividade ficou comprometida pois em dados momentos a circulação de pessoas foi evitada a fim de conter a propagação do vírus.

Estima-se que apenas nos primeiros quinze dias do mês de março de 2020 que foi quando as atividades turísticas e demais pararam o turismo tenha perdido cerca de R\$11,96 BI, isso representa uma queda de 84% dos números comparado ao mesmo período do ano de 2019 (DANTAS, 2022.).

Em meio a tantas incertezas e diante de uma pandemia de um vírus ainda desconhecido uma das principais medidas foi o distanciamento social, foi nesse momento que o turismo e toda as atividades e serviços interligados pararam também, visto que não se pode fazer turismo sem o deslocamento de pessoas, José Odécio presidente da ABIH-RN fala do impacto que o turismo do RN teve com ênfase no setor de hotelaria.

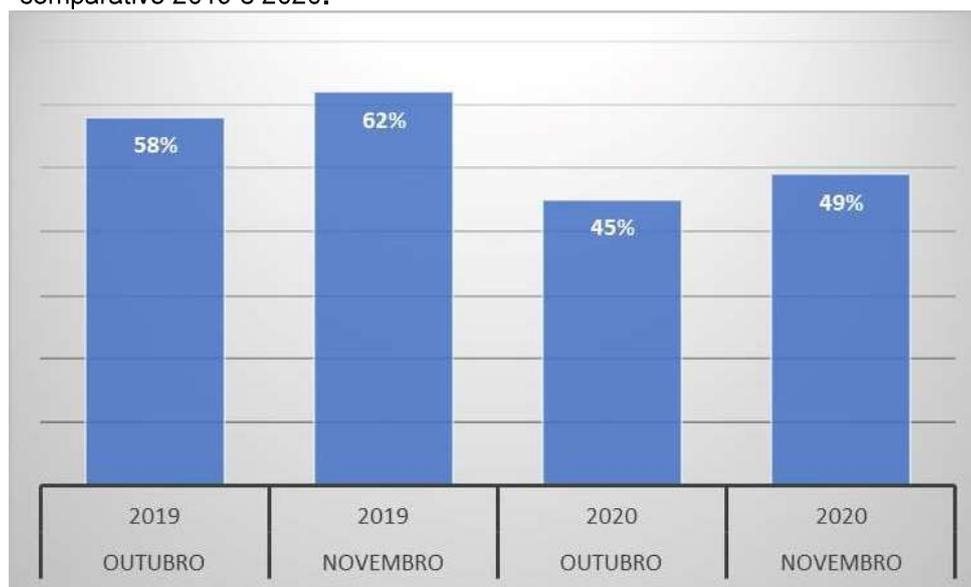
O setor do turismo foi bastante impactado, a princípio alguns hotéis estão fechando por 30 dias, mas a tendência é de que todos paralitem suas atividades simplesmente porque não vai ter hóspedes, e, com isso vem as incertezas do futuro que nos espera para os próximos meses, por causa do Covid-19 (GOMES, 2020, n.p.).

Ainda segundo a Gomes (2020) estima-se que desde o aumento de casos de coronavírus começou a crescer no Brasil. Houve um aumento de 90% do cancelamento de reservas levando ao fechamento de hotéis de grande porte como o Hotel *Ocean Palace e Serhs* na capital em Natal e o *Serhs* na praia de pipa, a ABIH afirma ainda que antes da pandemia, somente na hotelaria do RN, eram empregados cerca de 50 mil trabalhadores diretos e mais de 200 mil indiretos.

Neste sentido as companhias aéreas Gol e Latam reduziram suas operações em 90% e que a Azul havia simplesmente suspenso todas as suas operações nos dois aeroportos do RN, o Aeroporto Internacional Governador Aluísio Alves em São Gonçalo do Amarante e o Aeroporto Governador Dix-Sept Rosado em Mossoró, segundo maior município do RN (HOTELARIA, 2020).

Segundo dados de uma matéria publicada no jornal Tribuna do Norte houve uma queda considerável na ocupação de leitos hoteleiros no estado do Rio Grande do Norte conforme o Gráfico 3.

Gráfico 3 - Taxa de ocupação dos leitos hoteleiros nos meses de outubro e novembro comparativo 2019 e 2020.



Fonte: Adaptado de Gomes (2020)

Observasse uma queda de 13% nos meses de outubro e novembro de 2020 comparado ao mesmo período no ano de 2019, que se aplica diretamente aos leitos hoteleiros no estado em virtude da pandemia da covid-19.

Com tudo percebesse o quando o mercado turístico do Rio Grande do Norte foi impactado pela pandemia da covid-19, em todos os seus setores sofrendo um impacto mais perceptível a hotelaria como mostra os dados da pesquisa, dito isto medidas de prevenção e controle da covid-19 foram sendo desenvolvidas e a fim de conter proliferação vírus.

O Turismo mostrou sensível as alterações que podem ocorrer em qualquer lugar do mundo e que economicamente teve perdas consideradas significativas já no primeiro semestre de 2020, período em que houve a chegada do vírus do covid-19 no Brasil. Diante de tudo que ocorreu medidas de combate e controle se fizeram necessários não só para recuperá-lo, mas para evitar que o vírus se propagasse.

3.1 Medidas, prevenção e controle da covid-19

Diante do cenário pandêmico o Governo do estado do Rio Grande do Norte emitiu medidas de saúde para o enfrentamento do novo coronavírus (COVID-19) por meio de decretos com orientações e posteriormente regulamentos.

No dia 22 de abril de 2020 foi recomendada a utilização de máscara de proteção, industrial ou caseira, ao entrar em estabelecimentos cujo funcionamento não esteja suspenso por meio do decreto Nº 29.634 (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2020).

Essa medida se justifica em virtude da principal forma de como o vírus se espalham, saindo do infectado por partículas de saliva, espirro, tosse ou outras secreções. É medida de prevenção individual, necessitando da colaboração sensata de todos, sejam clientes ou funcionários.

A segunda medida mais identificada nos protocolos para prevenção e controle da covid-19 é a disponibilização de meios de higienização. A disponibilização de preparações alcoólicas a 70% se destacou como o meio principal de limpeza, porém, locais de higienização para as mãos (pias, água, sabão, papel toalha) também são utilizados. Esses meios devem ser empregados principalmente em ambientes como recepções, balcões, corredores de acesso e elevadores, ou seja, em pontos com

maior circulação de pessoas (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2020).

A figura 1 trata da lavagem das mãos, que até então as pessoas não tinham consciência da importância da higienização das mãos e mediante a crise sanitária instalada em virtude da pandemia da covid-19 onde pouco se sabia sobre esse novo vírus a lavagem das mãos através da utilização de água e sabão se fez necessária sendo não colocar o sabão e esfregar as mãos, mas sim lavá-las corretamente como indicado na figura abaixo.

Figura 1 - Orientação de como lavar as mãos corretamente



Fonte: Fernandes, *et al.*, (2021, p.16).

Além da higienização por meio da lavagem correta das mãos orienta-se também a higienização com álcool em 70% pois sabe-se que apesar das campanhas de conscientização e instrução nem sempre se tem a disposição um lavatório, medidas como estas se mostram importantes no combate e controle a covid-19 (OMS, 2020).

O distanciamento entre pessoas foi outra medida amplamente difundida. Pois além de ter sido uma orientação da OMS estados e municípios também adotaram, a recomendação é que as pessoas mantenham uma distância média de 1,5 a 2 metros

de distância entre si a fim de evitar o contato com partículas de salivas que possam estar circulando no ar. O distanciamento deve ser enfatizado com a proibição de reuniões e eventos coletivos em ambientes fechados, evitando assim aglomerações (OMS, 2020)

A etiqueta da tosse também é uma medida a ser adotada por todos aqueles que frequentam estão em áreas comuns. Se tossir ou espirrar, cobrir o nariz e a boca com o cotovelo flexionado ou com lenço de papel; utilizar lenço de papel descartável para higienização nasal, com o descarte imediato após o uso (FERNANDES, *et alt.*,2021).

Quanto a climatização dos locais, deve ser uma ventilação natural, ou seja, por meio de portas e janelas abertas, sempre que possível. Se não for possível, nos ambientes climatizados artificialmente devem ser mantidos limpos os componentes do sistema de climatização de forma a evitar a difusão ou multiplicação dos agentes nocivos à saúde humana e a qualidade do ar seja mantida (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2020).

No que se remete a alimentação, os alimentos devem ser produzidos de modo a atender às boas práticas de fabricação, conservação e manipulação de alimentos, sendo entregues de forma seguras. Os hóspedes devem se alimentar preferencialmente nos quartos, evitando a aglomerações em locais coletivos. Os materiais de alimentação (talheres, copos e outros) devem ser disponibilizados em quantidade suficiente para que não seja preciso que mais de uma pessoa utilize o mesmo objeto (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2020).

A medida informativa também é de grande relevância visto que se faz necessário passar informações atualizadas sobre o cenário e conscientizar as pessoas. Com isso a distribuição de cartazes informativos, assim como atualização dos dados do cenário atual da covid-19 por meio de outros meios de comunicação televisão, rádio e *internet* por exemplo. Falar sobre as medidas sanitárias de prevenção e controle permite o usuário e o trabalhador conhecer e se manter atendo aos cuidados contra a covid-19

Tomadas todas as medidas e orientações citadas acima a pandemia teve início no final do ano de 2019, e pouco mais de um ano depois mais precisamente no dia 17 de janeiro de 2021 o Brasil vacinou a primeira pessoa contra a covid – 19 (BITAR, 2022).

Após a vacinação da população em geral houveram as medidas de flexibilização tornando facultativo o uso de máscara de proteção individual, a realização de eventos entre outros, salienta-se que tais medidas só foram possíveis devido ao alto índice de vacinação da população brasileira que até o dia 22 de agosto de 2022 já havia aplicado 518.969.585 vacinas entre doses únicas e reforço (BITAR, 2022)

Percebe-se que todas as medidas devem ser aplicadas a locais de circulação de pessoas, além de serem fundamentais para benefício próprio de cada cidadão afim de proteção individual

Devido ao cenário pandêmico o Ministério do Turismo desenvolveu estratégias para a retomada do turismo de forma segura. O Ministério do Turismo lançou o Turismo Responsável, programa que estabelece boas práticas de saneamento para cada setor. O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e visitar locais que seguem protocolos específicos de prevenção à covid-19, posicionando o Brasil como um destino seguro e responsável (MTUR, 2020)

Neste sentido as medidas de prevenção e controle se mostraram importantes e devem ser seguidas por todos os envolvidos, de forma a garantir a segurança aqueles que se encontram realizando suas viagens, a identificação dos estabelecimentos que praticam as medidas de combate ao covid-19, através de selos de órgãos como o Ministério do Turismo, trazem a segurança para aqueles que possam vir a frequentar aquele local.

3.1.1 Certificação/selo para o enquadramento de protocolo de segurança da covid-19

Estes selos surgiram devido a pandemia da covid-19 para que as pessoas se sentissem seguras e garantir que os estabelecimentos seguissem a rigor os procedimentos de combate e prevenção a covid-19, por essa razão que estes selos têm orientações e medidas em comum pois elas seguem organizações como a Organização Mundial de Saúde - OMS e de outros órgãos governamentais.

As certificações expedidas pelo Ministério do Turismo, pelo Rio Grande do Norte e pelo Organização Mundial do Turismo, são garantias que visam dar ao visitante a garantia que aquele estabelecimento atende as orientações e medidas de

combate e prevenção ao covid-19. Os selos em questão são o Selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro do Ministério do Turismo, o selo Turismo Mais Protegido do Estado do Rio Grande do Norte, e o *Safe Travels* selo da Organização Mundial do Turismo, que garante não só os estabelecimentos, mas também os destinos turísticos.

O Ministério do Turismo lançou em julho de 2020 um programa que estipula procedimentos para a execução de boas práticas de higienização para cada segmento do setor voltado ao turismo, este programa gera um selo denominado Selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro, no qual os consumidores que venham a voltar a usufruir de viagens, a lazer ou a negócios, em meio a pandemia da covid – 19 e assim possam se sentir seguros em retomar as suas viagens (MTUR, 2020)

O selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro, do Ministério do Turismo, tem como objetivo garantir que os profissionais voltados ao setor do turismo, assim como os estabelecimentos turísticos como, hotéis, locadoras de veículos, agências de turismo, parques temáticos, casas de espetáculos, centros ou locais destinados a convenções e/ou a feiras e a exposições e similares, transportadoras turísticas, restaurantes, cafeterias, bares e similares, e aeroportos, se comprometam em seguir os protocolos de saúde, segurança e atendimento em suas operações. (MTUR, 2020).

Neste sentido é notável que o selo visa trazer a retomada das atividades turísticas de forma segura e responsável garantindo que os seus consumidores possam se sentir confiantes nos serviços oferecidos desde o momento da contratação de um pacote em uma agência até a chegada no destino e usufruir de serviços como passeios, visto que o selo faz orientações específicas para cada estabelecimento ou prestador de serviço.

O selo do Ministério do Turismo ainda apresenta um protocolo específico ao turista com 23 orientações, na qual este estudo apresenta 8 delas visto que são mais incomuns até mesmo as medidas governamentais no que se refere a estados e municípios, ressalta-se o turista deve seguir tais orientações para que possa garantir a proteção de todos com o qual ele venha a manter contato assim como se proteger. Algumas dessas orientações citadas são (MTUR, 2020):

- Não viajar se estiver doente, se pertencer ao grupo de risco, se morar com alguém do grupo do risco, ou se esteve com alguém com covid-19 nos últimos 14 dias;
- Buscar informar-se sobre o local de destino antes de viajar;
- Evitar cumprimentar com contato físico, incluindo apertar as mãos, tanto de funcionários quanto de outros turistas. A distância de segurança de, pelo menos 1 metro, deve ser respeitada sempre;
- Caso viaje em carro particular, considere que fazer paradas ao longo do caminho para abastecer, comer ou ir ao banheiro pode colocar você e seus companheiros de viagem em contato próximo com outras pessoas e superfícies frequentemente tocadas e potencialmente infectadas. Evite situações desnecessárias em sua viagem;
- Verifique os sites de referência em saúde pública, estaduais e municipais, para obter informações;
- Se estiver viajando internacionalmente, consultar o Escritório de Relações Exteriores ou o Ministério da Saúde do país;
- Obter detalhes sobre os requisitos de entrada e restrições para viajantes que chegam, bem como testes obrigatórios ou tempo de quarentena;
- Preparar-se para ser flexível durante sua viagem, pois restrições e políticas de saúde podem mudar antes e durante sua viagem;

O selo além de estipular procedimentos e orientações para os estabelecimentos e prestadores de serviços trás orientações também ao turista afim de evitar a contaminação pelo covid-19, visto que se faz necessário que todos trabalhem em sinergia para garantir que todas as medidas e procedimentos estão sendo seguidos.

Os diversos setores relacionados ao turismo possuem protocolo básicos que são iguais para todas as atividades, assim como um específico para cada ramo de atividade ligadas ao turismo de acordo com o que é especificado pelo selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro, do Ministério do Turismo (MTUR, 2020).

No tocante ao estado do Rio Grande do Norte foi lançado o plano de retomada do turismo em 2020, com o objetivo de fazer o retorno das atividades de forma gradual e segura. Para isso foram implantados outros como o plano de segurança sanitária,

plano de capacitações, plano de promoção do destino, o alinhamento com os governos e o lançamento do selo turismo mais protegido.

Não foi apenas o governo federal que lançou seu programa no que diz respeito ao enfrentamento ao covid-19, o governo do estado do Rio Grande do Norte o selo Turismo Mais Protegido, no qual este tem como objetivo aumentar a confiança dos viajantes, apresentando negócios e serviços focados na proteção da saúde e segurança de visitantes e moradores locais.

A nível internacional o *World Travel & Tourism Council* – WTTC / Conselho Mundial de Viagens e Turismo, lançou o selo *Safe Travels* (Viagens Seguras), no qual seu principal objetivo é o de criar protocolos de recuperação eficazes, desenvolvendo planos de ação significativos que otimizam os esforços de recuperação do turismo para que possa assim garantir a saúde dos viajantes e impulsionar a retomada (MONACO, 2020).

O selo *Safe Travels* concede a destinos e empresas do setor turístico a garantia dada pela WTTC que aquele local atende e cumpri todos os protocolos de higienização e distanciamento físico. Este selo tem o apoio da Organização Mundial do Turismo, e possui mais de 200 grandes empresas do turismo em todo o mundo que, além de considerar as diretrizes apresentadas pela OMS e do Centros de Controle e Prevenção de Doenças – CDC (GARCIA,2021)

O *Safe Travels* é avaliado como importante pois segundo Bruno Reis, presidente da Empresa Potiguar de Promoção Turística – EMPROTUR (2020, n.p.), objetivo da busca por esse selo era posicionar o RN como a melhor e mais segura opção de viagem. “É importante que o trade tenha confiança e credibilidade na venda do nosso destino para os turistas terem a melhor experiencia de viagem por aqui”.

O selo Turismo Mais Protegido do estado do Rio Grande do Norte, foi um programa criado pela Secretaria de Turismo do RN – SETUR, EMPROTUR, Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – FECOMÉRCIO, por meio do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE e as entidades ligadas ao setor turístico, que visa garantir ao turista o cumprimento de rigorosos procedimentos sanitários nos estabelecimentos, conforme preconiza o governo do estado no *site* do seu programa.

O selo Turismo Mais Protegido surge em julho de 2020 em plataforma digital após ser construído a partir de pesquisas e normas sanitárias recomendadas

internacional e nacionalmente onde o viajante poderá pesquisar empresas conceituadas com base nos destinos desejados e planejar um roteiro seguro para sua viagem ao Rio Grande do Norte (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2020)

Para a Secretária do SETUR/RN, Ana Maria Costa (2020, n.p.), o selo Turismo Mais Seguro, estabelece e assegura os protocolos de retomada do setor turístico.

Importante destacar que o selo é uma ferramenta do destino RN. Embora capitaneado pelo Governo do Estado, ele representa todo o trade potiguar, incluindo os gestores públicos, o setor produtivo e o Sistema Fecomércio, que colaboram de forma ativa para que possamos estabelecer todos os protocolos de retomada da atividade turística.

O estado do Rio Grande do Norte, com este selo, foi o primeiro estado no Brasil a receber outro selo, nesse caso o selo *Travel Safety*, o selo de Viagem Segura criado com o respaldo da Organização Mundial do Turismo – WTTC e de mais de 200 *Chief Executive Officer* – CEOs das principais empresas de turismo do mundo como Hilton, Radisson Hospitality, *Marriott International*, *Expedia*, *Inter Continental Hotels Group*, Grupo Accor, Grupo *Trip.com*, *Hyatt*, *Booking.com*, entre outros.

Para aderir ao selo Turismo Mais Protegido a empresa que fosse cadastrada no CADASTUR, o guia de turismo também cadastrado no CADASTUR e o bugueiro credenciado pela SETUR/RN, neste caso aqueles que estão amparados pela Lei Estadual nº 8.817 de 29 de março de 2006 que disciplina as permissões administrativas para realização do serviço de *Buggy-Turismo* no estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências, deveria atender a critérios pré-estabelecidos no programa como passar pelos cursos de bio segurança ministrados pelo Senac e Sebrae.

O principal critério a ser atendido a todos que tinham ou venham a ter interesse em receber o selo do Rio Grande do Norte é o de já possuir o selo do Ministério do Turismo, o selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro. A adesão ao programa é realizada de forma on-line através do envio dos documentos solicitados, conforme quadro 4.

Quadro 4 - Requisitos para aderir ao Selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro

PRESTADOR DE SERVIÇO	REQUISITOS PARA ADESAO AO PROGRAMA
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Selo Turismo Responsável do Ministério do Turismo; • Certificado de conclusão da capacitação do plano de treinamento do SENAC - RN; • Declaração de vínculo empregatício do colaborador que efetuou o curso de capacitação; • Termo de Compromisso; • Anexar no formulário, logomarca do estabelecimento, rede social, endereço e telefones para finalidade de divulgação.
Guias de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Selo Turismo Responsável do Ministério do Turismo; • Credencial Válida; • Certificado de conclusão da capacitação junto ao plano de treinamento do SENAC - RN; • Termo de Compromisso.
Bagueiro credenciado pela SETUR/RN	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial Válida; • Carteira Nacional de Habilitação - CNH válida; • Certificado de conclusão da capacitação junto ao plano de treinamento do SENAC-RN; • Termo de Compromisso.

Fonte: Adaptado de Manual Selo Turismo Responsável – Limpo e Seguro (Governo Federal, 2020)

Percebe-se que para aderir ao selo Turismo Responsável, as empresas e organizações necessitam de uma série de exigências específicas para cada setor, como o atendimento aos protocolos sanitários e está regularizado junto aos órgãos e entidades responsáveis, assim como que para alguns deles é exigido diploma de nível técnico além do termo de compromisso, o que mostra que o selo visa garantir além dos protocolos de prevenção e combate a covid-19, é visto que este selo também garante um serviço de qualidade.

Os selos possuem sua importância no que se refere ao retorno das atividades do turismo, pois eles garantem que os estabelecimentos e os destinos que obtiveram essa certificação cumprem todas as recomendações dadas pelos órgãos responsáveis pela emissão de seus selos, tornando a visita ao estabelecimento ou destino turístico um local seguro aos visitantes e colaboradores da cadeia produtiva

do turismo. O retorno das atividades turísticas, acontecendo de maneira segura com relação ao combate e prevenção a covid-19, garantem a recuperação econômica ao setor e retorno dos postos de trabalho perdidos no início da pandemia.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

A partir desta seção são apresentados os resultados da pesquisa que se deram através da aplicação de questionários com 14 colaboradores das áreas de recepção, eventos, governança e outros que engloba gerencia, financeiro e reservas do Garbos Trade Mossoró – RN. A aplicação no hotel se passou nos dias 29 e 30 de agosto de 2022 em turnos alternados de manhã e tarde. No que se refere ao questionário o mesmo contém 13 perguntas.

A pesquisa se estruturou em três dimensões propositivas a fim de atender aos objetivos específicos do estudo, apresentados a seguir:

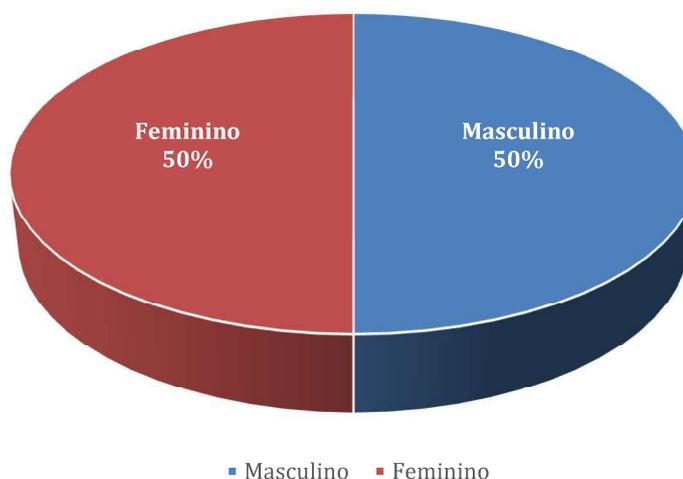
- a) Identificar o perfil dos colaboradores que vivenciaram o período da covid 19 no hotel;
- b) Listar quais foram as dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid 19;
- c) Avaliar a eficácia das medidas de segurança adotadas.

Os objetivos listados acima são necessários para compreender as 3 dimensões que esta pesquisa foi estruturada como apresentado a seguir: a) Perfil dos colaboradores, b) Dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid-19 e c) Medidas de segurança adotadas.

A) PERFIL DOS COLABORADORES

Neste objetivo serão apresentados gráficos na sequência do instrumento de pesquisa a fim de identificar sexo, setor que atua, tempo de atuação na hotelaria, faixa etária e escolaridade.

Gráfico 4 - Sexo



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No que se refere aos resultados da pesquisa referente ao sexo dos colaboradores percebe-se que há uma igualdade sendo 50% homens e 50% mulheres, isso se ocorre devido ao número de colaboradores que participaram da pesquisa onde foram entrevistados somente os que desenvolveram suas atividades laborais no ápice da pandemia presume-se que foram nos anos 2020 e 2021.

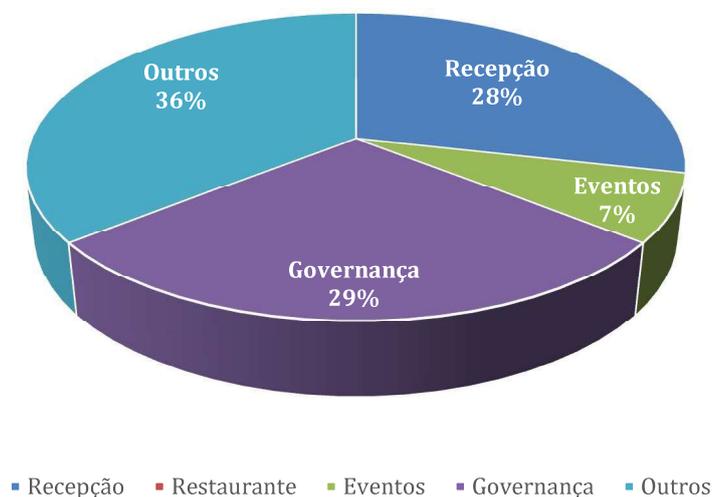
Corroborando com este resultado, traz uma realidade semelhante, a Revista Exame (2006) informa que no Grupo Accor a diferença entre homens e mulheres é bastante explícita, entre os 7.287 funcionários em 2006, metade eram mulheres. No contexto da hotelaria Costa *et al.*, (2011, p. 4) afirma que:

No caso da hotelaria, que são empresas prestadoras de serviços do setor de hospitalidade caracterizada por ser uma atividade dinâmica, as mulheres se sobressaem nesse setor, pois as mesmas têm a capacidade de realizar várias atividades ao mesmo tempo e, além disso, são ágeis, organizadas, detalhistas, sensíveis, criativas e conseguem lidar com conflitos, os quais são critérios imprescindíveis para a boa prestação de serviços hoteleiros.

O resultado da pesquisa mostra uma igualdade de sexo, acredita-se que os resultados da pesquisa podem ter sofrido algum impacto devido se encontrar 2 funcionários afastados e 2 em turnos divergentes do horário da aplicação dos questionários.

O gráfico 5 apresenta os setores que os colaboradores atuam no hotel.

Gráfico 5 - Setores de atuação



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

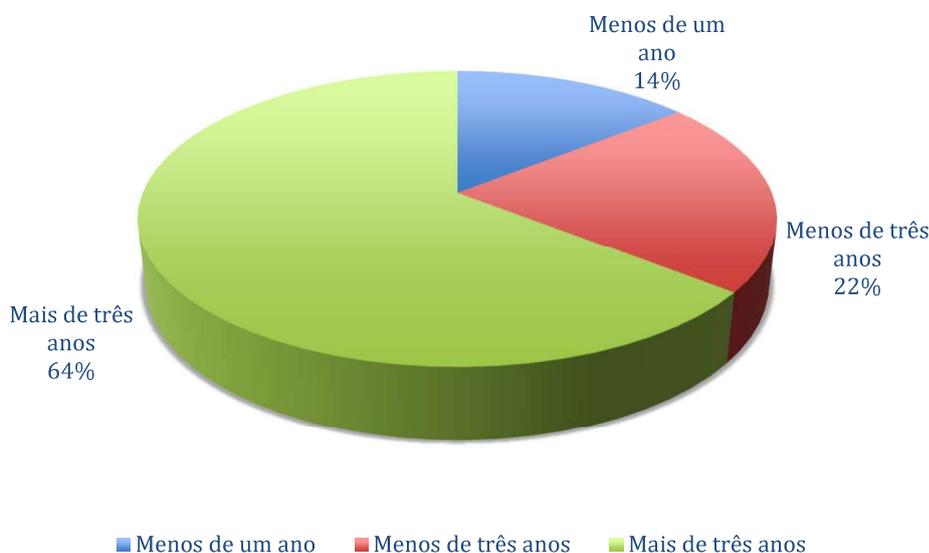
No gráfico 5 que se refere aos outros setores de atuação se observa que existe uma parcela maior de representatividade com 36%. Isso se dá porque engloba setores como financeiro, reservas e gerência.

A Governança vem em segundo com 29% devido a sua dimensão incluindo supervisora de andares, camareiras, manutenção e lavanderia. A recepção representando 28% devido número de funcionários reduzido diante da pandemia da covid-19, uma funcionária de férias e outros dois no período noturno onde não participaram da pesquisa devido a escala de trabalho ser divergente dos horários que foram aplicados os questionários.

Com 7% aparece o setor de eventos, esse número se dá pelo fato de ter apenas um colaborador do hotel que é responsável pelo setor. Ainda analisando o gráfico o setor de restaurante não aparece no gráfico pois devido aplicação do questionário foi possível identificar que os colaboradores desse setor são recém-contratados a menos de um ano ou estiveram afastados durante o período crítico de pandemia da covid-19 nos anos de 2020 e 2021.

O gráfico 6 traz informações sobre o tempo de serviço que cada colaborador tem na hotelaria, que permite que se tenha uma visão e entendimento mais amplo das mudanças que ocorreram em virtude da pandemia da covid-19.

Gráfico 6 - Tempo de serviço na hotelaria



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O gráfico mostra que a maior parcela de colaboradores que participaram da pesquisa tem mais de 3 anos na hotelaria representando 64%, logo na sequência com 22% aparecem os colaboradores com menos de 3 anos e com 14% os que tem menos de 1 ano na hotelaria.

É possível perceber pelos dados apresentados que a pesquisa foi realizada com colaboradores que, em sua maioria, possuem mais de três anos de experiência no setor hoteleiro, o que enriquece os resultados da pesquisa pois presume-se que os mesmos consigam contribuir com a pesquisa de forma mais assertiva tendo em vista que vivenciaram o momento do antes da pandemia, o momento mais crítico nos anos de 2020 e 2021 e o momento de flexibilização.

Neste sentido foi possível perceber durante a pesquisa que os colaboradores com mais de 3 anos de experiência na hotelaria já tinham experiência em outras organizações hoteleiras no município de Mossoró – RN, com isso compreende-se que no ramo da hotelaria esta rotatividade se mostra maior que em outras áreas.

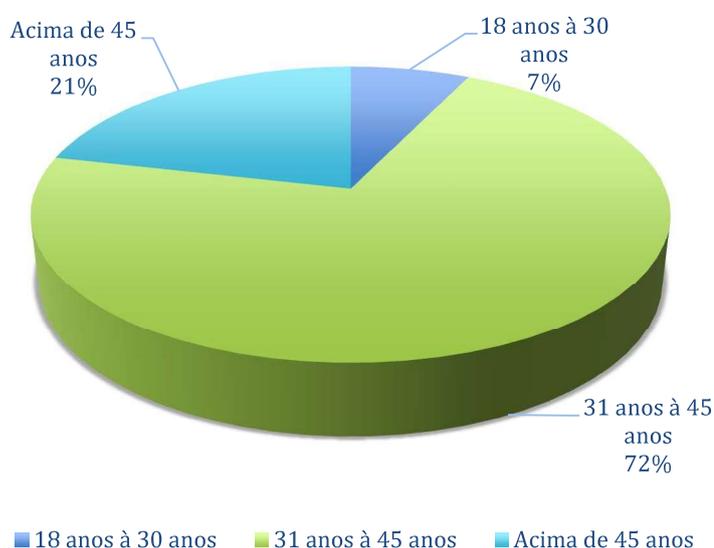
No ramo da hospitalidade, a rotatividade de funcionários é reconhecidamente alta, especialmente se compararmos com outras áreas de atividade. A taxa média do turnover costuma alcançar 43%, sendo que os níveis de especialização são muito baixos. Grande parte desta rotatividade é um movimento desencadeado dentro do próprio setor hoteleiro (MULLINS.,2001, p. 271 *apud* BÜHLER, 2014, p. 63).

Tal índice de rotatividade pode ser atribuída ainda a desvalorização profissional onde a gestão de pessoas deve atuar de forma presente. Segundo Chiavenato (2014), as organizações não existem sem as pessoas. E a organização deve funcionar e funcionar corretamente. Capital humano satisfeito leva a maior desempenho e produtividade na empresa e reduz efeitos negativos como absenteísmo e rotatividade.

Assim, a busca da satisfação do capital humano dentro das organizações deve ter precedência, porque o calibre de seus serviços e resultados depende de seus funcionários.

O gráfico 7 trata da faixa etária dos colaboradores que trabalham no hotel.

Gráfico 7 - Faixa etária dos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O gráfico apresenta a sua parcela maior com 72% os colaboradores que têm de 31 a 45 anos, 21% estão acima dos 45 anos e apenas 7% que corresponde a um colaborador têm de 18 a 30 anos. Percebe-se que a maior parcela é representada pelos colaboradores acima dos 31 anos.

Segundo o IBGE (2011) a maioria dos trabalhadores brasileiros em 2011 tinham entre 25 e 49 anos (62,5%) e se dedica a jornadas médias semanais de 40,5 horas trabalhadas.

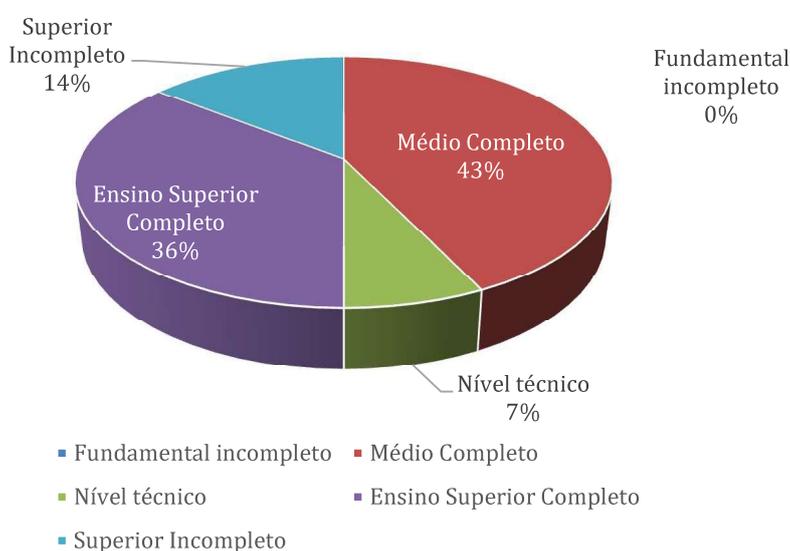
Neste sentido o perfil dos colaboradores do hotel em estudo se encontram ainda dentro destes dados, tanto na faixa etária dos mesmos como na carga horaria no tocante a hotelaria. Com isso percebe-se que se trata de um perfil de colaboradores

na idade madura o que justifica os dados do gráfico 6 revela que 64% dos colaboradores têm mais de três anos de experiência na hotelaria e conseqüente mais idade

Ainda nesse contexto durante a aplicação dos questionários alguns colaboradores afirmaram estar ainda a 10 anos trabalhando no hotel em que se passa o estudo e um outro afirmou ter mais de 26 anos de carreira na hotelaria passando por diferentes empresas onde mais uma vez fica clara a rotatividade da área.

O gráfico 8 apresenta o nível de escolaridade dos colaboradores.

Gráfico 8 - Nível de escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No tocante ao nível de escolaridade dos colaboradores o gráfico 8 tem a maior parcela representada por 43% que tem o ensino médio completo, seguido de 36% afirmaram ter o ensino superior completo e o nível superior incompleto com 14%, com nível técnico com 7%, o ensino fundamental incompleto aparece zerado no gráfico.

Uma matéria publicada pelo Jornal Tribuna do Norte em janeiro de 2022 não paginado afirma que:

A escolaridade também é um fator importante para oportunidades no mercado de trabalho, principalmente para mulheres. No Brasil, a taxa de emprego geral para aqueles que possuem Ensino Fundamental completo é de 59%, o Ensino Médio aumenta para 72%, já a graduação eleva a taxa para 83%.

Neste contexto é possível observar que 43% dos colaboradores do hotel em que se passa a pesquisa têm pelo menos o ensino médio completo, um número ainda grande pois se observa que desenvolvem atividades específicas da hotelaria onde a prática e experiência se mostram importantes, a falta de profissionalização na área afeta diretamente a remuneração. Percebe-se ainda que há um desejo de se profissionalizar pelos colaboradores do hotel pois os mesmos externaram durante a aplicação dos questionários.

Segundo Pimenta (2006), a qualificação de um profissional permite que ele transforme um atendimento rotineiro em um momento inesquecível para o cliente, dando-lhe a consciência da importância do seu trabalho.

Com isso entende-se que a qualificação profissional se faz importante uma vez que além do ganho de conhecimento do indivíduo passará a ter uma valorização maior dentro da empresa e como consequência melhor remuneração e cargo.

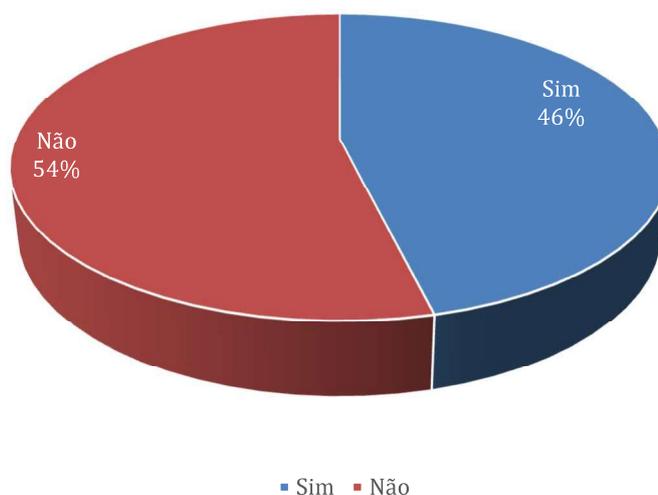
No tocante a dimensão a) perfil dos colaboradores, compreende-se que em relação ao gênero dos colaboradores ficou estabelecido entre homens e mulheres 50%, que o nível de escolaridade predominante é o ensino médio completo, e possuem a faixa etária maior de 31 anos o que caracteriza um perfil adulto maduro, os dados revelam ainda que possuem experiência superior a três anos de hotelaria estando dentro do objetivo da pesquisa que são os colaboradores que vivenciaram o período mais crítico da pandemia nos anos de 2020 e 2021.

Na dimensão b) será abordado a seguir as dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid-19.

B) DIFICULDADES ENFRENTADAS DURANTE O PERÍODO LABORAL NA COVID-19.

O presente objetivo aborda sobre as dificuldades que os colaboradores tiveram durante o período crítico de isolamento social, assim como se fazem parte de algum grupo de risco e se foram contaminados pela covid-19 nos anos de 2020 e 2021.

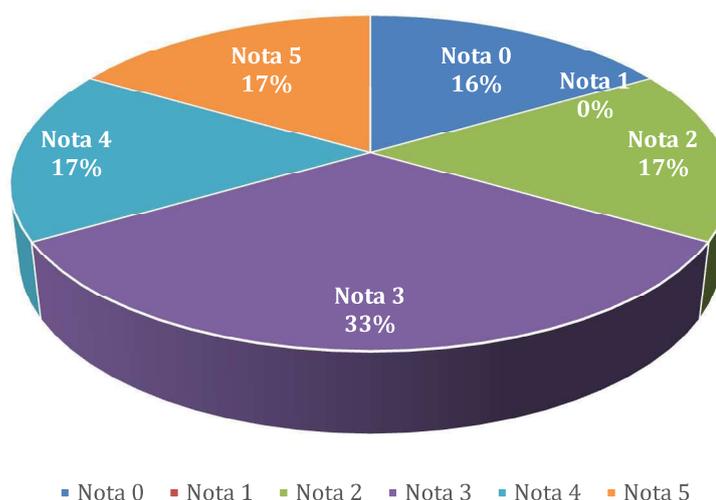
Gráfico 9 - Dificuldade para desenvolver as atividades laborais



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Dos entrevistados 54% afirmaram não ter tido nenhuma dificuldade para desenvolver suas atividades laborais e 46% afirmaram que tiveram algum tipo de dificuldade, diante da afirmativa foi perguntado qual o grau de 0 a 5, sendo zero nenhuma dificuldade e 5 muita dificuldade.

Gráfico 10 - Grau de dificuldade



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Como mostra o gráfico 33% deram nota 3 no grau de dificuldade para desenvolver as atividades laborais sendo considerada uma nota mediana, já as notas

2, 4 e 5 aparecem com 17% nas afirmativas dos colaboradores seguido da nota 0 com 16%.

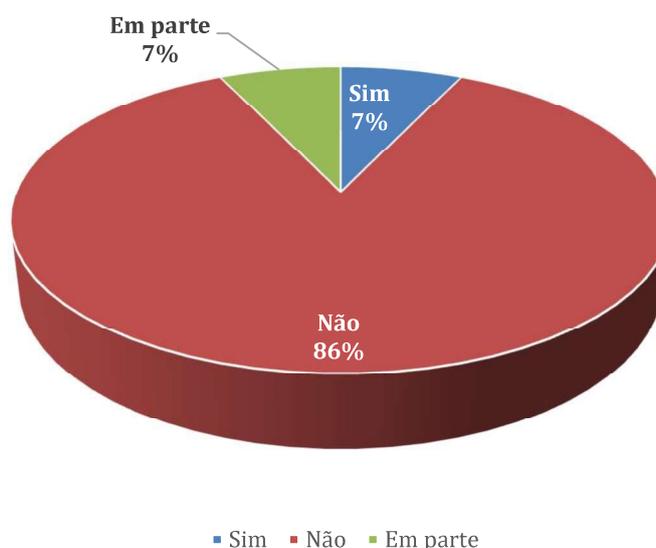
Mediante os dados foi possível identificar que aqueles que afirmaram ter tido alguma dificuldade para desenvolver suas atividades laborais apontaram em sua maioria ter tido uma dificuldade considerável moderada ou alta, durante a aplicação dos questionários os colaboradores relacionaram isso uma falta de conhecimento do que estavam lidando devido o vírus ser algo novo para todos.

Segundo dados publicados em uma matéria no *site* poder 360 (2020) o mês de julho de 2020 tenha sido o pior em meio a pandemia no Brasil, pois os dados divulgados pelo consórcio de imprensas são que no período de 14 a 23 julho tiveram uma média de 1.125 mortes por dia.

Os dados citados acima podem justificar o temor dos colaboradores pois é visto que houve um grande número de mortos em um pouco espaço de tempo, tornando claro que mesmo com as medidas de proteção e controle emitidas pelas organizações de saúde e até mesmo da empresa não eram o suficiente para passar tal segurança aos colaboradores, não por ineficácia, mas sim pelo fato de ser algo novo para todos onde até o final dessa pesquisa em setembro de 2022 ainda não se tem uma cura para a covid-19.

Já o Gráfico 10 trata da relação dos colaboradores com seus superiores.

Gráfico 10 – Dificuldades na Relação com supervisor/gerente imediato



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Foi levantado o questionamento se houve alguma dificuldade com seus superiores 86% afirmaram que não, 7% afirmaram que sim e 7% afirmaram que em parte.

Tal questionamento foi levantado procurando entender se houve alguma divergência com as mudanças em todos os setores devido a pandemia da covid-19, presume-se que houve uma fiscalização mais intensa com as medidas e orientações que hotel implantou de acordo com as exigências dos selos do turismo para com a covid-19.

OS ESTABELECIMENTOS DEVEM: Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam; Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento, observando que a clientela que apresente febre (37,3 °C segundo a OMS) ou mesmo febre autoreferida, deve ser orientada a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve ser permitido; Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros); Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea e não utilizar função de recirculação de ar em espaços de uso exclusivo de ar condicionado; Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos como: entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e trabalhadores (MTUR, 2020, n.p).

Ressalta-se que o hotel procurou atender a todas as orientações e protocolos do Ministério do Turismo e do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, garantindo o distanciamento dentro das áreas comuns do hotel, instruindo e orientando os seus colaboradores a respeito das medidas de prevenção e controle da covid-19, disponibilizando EPIs, afastando colaboradores que se enquadram no grupo de risco e conscientizando a respeito da vacinação.

No gráfico 11 traz informações sobre a saúde dos colaboradores.

Gráfico 11 - Grupo de risco



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Foi feito o questionamento sobre se encaixarem ou não no grupo de risco no que se refere a covid-19, destes 71% afirmaram que não e 29% afirmaram que sim.

Segundo o Conselho Nacional de Saúde (2021, n.p.):

[...] estudos identificam determinadas condições ou comorbidades que elevam o risco para o desenvolvimento de formas graves da doença e para o óbito decorrente da Covid-19, tais como: idade superior a 60 anos; diabetes mellitus; doença pulmonar obstrutiva crônica; doença renal; doenças cardiovasculares e cerebrovasculares; hipertensão; indivíduos transplantados de órgãos sólidos; anemia falciforme; câncer; obesidade grave (IMC \geq 40).

Com isso entende-se que os colaboradores que se enquadram nessas condições são considerados grupo de risco, é possível afirmar mediante a experiencia que a pesquisadora teve no hotel com os que se enquadram nessas condições foram realocados para a condição de *home office* ou ainda afastados.

Neste sentido o hotel teve a sensibilidade de preservar em casa os colaboradores que fazem parte do grupo de risco a fim de preservar a saúde. Realocando esses ao *home office* evitando assim possíveis desligamentos que poderia prejudicar ambas as partes.

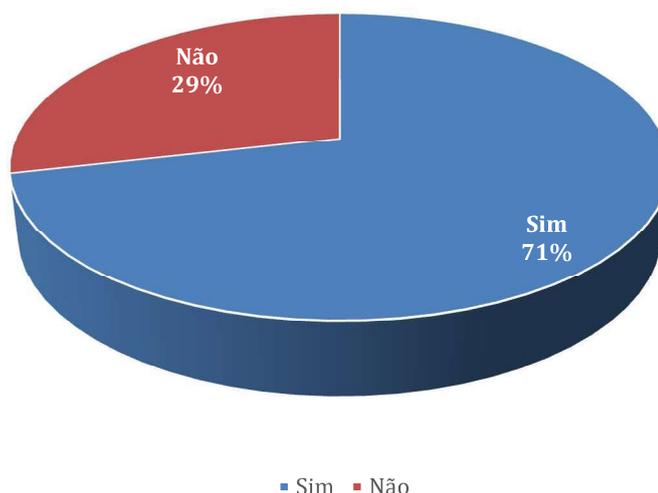
É importante ressaltar que as organizações e seus colaboradores vivenciaram momentos difíceis porque não conseguiam exercer as suas atividades que

normalmente eram realizadas devido a pandemia da covid-19 com um vírus que estava presente em quase todos os lugares.

Era um cenário novo e desconhecido pela sociedade. Onde muitas pessoas foram perdidas e hora negligenciada por instituições governamentais. Mesmo considerando as dificuldades enfrentadas pelo hotel, sabe-se que Garbos tentou fazer todo o possível dentro do cenário apresentado e pensado por seus gestores.

O Gráfico 12 apresenta os resultados sobre a infecção dos colaboradores afim de compreender a percepção destes sobre o impacto da covid-19 em suas atividades diárias no hotel.

Gráfico 12 - Infecção pela covid-19



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme os dados do gráfico 71% dos colaboradores entrevistados afirmaram ter sido infectado pela covid-19, e outros 29% afirmaram não ter contraído o vírus.

Segundo matéria publicada pelo Médicos Sem Fronteiras (2020, n.p.):

A transmissão se dá pelo contato com gotículas de uma pessoa infectada, seja por meio da tosse, do espirro ou mesmo da fala. Uma pessoa saudável pode respirar as gotículas infectadas e assim se infectar ou, depois de tocar superfícies infectadas, levar suas mãos aos seus olhos, nariz e boca, se contaminando.

Ainda de acordo com a mesma matéria uma pessoa infectada pode levar até 14 dias para apresentar sintomas, e mesmo sem apresentar os sintomas pode

transmitir a doença, neste sentido os colaboradores tem uma exposição maior pois trabalham direto com o atendimento ao cliente

Dentro da mesma questão foi perguntado se houve alguma sequela da covid-19 e apenas um entrevistado afirmou que teve problemas relacionados a memória e atenção.

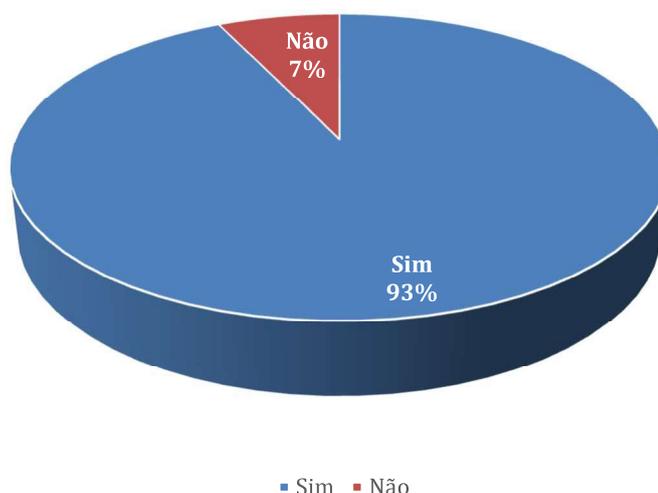
É possível perceber que a dimensão b) dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid-19. Revelou que quase metade dos colaboradores que participaram do estudo tiveram alguma dificuldade para desenvolver suas atividades laborais no período mais crítico da pandemia e associam ao pouco conhecimento sobre o vírus da covid-19, Com isso 71% dos colaboradores afirmam não pertencer a nenhum dos grupos de risco, mas o mesmo percentual afirmou ter sido infectado pelo vírus mesmo seguindo os protocolos adotados pelo hotel.

A partir desse momento o estudo aborda na dimensão c) as medidas de segurança que foram adotadas pelo hotel.

C) MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS

Nesta dimensão o objetivo é investigar se o hotel apresentou propostas de combate a covid-19, se foram eficazes no ponto de vista dos colaboradores e se houve alguma instrução durante o período pandêmico em estudo, anos 2020 e 2021.

Gráfico 13 - Proposta de combate a pandemia da Covid-19



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme dados apresentados no gráfico 93% dos entrevistados afirmaram que o hotel apresentou propostas de combate a pandemia da covid-19 e apenas 7% afirmaram que não.

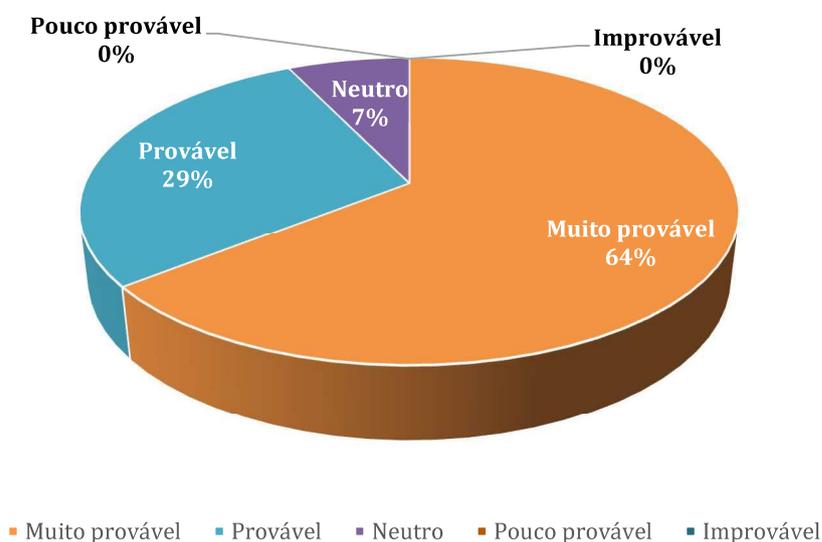
As orientações do Governo Federal (2021) atentam que é fundamental ter atenção à higiene no ambiente de trabalho. É aconselhável que as empresas e organizações disponibilizem recursos para manter a higiene das mãos nos locais de trabalho. Esses recursos devem incluir água, sabonete líquido, toalhas de papel descartáveis, lixeira e desinfetantes para as mãos apropriados, como álcool 70%.

Nesse sentido é importante que as organizações façam orientações e treinamentos com seus colaboradores para assegurar que as medidas sejam seguidas à risca, a fim de garantir a segurança de todos. Pesquisas recentes mostram que o cenário atual da covid-19 no Brasil tem uma média de novos casos estabelecida em 39.200, dados do período de 4 de abril a 9 de setembro de 2022 (OUR WORLD IN DATA, 2022).

Ressalta-se que os dados citados acima são de novos casos de covid onde não existe uma distinção sobre reinfecção. Os números são considerados altos mediante o conhecimento que se tem sobre o vírus e a existência de vacina contra a covid-19. No qual a população como um todo deve se atentar sobre as medidas de proteção e controle do vírus mesmo em um momento de flexibilização das mesmas.

No gráfico 14 mostra como os colaboradores avaliaram as propostas de combate a pandemia.

Gráfico 14 - Propostas de combate a pandemia pelos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

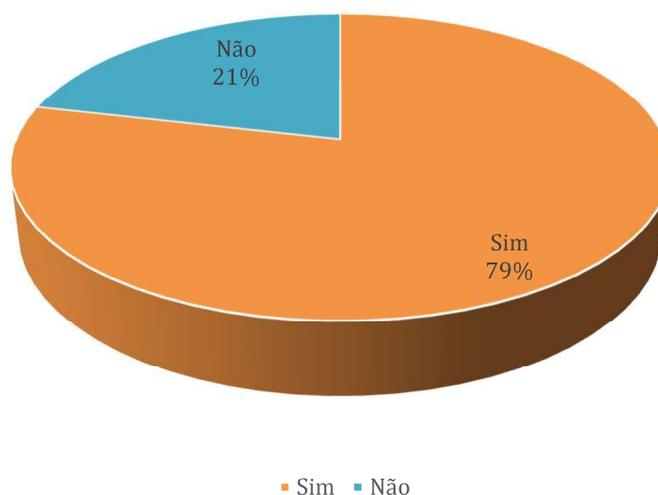
Foi questionado como os colaboradores avaliam as propostas de combate a pandemia que o hotel adotou dadas as alternativas muito provável, provável, neutro, pouco provável e improvável.

É possível visualizar no gráfico que 93% afirmaram que muito provavelmente as propostas de combate adotadas pelo hotel tenham surtido efeito prático positivo, a opção neutra aparece com 7% que corresponde a um colaborador que não soube ou não quis expor sua percepção, ressaltasse que a possibilidade de improvável não apareceu no gráfico como umas das alternativas apontadas pelos colaboradores

Com isso percebe-se que 13 dos 14 colaboradores que participaram da pesquisa acreditam que as medidas adotadas pelo hotel tenham surtido efeito dentro do que eles julgam ter sido possíveis fazer, alguns dos colaboradores afirmaram que o hotel estava sempre atento as notícias e as medidas em relação a covid-19 e sempre reorientando quando algumas dessas medidas não eram seguidas à risca.

Já no gráfico 15 e 16 indagam se foram feitos treinamentos e orientações a respeito das propostas de combate a pandemia que o hotel adotou e como os colaboradores julgam se foi suficiente.

Gráfico 15 - Treinamentos e orientações dos protocolos de controle e prevenção.



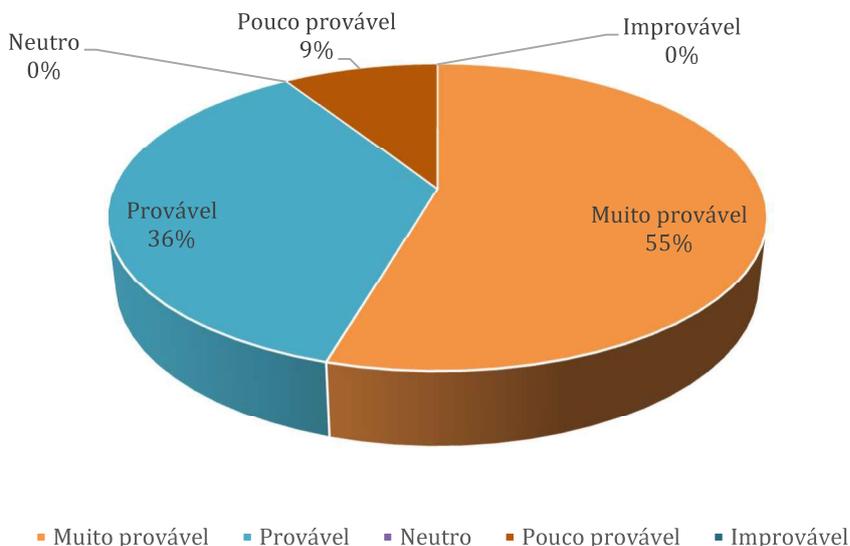
Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme dados apresentados 79% dos colaboradores afirmaram que houveram treinamentos e orientações ofertados pelo hotel a respeito das propostas de combate a pandemia, e apenas 21% afirmaram que não houve tais orientações e ou treinamentos.

É de conhecimento relatado durante a aplicação dos questionários que houveram três treinamentos com os colaboradores onde os mesmos afirmaram ter sido dois com o nutricionista do próprio hotel responsável pelo departamento de A & B e um outro treinamento com instrutores do Senac – RN, nesse sentido 12 dos 14 colaboradores que participaram da pesquisa afirmaram que houveram treinamentos e orientações por parte do hotel e participaram desses. Ressalta-se ainda que a cada nova medida ou orientação que é emitida pelas organizações de saúde o hotel orienta de forma específica para cada setor.

Ainda neste sentido os colaboradores avaliaram a eficácia das orientações e protocolos de prevenção e controle da covid-19 conforme mostra os resultados no gráfico 16.

Gráfico 16 - Avaliação da eficácia das orientações e protocolos de controle e prevenção

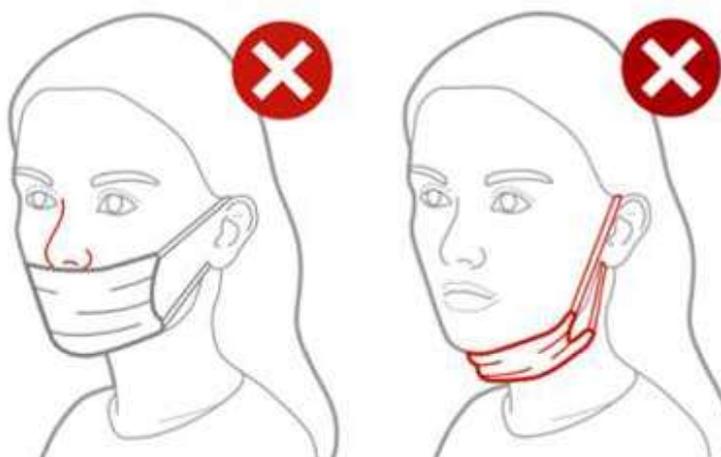


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Na interpretação do gráfico é possível visualizar que a maior parcela dos colaboradores que representa 91% acreditam que as medidas de prevenção e controle que o hotel adotou tenham sido eficazes contra a covid-19, apenas 9% assinalaram pouco provável. Ressalta-se que aqueles que optaram na opção provável, mas deixaram claro durante a aplicação dos questionários que todos tinham ciência das orientações e protocolos, mas nem todos os setores seguiam à risca.

Uma das situações mais constantes apontadas pelos colaboradores são o uso incorreto das máscaras como mostra a figura 2.

Figura 2 – Uso incorreto da máscara

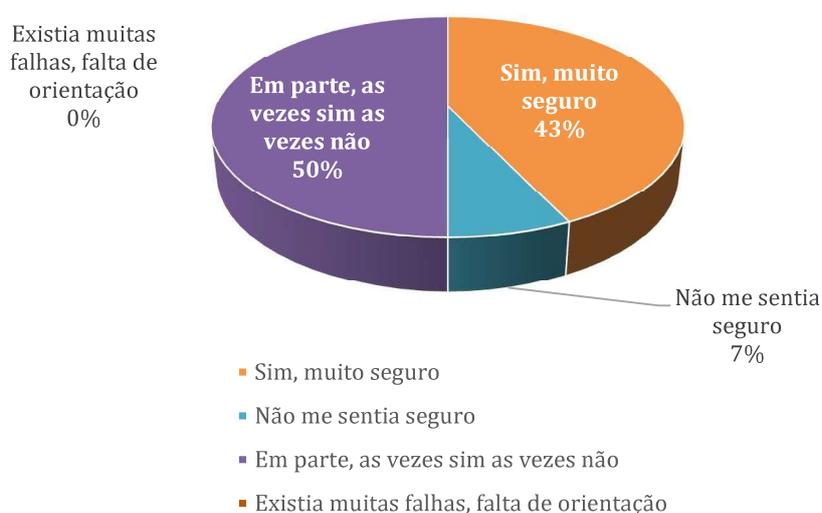


Fonte: Adaptado de Sanches (2020, *apud* G1., 2020., n.p)

Como apresentado na figura 2 as situações mais comuns citadas pelos colaboradores eram o uso incorreto da máscara sendo colocada abaixo do queixo ou com o nariz descoberto comprometendo a eficácia do EPI expondo a todos a uma suscetível infecção pelo vírus.

Foi questionado ainda se os colaboradores do hotel se sentiam seguros para trabalhar no período de distanciamento social conforme mostra o gráfico 17.

Gráfico 17 - Sensação de segurança para trabalhar no período de distanciamento social



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A maior parcela é representada pela opção em parte, as vezes sim as vezes não com 50%, seguido de 43% daqueles que afirmaram que se sentiam muito seguro e a terceira parcela com 7% que representa aqueles que afirmaram que não se sentiam seguros.

Segundo Silva, *et al.*, (2020, n.p.);

As primeiras medidas de distanciamento social implementadas no Brasil ocorreram no Distrito Federal, no dia 11 de março de 2020. Nas demais UF, a maioria das medidas foi implementada na segunda quinzena de março, no período de 13 a 28 de março de 2020.

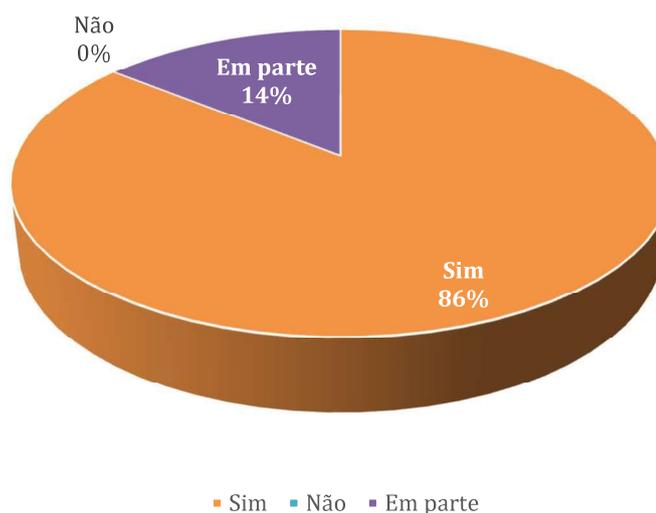
Diante de um vírus ainda desconhecido nesse período de distanciamento e isolamento social, a maior parcela dos colaboradores afirmou não se sentir completamente seguros, entende-se que se dá pelo motivo de ser um momento de

crise sanitária mundial nunca vivido antes pelos mesmos gerando uma maré de dúvidas e incertezas mediante ao vírus da covid-19 até então pouco sabia-se sobre o mesmo.

Ainda nesse contexto número de casos no segundo semestre de 2020 aumentaram e tiveram tendência desse aumento, segundo Domingo Alves, coordenador do laboratório de Inteligência em Saúde - LIS da faculdade de medicina da Universidade de São Paulo - USP, e o mesmo aponta que 3 fatores podem ser o responsáveis pelo aumento desses casos, sendo eles a interiorização onde nas capitais o número de infectados sofreu leve estabilização mas no interior do estado esses números sofreram aumento, aumento de casos no Sul e Centro-Oeste do Brasil, onde essas regiões sofreram com o aumento dos casos tardiamente, e aumento de casos em Minas Gerais apesar do número de óbitos ter entrado em estabilização. Esse aumento de casos ocorreu não só no Brasil, mas em outros 40 países. (BBC NEWS BRASIL, 2020).

A fim de compreender a percepção dos colaboradores foi levantado ainda o questionamento sobre a disponibilização de EPIs pelo hotel para desenvolverem suas atividades laborais conforme mostra os resultados no gráfico 18.

Gráfico 18 - Disponibilização de EPIs



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O gráfico mostra que 86% dos entrevistados afirmaram que receberam e foi disponibilizado pelo hotel EPIs, e 14% afirmaram que em parte.

Segundo Souza (2020) podem ser considerados equipamentos de proteção individual contra a covid-19 óculos de proteção ou protetores faciais, capote, máscaras e luvas.

Souza (2020), afirma que as máscaras de tecidos não são eficazes no combate a covid-19, e o mesmo alertou que se deve ter cuidado com relação a utilização de EPI's, pois o mal uso pode gerar a falsa sensação de segurança o que põe em risco seus usuários.

Mediante os resultados da pesquisa entende-se que o hotel tenha disponibilizado pelo menos um ou mais EPIs. De maneira a tentar proteger seus colaboradores, conforme as orientações e recomendações dadas pelos órgãos como a OMS.

De acordo com os colaboradores, o hotel ofereceu EPIs de acordo com os departamentos e setores atendendo as exigências e recomendações do MTUR e OMS. Para a governança foram disponibilizados luvas, capote, máscaras cirúrgicas e de tecido, *face shield* (viseira), Botas e soluções alcoólicas para higienização das mãos. A Recepção foram disponibilizadas máscaras cirúrgicas e de tecido, *face shield* (viseira), álcool em gel e uma barreira protetora de acrílico instalada no balcão da recepção. Os demais setores e departamentos foram disponibilizados apenas máscaras cirúrgicas e de tecido, *face shield* (viseira), álcool em gel visto que não tem uma exposição tão grande quanto os demais. Ressalta-se que os 14% que assinalaram em parte atribuíram isso a frequência com que os EPIs são distribuídos relatados durante a aplicação dos questionários.

Diante do exposto no objetivo c) conclui-se que o Garbos Trade Hotel se preocupou em combater a covid-19, uma vez que fez o possível para atender todas as medidas de combate e prevenção, desde o início da pandemia disponibilizando EPIs, treinando, orientando, se informando e atualizando os colaboradores do cenário do pandêmico. Apesar disso 50% dos colaboradores afirmaram não se sentir completamente seguros apesar de afirmarem que as medidas de prevenção e controle que o hotel adotou tenham surtido efeito prático positivo.

5 CONCLUSÃO

Os anos de 2020 e 2021 foram marcados pela pandemia da covid-19 um vírus que se originou na China no final do ano de 2019 e se propagou de forma rápida por todo o mundo chegando ao Brasil em fevereiro de 2020 com pouco mais de 2 meses depois da primeira notificação na China. Um vírus com potencial letal e com pouco conhecimento sobre o mesmo, conforme pesquisas e estudos eram concluídos medidas de prevenção e controle foram sendo divulgadas, como o uso de máscara e distanciamento social.

Neste contexto vários setores foram atingidos, levando o fechamento de empresas, demissões, cancelamento de eventos entre outros. O turismo por ser uma atividade que acontece através do deslocamento de pessoas sofreu um grande impacto no momento de mais crítico da pandemia com o distanciamento social, *lockdown*, medos, dilemas que a sociedade vivenciou.

Diante disso a pesquisa em questão apresentou a percepção dos colaboradores de um hotel executivo a respeito das medidas e procedimentos de prevenção e controle da covid-19, onde foi possível observar que mesmo com tais procedimentos os colaboradores não se sentiam seguros em desenvolver suas atividades laborais, mesmo com os esforços da empresa em seguir todas as orientações governamentais. Nesse sentido a pesquisa teve objetivos específicos que foram:

No objetivo a) Identificar o perfil dos colaboradores que vivenciaram o período da covid 19 no hotel. No tocante ao perfil dos colaboradores mostra que, em termos de gênero, estabeleceu - se uma divisão 50/50 entre homens e mulheres, que a maioria possui ensino médio completo e que têm mais de 31 anos, característica de um adulto maduro. Os dados também mostram que eles tenham mais de três anos de experiência hoteleira, o que é relevante para o objetivo do estudo, pois esses são os colaboradores que vivenciaram o período mais crítico da pandemia.

Já o objetivo b) Listar quais foram as dificuldades enfrentadas durante o período laboral na covid-19; revela que quase metade dos participantes do estudo tiveram dificuldades no desenvolvimento das suas atividades laborais mais exigentes e estão associadas ao pouco conhecimento do vírus covid - 19. Como resultado, 71% dos

participantes não pertencem a nenhum grupo de alto risco, mas ainda assim afirmaram ter contraído o vírus apesar de seguir os procedimentos de controle de infecção do hotel.

E o objetivo c) Avaliar a eficácia das medidas de segurança adotadas. Concluiu-se que o Garbos Trade Hotel se preocupou em combater o covid-19, uma vez que fez o possível para atender todas as medidas de combate e prevenção, desde o início da pandemia disponibilizando EPIs, treinando, orientando, se informando e atualizando os do cenário do pandêmico colaboradores.

No tocante as dificuldades durante a pesquisa se destacam a alta rotatividade de funcionários o que pode ter atingido os resultados da pesquisa, a indisponibilidade por parte dos gestores para atender a pesquisadora para alinhar a aplicação dos questionários. A escala de trabalho dos colaboradores também foi um conflito visto que estão em turnos alterados e escala 12h por 36h que se fez necessário aplicara o questionário em dias e turnos alternados além disso a temática abordada ainda é recente apesar de existir muitas linhas de pesquisa os dados e informações sobre a covid-19 estão em constante atualização visto que a pandemia ainda não acabou apesar de estar em um momento de flexibilização e estabilidade.

Ressalta-se ainda que os resultados obtidos são importantes para futuras pesquisas que possam englobar um universo maior no tocante a população do estudo para compreender como as demais empresas hoteleiras lidaram com esse cenário pandêmico em meio a tantas medidas governamentais exigidas, analisando se na prática foram seguidas.

REFERÊNCIAS

1° de maio - Dia do Trabalho - Perfil do Trabalhador Brasileiro. 2013. Disponível em:

<http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=863>. Acesso em: 07 set. 2022.

ANDRADE, Rubia Manarim. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA EMPRESA FARBEN S/A INDÚSTRIA QUÍMICA.** 2012. 52 f. Monografia (Especialização) - Curso de Pós-Graduação em Gestão Empresarial, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012. Cap. 2. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/1077/1/Rubia%20Manarim%20Andrade.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

ASCOM SISTEMA FECOMÉRCIO RN (Rio Grande do Norte) (org.). **Rio Grande do Norte apresenta o selo Turismo Mais Protegido.** 2020. Disponível em: <https://tradeturisticorn.fecomerciorn.com.br/index.php/2020/07/13/rio-grande-do-norte-apresenta-o-selo-turismo-mais-protegido/>. Acesso em: 07 set. 2022.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHEFELD, Neide Aparecida de Sousa. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 3. Ed. São Paulo: Pearson Pratices Hall, 2014.

BENI, M. C. (2020). **Turismo e COVID- 9: algumas reflexões**, p. 1 - 23. Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, v. 12, n. 3.

BITAR, Renata. **Há um ano, SP vacinava 1ª pessoa contra Covid no Brasil; veja o que mudou e projeções para o futuro.** São Paulo, 2022, . Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/01/17/ha-um-ano-sp-vacinava-1a-pessoa-contracovid-no-brasil-veja-o-que-mudou-e-projecoes-para-o-futuro.ghtml>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BRASIL, Cristina Índio do. **PIB de 2020 fecha com queda de 4,1%, revela pesquisa do IBGE: serviços recuaram 4,5% e a indústria, 3,5%. Serviços recuaram 4,5% e a indústria, 3,5%.** 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-03/pib-de-2020-fecha-com-queda-de-41-revela-pesquisa-do-ibge>. Acesso em: 14 abr. 2022.

BRASIL. Governo Federal. **Selo Turismo Responsável Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro.** 2020. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BRASIL. Governo Federal. Secretarias Estaduais de Saúde. **COVID19 Painel Coronavírus.** 2022. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 07 set. 2022.

BUSARELLO, Thiago Cesar. **Órgãos e entidades de turismo.** 2021. Disponível em: <https://www.vidadeturista.com/artigos/entidades-do-turismo.html>. Acesso em: 07 set. 2022.

BBC NEWS BRASIL (Minas Gerais). **Brasil: 3 motivos que explicam por que casos de COVID-19 voltaram a crescer**: curva de novos casos confirmados de coronavírus no Brasil reverteu tendência de queda, e, desde a última semana, voltou a subir; mas por quê?. Curva de novos casos confirmados de coronavírus no Brasil reverteu tendência de queda, e, desde a última semana, voltou a subir; mas por quê?. 2020. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/internacional/bbc/2020/07/31/interna_internacional,1171782/brasil-3-motivos-explicam-por-que-casos-covid-19-voltaram-a-crescer.shtml. Acesso em: 10 set. 2022.

BÜHLER, Leslie Vieira. **Turnover na hotelaria: estudo de caso da rotatividade de funcionários de uma rede hoteleira de Curitiba (PR)**. 2014. Tese de Doutorado.

CABLE NEWS NETWORK BRASIL (Brasil) (org.). **Por pandemia, 50 mil empresas de turismo fecharam no Brasil entre março e agosto**: o número representa a extinção de 16,7% dos estabelecimentos turísticos do país, especialmente bares e restaurantes, hotéis, pousadas e similares. O número representa a extinção de 16,7% dos estabelecimentos turísticos do País, especialmente bares e restaurantes, hotéis, pousadas e similares. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/por-pandemia-50-mil-empresas-de-turismo-fecharam-no-brasil-entre-marco-e-agosto/>. Acesso em: 10 jul. 2022.

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de (ed.). **Gestão de Hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educus, 2003. 710 p.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: Educus, 2003. 732 p.

CARTILHA COVID – 19 [recurso eletrônico]: **compartilhando saberes** / Suzana Carneiro de Azevedo Fernandes (Organizador), -- Mossoró, RN: EDUERN, 2021. 58.; il., PDF

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** / Idalberto Chiavenato. -- 4. ed. – Barueri, Manole, 2014

COMERCIO, Serviços e Turismo movimentam 65% do PIB no RN. 2020. **Jornal Tribuna do Norte**. Disponível em: <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/comercio-servia-os-e-turismo-movimentam-65-do-pib-no-rn/475424>. Acesso em: 18 abr. 2022.

COSTA, Débora de Souza *et al.* **A MULHER NO TRABALHO: A SITUAÇÃO DE FUNCIONÁRIAS DA HOTELARIA DE JOÃO PESSOA-PB**. 2011. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/319/257>. Acesso em: 07 set. 2022.

DANTAS, Ysabel Brito. **O TURISMO NA REGIÃO IMEDIATA DE CAMPINA GRANDE NA PERSPECTIVA DE CABACEIRAS – PB E NOVAS SUGESTÕES DE IMPLEMENTAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO**. 2022. 56 f. TCC (Graduação) - Curso de Licenciatura em Geografia, Universidade Federal de

Campina Grande, Campina Grande, 2022. Disponível em:
<http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/bitstream/riufcg/25089/1/YSABEL%20BRITO%20DANTAS%20%20MONOGRAFIA%20LICENCIATURA%20EM%20GEOGRAFIA%20CH%202022.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2022.

DECRETO Nº 29.634, DE 22 DE ABRIL DE 2020. 2020. Disponível em:
http://diariooficial.rn.gov.br/dei/dorn3/docview.aspx?id_jor=00000001&data=20200423&id_doc=680833#:~:text=Est%C3%A3o%20suspensas%20as%20atividades%20coletivas,como%20carreatas%2C%20passeatas%20e%20cong%C3%AAneres..
 Acesso em: 14 abr. 2022.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; VIÁ, Sarah Chucid da. **Pesquisa empírica em ciências humanas (com ênfase em comunicação).** São Paulo: Futura, 2001.

ESTADÃO CONTEÚDO (org.). **OCDE aponta que 21% dos brasileiros possuem Ensino Superior.** 2022. Disponível em:
<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/ocde-aponta-que-21-dos-brasileiros-possuem-ensino-superior/529296>. Acesso em: 07 set. 2022.

GARCIA, Luciana. **O que é e qual a importância do Safe Travels para quem vai viajar?** 2021. Disponível em: <https://www.acquaviagens.com.br/dicas-de-viagem-em-bonito-ms/o-que-e-e-qual-a-importancia-safe-travels-para-quem-vai-viajar/178/>. Acesso em: 07 set. 2022.

GARBOS, Trade Hotel (Mossoró). **HOTEL.** 2022. Disponível em:
<https://hotelgarbos.com.br/>. Acesso em: 14 set. 2022.

GÓES, Geraldo Sandoval *et al.* **MERCADO DE TRABALHO: o trabalho remoto e a pandemia: o que a pnad covid- 19 nos mostrou. O trabalho remoto e a pandemia: o que a pnad covid- 19 nos mostrou.** 2021. Disponível em:
http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10472/6/CC_50_mt_trabalho_remoto_e_a_pandemia.pdf. Acesso em: 07 set. 2022.

GOMES, Barbara Silva. **O Impacto do Novo Coronavírus (COVID-19) na Hotelaria através da perspectiva dos Colaboradores.** Orientação: Professor Doutor Jorge Humberto Soares Marques abril, 2021. Departamento de Turismo, Patrimônio e Cultura abril, 2021.

GOMES, Luiz Henrique. **Pandemia no RN gera maré de incertezas na alta estação 2020.** 2020. Jornal Tribuna do Norte. Disponível em:
<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/pandemia-no-rn-gera-mara-de-incertezas-na-alta-estaa-a-o-2020/497183>. Acesso em: 18 abr. 2022.

HOTELARIA do RN deverá fechar as portas em abril por causa do coronavírus. 2020. Disponível em: <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/hotelaria-do-rn-devera-fechar-as-portas-em-abril-por-cao-do-coronava-rus/475499>. Acesso em: 18 jul. 2022.

IBGE. **PNAD Contínua: taxa de desocupação é de 11,1% e taxa de subutilização, de 23,2% no trimestre encerrado em março.** 2022. Disponível em:

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/33541-pnad-continua-taxa-de-desocupacao-e-de-11-1-e-taxa-de-subutilizacao-de-23-2-no-trimestre-encerrado-em-marco>. Acesso em: 07 set. 2022.

IBGE. Desemprego fica estável em 14,4% no trimestre encerrado em fevereiro. 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/30600-desemprego-fica-estavel-em-14-4-no-trimestre-encerrado-em-fevereiro>. Acesso em: 10 abr. 2022.

MANCEBO, Eunice; PEREIRA, Luciano; WERNECK, Andressa. **Gestão de Empresas Turísticas**. Rio de Janeiro: Fundação Cecierj, 2014. 212 p. Disponível em: <https://canalcederj.cecierj.edu.br/012016/a0a4ad4fae1289e7472b1de241b60f9a.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MÉDICOS SEM FRONTEIRAS. **O QUE É COVID-19?**: entenda o que é o novo coronavírus e a doença causada por ele.. Entenda o que é o novo coronavírus e a doença causada por ele. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.msf.org.br/o-que-e-covid-19/>. Acesso em: 08 set. 2022.

MINISTÉRIO DO TURISMO – MTUR. **Portaria Mtur Nº 100, De 16 De Junho De 2011**. 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011>. Acesso em: 10 abr. 2022.

MOBLEY, William H. **Turnover: Causas, consequências e controle**; tradução de Vânia Conde, Porto Alegre: Ortiz, 1992.

MONACO, Juliana. **5 destinos saem na frente e recebem selo de segurança do WTTC**. 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/coronavirus/superando-o-coronavirus/2020/05/5-destinos-saem-na-frente-e-recebem-selo-de-seguranca-do-wttc_173851.html. Acesso em: 07 set. 2022.

MAGALHÃES, Geovana Fátima de Oliveira. **Custo humano da atividade, estratégias de mediação e qualidade de vida no trabalho de camareiras em hotel**. 142 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.

MAGALHÃES, M. A. F. M. et al. **Pandemia de Covid-19: o processo de interiorização e aceleração da transmissão no país**. In: FREITAS, C. M.; BARCELLOS, C. & VILLELA, D. A. M. (Orgs.). Covid-19 no Brasil: cenários epidemiológicos e vigilância em saúde. Rio de Janeiro: Observatório Covid-19, Editora Fiocruz, 2021. (Informação para Ação na Covid-19)

NOMEANDO a doença de coronavírus (COVID-19) e o vírus que a causa. **World Health Organization**, 2020. Disponível em:

[https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)

NOSSO MUNDO EM DADOS: **COVID-19 Data Explorer**. 2022. Disponível em: <https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer>. Acesso em: 10 set. 2022.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa**. 7. Ed. Petrópolis: Vozes, 2018.

OLIVEIRA, Nizamar A. (2019): **Gestão de pessoas em turismo**, *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, n.26 (junho 2019). Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/26/gestao-pessoas.pdf>. Acesso em: 07 set. 2022.

OLIVEIRA, S. D.; CUNHA, M. L. DOS S.; FELÍCIO, E. S.; MORETT, L. B. **Impactos da covid-19 na qualidade da prestação de serviços hoteleiros no Brasil**. *Ateliê do Turismo*, v. 4, n. 2, p. 27-52, 1 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **ONU NEWS: Saúde**. Disponível: . Acesso em: 10 abr. 2022.

PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991

PORTARIA Nº 20.809, DE 14 DE SETEMBRO DE 2020. 2020. Órgão: Ministério da Economia/Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-20.809-de-14-de-setembro-de-2020-277430324>. Acesso em: 07 set. 2022.

PORTER, Michael. **Estratégia Competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

PIMENTA, Maria Alzira. (2006). **Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação**. 2. Ed. São Paulo: Alínea, P. 20.

SEBRAE. **Guia para o turismo em tempos de pandemia**. Acesso em: 19 abril de 2022. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/GuiaParaoTurismoemTemposdePandemia.pdf>

SILVA, Lara Livia Santos da *et al.* **Medidas de distanciamento social para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil: caracterização e análise epidemiológica por estado**. 2020. Disponível em: <http://cadernos.ensp.fiocruz.br/csp/artigo/1183/medidas-de-distanciamento-social-para-o-enfrentamento-da-covid-19-no-brasil-caracterizacao-e-analise-epidemiologica-por-estado>. Acesso em: 07 set. 2022.

SILVEIRA, Daniel. **Desemprego diante da pandemia bate recorde no Brasil em setembro, aponta IBGE**, 2020. G1. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/10/23/no-de-desempregados-diante-da->

pandemia-aumentou-em-34-milhoes-em-cinco-meses-aponta-ibge.ghtml. Acesso em: 18 abr. 2022.

SOUZA, Juliana. **Equipamentos de Proteção Individual (EPI), conforme Protocolo de Manejo Clínico para o Novo Coronavírus (ANVISA)**. 2020. Disponível em: http://ba.corens.portalcofen.gov.br/equipamentos-de-protecao-individual-epi-conforme-protocolo-de-manejo-clinico-para-o-novo-coronavirus-anvisa_55197.html. Acesso em: 07 set. 2022.

TASCHETTO, M., & FROEHLICH, C. (2019). **Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul**. Revista de Carreiras e Pessoas, 9(3), 349-375. Disponível em: <https://doi.org/10.20503/recape.v9i3.39652>. Acesso em: 07 set. 2022.

TRISOTTO, Fernanda. **Home office vai virar tendência após pandemia. Mas o que a lei diz sobre isso**. Gazeta do Povo, 2020, Paraná, 2020. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/home-office-tendencia-apos-pandemia-o-que-diz-a-lei/>. Acesso em: 07 set. 2022.

APENDICE A — Questionário aplicado com os colaboradores

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE - UERN
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO - PROEG
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS - FACEM
DEPARTAMENTO DE TURISMO - DETUR
CURSO DE TURISMO

Objetivo Geral: Analisar as medidas e os procedimentos de controle da covid 19 no Garbos Trade Hotel – Mossoró/RN

Discente: Danielly Keroly Reginaldo da Costa
 Orientador: Prof. Dr. Saulo Gomes Batista

INSTRUMENTO METODOLÓGICO DE PESQUISA – QUESTIONÁRIO

A) PERFIL DOS COLABORADORES

1. Qual o seu gênero?

a) () Masculino; b) () Feminino; c) () Outros;

2. Qual setor você trabalha?

a) () Recepção; b) () Restaurante; c) () Eventos; d) () Governança; e) () Outros;

3. Há quanto tempo atua na Hotelaria?

a) () Menos de um ano; b) () Menos de três anos; c) () Mais de três anos;

4. Qual a sua faixa etária?

a) () 18 anos à 30 anos b) () 31 anos à 45 anos c) () Acima de 45 anos

5. Qual o seu nível de escolaridade?

a) () Fundamental incompleto; b) () Médio completo; c) () Nível técnico

d) () Ensino Superior completo e) Super incompleto _____

B) DIFICULDADES ENFRENTADAS DURANTE O PERÍODO LABORAL DA COVID

6. Você teve alguma dificuldade para desenvolver suas atividades laborais devido a pandemia no período crítico do isolamento social?

a) () Sim; b) () Não

Se sim aponte, de 0 a 5, o grau de dificuldade, sendo 0 nenhuma dificuldade e 5 muita dificuldade.

7. Enfrentou dificuldades na relação com o seu supervisor/gerente imediato?

a) () Sim; b) () Não; c) () Em parte

8. Você faz parte de algum grupo de risco em relação a sua saúde?

a) () Sim; b) () Não; c) () Em parte

9. Durante o período da Pandemia você chegou a ser infectado pela covid-19?

a) () Sim; b) () Não.

Se SIM, você ficou com alguma sequela, qual? _____

C) MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS

10. O hotel apresentou propostas para combate a pandemia aos seus colaboradores?

a) () Sim; b) () Não.

Se sim a proposta de combate a pandemia que o hotel apresentou, como você avalia que essas propostas surtiram efeito prático-positivo?

a) () Muito provável b) () Provável c) () Neutro d) () Pouco Provável e) () Improvável

11. Durante a Pandemia houveram treinamentos e/ou orientações e protocolos de controle e prevenção a covid-19 ofertados pelo hotel em quantidade que você julga suficiente? Se SIM, como você avalia essas orientações e protocolos dentro do seu setor foram cumpridas/ seguidas? () Sim; () Não.

a) () Muito provável b) () Provável () Neutro () Pouco Provável () Improvável

12. Você se sentia seguro para trabalhar no hotel no período do distanciamento social?

a) () Sim, muito seguro; b) () Não me sentia seguro; c) () Em parte, as vezes sim as vezes não. d) () Existia muitas falhas, falta de orientação.

13. O hotel lhe proporcionou equipamentos de segurança, EPI para evitar contaminação com a COVID?

a) () Sim; b) () Não; c) () Em parte.

ANEXO A —Ambientes do Garbos Trade Hotel Mossoró

Figura 3— Ambientes do Garbos trade hotel Mossoró/RN



Fonte: WWW.hotelgarbos.com.br (2022).