



**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**

**DÁGNES LOANDA DE OLIVEIRA XAVIER**

**HOTELARIA EM TEMPOS DE PANDEMIA: AS ADAPTAÇÕES E OS**  
**PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO**  
**PALACE – MOSSORÓ/RN**

**MOSSORÓ/RN**

**2022**

**DÁGNES LOANDA DE OLIVEIRA XAVIER**

**HOTELARIA EM TEMPOS DE PANDEMIA: AS ADAPTAÇÕES E OS  
PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO  
PALACE – MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito obrigatório do título de Bacharel em Turismo.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Salete  
Gonçalves

**MOSSORÓ/RN**

**2022**

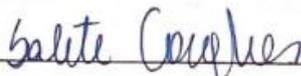
DÁGNES LOANDA DE OLIVEIRA XAVIER

HOTELARIA EM TEMPOS DE PANDEMIA: AS ADAPTAÇÕES E OS  
PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO  
PALACE – MOSSORÓ/RN

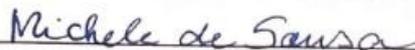
Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito obrigatório do título de Bacharel em Turismo.

Aprovada em: 22/09/22.

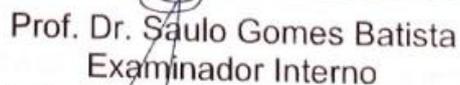
**Banca Examinadora**



\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Saete Gonçalves  
Orientadora  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte



\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Michele de Sousa  
Examinadora Interna  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte



\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Saulo Gomes Batista  
Examinador Interno  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

© Todos os direitos reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O presente conteúdo de responsabilidade do autor(a), respectivamente, é inteiramente de responsabilidade do autor(a), passível de ser enviado como instruções ou penais, sejam respectivamente infringidas leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, Patentes Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma citada de base literária para novas pesquisas, desde que a sua obra poderá servir devidamente(a) autor(a) devidamente citadas e mencionadas os seus créditos bibliográficos.

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

X3h      Xavier, Dágnés Loanda de Oliveira  
HOTELARIA EM TEMPO DE PANDEMIA: AS  
ADAPTAÇÕES E OS PROTOCOLOS DE  
BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO  
PALACE - MOSSORÓ RN. / Dágnés Loanda de Oliveira  
Xavier. - Mossoró RN, 2022.  
65p.

Orientador(a): Profa. Dra. Salete Gonçalves.  
Monografia (Graduação em Turismo). Universidade do  
Estado do Rio Grande do Norte.

1. hotelaria. 2. covid-19. 3. protocolos de  
biossegurança. 4. turismo. I. Gonçalves, Salete. II.  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. III.  
Título.

Aos meus pais, irmãos e ao meu esposo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, pela oportunidade e por me capacitar, por me dar sabedoria e entendimento de chegar até aqui, de maneira que não feri meus princípios nem minha fé, sem Ele eu nada seria.

Aos meus pais pelo total apoio e incentivo desde sempre por muitas vezes fazerem sacrifícios para que essa caminhada não parasse.

Ao meu esposo pela paciência e compreensão, pelas noites e dias em que não tinha tempo para ele.

Aos professores do curso, que sempre estiveram dispostos a compartilhar seu conhecimento e nos incentivar a sempre buscar mais, a querer mais.

Ao meu colega de classe Wilton Silva que sempre esteve disposto a me ajudar nesse processo.

A minha orientadora, pelos ensinamentos e por me guiar e me ajudar nessa caminhada.

E a todos que contribuíram de forma direta e indireta para a realização desse trabalho.

“Tudo tem seu tempo determinado, e há tempo para todo o propósito debaixo do céu:” (BÍBLIA, Eclesiastes, 3,1).

## RESUMO

Nos anos de 2020 e 2021, o mundo passou por um período de medo e incertezas causado pela pandemia da Covid-19. Com alta taxa de transmissibilidade, os governos se preocuparam em criar estratégias que diminuíssem a transmissão do vírus, onde foram denominadas de protocolos de biossegurança, seguidos por todos, sem exceção, inclusive no setor turístico. Neste sentido a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar os protocolos e as medidas de biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, para o enfrentamento da Covid-19 na retomada do turismo, e como objetivos específicos: a) Identificar os protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace; b) avaliar se os protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace estão em consonância com o Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte; e c) compreender a percepção do gestor sobre a manutenção dos protocolos de higienização e biossegurança na perspectiva de captação e fidelização de hóspedes no cenário pós-pandêmico. E para alcançar os objetivos aqui exposto foi realizada uma pesquisa de caráter qualitativo por meio de um roteiro de entrevista semiestruturado, elaborado a partir do Plano de Retomada do Turismo do RN. Verificou-se que o hotel adotou de maneira satisfatória tantos os protocolos de biossegurança gerais como específicos para a hotelaria, estando dispostos a adaptar-se à nova realidade, proporcionando um lugar seguro para funcionários e hóspedes. A partir dessa pesquisa, acredita-se que outros estudos podem ser desdobrados, tais como: as adaptações dos demais hotéis de Mossoró/RN durante a pandemia; estratégias de marketing usadas pelos hotéis para enfrentamento de momentos de crise; quais consequências a pandemia trouxe para hotéis e pousadas de pequeno porte, entre outros, visto que diversos questionamentos podem ser levantados a partir de um tema. Por fim, ressalta-se que diante das constatações neste trabalho, espera-se que o mesmo seja fonte de pesquisas futuras sobre o tema, como também uma forma de feedback para o Hotel Sabino Palace.

**Palavras-chave:** Hotelaria; protocolos de biossegurança; Covid-19.

## ABSTRACT

In the years 2020 and 2021, the world went through a period of fear and uncertainty caused by the Covid-19 pandemic. With a high rate of transmissibility, governments were concerned about creating strategies to reduce the transmission of the virus, which were called biosafety protocols, followed by everyone, without exception, including the tourist sector. This way, the present research has the general objective of analyzing the protocols and biosecurity measures adopted by the Hotel Sabino Palace - Mossoró / RN, to face Covid-19 in the resumption of tourism, and as specific objectives: a) Identify the protocols of hygiene and biosecurity adopted by the Hotel Sabino Palace; b) assess whether the hygiene and biosafety protocols adopted by the Sabino Palace Hotel are in line with the Rio Grande do Norte Tourism Resumption Plan; and c) understand the manager's perception about the maintenance of hygiene and biosafety protocols in the perspective of attracting and retaining guests in the post-pandemic scenario. And to achieve the objectives set out here, a qualitative research was carried out through a semi-structured interview script, prepared from the Tourism Resumption Plan of RN. It was found that the hotel has satisfactorily adopted both general and specific biosecurity protocols for the hotel industry, being willing to adapt to the new reality, providing a safe place for employees and guests. From this research, it is believed that other studies can be unfolded, such as: the adaptations of other hotels in Mossoró/RN during the pandemic; marketing strategies used by hotels to face moments of crisis; what consequences the pandemic has brought to small hotels and inns, among others, since several questions can be raised from a theme. Finally, it is noteworthy that in view of the findings in this work, it is expected that it will be a source of future research on the subject, as well as a form of feedback for the Hotel Sabino Palace.

**Keywords:** Hospitality; biosafety protocols; Covid-19.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Organograma proposto por Powers & Barrows (2004) .....	21
Figura 2: Organograma proposto por Castelli (1999) .....	23
Figura 3: Organograma – Hotel Sabino Palace .....	38
Figura 4: Dispenser de álcool na entrada.....	44
Figura 5: Barreira acrílica e álcool na recepção .....	44
Figura 6: Barreira acrílica no caia do restaurante.....	44
Quadro 1: Medidas básicas a serem adotadas em todas as empresas e serviços turísticos .....	29
Quadro 2: Critérios Específicos – Hotelaria.....	31
Quadro 3: Critérios específicos para alimentos e bebidas .....	35

## LISTA DE SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
A&B	Alimentos e Bebidas
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CADASTUR	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CNC	Confederação Nacional de Comércio e Bens, Serviços e Turismo
CNN	Cable News Network
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FBHA	Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação
FOHB	Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
LAIS	Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde
MS	Ministério da Saúde
MTur	Ministério do Turismo
OMS	Organização Mundial da Saúde
OMT	Organização Mundial de Turismo
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
RN	Rio Grande do Norte
SBClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas
SETUR	Secretária de Turismo
UERN	Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UHs	Unidades Habitacionais

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 HOTÉIS COMO MEIO DE HOSPEDAGEM .....</b>	<b>18</b>
<b>3 A HOTELARIA NO CONTEXTO DA PANDEMIA: A IMPORTÂNCIA DOS PROCOLOS DE BIOSSEGURANÇA .....</b>	<b>25</b>
<b>4 ANÁLISES DOS DADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace versus Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3 A percepção do gestor no cenário pós-pandêmico .....</b>	<b>43</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>47</b>
<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO A GERENTE GERAL DO HOTEL .....</b>	<b>52</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GESTORES DE CADA DEPARTAMENTO DO HOTEL .....</b>	<b>59</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid-19 causada pelo vírus SARS-CoV-2 teve seus primeiros registros em dezembro de 2019 na China, e desde então, os números vem crescendo substancialmente, atingido no dia 12 de agosto de dois mil vinte e dois, segundo a World Health Organization (WHO, 2022) a marca de 585.950.085 casos confirmados e de 6.425.422 óbitos no mundo. No cenário nacional, conforme a supracitada organização, o Brasil alcançou nessa mesma data o número de 680.786 óbitos. Considerando-se o estado do Rio Grande do Norte, o número é de 8.299 óbitos e em Mossoró, lócus de investigação dessa pesquisa, 651 mortes foram ocasionadas pelo novo coronavírus, segundo a última atualização realizada em 14 de julho de 2022, do painel de monitoramento do RN, feito pelo Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde (LAIS, 2022).

Salienta-se que mesmo diante da descoberta de vacinas, a taxa de transmissão do coronavírus em janeiro de 2022 no Brasil estava em 1.78, segundo monitoramento da *Imperial College* divulgado pela CNN Brasil (2022), significando que a cada 100 pessoas infectadas, o vírus é transmitido para mais 1.78, sendo que qualquer número acima de 1 indica aceleração no contágio. O que gera, portanto, impactos sociais (aumento da desigualdade, desemprego e do número de pessoas à beira da extrema pobreza), políticos (imprevisibilidade das ações políticas), ambientais (aumento na geração de resíduos de saúde e domiciliares), econômicos (fechamentos de empresas e diminuição na economia global) e culturais (suspensão de atividades em museus, casas de espetáculos, teatros, cinemas, *startups*, etc.).

Afetando inclusive a atividade turística, de acordo com o Barômetro Mundial do Turismo da Organização Mundial de Turismo (OMT, 2021), o colapso nas viagens internacionais representa uma perda estimada de US\$ 1,3 trilhão em receitas de exportação no ano de 2020. E no ano de 2021, segundo ONU (2021) o turismo perdeu US\$ 2 trilhões.

No Brasil desde março de 2020 até abril de 2022, segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o turismo perdeu R\$ 515 bilhões com a chegada da pandemia (CNN BRASIL, 2022). Além de cerca de 500 mil empregos em turismo perdidos, segundo o economista da CNC Fábio Bentes (AGENCIA BRASIL, 2022), como também o fechamento de aeroportos,

agências de viagem, estabelecimentos de A&B e cancelamentos de eventos. Dos diversos setores impactados por essa realidade, o turismo figura como um dos mais afetados, dado as distintas restrições de locomoção e sanções sanitárias adotadas por diferentes governos nas variadas esferas sociais, que afetaram negativamente o fluxo de pessoas e as viagens como um todo.

Nesse sentido, buscando enfrentar a pandemia diversos órgãos mundiais, estatais e do poder privado, criaram várias estratégias no combate a Covid-19 e medidas que minimizassem os impactos no setor turístico. Especificamente no Brasil, várias leis e decretos foram criados pelo Governo, em todas as suas instâncias (federal, estadual e municipal) orientando a população e as empresas com medidas de controle para a transmissão do vírus e a retomada da economia.

Dentre esses diversos instrumentos normativos destacam-se: a Portaria interministerial de nº 255 de 22 de maio de 2020 que prevê o fechamento das fronteiras brasileiras para a entrada de estrangeiros no Brasil de qualquer país; Portaria nº 1.565, de 18 de junho de 2020 diz que compete às autoridades e órgãos de saúde locais, decidirem sobre a retomada das atividades depois de uma avaliação do cenário epidemiológico; Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020 que fala sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura, onde o prestador do serviço não é obrigado a reembolsar o cliente desde que garanta a remarcação ou disponibilize crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços.

Percebe-se assim, a importância desses instrumentos para orientar e servir como referência aos estabelecimentos sobre como devem agir, quais as medidas devem ser adotadas nesse momento de mudanças e incertezas para todo o turismo, servindo também como um norteador de confiabilidade para os funcionários e clientes, que necessitam perceber que os cuidados pela segurança de todos estão sendo adotados.

As leis, protocolos, decretos e portarias criadas até o momento têm por objetivo principal a segurança da população e a diminuição de transmissão do vírus. De acordo com a já citada Portaria nº 1.565, de 18 de junho de 2020, “É importante que os setores de atividades elaborem e divulguem protocolos específicos de acordo com os riscos avaliados para o setor, considerando os ambientes e processos produtivos, os trabalhadores, os consumidores e usuários e a população em geral”. Sendo assim, os estabelecimentos têm a liberdade de se adaptarem, caso vejam

necessidade, aos protocolos e leis criados pelo governo, sejam eles de instância federal, estatal ou municipal, seguindo as orientações dadas pelas autoridades competentes.

Na hotelaria, além de seguir as medidas básicas de biossegurança de forma geral, foram desenvolvidas orientações, cartilhas e normas que respeitam as especificidades de cada setor dentro de cada meio de hospedagem.

Outra estratégia realizada por determinadas instituições para minimizar as consequências da pandemia no setor turístico, foi a criação de selos de qualidade, como o selo do “Turismo Responsável – Limpo e Seguro”, lançado pelo Ministério do Turismo (MTur), que tem como objetivo mostrar que aquele estabelecimento segue os protocolos de biossegurança e higienização; certificações e segurança para atrair turistas e demonstrar confiabilidade no empreendimento. Foi criado também um Plano de Contingência pela Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA, 2020) com o intuito de nortear ações para os filiados dos sindicatos.

No contexto estadual, foi elaborado o plano de Retomada do Turismo (RN, SETUR *et al.*, 2020a) e o Plano Básico de Segurança Sanitária para a Retomada do Turismo no RN (RN, SETUR *et al.*, 2020b) que orienta como cada setor do turismo, dentre eles: agências de viagens, meios de hospedagem, transportadoras, espaços de eventos, devem agir para retomar o funcionamento de suas atividades. Dessa forma, para que as empresas funcionassem de maneira segura foram orientadas a adotarem novos protocolos de higienização e biossegurança, para a proteção de seus clientes e colaboradores.

Dentro da gama de empreendimentos turísticos, os hotéis se veem impactados de forma expressiva, dado ao fato de que tiveram uma diminuição drástica da movimentação de hóspedes. Segundo Medeiros (2021) o setor de hospedagem teve mais de 3 mil estabelecimentos encerrando as atividades em 2020. No estado do Rio Grande do Norte esses impactos também são perceptíveis, no mês de abril de 2020 segundo ABIH ao Portal G1 RN (2020), 90% dos empreendimentos conveniados fecharam devido ao cancelamento de hospedagem e de viagens. Reabrindo de forma gradativa a partir de junho de 2020, com algumas restrições e orientações de forma específica para cada setor do hotel, dentre eles: recepção, manutenção, governança e lazer. O setor sofreu flutuações em mais de dois anos de pandemia, diante de decretos estaduais e municipais que influenciaram

diretamente na prestação do serviço e, conseqüentemente, na capacidade de captação de turistas.

O ano de 2021, um ano depois do início da pandemia, foi marcado pelo avanço da vacinação da população brasileira contra Covid-19, tendo 80% da população-alvo vacinada e com retorno de atividades presenciais essenciais, segundo o Instituto Butantan (2021), ocasionando a diminuição dos casos e a flexibilização de algumas normas e protocolos.

O governo do estado do RN faculta o uso de máscaras tanto em locais abertos como fechados através do Decreto Nº 31.360, de 06 de abril de 2022.

Sendo assim, buscando compreender melhor essa nova dinâmica no setor hoteleiro frente a pandemia da Covid-19 no estado potiguar, tem-se como questão-central desse estudo: Quais os protocolos e as medidas de biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, para o enfrentamento da Covid-19 na retomada do turismo?

Para responder essa pergunta a presente monografia tem como objetivo geral, analisar os protocolos e as medidas de biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, para o enfrentamento da Covid-19 na retomada do turismo, e como objetivos específicos: a) Identificar os protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace; b) avaliar se os protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace estão em consonância com o Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte; e c) compreender a percepção do gestor sobre a manutenção dos protocolos de higienização e biossegurança na perspectiva de captação e fidelização de hóspedes no cenário pós-pandêmico.

Portanto, para alcançar os objetivos aqui expostos foi realizada uma pesquisa de caráter qualitativo, visto que a intenção não está no quantificável, mas sim no nível da realidade vivida pelo entrevistado e qualidade de suas respostas (ANGELO, 2012). Partindo desse sentido foi feito um estudo de caso (SEVERINO, 2013) com os funcionários do Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, utilizando-se também tanto dados primários como dados secundários (ANGELO, 2012) para a construção do estudo.

A coleta de dados se deu por meio de um roteiro de entrevista semiestruturada, que possibilitou explorar mais amplamente a questão, não se limitando apenas as questões postas (ANGELO, 2012). Roteiro este elaborado a

partir do Plano de Retomada do Turismo do RN (SETUR *et al.*, 2020) e protocolos de biossegurança lançados no momento da pandemia.

Com a situação de pandemia, ocasionada pela Covid-19, enfrentada por todo o mundo, o estudo torna-se importante primeiramente para a Academia, tendo em vista ser um tema novo e que requer estudos monográficos no cenário potiguar.

Segundo pesquisa realizada nas bibliotecas virtuais da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), considerando os anos 2020 a 2022, uma vez que a pandemia foi deflagrada pela Organização Mundial do Turismo (OMT) no dia 11 de março de 2020 (OPAS, 2021), filtrando a busca por assunto Covid-19, foram encontrados 846 trabalhos que discutem sobre esse tema, refinando a busca por Covid-19 e Turismo, somente 8 foram escritos por alunos de turismo, e apenas 2 falam diretamente dos protocolos de biossegurança. Tratando-se de dois estudos de caso, um sobre os protocolos utilizados pelos gestores no setor de eventos de alguns hotéis e o outro, a respeito dos protocolos de combate a Covid-19 em um hostel, ambos em Natal/RN. Salienta-se que essas duas monografias foram realizadas por estudantes da UFRN.

Já no levantamento feito no sistema da UERN foram encontrados 13 trabalhos relacionados ao assunto até o momento. Desses apenas 1 está voltado para o turismo retratando sobre os impactos socioespaciais da pandemia da covid-19 no turismo em Mossoró/RN, mas foi escrito por um aluno de Geografia. Esse resultado demonstra que os protocolos de biossegurança na hotelaria, é um assunto com pouca produção acadêmica na UERN e UFRN e, que necessita ser estudado pelo campo do turismo. Nesse sentido a pesquisa vem contribuir academicamente servindo como base para futuras pesquisas e destacando os enfrentamentos vividos no período de pandemia.

A importância do ponto de vista social se manifesta pelo fato da sociedade estar enfrentado um momento de adaptação e inovação, e a pesquisa vem como mais um meio de mostrar quais as principais formas de prevenção e proteção contra a Covid-19 em meios de hospedagem alertando assim a importância de conhecimento e execução dessas práticas para que se esteja cada vez mais consciente do que pode ser feito para a proteção de toda a sociedade.

Considerando o aspecto pessoal, como estudante do curso de turismo e tendo estagiado no Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, a pesquisadora tem interesse em verificar a adaptação do hotel em relação aos protocolos de biossegurança, como uma forma de analisar a segurança do hotel para os clientes e contribuir com o desenvolvimento da referida empresa.

Por fim, destaca-se que a presente monografia está estruturada em cinco capítulos apresentados respectivamente: “Introdução”, onde se apresenta um breve histórico da pandemia da Covid-19 iniciada no ano de 2020 e suas consequências para o turismo; seguido pelo capítulo “Hotéis como Meios de Hospedagem”, com conceitos dos meios de hospedagem, assim como organogramas de um hotel.

O capítulo seguinte traz “A Hotelaria no Contexto da Pandemia: a importância dos protocolos de biossegurança”, apresentando os protocolos de biossegurança criados com foco no turismo, como também o Plano Básico de Segurança Sanitária criado por várias entidades do trade turístico como ação para o enfrentamento da pandemia adotados pelos diversos segmentos do turismo; continuando com a “Análise de Dados” que mostra como o Hotel Sabino Palace em Mossoró/RN se adaptou durante a pandemia da Covid-19 e quais os protocolos foram adotados pelo mesmo, finalizando com as “Considerações Finais” onde se apresentam as considerações referentes aos objetivos e resultados.

## 2 HOTÉIS COMO MEIO DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem são parte importante na cadeia produtiva do turismo, visto que segundo a OMT (2001) turismo é:

O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001, p. 38).

Nesse sentido percebe-se que o turista necessita em suas viagens de meios que garantam que suas necessidades básicas sejam atendidas, como: alimentação, proteção e descanso, surgindo então a importância dos meios de hospedagem para o turismo.

De acordo com a Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008, em seu Art. 23 os meios de hospedagens são considerados como:

Art. 23. [...] os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Ribeiro amplia nessa discussão ao afirmar que “O termo meios de hospedagem refere-se ao conjunto de empresas destinadas a prover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços, seja por períodos curtos ou até em longas temporadas” (RIBEIRO, 2011, p. 27).

Dentro do conjunto de empresas que promovem acomodações para os turistas e viajantes, existem diversos tipos de meios de hospedagem. Nesse sentido, ainda segundo Ribeiro (2011, p. 29) “[...] em função da diversidade de demandas, assim como a significativa concorrência dos dias atuais, ao longo dos tempos foram surgindo inúmeros tipos de meios de hospedagem com características próprias visando aos mercados específicos”.

Corroborando com essa discussão, o MTur criou o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), sancionado pela Portaria nº 100, de 16 de Junho de 2011 (MENEZES; SILVA, 2013), com o intuito de padronizar os meios de hospedagem brasileiro, a fim de garantir maior segurança aos turistas e orientar o mercado turístico, estimulando também a procura por regularização dos

meios de hospedagem no CADASTUR<sup>1</sup>. O SBClass além de aumentar a competitividade, possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas (BRASIL, Ministério do Turismo, 2011).

De acordo com o sistema de classificação SBClass, os meios de hospedagem são: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-hotel.

Tendo o hotel como objeto deste estudo, há a necessidade de aprofundamento no que diz respeito ao seu conceito e organização.

O SBClass (2011, n.p.) define hotel como: “Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária”.

Já para a EMBRATUR (2008, p. 32) hotel é:

Edificação com localização preferencialmente urbana; normalmente com vários pavimentos (partido arquitetônico vertical). Oferece hospedagem e alguma estrutura para lazer e negócios. Unidades Habitacionais com banheiro privativo (ou em no mínimo 60% das UH's, para os que já operam).

Dessa forma, pode-se constatar que embora tenha preferência por espaço urbano, consegue-se observar vários hotéis em espaço rural, onde o SBClass (2011) classifica como Hotel Fazenda, que fica localizado em ambiente rural, proporcionando para o hóspede a experiência do campo, agindo com entretenimento e oferecendo uma estrutura para lazer, além de ter seu foco também voltado à sustentabilidade.

Entende-se assim, que um hotel está disponível a atender as necessidades dos seus hóspedes, independente do seu porte em troca do lucro. Aprofundando esse entendimento, tem-se a seguinte definição de Beni (2000, p. 326) sobre hotel, “um estabelecimento comercial de hospedagem que oferece aposentos mobiliados com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, incluindo serviço completo de alimentação e outros”.

---

<sup>1</sup> O Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), do Ministério do Turismo, é o cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor turístico. É obrigatório para Meios de Hospedagem, Agências de Turismo, Transportadoras Turísticas, Organizadoras de Eventos, Parques Temáticos, Acampamentos Turísticos e Guias de Turismo-MEI (Microempreendedor Individual). Outras atividades podem ser cadastradas em caráter opcional. O cadastro permite ao prestador atuar legalmente, de acordo com a Lei do Turismo, por meio da emissão do Certificado Cadastur, assim como oferece benefícios aos cadastrados. (BRASIL, 2020.)

E para que essas necessidades sejam supridas é notório que existe uma organização dentro do hotel, onde para Aldrigui (2007, p. 55) “tradicionalmente, um hotel vai apresentar pelo menos dois departamentos – o de hospedagem e o de alimentos & bebidas (também chamados de A&B)”.

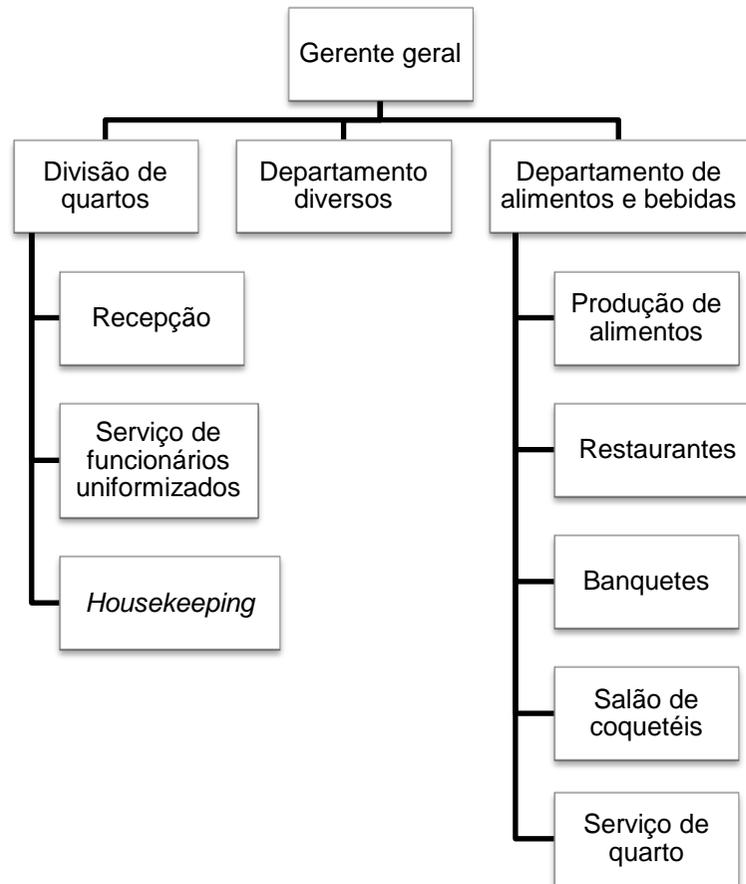
Esses departamentos atendem aos hotéis de menor porte, mas segundo a mesma autora, existem organogramas maiores.

Hotéis de grande porte apresentam organogramas mais complexos, devido ao grande número de atividades simultâneas e das demandas por serviços especializados. Surgem, então, departamentos específicos para lazer e recreação, manutenção, segurança recursos humanos e tecnologia, por exemplo (ALDRIGUI, 2007, p. 55).

Dessa forma, percebe-se que para a organização de um hotel, não existe um modelo específico de organograma, visto que isso é definido a partir das suas especificações e necessidades.

Nesse sentido, Aldrigui (2007) baseando-se em outros autores apresenta quatro tipos de organograma que podem ser encontrados em determinados meios de hospedagem, porém, considerando a diversidade entre o modelo proposto por Powers e Barrows (2004) e o de Castelli (1999), optou-se por enfatizar apenas esses dois modelos. O primeiro, proposto por Powers e Barrows (2004) tem uma abordagem mais simples, ou seja, possui uma divisão menor a respeito dos setores de um hotel, com apenas três departamentos, que subdivide-se em oito setores dentro do organograma. Conforme observa na figura 01:

Figura 1: Organograma proposto por Powers & Barrows (2004) apud Aldrigui (2007)



Fonte: Powers e Barrows (2004) apud Aldrigui (2007)

Para melhor compressão do organograma 01, faz-se necessário detalhar alguns termos que nele contém, como:

- Serviço de funcionários uniformizados:

[...] compostos por porteiros, manobristas, mensageiros e, eventualmente, concierges. Compreendem os funcionários ligados à recepção, responsáveis pelo primeiro atendimento ao hóspede (capitão-porteiro e manobristas), trânsito de informações (mensageiros) e atendimento personalizado, além de orientação sobre serviços no destino (concierges) (ALDRIGUI, 2007, p. 62)

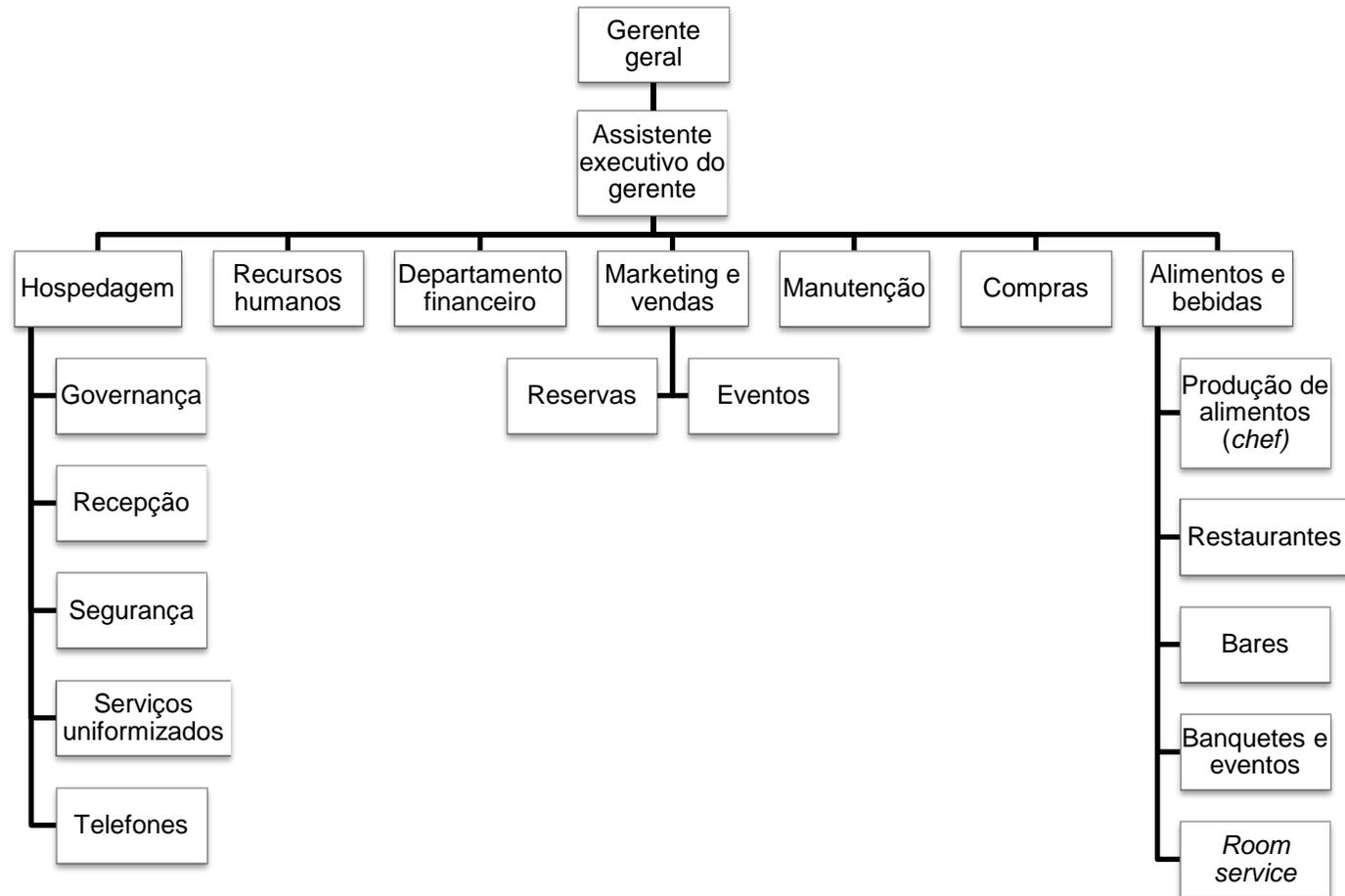
- *Housekeeping*: “[...] termo em inglês que é usado em muitas partes do mundo e caracteriza serviços de limpeza. O trabalho nessa função basicamente é arrumar e manter limpo o ambiente, seja um hostel, pousada ou qualquer outro tipo de hospedagem” (ALVES, 2022).

Já o segundo modelo apresentado por Aldrigui (2007) foi desenvolvido por Castelli (1999), e compreende uma divisão maior de setores, com seis departamentos e vinte subdivisões dentro do organograma, distribuindo mais funções, tornando a interpretação dos setores de um hotel mais fácil, visto que no organograma anterior há o “Departamento Diversos”, onde deixa uma incógnita a respeito de quais departamentos seriam esses, trazendo uma informação incompleta, além de ter apenas três departamentos.

Assim como no organograma de Powers e Barrows (2004), também é necessária a conceituação do termo *Room Service* aqui adotado.

- *Room service*: é um termo inglês que traduzido literalmente para o português significa “serviço de quarto”. Serviço prestado pelos hotéis onde os hóspedes fazem suas solicitações e são atendidos em seus quartos (MEUS DICONÁRIOS, 2016). Conforme se observa na figura 02.

Figura 2: Organograma proposto por Castelli (1999) apud Aldrigui (2007)



Fonte: Castelli (1999) apud Aldrigui (2007)

Destaca-se que para a autora não há um modelo ideal de organização de um hotel, o que determina que as funções necessárias são: a sua localização e porte, junto aos serviços existentes.

A partir dessa reflexão sobre hotéis, na seção seguinte abordar-se-á como a pandemia impactou o setor hoteleiro.

### 3 A HOTELARIA NO CONTEXTO DA PANDEMIA: A IMPORTÂNCIA DOS PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA

O turismo e conseqüentemente tudo que o compõe, assim como a hotelaria, depende de muitos fatores externos para o seu funcionamento, sendo sensíveis a qualquer mudança que venha acontecer, como afirma Beni (2020):

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

Nesse sentido, com a chegada da pandemia ocasionada pela Covid-19, o turismo tornou-se um dos setores econômicos mais afetados, tendo seus serviços comprometidos pelo fechamento das fronteiras e a diminuição drástica do fluxo de viajantes pelo mundo.

Os hotéis e empreendimentos hoteleiros para que se mantenham ativos, dependem exclusivamente dos hóspedes e que seus espaços sejam ocupados por eles, levando em consideração a intangibilidade de seus serviços (SILVA; COSTA; CIPRIANO, 2020). Ou seja, diferente dos produtos físicos, o serviço hoteleiro não pode ser visto, tocado, sentido, ouvido ou cheirado antes de sua compra.

Os serviços de hospedagem, embora ocorram em um conjunto de instalações físicas que influenciam no seu desempenho, possuem algo que não se pode tocar ou sentir. A hospedagem é intangível na ambiência da decoração, de oferecimento de um clima de hospitalidade, ou seja, do 'sentir-se em casa', embora fora de casa, na assistência recebida, na cortesia percebida em cada gesto, no sorriso de um empregado do hotel etc. A hospedagem é complementada pelo fornecimento de alimentos e bebidas, produtos tangíveis, assim como a cama e demais móveis, os lençóis, os travesseiros, etc. Entretanto, quando um serviço atinge o nível de excelência, isso se deve, com certeza, à natureza intangível daquilo que está sendo fornecidos e não às coisas físicas acopladas ao serviço. (PETROCCHI, 2002, p. 23).

E com o novo cenário vivenciado pelo turismo, desde 2020, muitos hotéis tiveram que encerrar suas atividades e outros necessitou se adaptar a nova realidade, já que em muitos casos não houve condição de permanecerem em funcionamento sem o nível de ocupação habitual.

Diante da capacidade de adaptação dos meios de hospedagem e do comprometimento de adequação às medidas de segurança exigidas pelo governo,

os hotéis vêm se adaptando as orientações dos protocolos de biossegurança para retomar suas atividades de forma eficiente e eficaz para atender seus clientes internos e externos.

Para uma melhor compreensão dos protocolos de biossegurança na hotelaria, tem-se a necessidade de esclarecer melhor esses termos. De acordo com Teixeira e Valle (2020), biossegurança é:

[...] o conjunto de ações voltadas para a prevenção, minimização ou eliminação de riscos inerentes às atividades de pesquisa, produção, ensino, desenvolvimento tecnológico e prestação de serviços, riscos que podem comprometer a saúde do homem, dos animais, do meio ambiente ou a qualidade dos trabalhos desenvolvidos (TEIXEIRA; VALLE, 2020. p. 19).

Dessa forma, observa-se que a definição de biossegurança está voltada à proteção saúde, assegurar que os riscos de ações que comprometam a saúde sejam os menores possíveis. Essa compreensão pode ser melhor entendida a partir da definição do BRASIL, (BRASIL, 2010, p.15).

A biossegurança compreende um conjunto de ações destinadas a prevenir, controlar, mitigar ou eliminar riscos inerentes às atividades que possam interferir ou comprometer a qualidade de vida, a saúde humana e o meio ambiente. Desta forma, a biossegurança caracteriza-se como estratégica e essencial para a pesquisa e o desenvolvimento sustentável sendo de fundamental importância para avaliar e prevenir os possíveis efeitos adversos de novas tecnologias à saúde.

Diante dessa conceituação percebe-se o quanto uma pandemia necessita de ações seguras, tanto para os profissionais, como também para a sociedade que se encontra em situação de risco e para a natureza.

Nessa perspectiva, surgem então os protocolos que de acordo com Lukower (2010, p.09) é “Conjunto de normas jurídicas, regras de comportamento e ritos de uma sociedade em um dado momento histórico geralmente utilizadas nos três níveis de governo”.

Sendo assim, com o intuito de estabelecer normas e regras para controlar o avanço da pandemia ocasionada pela Covid-19, os governos nacional, estadual e municipal estabeleceram medidas de restrições que estão dispostas em protocolos de biossegurança, protocolos esses que abrangem diversos setores da sociedade como: saúde, educação e comércio, incluído então o turismo e todo o seu sistema.

De acordo com Silva, Costa e Cipriano (2020) os protocolos de biossegurança devem seguir as leis, portarias e decretos que já existem e que regulam a reabertura

das atividades econômicas. Na perspectiva do turismo várias medidas e protocolos foram criados para a sua retomada durante o momento pandêmico, seguindo o que fora estabelecido pelos órgãos oficiais e instituições direcionadas ao turismo, sendo alguns deles: Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), Ministério do Turismo (MTur), Organização Mundial de Saúde (OMS), Ministério da Saúde (MS), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE).

Referente ao Estado do Rio Grande do Norte, Prospero (2020, p. 11) diz que:

[...] o governo do estado do Rio Grande do Norte elaborou em maio de 2020 um plano básico de segurança sanitária, em conjunto com as entidades do trade turístico: Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do RN (Fecomércio/RN); Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac/RN); Secretaria de Turismo do RN (Setur/RN); Empresa Potiguar de Promoção Turística (Emprotur); Sindicato das Empresas de Turismo do RN (Sindetur/RN) e Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do RN (ABIH/RN).

O Plano Básico de Segurança Sanitária faz parte das ações do Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte, sendo iniciativa de entidades do trade turístico, onde no decorrer de 18 meses ações foram desenvolvidas nas seguintes vertentes: Protocolo de Saúde; Selo do Turismo; Capacitação (treinamento e consultoria); Plano de promoção do destino; Comunicação com a sociedade (empresas e turistas); Cronograma; Alinhamento com os governos.

Dentro da ação de Protocolo de Saúde está o documento do Plano Básico de Segurança Sanitária que contempla detalhamento dos Protocolos de Saúde a serem considerados por empresas e profissionais dos segmentos de Meios de Hospedagem, Alimentos e Bebidas, Serviços Receptivos, Espaços e Equipamentos de Lazer e Visitação. E ainda o Plano de Treinamentos ofertados pelo Senac RN, com o objetivo de habilitar tais empreendimentos na correta aplicação das normas estabelecidas neste documento.

O referido plano tem objetivo geral de oferecer diretrizes de enfrentamento a Covid-19 para a retomada da atividade turística no Rio Grande do Norte. Tornando-se um documento de base para a reorganização e funcionamento do setor, norteando assim a todos os envolvidos com o turismo no RN para que se retomem de forma segura as atividades.

Tendo os seguintes objetivos específicos: Definir fluxo geral de atendimento a casos de turistas com suspeita de Covid-19 ou que informem estarem com sintomas

a ser seguido pelas empresas de Turismo; Definir critérios mínimos gerais de higiene pessoal, segurança sanitária, distanciamento social e sanitização de ambientes a serem seguidas pelos segmentos relacionados à atividade turística.

Tornando-se o documento a base de orientação das medidas que precisam ser adotadas para que o turismo retome de forma segura para todos que dele dependem.

Medidas que vão desde ações básicas como higienização correta das mãos e uso da etiqueta respiratória, até remoção de todas as revistas, jornais, livros e papéis de todos os espaços para evitar a transmissão indireta; linha de distanciamento de pelo menos 1,5 metros; instalação de *dispensers* com álcool em gel 70% em todos os ambientes que haja movimentação de pessoas, dentre outras (SETUR *et al.*, 2020).

De acordo com Plano Básico de Segurança Sanitária (2020b, p. 13) “Os meios de hospedagem não são considerados mais suscetíveis ao contágio do que outros estabelecimentos públicos visitados por um grande número de pessoas que interagem entre si e com seus funcionários”. Contudo, os hóspedes passam um período de tempo em estreita convivência com os trabalhadores, nesse sentido, todos os funcionários e colaboradores devem cumprir as normas e as medidas básicas de proteção contra Covid-19 recomendadas pela OMS.

Nesse contexto, serão apresentadas as medidas elaboradas pelo Plano Básico de Segurança Sanitária para retomada do Turismo no Rio Grande do Norte, tanto para as empresas e serviços turísticos como para a hotelaria.

No quadro 01 apresenta-se as medidas básicas a serem adotadas em todas as empresas e serviços turísticos.

Quadro 1: Medidas básicas a serem adotadas em todas as empresas e serviços turísticos

<b>Higienização correta das mãos</b>	- Lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.
<b>Etiqueta respiratória</b>	- Tossir ou espirrar para o antebraço ou usar lenço de papel; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assuar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.
<b>Conduta social</b>	- Alterar a frequência e a forma de contato entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contato próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho compartilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.
<b>Vigilância de sintomático respiratório</b>	- Orientar os colaboradores a reportarem, a presença de sintomas respiratórios em si ou em familiares que convivem no mesmo domicílio. A partir do comunicado o empregador deverá seguir o item 2 da Portaria conjunta No 20 de 18 de junho de 2020.
<b>Uso de máscaras</b>	- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.

Fonte: Elaboração própria baseada no Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b)

O Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b, p. 11) afirma que

As medidas de distanciamento social, juntamente com a higiene correta e das mãos e etiqueta respiratória, são as principais medidas para impedir a transmissão da COVID-19. Embora seja provável que os turistas já estejam familiarizados com essas medidas, eles devem ser lembrados como uma forma de hospitalidade.

Dessa forma, tornando-se um hábito diário dos funcionários do hotel lembrar e/ou orientar os hóspedes, preferencialmente no momento de sua chegada.

No quadro 02 apresenta-se as medidas e critérios específicos para cada setor da hotelaria que vão desde a equipe de gestão até a área de lazer.

Quadro 2: Critérios Específicos – Hotelaria

<p><b>Equipe de gestão e supervisão</b></p>	<p>- Recomenda-se que a empresa crie um processo para a chegada e saída dos colaboradores que inclua higienização pessoal e a automonitorização diária para avaliação da febre, verificação de tosse ou dificuldade em respirar. Recomenda-se que no início e fim do expediente o colaborador realize a limpeza das áreas expostas do corpo, higienize as mãos, e troque de roupa.</p>
<p><b>Recepção e Concierge</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os funcionários da recepção, se possível, não devem ser do grupo de risco ou estarem com as condições de saúde debilitadas;</li> <li>- Promover a aferição de temperatura de todos os frequentadores no check in;</li> <li>- Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco em todos os setores do hotel;</li> <li>- Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços. Principalmente mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato;</li> <li>- Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta;</li> <li>- Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente;</li> <li>- Disponibilizar um fluxograma de ação para o caso de hóspedes que declararem e/ou apresentarem sintomas da COVID, bem como números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de assistência para uso sempre que houver a possibilidade de um hóspede estar doente;</li> <li>- Manter borrifador com sanitizante e tecidos de limpeza na recepção para aplicação nos balcões após os atendimentos de cada hóspede e em todas as superfícies e equipamentos na</li> </ul>

	<p>troca de turnos dos profissionais;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve-se higienizar as chaves para entregá-las ao hóspede e após receber das mãos dele;</li> <li>- Deve-se higienizar as máquinas de pagamento antes e após cada uso.</li> </ul>
<b>Serviços técnicos e de manutenção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os funcionários da manutenção, se possível, não devem ser do grupo de risco ou estar com as condições de saúde debilitadas e todos devem cumprir todas as medidas de prevenção.</li> </ul>
<b>Tratamento de piscinas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É necessário manter a concentração de material para desinfecção na água para consumo e em piscinas ou spas dentro dos limites recomendados de cloração (nível de cloro entre 1 parte por milhão (ppm) e 3 ppm, sendo 3 ppm o ideal).</li> </ul>
<b>Ar condicionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve-se privilegiar a ventilação natural ou adotar medidas para aumentar ao máximo o número de trocas de ar dos recintos, trazendo ar limpo do exterior.</li> </ul>
<b>Dispensers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O plano de ação deve incluir a instalação de unidades para dispensar álcool gel nas diferentes áreas do meio de hospedagem, incluindo banheiros públicos usados por hóspedes e funcionários e outras áreas de interesse.</li> </ul>
<b>Governança e Limpeza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomenda-se que uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) sejam lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento;</li> <li>- Recomenda-se reduzir ao máximo o número de itens de decoração que só podem ser higienizados por lavagem como, por exemplo, tapetes, almofadas, cortinas de tecido;</li> <li>- Disponibilizar álcool gel nos carrinhos das camareiras e serviços gerais para os profissionais;</li> <li>- Para os hóspedes garantir a disponibilidade álcool gel próximo aos elevadores, corredores de circulação, áreas comuns, recepção, entrada do restaurante;</li> <li>- Atenção sempre para higienizar pontos de contato das mãos como controles, telefones, interruptores, maçanetas, dentre outros;</li> <li>- Todas as unidades habitacionais devem receber ventilação natural durante todo o tempo de higienização;</li> <li>- Áreas de sociais e de circulação como lobby, escadas e elevadores devem ter sua frequência</li> </ul>

	de higienização aumentada. Corrimãos e botões de elevadores precisam ser sanitizados, no mínimo, a cada 2 horas.
<b>Governança e Limpeza (procedimentos com as luvas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toda camareira/ASG deverá ter 02 luvas de borracha de cores diferentes, em que cada uma deve ser guardada em recipiente separado. Uma será usada durante a atividade em “área suja” (banheiros, vestiários, sala de resíduos, rouparia suja) e a outra durante as atividades em “área limpa” (unidade habitacional, corredores, salas administrativas, áreas sociais);</li> <li>- As luvas devem ser higienizadas, com o mesmo processo de higienização de mãos, antes de serem retiradas das mãos e guardadas no recipiente;</li> <li>- Sempre higienizar as mãos com álcool gel antes de calçar as luvas.</li> </ul>
<b>Programas opcionais de governança</b>	- Todos os programas que incentivam os hóspedes a renunciar voluntariamente aos serviços de limpeza devem ser suspensos a fim de maximizar a saúde e a segurança da equipe do meio de hospedagem e dos hóspedes.
<b>Áreas de lazer / Serviços de praia e Espaços Infantis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Academias: redistribuir de modo que seja possível uma separação mínima de 1,5m entre os equipamentos e o acesso deverá ser feito por agendamento para o melhor controle de número de pessoas neste espaço;</li> <li>- Mobiliário de áreas de lazer, piscinas e serviços de praia: redistribuir de modo que seja possível uma separação mínima de 1,5m (um metro e meio) entre as cadeiras/ espreguiçadeiras e 2m (dois metros) entre as mesas;</li> <li>- Devem ser desinfetados a cada troca de cliente;</li> <li>- Espaços infantis em que a ventilação natural não seja viável devem ser fechados.</li> </ul>

Fonte: Elaboração própria baseada no Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b)

O Plano afirma ainda que haja o treinamento de todas as equipes e prestadores de serviços a respeito das medidas que serão adotadas por ela, assim como reforçar as medidas que podem proteger a saúde de seus colaboradores.

Dentro das medidas que são voltadas para a hotelaria não estão inclusas as que o departamento de alimentos e bebidas devem adotar, estas estão separadas dentro do Plano Básico de Segurança Sanitária com o enfoque geral para AeB e não especificamente para a hotelaria. Mas, sendo um departamento importante dentro de um hotel, tem-se a necessidade de trazer então um quadro (03) com as especificações dadas pelo Plano ao departamento de AeB.

Quadro 3: Critérios específicos para alimentos e bebidas

<b>Equipe de gestão e supervisão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos os dias o uniforme/fardamento deverá estar limpo e higienizado. Os colaboradores devem vestir o uniforme somente no local de trabalho. Uniformes, EPIs e máscaras não devem ser compartilhados;</li> <li>- Mantenha atenção redobrada no contato entre motoristas de fornecedores e funcionários do restaurante durante o recebimento de mercadorias, garantindo o afastamento;</li> <li>- Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento.</li> </ul>
<b>Adequação das instalações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminua a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível uma separação mínima de 1m (um metro) entre as cadeiras ou 2m (dois metros) entre as mesas;</li> <li>- Promova o distanciamento de 1,5m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Estabelecer o distanciamento também vale para o pessoal da cozinha e, se possível, divida em turnos;</li> <li>- Disponibilize álcool em gel 70% para os clientes, na entrada e em pontos estratégicos do estabelecimento;</li> <li>- As lixeiras devem ser providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual e precisam ser mantidas higienizadas diariamente;</li> </ul> <p>O momento de pagar traz um contato entre clientes e funcionários. Veja alguns cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As comandas individuais em cartão devem ser higienizadas a cada uso.</li> <li>• Instale uma barreira de acrílico no caixa, se possível.</li> <li>• Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.</li> <li>• Demarque no chão as posições da fila para pagamento, estabelecendo o mínimo de 1m entre as pessoas.</li> <li>• Coloque um dispenser com álcool em gel no caixa para clientes;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repense o modelo de seu cardápio. Se não for possível abolir o menu físico (escrevendo os itens em uma lousa, por exemplo), prepare um modelo plastificado, que possa ser higienizado após o uso.</li> </ul>
<b>Restaurantes a quilo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilize luvas de plástico descartáveis na entrada do bufê, para que os clientes se sirvam;</li> <li>- Coloque um dispenser com álcool em gel 70% na entrada do bufê;</li> <li>- Os alimentos no bufê devem ser cobertos com protetores salivares com fechamentos laterais e frontais;</li> <li>- Ofereça talheres higienizados em embalagens individuais (ou talheres descartáveis), além de manter os pratos,</li> </ul>

	<p>copos e demais utensílios protegidos;</p> <p>- Na fila, faça marcações no chão com a distância de 1,5m entre as pessoas.</p>
<b>Limpeza e Higienização</b>	<p>- Reforce as boas práticas na cozinha e reserve espaço para a higienização dos alimentos crus;</p> <p>- No ato do recebimento de mercadorias desembale e descarte as embalagens de tudo que puder ser armazenado fora da embalagem original;</p> <p>- Frutas, legumes e verduras devem ser sanitizados previamente.</p> <p>- O bom funcionamento dos equipamentos de lavar louça e de lavanderia deve ser verificado, particularmente as temperaturas de operação, bem como a dosagem correta dos produtos químicos de limpeza e desinfecção.</p> <p>- Nos casos em que não haja equipamentos lava-louças, lavar preferencialmente com água quente e preceder a desinfecção dos utensílios com álcool 70%.</p>

Fonte: Elaboração própria baseada no Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b)

Depois de apresentados os protocolos de biossegurança direcionados a hotelaria de acordo com o Plano Básico de Segurança Sanitária, será discutido a seguir quais protocolos foram adotados pelo Hotel Sabino Palace, e como isso influenciou para que o hotel permanecesse em funcionalidade durante a pandemia da Covid-19.

## 4 ANÁLISES DOS DADOS

O Hotel Sabino Palace Ltda é um hotel que faz parte de uma rede que possui hotéis nas cidades de Martins (Hotel Serrano) e Areia Branca (Costa Atlântico), além do Hotel Sabino Palace (Mossoró), o seu foco é principalmente o turismo de negócio, mas que também oferece serviços para outros públicos. Há mais 30 anos na cidade de Mossoró, pode ser considerado um hotel referência do município, ele está localizado na Av. Presidente Dutra, nº 1744 no Bairro Alto São Manoel, tendo como proprietário João Sabino, que no momento está sob a administração de seus filhos.

A empresa foi criada em 08/07/1986 com outra finalidade, não de hotelaria, mas ao longo do processo de construção do primeiro empreendimento, hoje Hotel Sabino Palace, em Mossoró, a razão social e ramo de atividade foram alterados para o ramo da Hotelaria.

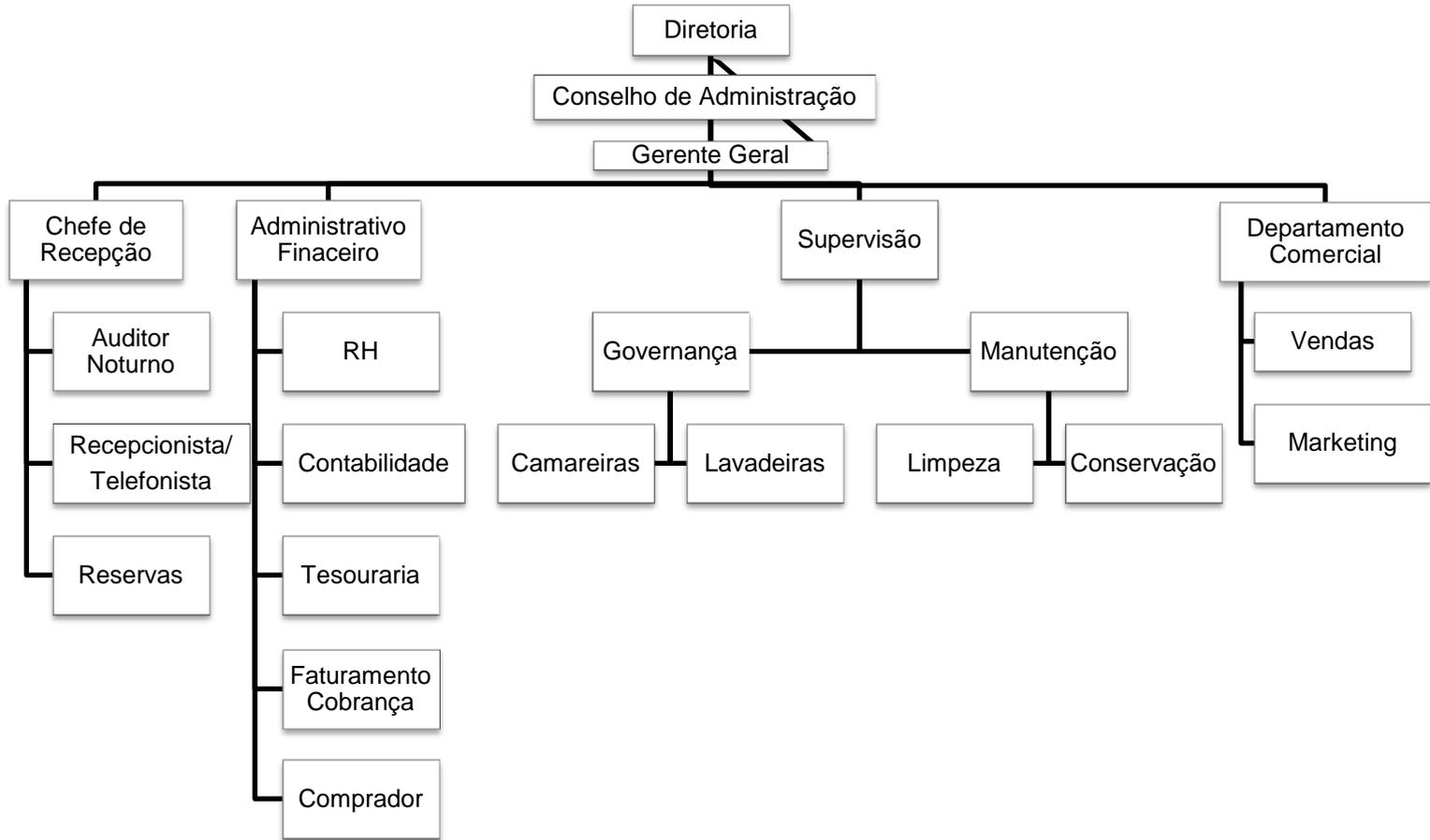
Em relação a sua estrutura e instalações, ele é composto por 5 andares, mas funcionando apenas 4 no momento. Possui restaurante que atende tanto os hóspedes como o público externo, lavanderia própria, estacionamento privado e piscina.

Possui 102 apartamentos entre standard, luxo, luxo superior, equipados com ar condicionado, frigobar abastecido, TV LCD 32”, telefones, camas, mesa com cadeiras, guarda-roupas, 4 cabides, bandeja com 2 copos, abridor de garrafas. Sendo 04 suítes que além do descrito acima conta com uma antessala equipada com uma mesa com 4 cadeiras e um conjunto de poltronas, ar, tv, frigobar, banheira de hidromassagem.

Conta também com auditório com capacidade para 100 pessoas sentadas em forma de aula tradicional, equipado com retroprojeter, TV, vídeo, tela de projeção, flip-chart, dispõe também de datashow, central de ar condicionado, tribuna para leitura, som e sala de reuniões com capacidade de 50 pessoas sentadas, com praticamente as mesmas características supracitadas e 02 condicionadores de ar, sala de apoio com banheiros feminino e masculino.

A seguir apresenta-se o modelo de organograma adotado pelo Hotel Sabino Palace (figura 3).

Figura 3: Organograma – Hotel Sabino Palace



Fonte: Hotel Sabino Palace, 2022

O organograma apresentado pelo Hotel Sabino Palace assemelha-se mais ao modelo de Castelli (1999) visto anteriormente, por conter mais departamentos e subdivisões dentro do organograma, um total de 4 departamentos e 17 subdivisões dos mesmos, apesar de que existem algumas distinções que chamam a atenção, como pode-se perceber a falta do departamento de Alimentos e Bebidas e a hierarquia existente acima do gerente geral, onde nos modelos de Powers e Barrows (2004) ou de Castelli (1999) não são mencionados.

De acordo com a gerente geral do hotel o organograma que foi disponibilizado no momento da pesquisa não está atualizado, ou seja, o hotel não possui um modelo de organograma sendo seguido no momento.

Buscando identificar quais os protocolos foram adotados pelo Hotel Sabino Palace, foi realizado um roteiro de entrevista semiestruturada no dia 02 de setembro de 2022 com parte dos seus funcionários, que foram Gerente Geral, Cozinheira, Camareira e Recepcionista. Tendo como base principal o Plano Básico de Segurança Sanitária que está dentro das ações do Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte, com iniciativa de entidades do trade turístico.

É importante salientar que para a Gerente Geral foi aplicado um roteiro mais completo, no sentido de que possui mais questionamentos sobre os protocolos de cada setor e as adaptações do hotel durante a pandemia e qual a sua percepção do cenário pós-pandêmico para o hotel.

Dos 4 funcionários entrevistados todos são do gênero feminino, com tempo de trabalho no hotel superior a 5 anos e apenas a Gerente Geral não estava trabalhando no hotel durante a pandemia da Covid-19.

#### 4.1 PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO E BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO PALACE

Durante a pandemia da Covid-19 enfrentada por todo o mundo nos anos de 2020 e 2021, o Hotel Sabino Palace desenvolveu suas atividades normalmente e para isso estratégias foram utilizadas a fim de que suas atividades não se encerrassem durante aquele momento.

Foi questionado se o hotel aplicou protocolos de higienização e biossegurança durante a pandemia, como também se os funcionários receberam

treinamento e/ou orientação para conhecimento e aplicação dos protocolos e todas as entrevistadas responderam que sim, tendo sido mais no sentido de orientação sobre os protocolos. E dentre as ações adotadas pelo hotel, segundo a gerente, houve uma breve palestra dada por um enfermeiro que prestava serviço para a Petrobrás sobre a Covid-19.

É importante frisar que dentre as estratégias utilizadas para que o hotel continuasse desenvolvendo suas atividades durante a pandemia, a empresa aderiu a Medida Provisória 936/20 (BRASIL, 2020) que criou o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda, com objetivo de preservar emprego e renda, garantir a continuidade das atividades laborais e empresariais e reduzir o impacto social decorrente do estado de calamidade pública ocasionado pela pandemia da Covid-19 através do pagamento de um benefício emergencial, redução proporcional de jornada e salário e suspensão temporária do contrato de trabalho. Havendo também redução no quadro de funcionários, onde ficaram trabalhando apenas pessoas da família dona da empresa e duas funcionárias, a camareira e a cozinheira, sendo estas as entrevistadas.

Dentre as medidas gerais presentes adotadas pelo hotel, considerando o Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b), utilizou-se o uso de dispenser com álcool; uso de máscaras; higienização correta das mãos com água e sabão; UHs disponíveis para hóspedes suspeitos de Covid-19; distanciamento social de 1,5 m; redução de UHs disponíveis e ventilação natural nos ambientes comuns. Como também os apartamentos disponibilizados para hóspedes com suspeita de Covid-19, não eram liberados com menos de 48h após o check-out. Além das medidas específicas para os departamentos de recepção, governança e A&B.

Isso significa que o hotel esteve dentro dos parâmetros exigidos para se manter aberto durante a pandemia da Covid-19, no que diz respeito aos protocolos que não foram seguidos corretamente, estes serão apresentados no item a seguir.

#### 4.2 PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO E BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO PALACE VERSUS PLANO DE RETOMADA DO TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE

A seguir serão apresentados os protocolos adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN durante a pandemia, com base nas afirmações coletadas das funcionárias através do roteiro de entrevista.

Cada funcionária dos departamentos de recepção, governança e alimentos e bebidas respondeu apenas afirmações correspondentes ao seu departamento, contidas no Apêndice B, já para a gerente geral, com o objetivo de confrontar as respostas, foi aplicado além das perguntas específicas a ela, as afirmações referentes aos departamentos, de acordo com o Apêndice A.

As afirmações tinham uma escala de 1 a 5 para serem marcadas, onde 1 estava mais distante do grau de concordância e 5 estava de acordo com a afirmação. Essas afirmações foram elaboradas a partir do Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b).

Em relação às afirmações postas sobre os protocolos adotados por cada departamento, as respostas foram em sua grande maioria positivas, ou seja, as entrevistadas marcaram na escala de concordância principalmente o número 4 e 5, o que significa que o hotel estava de acordo com os protocolos que foram apresentados. Em comparação com as respostas da gerente geral, o grau de concordância também foi o mesmo, havendo semelhanças com as respostas das funcionárias. Estavam de acordo com os protocolos apresentados a partir do Plano Básico de Segurança Sanitária (RN, 2020b), nos setores do hotel os seguintes: na governança, álcool gel nos carrinhos das camareiras; disponibilidade de álcool gel próximos aos elevadores, corredores, áreas comuns, recepção, entrada do restaurante; redução dos itens de decoração; higienização dos pontos de contato como controles, telefones, dentre outros; uso de duas luvas de borrachas de cores diferentes, uma para área suja e outra para área limpa; suspensão dos programas que incentivam o hóspede a renunciar aos serviços de limpeza; frequência de higienização para áreas sociais e de circulação; ventilação natural na UHs durante o tempo de higienização. Na recepção, aferição de temperatura no check-in; higienização das chaves ou cartão para entregar ao hóspede; remoção das revistas e jornais; borrifador com sanitizante e tecidos de limpeza para aplicação no balcão após atendimento de cada hóspede; higienização das máquinas de pagamento; atendimento preferencial às pessoas do grupo de risco; funcionários da recepção não serem do grupo de risco; higienização das mãos por parte do mensageiro após carregar malas e bagagens; e por fim protocolos aplicados pelo setor de A&B,

disponibilização de luvas de plástico descartáveis na entrada do buffet; alimentos do buffet cobertos com protetores salivares; dispenser de álcool gel na entrada do buffet; talheres higienizados em embalagens individuais, além de pratos, copos e demais utensílios protegidos; barreira de acrílico no caixa; lixeiras com tampa e pedal; modelo de cardápio de possível higienização a cada uso; maquininha coberta com filme plástico para facilitar a higienização.

No entanto, perceberam-se discrepâncias em algumas respostas, como o protocolo direcionado para a governança onde estava posto que, os uniformes da equipe de governança deveriam ser lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada, neste item a funcionária marcou o número 1 da escala de concordância significando que este protocolo não foi seguido de maneira que era exigido, mas a gerente marcou o número 4, expressando que o hotel estava de acordo com o protocolo. Em sua fala, a gerente afirmou que os funcionários preferiram levar seus uniformes para lavar em casa, aqui se verifica que o protocolo de biossegurança direcionado aos uniformes dos funcionários da governança ser lavados no hotel ou em lavanderia terceirizada não foi seguido.

Nos protocolos direcionados para o departamento de A&B apenas um chamou atenção no que diz respeito ao grau de concordância, assim como na comparação das respostas da funcionária com as da gerente, protocolo este que diz para todos os frequentadores terem sua temperatura aferida na entrada do restaurante. Aqui a funcionária e gerente marcaram o número 1 e 3 respectivamente, demonstrando que este protocolo não foi seguido corretamente. A funcionária afirmou ainda que ficou apenas ela trabalhando no restaurante durante a pandemia.

A gerente afirma que o Plano de Retomada do Turismo no Rio Grande do Norte foi fundamental para trazer segurança aos trabalhadores, empresas e clientes.

Os demais quesitos, como o uso de máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos por parte dos clientes, colaboradores e prestadores de serviço, distanciamento de no mínimo 1,5 metros no balcão da recepção como no restaurante foram equivalentes e demonstra que o hotel teve condições de proporcionar aos seus hóspedes um ambiente limpo e seguro.

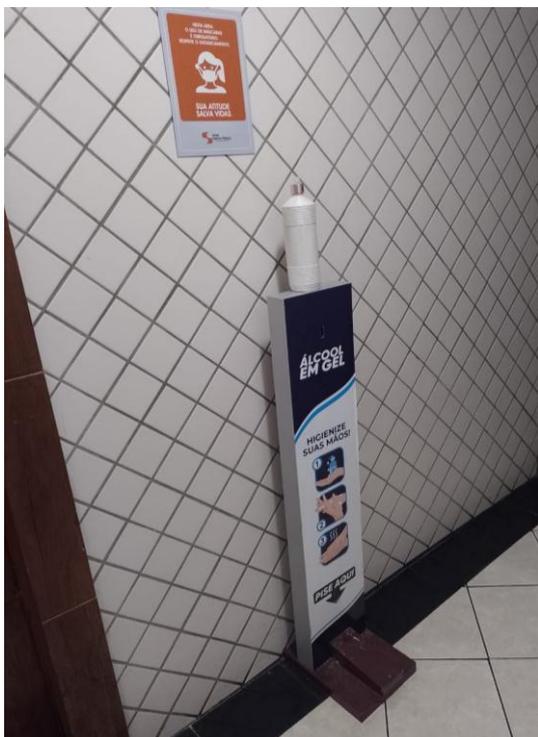
### 4.3 A PERCEPÇÃO DO GESTOR NO CENÁRIO PÓS-PANDÊMICO

A respeito do cenário pós-pandêmico a Gerente Geral afirma que a adoção dos protocolos de higienização e biossegurança durante a pandemia da Covid-19 contribuiu para a captação e fidelização dos hóspedes no cenário pós-pandêmico, pois alguns clientes ligavam antes de irem ao hotel para conferir quais eram os procedimentos/protocolos que o hotel estava seguindo. O que fez com que o hotel não fechasse durante a pandemia. Segundo Gonçalves, Lopes, Sousa e Marodin (2020), destinos que seguem os protocolos de segurança sanitária tem um grau de extrema importância na escolha da viagem, logo essa atitude do hotel investigado é fundamental para manter e atrair novos clientes.

Além disso, a entrevistada afirma que tem boas perspectivas para o turismo, conseqüentemente para o hotel, diz ainda que a retomada está acontecendo e as pessoas estão se mostrando cada vez mais dispostas a aproveitarem os eventos coletivos, aumentando sua perspectiva em relação ao crescimento do turismo.

E mesmo no pós-pandemia o hotel ainda continua aplicando alguns protocolos de biossegurança como: a disponibilização de álcool gel tanto na recepção como no restaurante e o uso da barreira de acrílico na recepção e no caixa do restaurante. Ver figuras 4, 5 e 6.

Figura 4: Dispenser de álcool na entrada do restaurante



Fonte: Autoria própria, 2022

Figura 5: Barreira acrílica e álcool na recepção



Fonte: Autoria própria, 2022

Figura 6: Barreira acrílica no caixa do restaurante



Fonte: Autoria própria, 2022

Acredita-se que a ampla vacinação e o controle da transmissibilidade de fato contribuem com esse cenário, ademais os números demonstram uma recuperação da atividade turística, de acordo com Agência Brasil (2022) o Conselho de Turismo da Federação do Comércio de Bens, Serviço e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP) fez um levantamento onde apontou que o turismo brasileiro cresceu 47,7% em abril de 2022 em relação ao mesmo período do ano anterior, faturando R\$ 15,3 bilhões, apesar de ainda está em queda em relação ao mesmo período do ano de 2019, ano que antecedeu a pandemia.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar os protocolos e as medidas de biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, para o enfrentamento da Covid-19 na retomada do turismo, visto que o período pandêmico trouxe diversos desafios para a sociedade em geral, dentre eles as adaptações aos protocolos de biossegurança. Nesse sentido a pesquisa torna-se essencial para o setor hoteleiro, como mais um documento que trata dos protocolos de maneira específica para a hotelaria.

De acordo com os dados obtidos constatou-se que o hotel seguiu os protocolos e medidas de biossegurança de maneira eficaz, garantindo assim, a segurança aos seus funcionários e hóspedes permitindo que o hotel permanecesse em funcionamento durante a pandemia da Covid-19. Apesar de não ter seguido com eficácia o protocolo referente ao fardamento da equipe de governança, que deveria ser lavado no hotel ou em lavanderia particular, colocando em risco a saúde dos seus colaboradores.

Observou-se ainda que mesmo tendo passado o período de pandemia, o hotel continua praticando alguns protocolos de biossegurança, como a disponibilização de álcool gel e o uso da proteção acrílica no balcão da recepção e caixa do restaurante.

E que essa ação é uma continuidade e expressão do cuidado com a saúde de todos, transmitindo uma sensação de segurança para funcionários e hóspedes.

Tendo alcançado resultados positivos em respostas aos objetivos específicos deste trabalho.

A partir dessa pesquisa, acredita-se que outros estudos podem ser feitos sobre o tema, tais como: as adaptações dos demais hotéis de Mossoró/RN durante a pandemia; estratégias de marketing usadas pelos hotéis para enfrentamento de momentos de crise; quais consequências a pandemia trouxe para hotéis e pousadas de pequeno porte, entre outros, visto que diversos questionamentos podem ser levantados a partir de um tema.

Por fim, ressalta-se que diante das constatações neste trabalho, espera-se que o mesmo seja fonte de pesquisas futuras sobre o tema, como também uma forma de feedback para o Hotel Sabino Palace.

## REFERÊNCIAS

ABIH. **ABIH Nacional faz levantamento sobre retomada dos hotéis independentes no país.** 2020. Disponível em: <<http://abih.com.br/abih-nacional-faz-levantamento-sobre-retomada-dos-hotéis-independentes-no-pais/>>. Acesso em 20 de jun. de 2022.

AGÊNCIA BRASIL. **Turismo brasileiro cresce 47,7% em abril, aponta FecomércioSP.** 2022. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-06/turismo-brasileiro-cresce-477-em-abril-aponta-fecomerciosp>>. Acesso em: 10 de jul. 2022

ALDRIGUI, M. **Meios de Hospedagem.** São Paulo: Aleph, 2007. (Coleção ABC do Turismo).

ALVES, G. V. **Como é trabalhar com organização e limpeza em um hostel.** 2022. Disponível em: <<https://www.worldpackers.com/pt-BR/articles/como-e-trabalhar-com-organizacao-e-limpeza-num-hostel#:~:text=Housekeeping%20%C3%A9%20um%20termo%20em,qualquer%20outro%20tipo%20de%20hospedagem>> . Acesso em: 14 de ago. de 2022.

ANGELO, Elis Regina Barbosa. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo.** Rio de Janeiro. Fundação CECIERJ, 2012.

Beni, M.C. **Turismo e Covid-19: algumas reflexões.** Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade, 12 (3 - Especial Covid19), 1-23, 2020.

\_\_\_\_\_. **Análise estrutural do turismo.** São Paulo: Senac, 2000.

BÍBLIA, A.T. **Eclesiastes. Bíblia Sagrada – Harpa Cristã.** Barueri, SP: Sociedade Bíblica do Brasil, Rio de Janeiro: Casa Publicadora das Assembleias de Deus, 2003. 1536 p.

BOEHM, Camila. **Turismo brasileiro cresce 47,7% em abril, aponta FecomercioSP.** 2022. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebcom.br/economia/noticia/2022-06/turismo-brasileiro-cresce-477-em-abril-aponta-fecomerciosp>>. Acesso em: 12 de set. de 2022.

BRASIL. **Embratur. Anuário de 2008.** Brasília. 2009. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/programas\\_acoes/informacao\\_estudos/index.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/informacao_estudos/index.html)>. Acesso em: 1 de jul. de 2022.

\_\_\_\_\_. **LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm)>. Acesso em: 18 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **LEI Nº 14.046, DE 24 DE AGOSTO DE 2020.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l14046.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14046.htm)>. Acesso em: 18 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Cadastrar prestador de serviços turísticos (Cadastur)**. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-prestadora-de-servico-turistico>>. Acesso em: 22 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 31.360, de 06 de abril de 2022**. Disponível em: <[http://diariooficial.rn.gov.br/dei/dorn3/docview.aspx?id\\_jor=00000001&data=20220406&id\\_doc=763755#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2031.360%2C%20DE%2006,que%20lhe%20confere%20o%20art.](http://diariooficial.rn.gov.br/dei/dorn3/docview.aspx?id_jor=00000001&data=20220406&id_doc=763755#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2031.360%2C%20DE%2006,que%20lhe%20confere%20o%20art.)>. Acesso em: 10 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020**. 2020. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/mpv/mpv936.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv936.htm)>. Acesso em: 15 de jul. de 2022.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Biossegurança em saúde: prioridades e estratégias de ação** / Ministério da Saúde, Organização Pan-Americana da Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Coordenação Geral de Regionalização. Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Introdução à Regionalização do Turismo** / Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtursite/Sobre.action>>. Acesso em: 25 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 1.565 de 18 de junho de 2020**. Diário Oficial da União. 2020. Disponível em: <[https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.565-de-18-de-junho-de-2020-262408151?\\_ga=2.234795166.1858206931.1602091772-2102875970.1600711806](https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.565-de-18-de-junho-de-2020-262408151?_ga=2.234795166.1858206931.1602091772-2102875970.1600711806)>. Acesso em: 29 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Portaria nº 255, de 22 de maio de 2020**. Diário Oficial da União. 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-255-de-22-de-maio-de-2020-258114133>>. Acesso em: 29 de jun. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Selo Turismo Responsável identificará boas práticas de combate à Covid-19**. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2020/06/selo-turismo-responsavel-identificara-boas-praticas-de-combate-a-covid-19>>. Acesso em: 30 de jun. de 2022.

BUTANTAN. **Retrospectiva 2021**: segundo ano da pandemia é marcado pelo avanço da vacinação contra Covid-19 no Brasil. Disponível em: <<https://butantan.gov.br/noticias/retrospectiva-2021-segundo-ano-da-pandemia-e-marcado-pelo-avanco-da-vacinacao-contracovid-19-no-brasil>>. Acesso em: 29 de jul. de 2022.

CAMPOS, A. C. **CNC: Turismo perde quase 50 mil empresas em 6 meses de pandemia.** Agência Brasil. 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-10/cnc-turismo-perde-quase-50-mil-empresas-em-6-meses-de-pandemia>>. Acesso em: 1 de jul. de 2022.

CNN BRASIL. **Brasil registra a maior taxa de transmissão do coronavírus desde 2021.** 2022. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/saude/brasil-registra-a-maior-taxa-de-transmissao-do-coronavirus-desde-2021/>>. Acesso em: 30 de jul. de 2022.

\_\_\_\_\_. **Prejuízo do turismo na pandemia ultrapassa R\$ 515 bilhões, diz CNC.** 2022. Disponível <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/prejuizo-do-turismo-na-pandemia-ultrapassa-r-515-bilhoes-diz-cnc/>> Acesso em: 26 de jul. de 2022

FBHA. **Plano de Contingência.** 2020. Disponível em: <<http://www.fbha.com.br/sites/default/files/fnrhrs/files/fbha-plano-de-contingencia.pdf>>. Acesso em: 2 de jul. de 2022.

GONÇALVES, Salete; LOPES, Rosa Maria Rodrigues; MARODIN, Tatiana Gehlen; SOUSA, M. . **O turismo potiguar em perspectiva: a dinâmica da atividade no contexto da COVID-19.** In: Sidcley D'sordi Alves Azevedo da Silva; Ana Angélica Fonseca Costa; Marcos José de Souza Cipriano. (Org.). Turismo e Covid-19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança. 1ed. Mossoró: EDUERN, 2020, v. 1, p. 100-121.

G1 RN. **90% dos hotéis do RN estão fechados por causa do coronavírus, diz ABIH: 'ano perdido'.** 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2020/04/05/90percent-dos-hoteis-do-rn-estao-fechados-por-causa-do-coronavirus-diz-abih-ano-perdido.ghtml>>. Acesso em: 5 de jun. de 2022.

LAIS. Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde. Disponível em: <<https://covid.lais.ufrn.br/>> Acesso em: 12 de ago. de 2022.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. - 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

LUKOWER, A. Cerimonial e Protocolo. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2010.

MEDEIROS, Vinicius. **CNC: pandemia fechou mais de 3 mil hotéis em 2020.** 2021. Disponível em: <<https://www.hoteliernews.com.br/cnc-pandemia-fechou-mais-de-3-mil-hoteis-em-2020/>>. Acesso em: 7 de jul. de 2022.

MENEZES, P. D. L.; SILVA, J. C. **Análise do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil.** Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR, Penedo, vol. 3, n.1, p. 57-70, 2013.

MEUS DICIONÁRIOS. **Significado de Room Service.** 2016. Disponível em: <<https://www.meusdicionarios.com.br/room-service/>>. Acesso em: 15 de ago. de 2022.

OMT. **Barômetro Mundial do Turismo da OMT e Anexo Estatístico, janeiro de 2021**. Volume 19, Edição 1, janeiro de 2021. Disponível em: <<https://www.e-unwto.org/toc/wtobarometereng/19/1>>. Acesso em 29 de jul. de 2022.

ONU. 2021. **Turismo perde US\$ 2 trilhões em 2021 por causa da pandemia**. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2021/11/1771912>>. Acesso em: 29 de jul de 2022.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **Histórico da pandemia de COVID-19**. 2021. Disponível em <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em 19 de jun. de 2022.

Organização Mundial de Turismo (OMT). **Introdução ao turismo**. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

PETROCCHI, Mário. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

PROSPERO, Nayane. **Protocolos de combate ao Covid-19 na hotelaria: o caso do Hostel Jambudvipa-Natal/RN**. 2020. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) - Departamento de Turismo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020. Disponível em: <<https://monografias.ufrn.br/jspui/handle/123456789/10996>>. Acesso em: 23 de jun. de 2022.

RIBEIRO, K. C. C. **Meios de hospedagem**. Manaus. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

RN, SETUR *et al.* **Plano básico de segurança sanitária para retomada do Turismo no Rio Grande do Norte**. 2020b. Disponível em: <<http://setur.rn.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/Plano-de-Retomada-Turismo-do-RN.pdf>>. Acesso em: 16 de jun. de 2022.

RN, SETUR *et al.* **Plano para Retomada do Turismo do RN**. 2020a. Disponível em: <<https://fecomerciorn.com.br/wp-content/uploads/2020/06/Plano-de-Retomada-Turismo-do-RN-web-red.pdf>> Acesso em: 16 de jun. de 2022.

SANTOS, M. T. **Fundamentos de turismo e hospitalidade**. Manaus. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.

SEBRAE. **Perguntas e Respostas sobre a MP 936 - Manutenção do Emprego e Renda**. 2020. Disponível em: <[https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/perguntas-e-respostas-sobre-a-mp-936-manutencao-do-emprego-e-renda,8b204d029c551710VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=Esta%20MP%20cria%20o%20Programa,2\)%20Qual%20objetivo%20do%20Programa%3F&text=%2D%20reduzir%20o%20impacto%20social%20decorrente%20do%20estado%20de%20calamidade%20p%C3%BAblica](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/perguntas-e-respostas-sobre-a-mp-936-manutencao-do-emprego-e-renda,8b204d029c551710VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=Esta%20MP%20cria%20o%20Programa,2)%20Qual%20objetivo%20do%20Programa%3F&text=%2D%20reduzir%20o%20impacto%20social%20decorrente%20do%20estado%20de%20calamidade%20p%C3%BAblica)>. Acesso em 09 de set. de 2022.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 1. ed. São Paulo : Cortez, 2013.

SILVA, S. D. A. A.; COSTA, A. A. F.; CIPRIANO, M. J. S. **Turismo e Covid-19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança** – Mossoró – RN: EDUERN, 2020.

TEIXEIRA, P.; VALLE, S. **Biossegurança: uma abordagem multidisciplinar**. 2. ed. - Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2010.

UERN. **Sistema de Automação de Bibliotecas**.

<<http://siabi.uern.br/Telas/TBuscaSimplesResultado.php?CampoBusca=AS&CodTipoMaterial=T&CodBibli=1&Chave=pandemia%20covid%2019>>. Acesso em: 28 de jul. de 2022.

UFRN. **Biblioteca Digital de Monografias – UFRN**. Disponível em:

<[https://monografias.ufrn.br/jspui/simple-search?query=covid-19&sort\\_by=score&order=desc&rpp=10&etal=0&filtername=subject&filterquery=Covid-19&filtertype>equals](https://monografias.ufrn.br/jspui/simple-search?query=covid-19&sort_by=score&order=desc&rpp=10&etal=0&filtername=subject&filterquery=Covid-19&filtertype>equals)>. Acesso em: 28 de jul. de 2022.

UNWTO. **2020: O pior ano da história do turismo com 1 bilhão a menos de chegadas internacionais**. 2021. Disponível em: <<https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals>>. Acesso em: 15 de abr. de 2021.

VGRESIDUOS. **Quais impactos positivos e negativos do COVID-19 no meio ambiente?**. 2020. Disponível em: <https://www.vgresiduos.com.br/blog/impactos-positivos-e-negativos-do-covid-19/>>. Acesso em: 17 de jun de 2022.

WHO. World Health Organization. **Painel do Coronavírus da OMS (COVID-19)**. Disponível em: <<https://covid19.who.int/>>. Acesso em 12 de ago. de 2022.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO A GERENTE GERAL DO HOTEL

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

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar os protocolos e as medidas de biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, para o enfrentamento da Covid-19 na retomada do turismo, portanto foi desenvolvido o presente instrumento de pesquisa.

Para alcançar esse objetivo, será necessário contar com a participação dos funcionários do Hotel Sabino Palace - Mossoró/RN na concessão voluntária de uma entrevista, a mesma será realizada presencialmente, em data e horário definidos por você e seguirá este roteiro semiestruturado. Ressalta-se que, caso você esteja de acordo. A mesma será gravada e as principais partes de seu relato serão transcritas posteriormente. Se não for possível gravá-la, serão feitas anotações para registrar suas respostas. É importante esclarecer que a sua identidade não será revelada publicamente.

Desde já, declaro o mais profundo agradecimento por se dispor a responder à pesquisa voluntariamente, tornando assim o cenário mais real, enriquecendo a análise.

Os resultados finais, devidamente tabulados, serão colocados à disposição dos participantes, na Biblioteca da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN.

Caso esteja de acordo, assinale o item a seguir:

( ) Estou de acordo. \_\_\_\_\_ (Assinatura do voluntário)

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Respeitosamente,

\_\_\_\_\_  
**Dágnés Loanda de Oliveira Xavier**

Orientanda

\_\_\_\_\_  
**Profª. Drª. Salete Gonçalves**

Orientadora

---

## 1 DADOS DO ENTREVISTADO

1.1 Data da entrevista: \_\_\_/\_\_\_/ 2022

1.2 Sexo: ( ) F ( ) M

1.3 Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

1.4 Tempo que trabalha no hotel:

- a) Menos de 1 ano
- b) Entre 1-2 anos
- c) Entre 3- 4 anos
- d) Entre 4-5 anos
- e) Acima de 5 anos

1.5 Grau de escolaridade/ Formação acadêmica: \_\_\_\_\_

---

## 2 PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO E BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO PALACE

2.1 Qual o organograma da empresa?

2.2 Você estava trabalhando no hotel durante a pandemia da Covid-19?

( ) Sim ( ) Não

2.3 O hotel funcionou normalmente durante a pandemia da Covid-19?

( ) Sim ( ) Não

2.4 Quais as estratégias utilizadas para que o hotel continuasse desenvolvendo suas atividades?

2.5 Houve redução no quadro de funcionários durante a pandemia da COVID-19?

2.6 O hotel aplicou protocolos de higienização e biossegurança durante a pandemia da Covid-19?

( ) Sim ( ) Não

2.6.1 Caso sim, quais medidas gerais foram adotadas?

- a) Uso de dispenser com álcool
- b) Uso de máscaras
- c) Aferição da temperatura
- d) Higienização correta das mãos com água e sabão
- e) Troca do fardamento
- f) UHs disponíveis para hóspedes suspeitos de covid-19
- g) Distanciamento social de 1,5 m
- h) Ventilação natural nos ambientes comuns
- i) Redução de UHs disponíveis

( ) Outras. \_\_\_\_\_

2.7 Houve medidas específicas para cada departamento (Recepção; Governança e limpeza; A&B; Manutenção; Gestão e supervisão; Área de lazer....). Caso sim, detalhe cada uma delas?

2.8 O hotel ofereceu algum treinamento e/ou orientação para o conhecimento e aplicação dos protocolos que deveriam ser adotados pelos funcionários durante a pandemia? Caso sim, explique como ocorreram (frequência, cartilha, se presencial ou remoto, se para todos os setores ou não...)

---

### **3 PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO E BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO PALACE VERSUS PLANO DE RETOMADA DO TURISMO DO RIO GRANDE DO NORTE**

3.1 Você teve conhecimento do Plano de Retomada do Turismo do Rio Grande do Norte criados pelo governo do estado? Caso sim, acredita que os protocolos de higienização e biossegurança adotados pelo hotel estavam em consonância com o plano de retomada do turismo do Rio Grande do Norte?

3.2 Segue abaixo algumas afirmações relacionadas aos protocolos de higienização e biossegurança. Pedimos que marque em uma escala de ordem crescente de 1 a 5. Onde 1 está mais distante do grau de concordância da afirmação e 5 se está de acordo totalmente com a afirmativa proposta.

## ALIMENTOS E BEBIDAS

	1	2	3	4	5
1- Todos os dias o uniforme/fardamento era limpo e higienizado.	<input type="checkbox"/>				
2- Atenção redobrada no contato entre motoristas de fornecedores e funcionários do restaurante durante o recebimento de mercadorias.	<input type="checkbox"/>				
3- Aferição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do restaurante.	<input type="checkbox"/>				
4- Disponibilização de luvas de plástico descartáveis na entrada do buffet, para que os clientes se sirvam;	<input type="checkbox"/>				
5- Uso de dispenser com álcool em gel 70% na entrada do buffet.	<input type="checkbox"/>				
6- Os alimentos no buffet estavam cobertos com protetores salivares com fechamentos laterais e frontais;	<input type="checkbox"/>				
7- Talheres higienizados em embalagens individuais (ou talheres descartáveis), além de manter os pratos, copos e demais utensílios protegidos;	<input type="checkbox"/>				
8- Na fila, tinham marcações no chão com a distância de 1,5m entre as pessoas.	<input type="checkbox"/>				
9- Barreira de acrílico no caixa.	<input type="checkbox"/>				
10- As lixeiras eram providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual e mantidas higienizadas diariamente.	<input type="checkbox"/>				
11- Modelo de cardápio que era possível a higienização a cada uso.	<input type="checkbox"/>				
12- Maquininha coberta com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.	<input type="checkbox"/>				
13- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.	<input type="checkbox"/>				

## RECEPÇÃO

	1	2	3	4	5
1- Promover a aferição de temperatura de todos os frequentadores no check in.	( )	( )	( )	( )	( )
2- Higienizar as chaves ou cartão para entregá-las ao hóspede e após receber das mãos dele.	( )	( )	( )	( )	( )
3- Balcão da recepção organizado com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente.	( )	( )	( )	( )	( )
4- Remoção dos jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta.	( )	( )	( )	( )	( )
5- Manter borrifador com sanitizante e tecidos de limpeza na recepção para aplicação nos balcões após os atendimentos de cada hóspede e em todas as superfícies e equipamentos na troca de turnos dos profissionais.	( )	( )	( )	( )	( )
6- Higienização das máquinas de pagamento antes e após cada uso.	( )	( )	( )	( )	( )
7- Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco em todos os setores do hotel.	( )	( )	( )	( )	( )
8- Os funcionários da recepção, se possível, não devem ser do grupo de risco ou estarem com as condições de saúde debilitadas.	( )	( )	( )	( )	( )
9- Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços.	( )	( )	( )	( )	( )
10- Mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato.	( )	( )	( )	( )	( )
11- Fluxograma de ação disponível para o caso de hóspedes que declararem e/ou apresentarem sintomas da COVID, bem como números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de assistência para uso sempre que houver a possibilidade de um hóspede estar doente.	( )	( )	( )	( )	( )
12- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.	( )	( )	( )	( )	( )

## GOVERNANÇA

	1	2	3	4	5
1- Uniformes da equipe de governança lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada.	( )	( )	( )	( )	( )
2- Reduzir ao máximo do número de itens de decoração que só podem ser higienizados por lavagem.	( )	( )	( )	( )	( )
3- Álcool gel nos carrinhos das camareiras e serviços gerais para os profissionais.	( )	( )	( )	( )	( )
4- Para os hóspedes garantia da disponibilidade de álcool gel próximo aos elevadores, corredores de circulação, áreas comuns, recepção, entrada do restaurante.	( )	( )	( )	( )	( )
5- Atenção sempre para higienizar pontos de contato das mãos como controles, telefones, interruptores, maçanetas, dentre outros.	( )	( )	( )	( )	( )
6- Todas as unidades habitacionais devem receber ventilação natural durante todo o tempo de higienização.	( )	( )	( )	( )	( )
7- Áreas sociais e de circulação devem ter sua frequência de higienização aumentada. Corrimãos e botões de elevadores precisam ser sanitizados, no mínimo, a cada 2 horas.	( )	( )	( )	( )	( )
8- Toda camareira/ASG deverá ter 02 luvas de borracha de cores diferentes, guardadas em recipiente separado. Uma usada durante a atividade em “área suja” (banheiros, vestiários, sala de resíduos, rouparia suja) e a outra durante as atividades em “área limpa” (unidade habitacional, corredores, salas administrativas, áreas sociais).	( )	( )	( )	( )	( )
9- As luvas higienizadas, com o mesmo processo de higienização de mãos, antes de serem retiradas das mãos e guardadas no recipiente.	( )	( )	( )	( )	( )
10- Sempre higienizar as mãos com álcool gel antes de calçar as luvas.	( )	( )	( )	( )	( )
11- Todos os programas que incentivam os hóspedes a renunciar voluntariamente aos serviços de limpeza devem ser suspensos a fim de maximizar a saúde e a segurança de todos	( )	( )	( )	( )	( )
12- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.	( )	( )	( )	( )	( )

#### **4 PERCEPÇÃO DO GESTOR NO CENÁRIO PÓS-PANDÊMICO.**

4.1 Você acredita que o uso dos protocolos de higienização e biossegurança durante a pandemia contribuíram para a captação e fidelização de hóspedes no cenário pós-pandêmico?

4.2 O Hotel continua aplicando algum protocolo de higienização e biossegurança na pós-pandemia da Covid-19? Caso sim, qual? E se não, por que?

4.3 Quais suas perspectivas para o turismo e conseqüentemente para o hotel no pós-pandemia?

## APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS GESTORES DE CADA DEPARTAMENTO DO HOTEL

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

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar os protocolos e as medidas de biossegurança adotados pelo Hotel Sabino Palace – Mossoró/RN, para o enfrentamento da Covid-19 na retomada do turismo, portanto foi desenvolvido o presente instrumento de pesquisa.

Para alcançar esse objetivo, será necessário contar com a participação dos funcionários do Hotel Sabino Palace - Mossoró/RN na concessão voluntária de uma entrevista, a mesma será realizada presencialmente, em data e horário definidos por você e seguirá este roteiro semiestruturado. Ressalta-se que, caso você esteja de acordo. A mesma será gravada e as principais partes de seu relato serão transcritas posteriormente. Se não for possível gravá-la, serão feitas anotações para registrar suas respostas. É importante esclarecer que a sua identidade não será revelada publicamente.

Desde já, declaro o mais profundo agradecimento por se dispor a responder à pesquisa voluntariamente, tornando assim o cenário mais real, enriquecendo a análise.

Os resultados finais, devidamente tabulados, serão colocados à disposição dos participantes, na Biblioteca da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN.

Caso esteja de acordo, assinale o item a seguir:

( ) Estou de acordo. \_\_\_\_\_ (Assinatura do voluntário)

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Respeitosamente,

\_\_\_\_\_  
**Dágnés Loanda de Oliveira Xavier**

Orientanda

\_\_\_\_\_  
**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Salete Gonçalves**

Orientadora

---

## 1 DADOS DO ENTREVISTADO

1.1 Data da entrevista: \_\_\_/\_\_\_/ 2022

1.2 Sexo: ( ) F ( ) M

1.3 Qual departamento do hotel você trabalha:

- a) Recepção b) Governança e limpeza c) A&B d) Manutenção  
e) Gestão e supervisão

1.4 Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

1.5 Tempo que trabalha no hotel:

- a) Menos de 1 ano b) Entre 1-2 anos c) Entre 3- 4 anos d) Entre 4-5 anos  
e) Acima de 5 anos

1.6 Grau de escolaridade/ Formação acadêmica: \_\_\_\_\_

---

## 2 PROTOCOLOS DE HIGIENIZAÇÃO E BIOSSEGURANÇA ADOTADOS PELO HOTEL SABINO PALACE

2.1 Você estava trabalhando no hotel durante a pandemia da Covid-19?

( ) Sim ( ) Não

2.2 O hotel aplicou protocolos de higienização e biossegurança durante a pandemia da covid-19?

( ) Sim ( ) Não

2.3 Você recebeu algum treinamento e/ou orientação para o conhecimento e aplicação dos protocolos que deveriam ser adotados pelo hotel durante a pandemia?

( ) Sim ( ) Não

2.4 Segue abaixo algumas afirmações relacionadas aos protocolos de higienização e biossegurança. Pedimos que marque em uma escala de ordem crescente de 1 a 5. Onde 1 está mais distante do grau de concordância da afirmação e 5 se está de acordo totalmente com a afirmativa proposta.

## ALIMENTOS E BEBIDAS

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	( )	( )	( )	( )	( )
1- Todos os dias o uniforme/fardamento era limpo e higienizado.	( )	( )	( )	( )	( )
2- Atenção redobrada no contato entre motoristas de fornecedores e funcionários do restaurante durante o recebimento de mercadorias.	( )	( )	( )	( )	( )
3- Aferição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do restaurante.	( )	( )	( )	( )	( )
4- Disponibilização de luvas de plástico descartáveis na entrada do buffet, para que os clientes se sirvam;	( )	( )	( )	( )	( )
5- Uso de dispenser com álcool em gel 70% na entrada do buffet.	( )	( )	( )	( )	( )
6- Os alimentos no buffet estavam cobertos com protetores salivares com fechamentos laterais e frontais;	( )	( )	( )	( )	( )
7- Talheres higienizados em embalagens individuais (ou talheres descartáveis), além de manter os pratos, copos e demais utensílios protegidos;	( )	( )	( )	( )	( )
8- Na fila, faça marcações no chão com a distância de 1,5m entre as pessoas.	( )	( )	( )	( )	( )
9- Barreira de acrílico no caixa.	( )	( )	( )	( )	( )
10- As lixeiras devem ser providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual e precisam ser mantidas higienizadas diariamente.	( )	( )	( )	( )	( )
11- Modelo de cardápio que seja possível a higienização a cada uso.	( )	( )	( )	( )	( )
12- Maquininha coberta com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso.	( )	( )	( )	( )	( )
13- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.	( )	( )	( )	( )	( )

## RECEPÇÃO

	1	2	3	4	5
1- Promover a aferição de temperatura de todos os frequentadores no check in.	( )	( )	( )	( )	( )
2- Higienizar as chaves para entregá-las ao hóspede e após receber das mãos dele.	( )	( )	( )	( )	( )
3- Balcão da recepção organizado com linha de distanciamento de, no mínimo, 1,5 metros do próximo cliente.	( )	( )	( )	( )	( )
4- Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta.	( )	( )	( )	( )	( )
5- Manter borrifador com sanitizante e tecidos de limpeza na recepção para aplicação nos balcões após os atendimentos de cada hóspede e em todas as superfícies e equipamentos na troca de turnos dos profissionais.	( )	( )	( )	( )	( )
6- Higienização das máquinas de pagamento antes e após cada uso.	( )	( )	( )	( )	( )
7- Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco em todos os setores do hotel.	( )	( )	( )	( )	( )
8- Os funcionários da recepção, se possível, não devem ser do grupo de risco ou estarem com as condições de saúde debilitadas.	( )	( )	( )	( )	( )
9- Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços.	( )	( )	( )	( )	( )
10- Mensageiros e manobristas devem higienizar as mãos após carregar malas e bagagens, bem como, higienizar todos os pontos de contato.	( )	( )	( )	( )	( )
11- Fluxograma de ação disponível para o caso de hóspedes que declararem e/ou apresentarem sintomas da COVID, bem como números de telefone das autoridades de saúde, centros médicos, hospitais públicos e privados e centros de assistência para uso sempre que houver a possibilidade de um hóspede estar doente.	( )	( )	( )	( )	( )
12- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.	( )	( )	( )	( )	( )

## GOVERNANÇA

	1	2	3	4	5
1- Uniformes da equipe de governança lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada.	( )	( )	( )	( )	( )
2- Reduzir ao máximo do número de itens de decoração que só podem ser higienizados por lavagem.	( )	( )	( )	( )	( )
3- Álcool gel nos carrinhos das camareiras e serviços gerais para os profissionais.	( )	( )	( )	( )	( )
4- Para os hóspedes garantia da disponibilidade de álcool gel próximo aos elevadores, corredores de circulação, áreas comuns, recepção, entrada do restaurante.	( )	( )	( )	( )	( )
5- Atenção sempre para higienizar pontos de contato das mãos como controles, telefones, interruptores, maçanetas, dentre outros.	( )	( )	( )	( )	( )
6- Todas as unidades habitacionais devem receber ventilação natural durante todo o tempo de higienização.	( )	( )	( )	( )	( )
7- Áreas sociais e de circulação devem ter sua frequência de higienização aumentada. Corrimãos e botões de elevadores precisam ser sanitizados, no mínimo, a cada 2 horas.	( )	( )	( )	( )	( )
8- Toda camareira/ASG deverá ter 02 luvas de borracha de cores diferentes, guardadas em recipiente separado. Uma usada durante a atividade em “área suja” (banheiros, vestiários, sala de resíduos, rouparia suja) e a outra durante as atividades em “área limpa” (unidade habitacional, corredores, salas administrativas, áreas sociais).	( )	( )	( )	( )	( )
9- As luvas higienizadas, com o mesmo processo de higienização de mãos, antes de serem retiradas das mãos e guardadas no recipiente.	( )	( )	( )	( )	( )
10- Sempre higienizar as mãos com álcool gel antes de calçar as luvas.	( )	( )	( )	( )	( )
11- Todos os programas que incentivam os hóspedes a renunciar voluntariamente aos serviços de limpeza devem ser suspensos a fim de maximizar a saúde e a segurança de todos	( )	( )	( )	( )	( )
12- Clientes, colaboradores e prestadores de serviço devem usar máscaras de acordo com as exigências para espaços públicos contidas nas normas vigentes.	( )	( )	( )	( )	( )

- 3 O Hotel continua aplicando algum protocolo de higienização e biossegurança na pós-pandemia da Covid-19? Caso sim, qual? E se não, por que?