



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO  
CAMPUS CABO DE SANTO AGOSTINHO  
DIVISÃO DE PESQUISA E EXTENSÃO (DPEX)

---

## **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO EM HOSPITALIDADE:  
NO SETOR DE GOVERNANÇA**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA**

ANA CLÁUDIA DA SILVA FERREIRA  
CRYSTIAM KALLE DE ARAÚJO  
MARÍA DO CARMO DE LUCENA

Cabo de Santo Agostinho  
Pernambuco - Brasil

2021

## **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

### **RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO EM HOSPITALIDADE: NO SETOR DE GOVERNANÇA**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA**

**ANA CLÁUDIA DA SILVA FERREIRA  
CRYSTIAM KALLE DE ARAÚJO  
MARÍA DO CARMO DE LUCENA**

<b>DADOS DO RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO PARA REALIZAÇÃO DO TCC</b>
<b>Professor Orientador(a): Anna Karenina Chaves Delgado</b>
<b>Formação do Professor Orientador(a): Doutora</b>

Cabo de Santo Agostinho  
Pernambuco - Brasil

## **AGRADECIMENTOS**

Encerrando essa grande jornada de conhecimento no ramo hoteleiro, temos a grande honra de agradecer primeiramente a Deus, por toda força que nos deu todos os dias para chegar até aqui, agradecer aos nossos familiares (Em especial Esposo, Noivo e Mães) e amigos, por toda força e incentivo. Nosso carinho especial vai para nossos professores, que foram e sempre serão uma ponte muito importante para a educação, a nós mesma por não termos desistido diante de tantos acontecimentos, pela coragem, dedicação e aprendizado investidos em nós. À nossa orientadora Professora Anna Karenina, por toda paciência e dedicação para com o nosso grupo. Por fim, mas não menos importante, em especial ao nosso amigo Gerlando Rodrigues que dedicou seu tempo e paciência para nos orientar e incentivar da melhor forma.

“A vitalidade é demonstrada não apenas pela persistência, mas pela capacidade de começar de novo” (F. Scott Fitzgerald).

## RESUMO

A pesquisa foi desenvolvida no setor de governança, que é uma parte primordial dentro de um hotel, pois sua função é para garantir o bem-estar dos hóspedes. Buscando tal visão sobre o processo de limpeza, a pesquisa vem com uma questão norteadora sobre o processo de higienização das dependências do hotel durante a pandemia. A pesquisa busca responder esta questão: os protocolos de segurança estão sendo estabelecidos, como é o procedimento da empresa para combater a propagação do vírus (covid-19)? Entre outras características relevantes ao setor e sua dinâmica no decorrer da pandemia. Ressalta-se que todos os argumentos utilizados para chegar aos resultados no texto foram organizados a partir de um método qualitativo que busca compreender os objetivos de fenômenos que ocorrem em determinado tempo. Para consolidar a pesquisa qualitativa realizou-se entrevistas que foram primordiais para coletar os dados e organizá-los sistematicamente para facilitar sua análise. Assim, conseguindo entender os objetivos propostos.

**Palavra-Chave:** Covid – 19, Governança, Higienização, Hóspedes.

## **ABSTRACT**

The following survey was developed in the governance sector, which is a primary part within a hotel, as its function is to ensure the well-being of guests. Seeking such a view on the cleaning process, the research comes with a guiding question on the process of cleaning hotel premises during the pandemic. The research seeks to answer this question: are security protocols being established, how is the company's procedure to combat the spread of the virus (covid-19)? Among other characteristics relevant to the sector and its dynamics during the pandemic. It is noteworthy that all arguments used to reach the results in the text were organized from a qualitative method that seeks to understand the objectives of phenomena that occur at a given time. To consolidate the qualitative research, interviews were carried out, which were essential to collect the data and organize them systematically to facilitate its analysis. Thus, getting to understand the proposed goals.

**Keyword:** Covid – 19, Governance, Sanitation, Guests.

**FIGURA**

<b>Figura 1: Estrutura do Questionário Virtual.....</b>	<b>28</b>
---	-----------

## **LISTA DE QUADROS E TABELAS**

<b>Quadro 1: Departamento operacionais do hotel .....</b>	<b>15</b>
<b>Quadro 2: Cargos/funções operacionais do setor de governança.....</b>	<b>16</b>
<b>Quadro 3: Protocolos com procedimentos comuns (Básicos) .... ..</b>	<b>23</b>
<b>Quadro 4: Protocolos com procedimentos Específicos..... ..</b>	<b>26</b>

## **SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
2.1 OBJETIVO GERAL .....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
<b>3. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>11</b>
<b>4. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
4.1 ENTENDENDO OS MEIOS DE HOSPEDAGEM .....	12
4.2 GOVERNANÇA HOTELEIRA.....	15
4.3 PANDEMIA DA COVID-19 E SEUS IMPACTOS NA HOTELARIA .....	19
4.4 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) NA PANDEMIA.....	20
<b>5.FUNDAMENTOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>26</b>
5.1 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO .....	26
5.2 ESCOLHA DA UNIDADE HOTELEIRA E INCURSÃO EM CAMPO .....	27
<b>6. RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>28</b>
<b>8. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>32</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com o processo de globalização o ser humano passa a se movimentar cada vez mais sobre o espaço geográfico, dentre os fatores que justificam essa movimentação tem-se a dinâmica de trabalho, a ascensão do lazer, entre outros aspectos que motivam os deslocamentos. Neste contexto o espaço torna-se o principal objeto de consumo do turismo e, por consequência, dos meios de hospedagem. Segundo Maurício et al. (2011), a hotelaria pode ser considerada uma indústria de commodities e serviços voltada ao acolhimento, cujo impacto na economia das localidades pode ser importante.

“O setor hoteleiro junto com o turismo são os responsáveis por umas das maiores movimentações na economia de países em desenvolvimento” (MAURÍCIO et al., 2011). Corroborando essa afirmação, Bonfato (2019) coloca que a hotelaria possui importância como atividade econômica superavitária, geradora de riqueza e que, portanto, é capaz de suprir as necessidades de seus investidores. Assim, Maurício et al. (2011) e Bonfato (2019) ainda destacam que os complexos turístico-hoteleiros são empreendimentos que tem capacidade de gerar recursos não só para seus investidores, mas também para a localidade na qual se encontram, isto porque são significativos componentes da cadeia produtiva do turismo, com potencial de gerar emprego, renda e de atrair novos investimentos para os municípios em que estão localizados.

A importância econômica que o setor hoteleiro pode assumir relaciona-se a própria dinâmica turística de cada local. Há destinos turísticos que se encontram em fases mais avançadas de crescimento turístico, recebendo, assim, maiores fluxos turísticos, nestes locais a expansão dos meios de hospedagem pode ser ainda maior, este é o caso do município de Ipojuca, em Pernambuco, em especial de Porto de Galinhas. De acordo com o Ministério do Turismo (MTur), Ipojuca se configura como um destino turístico de grande destaque, tendo sido recentemente citado como um dos 21 (vinte e um) destinos brasileiros que são tendência para 2021 (BRASIL, 2021).

Tendo em vista o potencial dos empreendimentos hoteleiros para a economia brasileira (BONFATO, 2019; OLIVEIRA; SPENA, 2012) e considerando que Ipojuca (PE) já é um local turisticamente dinâmico, nota-se que o estudo de meios de

hospedagem no município mostra-se importante, especialmente, ao considerar a crise que o setor hoteleiro mundial vem enfrentando devido a pandemia da covid-19.

De acordo com Beni (2020), o turismo apresenta extrema sensibilidade a qualquer alteração situacional, aspectos como oscilações de taxa de câmbio, flutuações sazonais da demanda, instabilidade política, terrorismo, riscos epidêmicos/pandêmicos que impactam a saúde pública, entre outros, afetam amplamente o tráfego turístico mundial, e por consequência o setor hoteleiro.

Essa fragilidade pode ser percebida ao observar as receitas, de acordo com o MTur (2021), em 2020, a receita anual nominal das atividades turísticas em Pernambuco sofreu uma retração de 42,2% em comparação com o ano passado (2019). A macrorregião nordeste foi a segunda mais afetada, ao analisar o setor hoteleiro houve uma redução de arrecadação de 44,2%, gerando demissões na ordem de aproximadamente 13 mil (MTur, 2021).

Frente ao cenário de pandemia, o setor hoteleiro mundial viu-se obrigado a adequar seu funcionamento, seja devido a demandas sanitárias requeridas por órgãos oficiais ou para se manter competitivo no mercado. Sobre essas argumentações o trabalho aqui apresentado vai deixar em anonimato o nome do hotel que foi realizada a pesquisa para preservar a identidade do entrevistado. Diante disso, a nomenclatura utilizada no decorrer do trabalho será (hotel Y).

Desta forma, o presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) volta-se a análise das modificações de operacionalização de um meio de hospedagem, localizado em Ipojuca – Pernambuco, frente aos desafios causados pela COVID-19. Tendo em vista que observar o funcionamento do meio de hospedagem por inteiro (todos os setores) demandaria maior alocação de recursos, inclusive de tempo, destarte, o relatório analítico procura entender mais especificamente, como o setor de governança do hotel analisado lidou com os desafios sanitários apresentados pela pandemia, a fim de entender como se deu o funcionamento do meio de hospedagem no sentido de garantir que os protocolos de prevenção à doença foram adequadamente implantados.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

- Conhecer as adaptações de procedimentos operacionais de andares que foram adotadas pela Governança do hotel Y frente as restrições vivenciadas durante o período de pandemia.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Levantar os principais procedimentos operacionais propostos pelos protocolos para o setor de governança hoteleira no período de pandemia;
- Identificar quais têm sido as principais dificuldades enfrentadas pelo setor de governança do hotel durante a pandemia;
- Descobrir como a Governança do hotel Y tem lidado com os novos desafios impostos pela pandemia, em termos das modificações que foram demandas de procedimentos operacionais padrão (POP).

## **3. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

O empreendimento de hospitalidade analisado é o hotel Y se encontra localizado à beira mar de Porto de Galinhas, povoado de Ipojuca, no litoral sul de Pernambuco, mais especificamente, na rodovia PE 09, km 7, distante aproximadamente 60 km do centro de Recife.

Quanto a sua categoria, o hotel tem em uma estrutura de 140 apartamentos, divididos em cinco categorias, sendo elas de luxo, superior frente ao mar, superior vista lateral ao mar, standard e econômico sendo a área central do hotel. Ele foi inaugurado em fevereiro de 1986, já com o conceito pé na areia. Com 32 apartamentos, o pequeno hotel foi construído à beira mar, localizado a 2,5 quilômetros da Vila de Porto de Galinhas. Foi o primeiro meio de hospedagem da região e tinha a proposta de trazer aos hóspedes a sensação de estar em casa.

O hotel hoje passou por variadas mudanças e trouxe uma nova referência de hospedagem em Porto de Galinhas, tornando-se um dos mais tradicionais e queridos da região. O hotel Y Porto de Galinhas atualmente é um hotel quatro estrelas e possui

140 apartamentos, todos com vista para o mar, e que podem acomodar até quatro pessoas. A sua estrutura conta ainda com um amplo restaurante climatizado, bar com serviço de praia, salão de jogos, baby copa, kid's club, play ground externo, serviço de recreação adulto e infantil durante todo o ano, serviço de massagem a beira mar e vista ao mar de todos os ambientes.

#### **4. REFERENCIAL TEÓRICO**

##### **4.1 ENTENDENDO OS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

O termo meios de hospedagem se refere a um grupo de empresas que visa proporcionar alojamento seguro, higiênico e satisfatório às pessoas que procuram estes serviços a curto ou longo prazo. Segundo o decreto nº 5.406, de 30 de março de 2005, consideram-se meios de hospedagem de turismo aqueles estabelecimentos que possuem licença de funcionamento para prestar serviços de hospedagem expedida por autoridade competente (BRASIL, 2005).

Assim, pode-se considerar serviços de hospedagem aqueles empreendimentos ou estabelecimentos empresariais administrados ou explorados por prestadores de serviços turísticos hoteleiros, que ofertem alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato.

Apesar de ser enfatizada a função dos meios de hospedagem como fornecedores de 'abrigo', esses também têm como finalidade oferecer alimentação, entretenimento e outras atividades relacionadas com o bem-estar dos hóspedes. Ao conjunto de atividades específicas de um meio de hospedagem, que inclui desde o local de acomodação do hóspede até o sorriso e a cordialidade de um recepcionista, atribui-se o nome de hospedagem.

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).

Andrade (2002) ainda afirma que independentemente do nível, gabarito ou classificação do meio de hospedagem, o hotel pode ser entendido como o edifício

onde se exerce o comércio da recepção e da hospedagem de pessoas em viagem ou não, onde podem ser oferecidos serviços parciais ou completos, de acordo com o tipo de empreendimento e as necessidades de seus clientes.

Dessa forma, o meio de hospedagem é uma empresa comercial que vende aos visitantes bens e serviços, como quartos, alimentos, bebidas, e outros tipos que podem variar em função dos interesses de sua clientela.

Cada um destes estabelecimentos possui determinados padrões de qualidade e quantidade de serviços que podem ser oferecidos ao cliente. Isso se deve à diversidade de necessidades dos clientes que demandavam diferentes tipos de meios de hospedagem. Com o objetivo de agregar meios de hospedagem de padrões e tipos semelhantes surge o sistema de classificação hoteleira, que é desenvolvido também por órgãos oficiais de turismo.

Apesar de atualmente não existir nenhum sistema oficial de classificação em vigor, tendo em vista que o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) foi extinto em 2017, devido a problemas associados a falta de adesão, altos custos para associação, inserção de novas tipologias de meios de hospedagem, divulgação do programa e demanda por uma revisão na logística de fiscalização do sistema (CAETANO et al., 2020), a importância de promover ações de classificação hoteleira é eminente.

Assim, Sidônio (2015, p.18) disserta que a “classificação é reconhecida como um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação”. O autor ainda afirma que a classificação hoteleira pode ajudar a caracterizar e reconhece os meios de hospedagens validos pelo Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur) do Ministério do Turismo.

O extinto SBClass classificava/caracterizava sete tipos de Meios de Hospedagem (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel). Oliveira e Spina (2012) com base na tipologia do SBClass caracteriza os meios de hospedagem da seguinte forma:

- 1. Hotel** – Empreendimento com serviços de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais ou de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária.
- 2. Resort** – Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza, no próprio empreendimento.
- 3. Hotel Fazenda** – Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.
- 4. Cama & Café** – Hospedagem em residência com, no máximo, três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza. O possuidor do estabelecimento reside nesta hospedagem.
- 5. Hotel Histórico** – Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entendem-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.
- 6. Pousada** – Empreendimento de característica horizontal, composto de, no máximo, 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único, com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.
- 7. Flat/Apart-Hotel** – Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integrado, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

As classificações disponíveis são comuns em nosso território, pois visam proporcionar hospedagem e bem-estar aos hóspedes, sempre procurando desenvolver o seu melhor, mediante suas limitações, para que os serviços prestados sejam de boa qualidade. De modo geral, a área de hospedagem possui como missão principal acolher e alojar o visitante, para tanto, torna-se necessário possuir setores/

departamentos operacionais encarregados de executar determinadas funções. A quantidade de departamentos e as funções que desempenham são definidas considerando a tipologia hoteleira e seu porte, no entanto, Oliveira & Spena (2012) e Sidônio (2015) apresentam os principais departamentos hoteleiros e as funções que comumente desempenham, essas podem ver vistas no quadro 1 a seguir.

**Quadro 1:** Departamentos operacionais de um hotel.

DEPARTAMENTOS	DESCRIÇÃO DA SUA COMPETÊNCIA
1- Governança	Limpeza dos apartamentos e da área pública do hotel, serviço de lavanderia e rouparia.
2- Recepção	Reservas, check-in e check-out dos hóspedes, controle do status dos apartamentos, atendimento aos hóspedes, controle de contas e caixa etc.
3 -Segurança	Zelar pela segurança dos hóspedes, visitantes e funcionários.
4 - Alimentos e Bebidas	Podem servir somente o café da manhã ou oferecer, também, outras refeições como almoço, jantar, banquetes, coquetéis etc.
5 - Manutenção	Faz a prevenção e manutenção do interior e do exterior do estabelecimento e, também, dos equipamentos.
6 - Marketing e vendas	Para realizar todas as atividades ligadas ao marketing, publicidade e vendas.
7 - Controladoria	Deve garantir que os inventários financeiros (relacionados a receitas, controles, custos e despesas) sejam realizados e contabilizados corretamente.

Fonte: Adaptado de Oliveira & Spena (2012) e Sidônio (2015).

## 4.2 GOVERNANÇA HOTELEIRA

Os meios de hospedagem possuem como principal objetivo oferecer acolhimento. Na qualidade de anfitrião devem disponibilizar alojamento, alimento e bebida, ou, ao menos, intermediar e auxiliar o hóspede a encontrar serviços de alimentos e bebidas (A&B), quando não são disponibilizados pelo próprio empreendimento hoteleiro. Assim, a essência destes é fornecer alojamento para

aquelas pessoas que se encontram temporariamente longe de suas residências (CASTELLI, 2016), e, para tanto, os serviços prestados pela governança tornam-se de fundamental importância garantindo que os meios de hospedagem realmente exerçam a função de alojar.

Isto porque o setor de governança é aquele responsável por todos os aspectos relacionados a organização, limpeza e higiene do meio de hospedagem, proporcionando conforto aos seus hóspedes (YANES, 2017). A equipe, em especial a governanta do hotel, é a principal responsável pela coordenação das atividades do setor, devendo exercer uma atuação estratégica e voltada para a prestação do serviço da melhor forma possível, considerando os recursos que o meio de hospedagem dispõe. Segundo Oliveira e Spena (2012), a governança é o setor responsável pelas atividades de limpeza, organização e higienização nas áreas dos apartamentos, áreas comuns, também chamadas de públicas, lavanderia e rouparia. Para tanto, necessita da presença de outros funcionários, além da governanta, como as camareiras, arrumadores, auxiliares de serviços gerais, passadeiras, roupeiros, costureiras, supervisores de andar e de lavanderia.

Esses profissionais se dividem, exercendo atividades, predominantemente, de cunho técnico/operacional relacionadas as três grandes atribuições do setor de governança hoteleira que são os andares, lavanderia/rouparia e serviços gerais (CASTELLI, 2016). Vale salientar que a governança hoteleira vem mudando com o passar dos anos. Atualmente, os funcionários treinados tecnicamente estão mais familiarizados com seu setor e com o hotel como um todo. É essencial que os profissionais de governança tenham uma visão que corresponda à importância do departamento no meio de hospedagem, pois a equipe não é responsável apenas pelas atividades técnicas relacionadas a limpeza/higiene, mas também por proporcionar conforto e acolhida aos clientes, e, portanto, contribuem significativamente para proporcionar satisfação aos hóspedes.

Dessa forma, a responsabilidade da governança é garantir que todas as atividades relacionadas a organização, limpeza e ordem das instalações do meio de hospedagem ocorram a contento. A governanta executiva, chefe do setor, deve verificar as reservas e pedidos especiais do hóspede feitos à recepção diariamente, para que a equipe do setor possa preparar o quarto de forma adequada. Sendo assim,

a governanta executiva coordena as operações do setor de governança de acordo com os padrões adotados pelo meio de hospedagem, de forma resumida, as principais atribuições da governanta são:

Supervisionar as operações da lavanderia e da governança, cooperando para a limpeza e boa manutenção geral do hotel. Certificar-se de que o departamento proporcione serviços de qualidade e trabalho de equipe aos hóspedes, satisfazendo ou ultrapassando as expectativas deles. Certificar-se de que os departamentos de governança operem dentro do orçamento aprovado, dando assistência à sua preparação anual. Acompanhar as tendências do mercado e recomendar as medidas adequadas a serem tomadas, contribuindo para uma posição competitiva do hotel e de sua rentabilidade (DAVIES, 2010, p. 176-225).

Além da governanta executiva também se torna fundamental a atuação dos supervisores de andares, profissionais que se reportam diretamente a governanta, e que, de acordo com Hayes et al. (2005) são os indivíduos responsáveis por verificar as condições “físicas” dos apartamentos, assim, tem como principal atividade rotineira realizar vistorias para checar a limpeza e organização das unidades habitacionais, exercendo também outras tarefas que lhe são atribuídas pela governanta executiva.

Considerando que, a responsabilidade da governanta executiva é complexa, pois deve garantir que seja realizado um processo adequado de limpeza de todo o meio de hospedagem, assegurando assim, a higienização do empreendimento hoteleiro e o bem-estar do hóspede, o que implica necessariamente em ter conhecimentos sobre amenidades (*amenities*), equipamentos e produtos químicos de limpeza mais adequados para a execução de cada atividade, além disso, também é responsável pelo treinamento dos funcionários do setor, orientando-os inclusive em relação as formas corretas de manipulação dos produtos químicos e equipamentos, assim como, o modo mais adequado de realizar os procedimentos, incluindo como atender ao hóspede com qualidade.

De acordo com Yanes (2017) o setor de governança, dependendo do perfil do meio de hospedagem, pode tornar-se extenso, com a presença de vários funcionários executando diversas funções táticas e operacionais. Ao executar as atribuições nos andares (limpeza e organização das unidades habitacionais), lavanderia/rouparia (limpeza e reparos em enxovais, fardamento dos funcionários e roupas dos hóspedes) e serviços gerais (higienização das áreas comuns ao meio de hospedagem) o meio

de hospedagem pode ter em seu quadro de funcionários, além da governanta e da supervisora de andares os funcionários que são apresentados no quadro 2 a seguir.

**Quadro 2:** Cargos/ funções operacionais do setor de governança

<b>CARGO/ FUNÇÃO</b>	<b>ATIVIDADE REALIZADA</b>
Assistente da Governanta Executiva	Ajudar na supervisão e coordenação do trabalho da governança para obter ótima qualidade na limpeza no hotel.
Camareira(o)	Providenciar para que os apartamentos estejam limpos e arrumados de acordo com os padrões do hotel, maximizando a satisfação dos hóspedes.
Supervisor de Serviços Gerais	Supervisionar, dirigir e coordenar a limpeza das áreas comuns, contribuindo para que o hotel se mantenha limpo e agradável de acordo com os seus padrões.
Funcionário dos Serviços Gerais	Providenciar a limpeza das áreas comuns nos andares de hóspedes, halls e áreas de serviços, contribuindo para que hotel se mantenha limpo e agradável, de acordo com os padrões dele.
Secretária da Governanta	Controlar e distribuir uniformes dos funcionários do hotel e ajudar a governanta executiva e na coordenação da governança.
Costureira	Executar eficientemente os serviços de costura mantendo os uniformes e a roupas em boas condições e dentro dos padrões do hotel.
Roupeira	Manter em ordem aos jogos de roupas brancas nos armários da rouparia. Entregar, em tempo hábil, a roupa e os demais itens dos apartamentos a governanta ou diretamente aos hóspedes.
Gerente de Lavanderia	Dirigir a lavanderia de forma profissional e produtivo, provendo o hotel com roupa limpa e atraente, de acordo com os padrões dele.
Supervisor da Lavanderia	Dirigir e coordenar o trabalho da lavanderia, providenciando para que a roupa permaneça com os padrões do hotel.

Funcionário da Lavanderia	Manter toda a roupa em ótimas condições, de acordo com os padrões do hotel, por meio de um processo eficiente de lavar e passar.
Funcionário Noturno de Serviços Gerais	Prever as necessidades dos proprietários, hóspedes e funcionários, limpar todas as cozinhas e seus equipamentos de acordo com os padrões do hotel, contribuindo para a limpeza geral dele.
Supervisor de Serviços Gerais Noturno	Supervisionar as atividades dos funcionários noturnos de serviços gerais, certificando-se de que toda a cozinha e todas as áreas de alimentos contíguas a cozinhas estejam limpas e em perfeitas condições de higiene.

Fonte: Compilação feita a partir de Davies (2010), Castelli (2016) e Yanes (2017).

#### 4.3 PANDEMIA DA COVID-19 E SEUS IMPACTOS NA HOTELARIA

A COVID-19 tem como agente transmissor o SARS-CoV-2, conhecido popularmente como novo Corona vírus, ao qual causa uma doença com alta taxa de transmissão, seu primeiro caso foi registrado na cidade de Wuhan, na província de Hubei, na China, e conforme a doença se espalhou pelo globo causou estragos sistêmicos nas relações interpessoais, na saúde, e na economia mundial (WERNECK et al., 2020), isto porque as medidas adotadas para evitar a expansão do contágio pelo vírus tem passado, necessariamente, por processos de restrição da circulação de pessoas.

Em relação a tais fatores, por ser uma doença de rápido contágio, a Organização Mundial da Saúde (OMS) na intenção de frear a propagação do vírus, anunciou oficialmente que se tratava de uma pandemia no dia 11 de março de 2020, ou seja, que a propagação do vírus tinha atingido uma escala de disseminação global, esta ocasionou a paralização parcial dos serviços de transportes de passageiros (aéreos, terrestres e marítimos) que impactaram significativamente os meios de hospedagem (BOTERO et al., 2020).

Houve países que optaram por fechar suas fronteiras para a entrada de estrangeiros, isso associado a uma série de outras medidas restritivas voltadas ao funcionamento de atividades comerciais diversas (como bares, restaurantes, meios

de hospedagem, espaço de eventos, clubes, etc.), tendo como principal recomendação dos órgãos oficiais de saúde, como a OMS, a realização do isolamento social domiciliar como forma de barrar a expandir a doença.

Diante dessa situação, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) observa que determinados setores econômicos, onde há uma maior demanda por contato físico e proximidade, a exemplo do turismo, hospitalidade e entretenimento, seriam naturalmente mais afetadas com as medidas restritivas (OCDE, 2020). Deve-se considerar ainda que além das restrições de funcionamento é necessária a adoção de padrões de limpeza e higiene superiores, que garantam uma sanitização dos meios de hospedagem, impedindo que esses tornem-se foco de transmissão do vírus.

Dessa forma, o turismo e as atividades associadas a este vêm sofrendo uma grande crise causada pela pandemia da COVID-19. Assim, como outros segmentos, a hotelaria tem adotado diversas medidas preventivas para garantir a saúde e bem-estar dos hóspedes e colaboradores, em muitos casos, essas medidas estão associadas a mudanças nos procedimentos operacionais padrão adotados pelos meios de hospedagem, em especial aqueles próprios do setor de governança, que é responsável pela limpeza.

#### 4.4 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) NA PANDEMIA

As pessoas são propensas a variabilidade e isso é refletido na forma como executam determinado trabalho, pois há inúmeras maneiras de fazê-lo, ou seja, procedimentos que podem ser adotados, no entanto, não é adequado que as mesmas atividades sejam feitas de diferentes formas, pois há claramente maneiras que são melhores do que outras, além de que, é importante adotar um padrão para que o cliente saiba o que irá encontrar, assim, deve-se primeiramente descobrir qual é o melhor procedimento – modo de fazer - e, posteriormente, adotá-lo de forma padronizada (CASTELLI, 2016; YANES, 2017), fazendo com que os demais funcionários adotem essa melhor maneira, então tem-se o que se denomina procedimento operacional padrão.

Em muitos casos, torna-se necessário promover treinamentos para que os POPs sejam aprendidos e reproduzidos de forma padronizada por todos os funcionários do setor (CASTELLI, 2016). Mas mesmo aqueles procedimentos que são adotados como padrão podem sofrer alterações quando há mudanças no ambiente, e isto tem acontecido frequentemente na pandemia, vários POPs usados por meios de hospedagem passaram por modificações.

As mudanças podem ser feitas a partir de recomendações ou de protocolos, alguns destes são impostos por órgãos sanitários oficiais, recomendados por associações de classe diversas ou mesmo surgem como uma iniciativa dos próprios meios de hospedagem que consideram as modificações mais adequadas para se atingir a segurança sanitária.

De forma geral, as recomendações são feitas através de protocolos, que servem para orientar/ complementar os POPs no sentido de agregar ações necessárias para garantir a segurança sanitária dos colaboradores e hóspedes, evitando a propagação da covid-19. Vários foram os protocolos criados, dentre esses houve aqueles desenvolvidos por redes hoteleiras e/ou associações, a exemplo dos criados pela rede Accor (ACCOR, 2021) e pela associação de roteiros do charme (ROTEIROS DE CHARME, 2020), também foram elaborados protocolos por estados e municípios, outro órgão público que lançou protocolos foi o Ministério do Turismo (MTur) que através do cancelamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) desenvolveu o programa turismo responsável limpo e seguro, ao qual concede selos para estabelecimentos que seguem seus protocolos, ao total foram criados procedimentos para 15 atividades incluindo os meios de hospedagem.

Outras instituições que lançaram protocolos para os meios de hospedagem foram associações voltadas a profissionais de limpeza a exemplo da Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria (ABG) e a Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional (ABRALIMP).

Apesar da existência de vários protocolos 'elaborados' por diferentes organizações, esses, de forma geral, possuem discurso único, já que se baseiam em documentos similares, desenvolvidos por órgãos oficiais como Organização Mundial de Saúde (OMS), Organização Pan Americana de Saúde (OPAS) e ANVISA. Em muitos casos nota-se não só as mesmas indicações, mas referências diretas feitas

aos protocolos desenvolvidos dentro do programa turismo limpo e seguro do MTur (BRASIL, 2020).

Os protocolos fazem referência a procedimentos que vão além da limpeza das áreas comuns e privativas dos meios de hospedagem garantindo a desinfecção dos ambientes. De acordo com a ABRALIMP (2020), a limpeza envolve apenas a remoção das sujeiras da superfície, neste pode ser utilizado ou não algum produto químico, valendo-se da esfregação e enxágue tem-se uma redução de aproximadamente 60% de germes, bactérias e vírus, já a desinfecção de um ambiente, envolve a utilização de desinfetante comum que elimina mais de 99% da microbiologia incluindo o Sars-CoV-2.

Assim, os protocolos apresentam procedimentos voltados a limpeza e desinfecção dos ambientes, distanciamento social e demais medidas sanitárias que garantem uma maior segurança dos meios de hospedagem. De forma geral, os protocolos possuem orientações voltadas para procedimentos básicos e outros de caráter mais específicos, o setor de governança auxilia em ambos os procedimentos, como se pode ver nos quadros 3 e 4 a seguir, aos quais apresentam de forma sucinta as principais orientações contidas nos protocolos do MTur (BRASIL, 2020), Accor (2021), ABG (2020) e no manual de orientação do Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa – SEBRAE (2020).

### **Quadro 3:** Protocolos com Procedimentos Comuns (Básicos)

RECOMENDAÇÃO	ORIENTAÇÃO
Informações sobre a higienização das mãos	Criar cartazes com orientações sobre como higienizar as mãos e em que momentos o fazer. Orientar os funcionários para adotar as medidas e tirar possíveis dúvidas dos hóspedes.
Adequação dos banheiros	Disponibilizar papel toalha, sabonete líquido neutro, álcool gel 70%, lixeiro (e se possível) torneira sem acionamento manual. Esvaziar os lixeiros com maior frequência, ao atingir 80% de sua capacidade.
Informações sobre a utilização das máscaras	Criar cartazes com orientações sobre utilização de máscaras e informar os locais em que é obrigatório usá-la, capacitando os colaboradores para ajudar o hóspede.
Utilização de máscara	Só é permitido ter acesso ao meio de hospedagem se estiver utilizando a máscara da forma correta. O meio de hospedagem ainda deve possuir máscaras – descartáveis ou não - e oferecê-las (de forma gratuita ou mediante pagamento).
Medição de temperatura	O acesso ao meio de hospedagem é permitido para pessoas sem febre (menos de 37,3° C), em caso de febre orientar para que busquem serviço de saúde.
Disponibilizar álcool 70% em vários locais do meio de hospedagem	Posicionar recipientes de álcool 70% (em quaisquer de suas várias formas: líquida, gel, spray, espuma ou lenço) em locais com maior circulação de pessoas, também pode ou não ser adquirido mediante pagamento álcool gel individual.
Limpeza e desinfecção de objetos e superfícies de utilização comum	Superfícies como balcões, interruptores de luz, botões de elevador, maçanetas, puxadores de armário, corrimãos, tomadas, carrinhos de bagagem, frigobar, controles remotos, cartões, telefones, bancadas de trabalho, computadores, móveis em áreas de espera, <i>dispensers</i> , válvula de descarga, entre outros, devem ser desinfetados com maior frequência.
Marcação de lugares	Medidas voltadas ao controle de acesso de determinadas áreas do meio de hospedagem em conjunto com a marcação de lugares, em áreas internas e externas, visam garantir o distanciamento de, ao menos 1 (um) metro em áreas abertas e de 2 (metros) em ambientes fechados.

Renovação de ar	Promover nas salas e espaços fechados uma circulação de ar, seja através da abertura frequente de janelas e portas ou por meio de ventiladores voltados para o controle de ar. Outra ação importante é não utilizar a opção de recirculação de ar em espaços que usam ar-condicionado, e promover manutenções mais frequentes do ar-condicionado com a higienização de filtro e dutos.
-----------------	--

Fonte: Elaboração própria, a partir de compilação feita de ABG (2020), Accor (2021), Brasil (2020) e SEBRAE (2020).

Com relação a desinfecção de objetos e superfícies comuns não há nos protocolos uma indicação de quantas vezes por dia estes devem ser higienizados, pois esta quantidade depende de sua utilização, o ideal é que sejam higienizados após cada utilização. Outra questão importante é que se deve reduzir ao máximo as superfícies e objetos de uso comuns, a rede Accor, por exemplo, fechou temporariamente espaços comuns como áreas de lazer, espaço kids, sauna e spa para reduzir as superfícies comuns, além disso, suspendeu a utilização de bebedouros dentro das academias e o empréstimo de equipamentos como boias/espaguete, o hóspede que quiser utilizá-los terá que comprá-los. Outro procedimento para reduzir a utilização de objetos e superfícies é a suspensão de alguns serviços (a exemplo dos serviços de manobrista e valet) e a automatização de outros, com a utilização de aplicativos baixados no celular do hóspede é possível realizar alguns serviços remotos, como *check-in*, *check-out*, *room service*, entre outros.

Além dos protocolos básicos foram desenvolvidos protocolos específicos para orientar as mudanças de trabalho, em diversos setores inclusive no setor de governança, sejam essas voltadas para a atuação das camareiras (serviço de andares), profissionais da lavanderia/rouparia ou aqueles relativos as áreas comuns que são realizados pelos profissionais de serviços gerais.

#### **Quadro 4:** Protocolos com Procedimentos Específicos

RECOMENDAÇÃO	ORIENTAÇÃO
Utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	Utilização de luvas, óculos, máscaras e aventais, sendo necessária a orientação para que haja uma correta utilização destes EPIs evitando assim a contaminação, por exemplo, ao trocar ou retirar as luvas, ao manipular a máscara, etc.
Diferentes funcionários para higienização das UHs	A higienização deve ser feita em duas etapas (com profissionais diferentes para cada etapa), primeiro a remoção do enxoval, lixo, etc. e depois outra camareira executando o processo de desinfecção da UH.
Forma de retirada do enxoval	Retirar sem sacudir, enrolando de dentro para fora, a parte de dentro deve ser aquela que estava em contato direto com o colchão, enquanto a de fora consiste na que entrou em contato direto com o hóspede, fazendo um “embrulho”.
Resíduos sólidos	Todos aqueles resíduos sólidos que são retirados da UH devem ser acondicionados em sacos plásticos, que não devem estar totalmente cheios, quantidade máxima 2/3, após fechados estes devem seguir para o abrigo de resíduos sólidos.
Higienização do Enxoval	Todo o enxoval deve ser submetido a um processo que garanta a desinfecção, há meios de hospedagem (rede Accor) que adotam altas temperaturas como forma de desinfecção (60 – 90°).
Transporte de Roupas	Todas as roupas devem ser acondicionadas em sacos plásticos para evitar o contato direto das pessoas.
Uniformes	Todos os uniformes devem ser higienizados no próprio meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada utilizada por ele, para garantir que foi adequadamente higienizado. Recomenda-se que os colaboradores troquem diariamente os uniformes.
Maior higienização da UH	Com a utilização de produtos de higiene específicos limpar a UH, deixando o ar-condicionado desligado e as portas/ janelas abertas. Ter especial atenção com áreas potencialmente contaminadas como

	cadeiras/ poltronas, olho mágico, controle remoto, maçanetas, aparelhos telefônicos, interruptores etc.
Carpete	Para aqueles que possuem carpete não basta a limpeza com utilização de aspirador, após esta primeira limpeza é necessária a utilização de um produto desinfetante.
Copos, canecas e xícaras	Após realizar a limpeza da UH a camareira ainda higieniza copos, canecas e xícaras com produtos químicos aprovados pela ANVISA com essa finalidade.
Frigobar	O frigobar deverá estar vazio, sendo facultado ao hóspede solicitar no check-in um kit frigobar lacrado, onde a reposição pode ser feita sob medida.

Fonte: Elaboração própria, a partir de compilação feita de ABG (2020), Accor (2021), Brasil (2020) e SEBRAE (2020).

## 5.FUNDAMENTOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos adotados no relatório analítico podem ser divididos em duas etapas: na primeira fez-se o levantamento bibliográfico e na segunda parte realizou-se a escolha da unidade hoteleira e a incursão em campo. A referida análise adota a abordagem qualitativa, por essa apresentar maior aderência com os objetivos que se quer atingir com a pesquisa. De acordo com Richardson (2012, p. 90), entender-se por pesquisa qualitativa:

[Aquela] que é caracterizada pela tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos.

Assim, a seguir são descritos os processos que foram adotados para a realização da pesquisa qualitativa em suas duas etapas.

### 5.1 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

A primeira etapa da pesquisa foi o levantamento de fontes secundárias sobre a temática analisada, assim, através do site de buscas google acadêmico foram levantados artigos que discutem temas como: covid-19, impactos da covid-19 no turismo/ hotelaria, protocolos de meios de hospedagem na pandemia, classificação de meios de hospedagem e funcionamento da governança hoteleira.

Através da internet também foram pesquisados em sites de órgãos oficiais de turismo/ hotelaria, associações profissionais e redes hoteleiras, os protocolos que têm sido desenvolvidos e adotados para tornar viável o funcionamento dos meios de hospedagem durante a pandemia da covid-19.

Além das buscas feitas pela internet foram consultados livros (tanto virtuais como físicos) sobre as temáticas que são abordadas neste relatório analítico. Com base nos protocolos estudados e nos estudos que foram feitos elaborou-se o instrumento de pesquisa que será detalhado a seguir.

## 5.2 ESCOLHA DA UNIDADE HOTELEIRA E INCURSÃO EM CAMPO

A unidade hoteleira foi selecionada adotando-se como critério a conveniência e facilidade de acesso ao entrevistado. Considerando que no período atual de pandemia muitos meios de hospedagem não permitem a visita em suas dependências realizou-se a pesquisa de forma remota com a aplicação de um questionário virtual, com questões predominantemente abertas e sem nenhuma limitação de caracteres, com o intuito de que o entrevistado respondesse livremente.

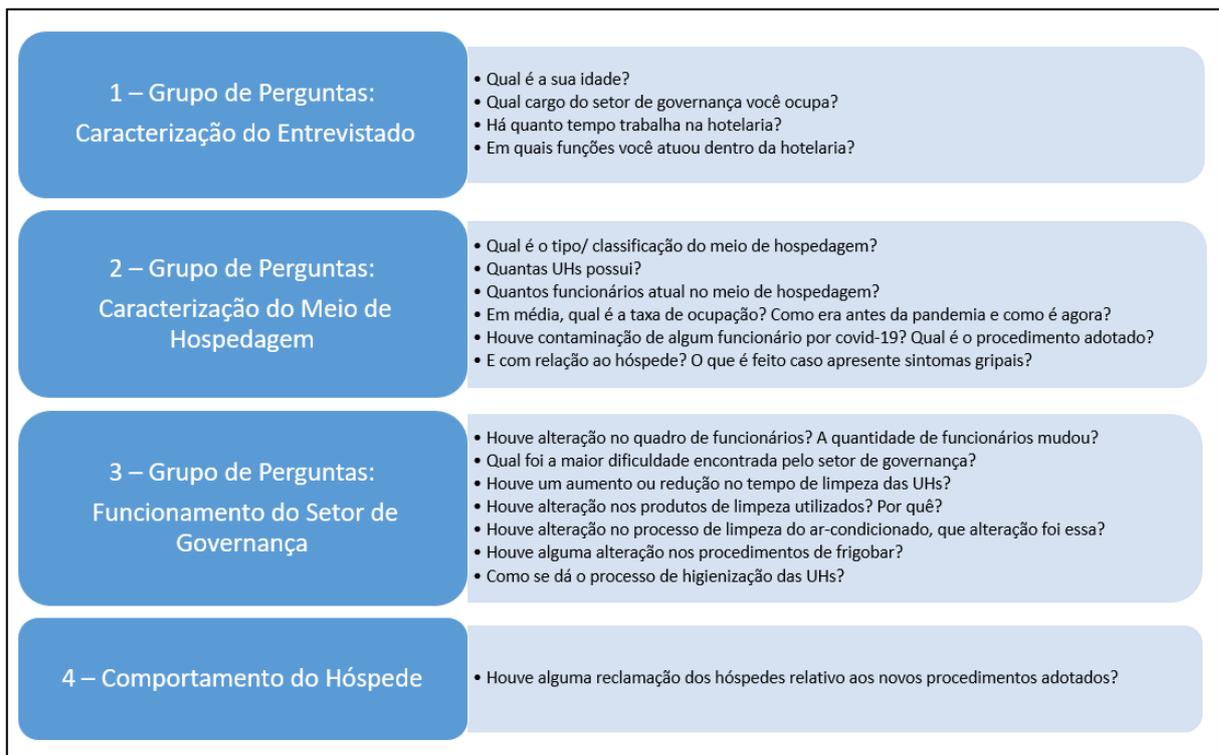
Apesar do questionário frequentemente ser utilizado para caracterização, Richardson (2012) esclarece que dependendo de como são apresentadas as perguntas (abertas/ fechadas) e da sua quantidade é possível adotar o questionário com outra finalidade que não seja a simples caracterização, isto porque os questionários são diferenciados, neste sentido o autor afirma que:

Os questionários não estão restritos a uma quantidade determinada de perguntas, nem a um tópico específico. Existem aqueles que incluem apenas duas ou três perguntas, outros que incluem mais de 100 páginas, dependendo da complexidade das informações a serem coletadas (RICHARDSON, 2012, p. 190).

A princípio pensou-se em após a aplicação do questionário virtual, caso surgisse algum ponto que não tivesse sido adequadamente explicado, procurar o entrevistado para dirimir dúvidas, no entanto, não houve necessidade, pois, as respostas concedidas através do questionário mostraram-se completas.

Na figura 1 a seguir é possível observar que o questionário foi estruturado com três grandes grupos de perguntas que se destrinchavam em outros questionamentos, menores, visando deixar o entrevistado ciente do conteúdo das respostas. E uma pergunta avulsa relativa ao comportamento do hóspede.

**Figura 1:** Estrutura do Questionário Virtual



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

## 6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a apresentação dos resultados da pesquisa optou-se por agregar as respostas dos quatro grandes grupos, assim, tem-se a utilização da sigla “P” para ilustrar cada um dos blocos de perguntas, seguidas das numerações de 1 a 4, com o intuito de ilustrar a qual bloco se refere, optou-se por não identificar o entrevistado resguardando, assim, o seu anonimato.

Dessa forma, os resultados estão apresentados através das perguntas, respostas e respectivas discussões, seguindo a ordem estabelecida na figura 1. Onde fez-se uma síntese das respostas do entrevistado em cada bloco de perguntas, e são apresentadas de forma resumida as respostas do entrevistado. Com relação a caracterização do entrevistado esse respondeu:

*“Tenho 42 anos, trabalho no setor hoteleiro a 13 anos, comecei como camareira e atualmente despenho o papel de governanta, consegui tal promoção depois que consegui meu diploma na área de hotelaria”. (P01)*

Nota-se que o entrevistado seguiu um caminho comum no setor hoteleiro, iniciando sua atuação em uma atividade de cunho eminentemente operacional, e posteriormente, alcançando um cargo de nível tático (coordenação do setor de governança). O entrevistado começou seu trabalho como camareira e ao longo dos anos foi se atualizado em busca de conhecimento para conseguir desempenhar outra função de maior nível hierárquico. Como visto, na opinião do entrevistado a qualificação profissional e o tempo de experiência foram fundamentais para que conseguisse crescer profissionalmente no hotel em que atua. Também é possível perceber que o entrevistado possui muitos anos de experiência no setor.

Dando prosseguimento a entrevista foram feitos os questionamentos relacionados ao segundo bloco de perguntas, neste o entrevistado respondeu que:

*“O hotel possui UH’s 139, não sei informa o quantitativo exato de funcionários no setor de hospedagem, sobre as alterações de taxa de ocupação, é complicado informar pois vivia lotado, [...] agora na pandemia, os números de hóspedes diminuíram bastante, o hotel não fica se quer com 50% de UH’s ocupadas. [...] Contaminação de funcionário por covid-19, sim nós já tivemos, porém [quando acontece] o funcionário é afastado imediatamente. [...] No caso de hóspedes, também,*

*porém, ele fica em Isolamento na UH's, para que sejam desempenhados os procedimentos cabíveis". (P02)*

Segundo o entrevistado o setor de hospedagem que ele trabalha é um hotel que não é tão grande se for comparar a outras redes hoteleiras, que diante da pandemia teve uma “queda” diante das quantidades de hóspedes, nesse caso, tendo uma grande redução em suas atividades em relação a ocupação. Sobre a contaminação dos trabalhadores, o afastamento do funcionário é essencial, caso haja, informação de suspeita de covid-19 de algum dos colaboradores ou sócios, a postura da empresa deve ser firme e são necessários atos imediatos, como seu “afastamento” e encaminhando do funcionário diretamente para um centro médico.

Pode-se notar que o meio de hospedagem adota os protocolos de isolamento relativos a hóspedes que apresentam sintomas gripais, nos protocolos analisados (ABG, 2020; ACCOR, 2021; BRASIL, 2020) é clara a indicação de que o hóspede deve ficar isolado em sua UH, isto nos casos daquele cliente que já realizou os procedimentos de entrada e que se encontra nas dependências do meio de hospedagem, para aqueles que chegam com sintomas gripais e/ou febre (a qual é auferida na entrada), não é permitida a sua entrada no meio de hospedagem. Relativo ao terceiro bloco de perguntas as respostas foram:

*“Sim [...] as protocoladas pelo governo e serviços de hotelaria [...], mas todos os funcionários já retornaram a trabalhar [...] com a rigidez necessária para seguir os protocolos de higienização[...] sim [...] aumentou, sim [...] em todos os produtos [...] não, reposição não, higienização sim [...] seguindo todos os protocolos de higienização”. (P03)*

De acordo com o entrevistado, aconteceram mudanças no setor de governança, sendo favorável para momento que o mundo está vivendo, mediante isso, os protocolos utilizados são referentes aos serviços de hotelaria. Sendo eles: a diminuição do fluxo de hóspedes e o controle da quantidade de pessoas no estabelecimento, intensificação da rotina de higienização e desinfecção dos ambientes, de acordo com o protocolo interno do estabelecimento, o uso dos produtos certificados pela ANVISA, priorizando a limpeza úmida e eliminação de espanadores, vassouras e/ou aspirador de pó e todos os serviços terceirizados (restaurante, lavanderia, manutenção, entre outros) devem ser comunicados e cumprirem as

diretrizes e medidas de biossegurança estabelecidas pelo meio de hospedagem, entre outros protocolos existentes.

Em relação ao contexto, todos os protocolos estão sendo realizados, segundo o entrevistado, a rigidez para seguir os protocolos de segurança é muito importante, pois a higienização controla o processo de contaminação. E para que essa higienização aconteça a contento, houve necessidade da troca dos produtos de limpeza para melhorar a eficácia da limpeza não só nos serviços de andares, mas em todas as áreas do hotel, inclusive nas áreas dos funcionários.

Finalizando a entrevista, a última pergunta relaciona-se a aceitação por parte dos hóspedes dos novos protocolos, a qual foi respondida como: “*não*”. (P04)

Portanto, não existe reclamações pelos hóspedes do hotel quanto aos novos protocolos adotados, segundo o entrevistado. Em sintonia com os argumentos, todos os serviços foram e estão sendo realizados para proporcionar uma melhor segurança aos hóspedes e funcionários. Destaca-se que esses resultados diagnosticados na entrevista são primordiais para esclarecer dúvidas existentes em relação a área de estudo.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O setor de governança hoteleira é essencial para o funcionamento do meio de hospedagem, responsável por coordenar as atividades de arrumação diária dos apartamentos e planejar as atividades de faxina, com objetivo de manter as dependências em bom estado de higiene, conservação e limpeza. Além de cuidados com a rouparia e a lavanderia. E é o setor que lida com maior número de materiais e suprimentos. Devido a esses aspectos, a eficiência do setor está diretamente ligada à utilização de técnicas de controle dos recursos disponíveis.

Com isso em mente, buscou-se investigar as mudanças adotadas frente ao cenário pandêmico, objetivando manter a higienização do hotel, visando a prevenção da propagação da Covid-19. Assim, o instrumento utilizado (questionário) baseado em quatro macro perguntas buscou entender as mudanças que vêm sendo adotadas para reduzir os riscos de propagação da covid-19 nos meios de hospedagem. Com essa finalidade, foram adotados novos processos de limpeza e os produtos do setor de

governança sofreram modificações, dando-se uma ênfase a detergentes, desinfetantes, água sanitária, água e sabão, além, da disponibilização de álcool 70, nas áreas comuns do hotel, isto tem mostrado o compromisso que o setor da governança tem para com os hóspedes.

Portanto, a realização deste trabalho mostra a necessidade do setor de governança na rede hoteleira, pois ele mante um contato constante durante o desenrolar de suas atividades, nos setores de um hotel, no qual cada departamento funciona como o auxílio do outro, caso venha acontecer uma falha todo são prejudicados, refletindo diretamente na imagem que o hóspede levará da empresa. Para atingir os objetivos de qualidade e satisfação é importante ter colaboradores qualificados e treinados, pois são prestadores de serviço e dependem deles a satisfação do cliente e conseqüentemente o sucesso do empreendimento.

## 8. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE GOVERNANTAS E PROFISSIONAIS DE HOTELARIA. **Manual de housekeeping**: novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras, jun. 2020. Disponível em: < [https://issuu.com/nacionalabq/docs/manual\\_housekeeping\\_junho\\_2020](https://issuu.com/nacionalabq/docs/manual_housekeeping_junho_2020) > Acesso em 3 jun. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DO MERCADO DE LIMPEZA. **Qual é a diferença entre limpeza, higienização, sanitização, desinfecção e esterilização?** Disponível em: < <https://abralimp.org.br/noticias-detalle.asp?id=7126&n=qual-a-diferenca-entre-limpeza,-higienizacao,-sanitizacao,-desinfeccao-e-esterilizacao?> > 26/05/2020. Acesso em 7 jun. 2021

ACCOR. **AllSafe**: sua saúde & segurança é nossa prioridade absoluta. Disponível em: < <https://all.accor.com/pt-br/brasil/magazine/one-hour-one-day-one-week/medidas-sanitarias-all-safe-cf352.shtml> > Acesso em 5 jun. 2021.

ANDRADE, R. B. **Manual de eventos**. 2. ed. ampl. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

ANVISA - **Resolução da Diretoria Colegiada** - RDC Nº 222, de 28 de março de 2018. Acesso em 25 de maio de 2021.

Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/3427425/RDC2222018.pdf/c5d3081d-b331-4626-8448-c9aa426ec410>> Acesso em 5 de maio

ALBARELLO, L; DIGNEFFE, F; HIERNAUX, J; MAROY, C; RUQUOY, D e SAINT-GEORGES, P; **Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais**. 2. ed. Lisboa: Gradiva, 2005.

ABRALIMP. Associação Brasileira do Mercado de limpeza profissional. **Manual de procedimentos de limpeza durante a pandemia de Covid-19 para meios de hospedagem**, v1, 2020. <http://www.abralimp.org.br> Acesso em 20 de abril.

BRASIL. **Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem**. Deliberação Normativa nº 429. Brasil 2005.

\_\_\_\_\_. **Ipojuca (PE) aparece como destino tendência para 2021 em lista do Ministério do Turismo**: município que abriga Porto de Galinhas está entre os 21 destinos apresentados em levantamento feito junto a principais sites de busca.

Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ipojuca-pe-aparece-como-destino-tendencia-para-2021-em-lista-do-ministerio-do-turismo>>

Acesso: 11 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Dados & Informações**: o impacto da pandemia de COVID-19 nos setores de Turismo e Cultura do Brasil. Ano 1, 2. ed., 2021.

Disponível em: <<http://dadosefatos.turismo.gov.br/revista.html>> Acesso: 12 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Turismo responsável, limpo e seguro**: faça sua parte.

Disponível em: <<http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/>>

Acesso: 7 jun. 2021.

BENI, M. C. Turismo e COVID-19: algumas reflexões. **Rosa dos Ventos**: Turismo e Hospitalidade, v. 12, n. 3, p. 1 - 23, 2020. – (Especial Covid-19).

BONFATO, A. C. **Desenvolvimento de hotéis**: estudos de viabilidade. 2. ed. São Paulo: SENAC SP, 2019.

CAETANO, A. L. R.; STOLL, C. B.; HELFENSTEIN, M. J. W. Classificação de meios de hospedagem no Brasil: o SBCLASS na perspectiva do ciclo de políticas públicas. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, n. 1, 2020.

CAPUCHA, L; PINTO, J; EVARISTO, T; **Planeamento e Avaliação de Projeto Guião Prático**; Direção Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular (DGIDC), Lisboa, 2008.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

\_\_\_\_\_. **Hospitalidade**: A Inovação na Gestão nas Organizações Prestadoras de Serviços. São Paulo: Saraiva, 2010.

DAVIES, C.A. **Cargos em Hotelaria**. 4. ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

DIAS, R.; PIMENTA. M.A. **Gestão de hotelaria e turismo**. Pearson Prentice Hall: São Paulo, 2005.

FOHB- Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil. **Protocolo FOHB operação segura e confiança do hóspede, procedimentos e recomendações de boas práticas durante e pós-pandemia**. 1 ed: v1, 2020. <https://issuu.com/eduern/docs/e-book> Acesso em 20 de abril.

HAYES, D. K.; NINEMEIER, J.D. **Operações hoteleiras**. Pearson Prentice Hall: São Paulo, 2005.

MAURÍCIO, N. R.; RAMOS, K. C. M. **Gestão na Hotelaria**. Revista F@pciência, Apucarana – PR, v.8, n.11 p.99 -113, 2011.

OLIVEIRA, G. B.; SPENNA, R. **Serviços em Hotelaria**. Rio de Janeiro: SENAC, 2012.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2012.

ROTEIROS DO CHARME. Protocolo de Abertura: Guia Roteiros de Charme.  
Disponível em: < <https://www.roteirosdecharme.com.br/wp-content/uploads/2017/07/Protocolo-de-Abertura-Guia-Roteiros-de-Charme.pdf> > Acesso em 3 jun. 2021.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO À MICRO E PEQUENA EMPRESA. **Orientações para retomada segura das atividades**: meios de hospedagem, 2020. Disponível em: < [https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/\\_retomada-segura-das-atividades-meios-de-hospedagem,7cc450fbc5a72710VgnVCM100004c00210aRCRD](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/_retomada-segura-das-atividades-meios-de-hospedagem,7cc450fbc5a72710VgnVCM100004c00210aRCRD) > Acesso: 1 jun. 2021.

SIDÔNIO, L. V. **Gestão Hoteleira**. Montes Claros, Instituto Federal do Norte de Minas Gerais 2015.

YANES, A. F. **Governança em hospedagem**. Saraiva: São Paulo, 2017.