



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)

RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO – TCC

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
PERNAMBUCO
(IFPE)
CAMPUS CABO DE SANTO AGOSTINHO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO EM HOSPITALIDADE: Análise dos protocolos adotados pelos empreendimentos hoteleiros em combate a covid 19 de acordo com os órgãos competentes.

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**GLAUCIA GOMES DA SILVA
HUGO RAFAEL PIMENTEL SILVA
SILVANO DA SILVA GOMES**

**CABO DE SANTO AGOSTINHO
PERNAMBUCO – BRASIL
2021**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO EM HOSPITALIDADE: Análise dos protocolos adotados pelos empreendimentos hoteleiros em combate a Covid-19 de acordo com os órgãos competentes.

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**GLAUCIA GOMES DA SILVA
HUGO RAFAEL PIMENTEL SILVA
SILVANO DA SILVA GOMES**

DADOS DO RELATÓRIO TEÓRICO-ANALÍTICO PARA REALIZAÇÃO DO TCC
Professor Orientador(a): Sandra Aparecida da Silva Pereira
Formação do Professor Orientador(a) Bacharela em Turismo pela UFPE e Mestra em Administração e Desenvolvimento Rural pela UFRPE

**CABO DE SANTO AGOSTINHO
PERNAMBUCO – BRASIL**

2021

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradecemos a Deus nosso Criador, que por sua infinita misericórdia e bondade nos deu saúde, forças e capacidade para concluir este trabalho.

Aos professores do IFPE campus Cabo, principalmente às professoras Anna Karenina Chaves Delgado coordenadora do curso Tecnologia em Hotelaria e Sandra Aparecida da Silva Pereira, orientadora desta pesquisa.

Agradecemos aos nossos companheiros por nos apoiarem e compreenderem por vezes nossa ausência durante a construção deste projeto científico.

Somos gratos a nossas mães por sempre nos apoiarem, acreditarem na nossa capacidade e serem incentivadoras das nossas conquistas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	06
2 OBJETIVOS 2.1 OBJETIVO GERAL 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	09
3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	10
4 REFERENCIAL TEÓRICO	12
5 METODOLOGIA 5.1 COLETA E ANÁLISE DE DADOS	15
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	17
7 COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	x

INTRODUÇÃO

A pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), decretada em março de 2020 (WHO,2020), impôs uma brusca redução ou interrupção de fluxos turísticos, uma vez que medidas de confinamento (*lockdown*) foram implementadas como recursos para tentar controlar a circulação do vírus (GOSLING,SCOTT & HALL,2020). Em abril de 2020, todos os destinos do mundo possuíam alguma restrição de viagem relacionada à COVID-19, atestando que nunca as viagens internacionais foram restringidas de maneira tão extrema (UNWTO,2020). Apenas nos seis primeiros meses de 2020, as perdas pelas companhias aéreas, por exemplo, ultrapassaram US \$84 bilhões (IATA, 2020).

O turismo pode ser caracterizado como a junção de diversos tipos de serviços para a elaboração de um produto turístico, e um dos principais serviços prestados para a formatação do produto turístico é o serviço de hospedagem.

Algumas características do turismo o fazem constituir um eficiente meio para abrir novas perspectivas sociais como resultado de desenvolvimento econômico e cultural da região, integrar socialmente e promover a difusão de informação sobre uma determinada região ou localidade, seus valores naturais, culturais e sociais. (BENI, p.39). Devido a sua importância social e cultural, o sistema turístico funciona como facilitador de desenvolvimento regional e para incentivá-lo é necessário que a região possua infra-estrutura capaz de satisfazer as necessidades dos visitantes. Assim, o segmento de hospedagem, como uma atividade turística, e a infra-estrutura urbana exercem um forte poder de atração sobre o turista.

A hotelaria, inserida na atividade de turismo, é uma fonte geradora de divisas e pode contribuir significativamente para melhoria do nível de emprego e da redistribuição regional de renda. Segundo dados de 2020 da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), o Brasil possui 32 mil meios de hospedagem formais que geram cerca de R \$31,8 bilhões para economia nacional, sendo responsáveis por 380 mil empregos diretos e 675 mil indiretos.

No Brasil, a realidade enfrentada pela hotelaria frente à pandemia é alarmante. No mês de março, quando iniciou-se o movimento de fechamento da economia no país e a doença começou a se alastrar no território brasileiro, a taxa de ocupação do setor hoteleiro caiu mais de 80% (REVISTA EVENTOS, 2020).

Em abril de 2020, 63% dos quartos de hotel estavam fechados no país, segundo informações do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB). Na região Sudeste, que concentra o maior número de hotéis do país, o percentual de quartos fechados chegou a 58%. Na região Sul, 80% dos quartos disponíveis estavam fechados, indicando o maior índice de unidades habitacionais interditadas dentre as cinco regiões do Brasil por conta da Covid-19 (MERCADO & EVENTOS, 2020). No mês seguinte, outra pesquisa realizada pelo FOHB confirmou que 65% dos 870 hotéis associados em todo o Brasil permaneciam de portas fechadas por conta da pandemia (REVISTA EVENTOS, 2020).

Quanto ao cenário pernambucano, no mês de abril de 2020, a taxa de ocupação nos hotéis do Grande Recife era de 5%. De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE), cerca de 4 mil funcionários foram demitidos. Além disso, dos 6.760 quartos disponíveis no Grande Recife, apenas 338 estavam ocupados. No interior do estado, a ocupação das unidades habitacionais era ainda menor, pois das 31,2 mil habitações disponíveis, somente 936 estavam com hóspedes (GLOBO - G1, 2020).

Entretanto, apesar do impacto inicial, o setor da hotelaria aos poucos está retomando suas atividades. No estudo de Gursoy e Chi (2020), aponta-se que enquanto a indústria de hospitalidade está se recuperando lentamente, a crise da COVID-19 continua a provocar fortes impactos na operação do setor de hotéis. Segundo o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), no país, 69% das unidades hoteleiras estão fechadas. Boa parte (39%) pretende retomar as atividades em junho (FOHB, 2020). Além disso, os referidos autores concluem que há uma necessidade urgente da academia em fazer pesquisas de marketing e administração para hospitalidade, a fim de guiar as operações hoteleiras em tempos de pandemia (GURSOY & CHI, 2020)

Visando a retomada do setor hoteleiro no estado de Pernambuco e a prevenção da doença nos empreendimentos, alguns órgãos representantes da hotelaria pernambucana elaboraram e divulgaram protocolos com medidas de proteção e prevenção à Covid-19, para que os meios de hospedagem do estado começassem a aplicar tais medidas em seus estabelecimentos. (BARBOSA, 2020)

Diante desse contexto, o presente estudo intui analisar e comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria em dois empreendimentos da Região Metropolitana do Recife -

RMR, os quais serão classificados com os pseudônimos “Hotel I” e “Hotel II”, para reservar aos mesmos, o direito de anonimidade.

A partir desta pesquisa, espera-se contribuir para o fomento desta área de investigação, visto que se trata de um tema emergente e que necessita de maior desenvolvimento acadêmico, conforme apontado por Gursoy e Chi (2020).

2 OBJETIVOS

O que move o mundo da pesquisa e a aplicação do método científico, certamente são as perguntas. No entanto, mesmo que mergulhe-se nos anais da história da Hotelaria Mundial, seguramente não encontra-se-a momento nem parecido como o atualmente vivido pela humanidade e conseqüentemente pela indústria hoteleira, o setor mais afetado pela restrição das viagens e fechamento de fronteiras de cidades, estados e países em todo o mundo . A crise desencadeada pelo novo coronavírus- Covid-19, obrigou a o ramo da hospitalidade a repensar as suas formas de receber as pessoas, tendo em vista as restrições de contato pessoal e as medidas de distanciamento social.

Portanto, a inquietação do momento, instigou a atual pesquisa, no intuito de compreender como estão sendo desenvolvidos os novos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) nos setores dos meios de hospedagem, dando prioridade a dois deles especificamente, Recepção e Governança, fazendo um levantamento dos protocolos estabelecidos pelos órgãos sanitários competentes, bem como, investigando sua real implantação pelos empreendimentos hoteleiros.

2.1 OBJETIVO GERAL

Comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria com os implantados por dois empreendimentos da Região Metropolitana do Recife - RMR.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar e enumerar os protocolos de prevenção à Covid-19 lançados pelos órgãos sanitários competentes no ano de 2020;
- Analisar e comparar os protocolos de prevenção e as suas possibilidades e/ou impossibilidades de implantação;
- Investigar o nível de implementação dos protocolos nos empreendimentos hoteleiros Hotel I e Hotel II.

3 APRESENTAÇÃO DAS EMPRESAS

A realização desta pesquisa limitou-se a dois meios de hospedagem da Região Metropolitana do do Recife - RMR, uma vez que, por se localizar em uma área de litoral nordestino, se destaca como destino turístico.

Recife é um município brasileiro, capital do estado de Pernambuco, localizado na Região Nordeste do país. Com área territorial de aproximadamente 218 km², é formado por uma planície aluvial, tendo as ilhas, penínsulas e manguezais como suas principais características geográficas. Cidade nordestina com o melhor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH-M), conta com uma população em torno de 1.537.704 segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019).

O Município do Cabo de Santo Agostinho está localizado na Região Metropolitana do Recife (RMR), A cidade abriga juntamente com o município de Ipojuca o Complexo Industrial Portuário de Suape, um dos maiores polos industriais do Nordeste do país. Com uma população em torno de 207.048 habitantes, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019), em uma área de 445,343 km².

O Quadro 1 apresenta os hotéis selecionados para análise dos protocolos implantados por dois empreendimentos hoteleiros em combate a COVID-19 na Região Metropolitana do Recife - RMR. Foram escolhidos 02(dois) meios de hospedagem do mesmo porte e serviços prestados. Os mesmos foram caracterizados pelos códigos de I a II visando assegurar o sigilo dos mesmos.

Segundo Silva (2004), o tamanho dos meios de hospedagens são definidos pela quantidade de Unidades Habitacionais (UHs) como: pequeno porte (até 50 UHs), médio porte (de 51 até 100 UHs) e grande porte (acima de 100 UHs). No quadro a seguir é possível verificar algumas das características destes meios de hospedagem.

Quadro 1 - Hotéis analisados com relação aos protocolos da COVID-19

Códigos Hotéis	Tipo/Categoria/serviços	Porte	Quant. UHs	Estrelas

Hotel I	Hotel e Convention Center	Grande	280	4
Hotel II	Hotel e Convention Center	Grande	121	4

Fonte: Os Autores, 2021

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Recentemente, alguns estudos vêm sendo publicados com o objetivo de analisar os impactos da pandemia de COVID-19 no setor hoteleiro e no turismo em geral. Beni (2020) afirma que o setor da hospitalidade, especificamente a hotelaria, foi brutalmente atingido pela pandemia. Além disso, o referido autor aponta que, após o fim da atual crise, o setor estará derrotado. Segundo ele, o tempo de recuperação será de aproximadamente uma década (BENI,2020).

A pandemia global de Covid-19 atingiu fortemente a indústria de hotéis. Além disso, provocou um colapso nos setores do turismo e da hospitalidade. Tais setores enfrentam sérios problemas financeiros, já que a demanda caiu para o mínimo (TSIONAS,2020).

No estudo de Foo, Chin, Tan & Phuah (2020), foi detectado que a hotelaria teve 170.084 reservas canceladas (dados calculados até junho de 2020). Segundo os estudiosos, o lucro perdido está estimado em 3,3 bilhões de dólares. Ainda neste mesmo estudo, informa-se que houve vários cortes salariais, redução de jornada de trabalho e demissões em massa (BARBOSA,2020).

De acordo com Harari (2020), houve um grande esforço em prol da globalização, mas atualmente tem se falado de “desglobalizar” o mundo, construindo muros, restringindo viagens, reduzindo o comércio. Entretanto, segundo o autor, a saída não é a segregação, mas sim a cooperação, com o compartilhamento de informação, promoção e intensificação de ações de solidariedade e fortalecimento da confiança e da cooperação internacional. De acordo com Harari, estamos passando por um período em que o mundo está sem líderes, pois

[...] hoje, a humanidade enfrenta uma crise aguda não apenas por causa do coronavírus, mas também pela falta de confiança entre os seres humanos. Para derrotar uma epidemia, as pessoas precisam confiar nos especialistas, os cidadãos precisam confiar nos poderes públicos e os países precisam confiar uns nos outros. Nos últimos anos, políticos irresponsáveis solaparam deliberadamente a confiança na ciência, nas instituições e na cooperação internacional (HARARI, 2020, p. 8.)

O fenômeno turístico, como argumenta Reddy, Boyd e Nica (2020), segue parâmetros semelhantes e, mais do que qualquer outro setor da economia, apresenta características de extrema sensibilidade, sendo altamente vulnerável à crises e desastres, ao tratar-se de elementos do microambiente e, principalmente, do macroambiente, em que as forças exercidas sobre o mercado turístico não podem ser controladas. Beni (2011) aponta que dentre tais elementos encontram-se oscilações do sistema econômico e taxa de câmbio, flutuações sazonais da demanda, riscos geológicos e meteorológicos, crises operacionais dos modais de transportes, controle do tráfego aéreo, pane nos sistemas informatizados de reserva, convulsões sociais, instabilidade política, terrorismo, riscos epidêmicos e pandêmicos. Vale ressaltar que o turismo também se converte em vetor de contágio por ter o deslocamento como ação necessária para sua efetivação, implicando assim, na ampliação e rapidez da propagação de doenças contagiosas (BAUM & HAI, 2020). Corbari e Grimm (2020, p.3) acrescentam que “esses fatos são importantes ao analisar-se que o turismo é uma atividade econômica que depende da segurança e integridade social e ambiental das localidades”.

O Brasil é um país reconhecido internacionalmente como destino turístico por suas grandiosas festas de reveillon, carnaval, festas juninas, folclóricas e de comemorações religiosas que reúnem multidões, além das grandes feiras, eventos esportivos e de negócios, congressos e festivais que movimentam fluxos turístico em todo território nacional. A título de exemplo, o Carnaval de 2020 foi o último grande evento turístico realizado no Brasil, teve recorde de público, conforme informações veiculadas pelo Ministério do Turismo (2020a), com base nos dados da Confederação Nacional de Comércio, Bens, Serviços e Turismo (CNC).

No ano de 2020, houve um crescimento exponencial de 30% em comparação ao ano anterior, gerando R\$ 8 bilhões em receitas e 25,4 mil empregos temporários, especialmente no setor de alimentação, além de beneficiar empresas de transporte, agências de viagem, setor de lazer e meios de hospedagem, tendo como principais destinos as cidades do Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Salvador, Recife e Olinda. Este caso é consideravelmente emblemático para o turismo brasileiro, que tem buscado respostas e alternativas para superar, de forma segura, as limitações impostas pelas crises sanitária e econômica e minimizar as perdas desses acontecimentos cuja produção não pode ser estocada.

Ao analisar os possíveis efeitos da pós-pandemia no turismo, Galvani, Lew & Perez (2020) concluem que pode surgir uma forma de diminuição do Turismo, em que as viagens serão de curta duração e terão um custo maior, promovendo-se menos viagens, porém mais significativas e menos hedonistas, para a maioria das pessoas, juntamente com uma maior valorização do direito de viajar.

No estado de Pernambuco, praias e parques estaduais foram fechados em abril, assim como nos estados da Bahia, Alagoas e Maranhão. Além disso, alguns trabalhadores perderam suas fontes de renda, como é o caso dos trabalhadores informais que operacionalizam passeios de lancha nas praias. Ainda no estado de Pernambuco, a Praia dos Carneiros, na cidade de Tamandaré, bastante conhecida por suas piscinas naturais de águas cristalinas, virou um “destino fantasma” por conta do isolamento social. Pousadas, hotéis e restaurantes fecharam as portas (TERRA, 2020).

Avaliando a retomada do setor, Beni (2020) destaca que será um processo lento, começando pelo turismo de negócios. Para o autor, os setores aéreo e hoteleiro serão os primeiros equipamentos a serem retomados com razoável volume (BENI, 2020, p.16). Enquanto Clemente, Andrade, Stoppa & Santos (2020) afirmam que, para a retomada do setor, é necessário desenvolver políticas públicas coordenadas e articuladas pelos diversos níveis de governo. Segundo o pensamento dos autores, "a união de forças e a participação de todos na definição das ações é um dos caminhos mais promissores, que deve ser seguido de forma democrática e eficiente, com planos de curto e longo prazo" (CLEMENTE et al., 2020, p.82).

A partir dessa concepção, compreendeu-se a necessidade e importância de Análise dos protocolos adotados pelos empreendimentos hoteleiros em combate a covid-19 de acordo com os órgãos competentes, bem como as dificuldades encontradas por eles para efetivarem tais protocolos.

5 METODOLOGIA

Este trabalho consiste em um estudo qualitativo, de caráter exploratório descritivo (DENCKER, 2003), pois ao mesmo tempo em que objetiva analisar os protocolos sanitários impostos pelos órgãos sanitários competentes no que tange às Diretrizes e Medidas para Prevenção e Controle da COVID-19 na Hotelaria de Pernambuco, busca fazer um comparativo destas medidas com os protocolos implementados pelos empreendimentos hoteleiros do litoral Pernambucano mais especificamente nos que estão dentro dos limites da região metropolitana do Recife- RMR.

Inicialmente fez-se um levantamento bibliográfico acerca dos assuntos-chave que abordam a temática, por meio do acesso ao Portal de Periódicos da CAPES e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Para DENCKER, (2003), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, a exemplo de livros e artigos científicos. Na sequência, para realizar o levantamento do conteúdo gerado pelo usuário, utilizou-se a técnica de pesquisa documental, que segundo DENCKER, (2003) consiste em documentos de primeira ou segunda mão conservados em arquivos de instituições públicas e privadas. É o caso deste estudo, que por meio de pesquisa nos sites oficiais como o portal da Secretaria de Saúde do Governo do Estado de Pernambuco, e da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis em Pernambuco - ABIH-PE, obteve os dados necessários para serem analisados na presente pesquisa.

Embora a necessidade de investigação do nível de implementação dos protocolos sanitários para prevenção e controle da COVID-19 seja latente e decisiva para a retomada da hospitalidade no estado em questão, e dada a quantidade de empreendimentos hoteleiros no Estado de Pernambuco, optou-se neste projeto científico, trabalhar com uma amostra representativa dos meios de hospedagem do litoral Pernambucano constituída por 02 (dois) hotéis da Região Metropolitana do Recife - RMR, pelo fato de ambos destacarem-se como destino turístico tanto do público corporativo quanto do de lazer.

5.1 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Quanto à coleta de dados, esta se deu pela obtenção de dois documentos divulgados por órgãos competentes do setor da hotelaria de Pernambuco para combate à Covid-19. O primeiro, diz respeito ao “Selo Turismo Seguro” divulgado pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR). E no segundo, tem-se as Diretrizes e Medidas para Prevenção e Controle da COVID-19 na Hotelaria de Pernambuco, elaboradas pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE). Por fim, foi possível fazer uma análise entre os protocolos divulgados pelos órgãos competentes e os protocolos dos empreendimentos de estudo, tais dados foram analisados entre os dias 10 a 20 de maio do corrente ano.

É importante deixar claro que, para a análise dos protocolos, os referidos documentos não foram considerados na sua íntegra devido a sua extensão, de modo que, para o referido estudo foram analisados apenas dois setores dos meios de hospedagem: recepção e governança, compreendendo que no caso desses setores específicos existe a necessidade do contato direto como hóspedes.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

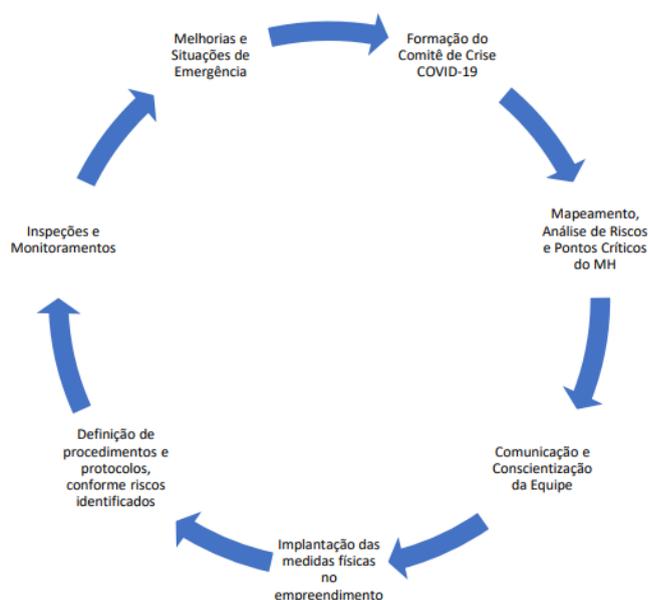
As diretrizes e medidas estabelecidas pela ABIH-PE 2020, visam contribuir para prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, a fim de evitar a disseminação da doença nos Meios de Hospedagem e contaminação dos seus hóspedes, clientes e trabalhadores, em caráter de plano emergencial para reabertura das operações da hotelaria pernambucana.

As diretrizes, medidas e recomendações deste manual estão sujeitas à revisão contínua e podem ser modificadas em função de novas descobertas e orientações sanitárias e evolução da epidemia.

Como premissa, estas diretrizes e medidas consideram a adoção do conceito de gestão de riscos. Portanto, é imprescindível que cada empreendimento estabeleça um comitê de crise e realize uma avaliação inicial para identificação e análise dos riscos para, assim, estabelecer seus procedimentos, protocolos e medidas de controle adequados à sua operação.

Com base nos riscos e medidas de controle, o Meio de Hospedagem deverá especificar as capacitações, monitoramentos e plano de contingência adequados e eficazes para a sua operação.

FIGURA 1 - Passo a passo para implantação das diretrizes



Fonte: ABIH-PE, 2020.

A Hotelaria Pernambucana teve que estruturar suas operações para garantir ao máximo, a segurança dos hóspedes, clientes, trabalhadores e prestadores de serviço, através de ações para mitigação de casos de contágios da COVID-19. De maneira a adotar uma postura profissional e engajada com o sucesso dos resultados para cada empreendimento e para toda a hotelaria de Pernambuco, no sentido de minimizar os impactos econômicos, sociais e ambientais.

Cada Meio de Hospedagem precisou minuciosamente seguir as diretrizes e medidas deste documento e, com base nelas e no estudo dos riscos de suas operações, estabelecer seus procedimentos, protocolos e controles efetivos para sua realidade, tipologia, equipamentos existentes e comportamento de seus hóspedes e clientes.

Inicialmente, cada Meio de Hospedagem deve:

1. Formar seu Comitê de Crise para combate à COVID-19, considerando uma composição de participantes multifuncional;
2. Mapear os riscos do seu empreendimento e de sua operação, considerando: fluxo e características de hóspedes e clientes, serviços oferecidos, processos existentes, condições de infraestrutura, equipamentos existentes, equipe própria e prestadores de serviços, fornecedores, entre outros;
3. Analisar e identificar os riscos significativos e respectivos pontos críticos de controle;
4. Definir procedimentos, protocolos, medidas e controles para os riscos significativos e pontos críticos de controle identificados;
5. Comunicar e treinar equipe em relação aos riscos e procedimentos, protocolos e medidas e controles estabelecidos;
6. Providenciar a implantação / adaptação da infraestrutura do empreendimento;
7. Manter canal permanente de comunicação das medidas de prevenção e práticas adotadas pelo empreendimento para hóspedes, clientes e trabalhadores;
8. Realizar as inspeções e monitoramentos diários pelo Comitê de Crise para combate à COVID-19, em todas as áreas e atividades para garantir que os

procedimentos, protocolos, medidas e controle estão sendo realizados de forma eficaz, como também identificar situações potenciais de riscos, não identificadas;

9. Implantar melhorias para garantir a eficácia do combate à epidemia;

10. Estabelecer um plano para lidar com situações de emergência, tais como suspeita ou confirmação de pessoa infectada. Este plano de emergência deve prever: local de isolamento, medidas específicas de higienização e contato com a pessoa e seus pertences, bloqueio de áreas e isolamento de pessoal, acionamento de autoridades de saúde para tratamento e remoção, quando necessário.

Segundo Barbosa, 2020 para melhor demonstrar os resultados obtidos a partir das análises dos dois documentos oficiais mencionados anteriormente, incluindo comparações dos protocolos com base nos dois hotéis em análise, foram elaboradas tabelas comparativas que apresentam as comparações dos protocolos em relação (02)dois setores dentre os que compõem um meio de hospedagem. Estas análises podem ser conferidas nas tabelas a seguir.

Quadro 02 - Análise e comparação dos protocolos de prevenção à COVID-19 no setor de Recepção .

RECEPÇÃO	
Selo Turismo Seguro (EMPETUR)	Diretrizes (ABIH-PE)
<ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilizar álcool em gel 70% para higienização de mãos no balcão da recepção e lobby; ● Higienizar regularmente com álcool 70% equipamentos de uso contínuo, como, por exemplo: máquinas de cartão, teclados, telas e monitores de computadores, tablets e smartphones, bancadas de trabalho, telefones, canetas, carrinhos de bagagem etc. Estes equipamentos devem ser envelopados com filme plástico e higienizados após cada uso; 	<ul style="list-style-type: none"> ● No check-in, o hóspede deve receber informações sobre os procedimentos e medidas de prevenção de contaminação da COVID-19; ● No check-in deve ser feita a higienização das mãos com álcool à 70% e aferida a temperatura utilizando termômetro digital laser infravermelho para não haver contato; ● Orientar os hóspedes sobre a necessidade de fazer uso da

<ul style="list-style-type: none"> • Remover objetos de uso compartilhado (como jornais, revistas e livros) de espaços comuns e dos quartos para evitar a contaminação indireta; • Manter sistema permanente de meios de comunicação sobre medidas de prevenção da COVID-19 em cartazes, TVs e meios eletrônicos de comunicação. 	<p>máscara em todas as áreas comuns do empreendimento e sobre a necessidade de informar ao Meio de Hospedagem e realizar o isolamento, caso venha a perceber adoecimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O check-in, sempre que possível, deve ser realizado por meio de tecnologia eletrônica, evitando o manuseio de papéis; • Destinar local reservado para sanitização das bagagens dos hóspedes no check-in; • No <i>check out</i>, o recepcionista não deve pegar o cartão da mão do hóspede, devendo ser devolvido em um depósito ou deixado em um local específico no balcão da recepção.
--	--

Fonte: Autores, 2021 baseados em EMPETUR , ABIH-PE, (2020).

Quadro 03 - Comparação dos protocolos implantados pelos hotéis I e II, no setor de Recepção.

RECEPÇÃO	
HOTEL I	HOTEL II
<ul style="list-style-type: none"> • Utilização de ferramentas tecnológicas para agilizar o processo do check-in e reduzir o contato; • Destinar local reservado para sanitização das bagagens dos hóspedes no check-in; • No checkout, o recepcionista não deve pegar o cartão da mão do hóspede, devendo ser devolvido 	<ul style="list-style-type: none"> • utilização de produtos com base de peróxido de hidrogênio (H₂O₂); • presentear os hóspedes com frascos individuais e reutilizáveis de álcool gel 70% no ato do check-in. <p>-</p>

<p>em um depósito ou deixado em um local específico no balcão da recepção;</p> <ul style="list-style-type: none"> • acompanhamento da sintomatologia dos hóspedes; 	
---	--

Fonte: Autores, 2021 baseados em Hotel I e Hotel II, (2020).

Compreendendo que a recepção de um meio de hospedagem é o seu cartão de visitas e o primeiro ambiente onde o hóspede adentra ao chegar ao hotel, por ela dar-se-á início à análise. Primeiramente observa-se que, no que tange à recepção, o documento da Empetur (Quadro 02) traz o seu enfoque principal na assepsia contínua do ambiente, priorizando equipamentos de uso contínuo e superfícies, bem como limitando o número de móveis, carpetes e objeto de decoração, comuns nos *lobbys* dos hotéis. Enquanto nas diretrizes da ABIH, o foco principal é a pessoa do hóspede, sendo que, antes de tudo, ao adentrar ao hotel, a pessoa deve ter sua temperatura aferida, higienizadas as suas mãos, além ser orientada quanto às medidas de prevenção e modo de conduta frente às novas regras de convivência no equipamento de hospedagem e à adequação de comportamento para evitar o contágio pela doença. Ainda nas diretrizes, há a indicação que sempre que possível o *check in* seja realizado por meio de tecnologia eletrônica, enquanto no momento de *check out*, o cartão que estiver em poder do hóspede, não deve ser tocado pelo(a) recepcionista(a), mas deve ser deixado num lugar adequado para ser depois esterilizado. Quanto às bagagens, apenas no documento da ABIH (Quadro 02) há a orientação de destiná-las a um local reservado para sanitização das mesmas no momento do *check-in*, medida esta, seguida apenas pelo Hotel I (Quadro 3).

Ainda na análise das orientações para o setor de Recepção e fazendo o comparativo das indicações dos órgãos competentes supracitados com as contidas nos documentos dos Hóteis I e II (Quadro 03), percebe-se que apenas o Hotel I, contempla em sua lista de orientações, todas as medidas sugeridas pelos documentos norteadores para implantação das mesmas e ainda trás uma diretriz não contemplada no texto desses documentos oficiais, que é o acompanhamento contínuo da sintomatologia dos hóspedes, medida esta que, segue a orientações do passo a passo para implantação das diretrizes de enfrentamento ao Covid-19 (Figura 01), estabelecidas pela ABIH-PE 2020, de identificar situações potenciais de

riscos, não identificadas, de acordo com as particularidades do meio de hospedagem. Já nas medidas implantadas pelo Hotel II (Quadro 03), percebe-se que a prioridade foi apenas colocada nos produtos químicos a serem utilizados para desinfecção de móveis, objetos e ambientes e no fornecimento de álcool à 70% de forma individual para todos os hóspedes no momento do *check in*.

Ora, considerando que as orientações de enfrentamento para o Covid-19 dispostas nos documentos dos órgãos reguladores do turismo e hospitalidade deveriam ser colocadas em prática na sua integralidade pelos empreendimentos hoteleiros e ainda consideradas outras medidas não contempladas por esses órgãos balizadores, mas, que por necessidade ou peculiaridade do meio de hospedagem fossem necessárias, observou-se que o Hotel II, desconsiderou a integralidade das orientações no momento de implantá-las, visto que, em sua lista de diretrizes para a recepção não viu-se nenhum enfoque sobre as condições do *check in*, orientações aos hóspedes quanto à prevenção do Covid-19, averiguação de suas temperaturas nem tampouco a descontaminação das bagagens. O que caracteriza um deslize grave do equipamento de hospedagem, dado o seu grau de visibilidade no mercado da indústria hoteleira, bem como a sua localização privilegiada no litoral sul pernambucano.

Ademais, seguindo a lógica da qualidade no atendimento aumentar à medida que o tamanho das instalações, infraestrutura e conforto aumentam, interpreta-se que o Hotel II, poderia ter ampliado a implantação das medidas sanitárias descritas nos documentos oficiais, tanto para atender aos seus hóspedes e colaboradores com maior segurança e garantir a retomada das atividades, quanto para dar exemplo à outros meios de hospedagem de menores estatura e visibilidade, mas que pretendem emergir no segmento da indústria hoteleira.

Partindo para a arguição do setor de Governança, sob a premissa que este setor é considerado como “o coração da hotelaria”, ele é o responsável por cuidar do principal produto que a empresa hoteleira comercializa, que é a hospedagem. Embora a maior parte do trabalho deste departamento seja nos “bastidores”, ao mesmo tempo suas ações cooperam para que este tenha-as bem visíveis, no que diz respeito à qualidade final do empreendimento, afinal, alguns dos itens que mais “pesam” na hora de avaliar a satisfação do cliente são a limpeza, o conforto e a organização da unidade habitacional(UH), quesitos de responsabilidade da governança.

Quadro 04 - Análise e comparação dos protocolos de prevenção à COVID-19 no setores de Governança.

GOVERNANÇA	
Selo Turismo Seguro (EMPETUR)	Diretrizes (ABIH-PE)
<ul style="list-style-type: none"> ● Embalar as roupas pessoais em sacos específicos, identificados com o nome do hóspede; ● Garantir que os objetos, superfícies e áreas de maior contato manual, tais como: maçanetas, interruptores, torneiras, controles de televisão e ar-condicionado, telefones, cofres, minibar, devem ser incluídos na limpeza e desinfecção da UH, com uso de produtos com potencial para desinfecção de superfícies (à base de cloro, álcoois, alguns fenóis, quaternário de amônio ou peróxido) devidamente regularizados junto à ANVISA; ● Os descartáveis devem ser acondicionados em sacos próprios, vedados para descarte após a limpeza de cada UH; ● Realizar limpeza e desinfecção dos equipamentos, controles de TV, móveis, maçanetas, utensílios, inclusive a limpeza de filtro de ar-condicionado e qualquer material de uso 	<ul style="list-style-type: none"> ● Adotar a ventilação natural para apartamentos, corredores, circulação e áreas comuns, sempre que possível; ● Almofadas, chales, tapetes e objetos decorativos devem ser retirados, assim como deve ser reduzida a quantidade de papelaria, deixando o estritamente necessário para informação do hóspede, de preferência em formato digital, laminado ou PVC para facilitar a higienização; ● Estabelecer protocolo criterioso para limpeza, desinfecção e arrumação de apartamentos, considerando a intensificação da higienização dos quartos, utensílios e banheiros e proteção adequada do trabalhador (luvas, óculos, avental descartável, máscara, face shield). O procedimento deve especificar uso de produtos de limpeza e desinfecção eficazes e cuidados com a arrumação e troca do enxoval (mínimo 2 vezes por semana), garantindo o mínimo de agitação possível e

<p>coletivo, sistematicamente</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar o check-out observando que ao final da estadia do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa do apartamento e superfícies, antes da entrada de novo hóspede;• Observar que não deve ser feito o reaproveitamento de papel higiênico, <i>amenities</i> e enxoval de check-out para novo check-in	<p>condicionamento em sacos devidamente vedados para que sejam levados diretamente para a lavanderia ou área própria de espera;</p> <ul style="list-style-type: none">• A pessoa responsável pela remoção do enxoval sujo não deve manusear o enxoval limpo, para que não haja contaminação. Sempre que possível, deve-se adotar que a remoção do enxoval limpo e a arrumação da UH sejam realizadas por trabalhadores distintos. Deve-se garantir que não haja contato do enxoval sujo com o limpo;• As roupas pessoais devem ser embaladas em sacos específicos, identificados com o nome do hóspede;• Ao ser realizado o check out, o apartamento deve ficar bloqueado por 1 dia, após a saída do hóspede. Somente após este período, deve-se realizar a limpeza e desinfecção completa da UH, inclusive a limpeza de filtro de ar condicionado, podendo, assim, ser liberada para utilização;• Não deve ser feito o reaproveitamento de papel higiênico, <i>amenities</i> e enxoval de check out para novo check in;• Se o Meio de Hospedagem disponibilizar itens de frigobar, deve-se assegurar que todos os
---	--

	itens sejam efetivamente higienizados e lacrados para o próximo hóspede.
--	--

Fonte: Autores, 2021 baseados em EMPETUR , ABIH-PE, (2020).

Quadro 05 - Comparação dos protocolos implantados pelos hotéis I e II no setor de Governança.

GOVERNANÇA	
HOTEL I	HOTEL II
<ul style="list-style-type: none"> • Para reduzir o risco de contágio, as arrumações estão disponíveis a cada 2 dias. Caso o hóspede necessite, a limpeza diária poderá ser solicitada ou poderá solicitar as roupas de cama e banho para ele mesmo trocar; • A limpeza dos quartos é cuidadosamente realizada, com desinfecção de itens de toque frequente. Os enxovais como toalhas de banho, rosto, piso e cobertores estão embalados individualmente; • Ao final da limpeza de cada quarto, a unidade é lacrada utilizando um selo de quarto desinfetado e este só será aberto novamente pelo hóspede. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os quartos receberão limpeza de padrão hospitalar, incluindo esterilização com o uso do equipamento de purificação do ar. Ao final da limpeza, todos os apartamentos receberão um selo de higienização que atestam um ambiente seguro e que será apenas rompido pelo hóspede ocupante.

Fonte: Autores, 2021 baseados em Hotel I e Hotel II, (2020).

Averiguando as medidas descritas nos documentos da ABIH e da EMPETUR (Quadro 04) para o setor de governança, nota-se que, por sua complexidade, as

diretrizes para o mesmo, são bem mais detalhadas e minuciosas. Observou-se nesse sentido que o documento da ABHI, mostra-se bem mais completo trazendo dentre as normas, logo na sua primeira instrução, a adoção de ventilação natural nos apartamentos, corredores e áreas comuns do meio de hospedagem, salienta-se ainda que, tal indicação não esteve descrita no documento da EMPETUR, nem muito menos foi contemplada pelos Hotéis I e II(Quadro 5). Julga-se que esta sugestão deveria ter sido implementada pelos Hotéis I e II, tendo em vista que, locais com baixa circulação de ar natural favorecem a dispersão de vírus e bactérias responsáveis por várias patologias, principalmente as do trato respiratório.

Embora encontre-se algumas disparidades nos dois documentos oficiais examinados, ambos trazem regulamentos acerca da embalagem das roupas e materiais de uso coletivo e da desinfecção e intensificação dela, nos apartamentos, superfícies e objetos de uso contínuo, maçanetas, corrimãos, interruptores, equipamentos, controles de TV, móveis, utensílios, inclusive a limpeza de filtro de ar-condicionado. Ainda sobre a limpeza frequente e a desinfecção das UH 's, notou-se que apenas no guia da ABIH (Quadro 04) houve a preocupação com a proteção extra e uso de equipamentos de proteção individual (EPI' s) adequados para os trabalhadores da governança.

Compreende-se portanto que, até em momentos como este, de intensa preocupação com a saúde e proteção individual, as relações de trabalhistas na hotelaria, seguem a sua lógica cotidiana, de forma que, os trabalhadores são sempre os indivíduos diretamente mais afetados em quaisquer eventualidades, e na hotelaria não é diferente pois, os EPI' s devem, sob amparo de lei, ser fornecidos pelo empregador, muito embora sabemos que este é um gargalo nas relações trabalhista da hotelaria e nem sempre os EPI' s são fornecidos em sua íntegra e/ou substituídos com a mesma frequência que o seu desgaste exige.

No que se refere à troca e cuidados com o enxoval, o guia da ABIH especifica que a pessoa responsável pela remoção do enxoval sujo não deve manusear o enxoval limpo, para que não haja contaminação. Sempre que possível, a remoção do enxoval limpo e a arrumação da UH devem ser realizadas por trabalhadores distintos.

Discorrendo sobre o mesmo tema, as medidas implantadas pelo Hotel I (Quadro 05), indicam que para reduzir o risco de contágio, as arrumações estão disponíveis a cada 2(dois) dias e caso o hóspede necessite, a limpeza diária poderá

ser solicitada ou poderá solicitar as roupas de cama e banho para ele mesmo trocar. Já o Hotel II, optou por implementar em sua lista de medidas a limpeza frequente dos apartamentos e por conseguinte a troca dos enxovais, sendo que todos devem ser esterilizados e embalados individualmente.

Embora os Hotéis I e II não tenham seguido a indicação dos documentos oficiais quanto ao não aproveitamento de papel higiênico e *amenities* em novo *check in*, ambos expuseram em seus guias que após *check out*, a UH deve ser totalmente desinfetada e lacrada com um selo que, só poderá ser rompido pelo próximo hóspede. Ademais, o Hotel II optou por um critério mais rigoroso para a desinfecção dos quartos, onde os mesmos receberão limpeza de padrão hospitalar, incluindo esterilização com o uso do equipamento de purificação do ar, após o *check out*. Ainda sobre a desinfecção dos apartamentos o que mais chamou a atenção foi a especificação da ABIH, que indica que o quarto deve permanecer totalmente lacrado por 1(um) dia, após o *check out*, para só então ser aberto para esterilização, o que nos faz entender que, dentre todos os protocolos aqui analisados, o que mais mostrou-se preocupado com a saúde e segurança dos trabalhadores foi o documento da ABIH. No entanto, tal especificação não foi adotada nem seguida pelos Hotéis I e II, visto que, seus guias para combate não trazem nenhuma informação a este respeito.

7 COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A instabilidade em todos os âmbitos da sociedade causada pela ameaça à saúde mundial pelo Covid-19, traz consigo a sensação de medo e até o desespero do setor hoteleiro, pois não há como saber que rumo as coisas irão tomar. Considerando que cada medida sanitária sugerida para os hotéis, nos protocolos dos órgãos competentes são importantíssimas para a prevenção do contágio da doença e para a retomada do setor. Para além disto, toda ação que coopere para a sua recuperação é bem vinda.

No entanto, observando as medidas sob a ótica da reinvenção da hospitalidade mundial, brasileira e em pernambucana, é inevitável que surjam questionamentos vários, tais como: Se os hotéis estão operando em baixa e a maioria reduziu seu quadro de funcionários, isto consiste numa menor quantidade de pessoal para realizar todos os processos de higienização dos ambientes, podendo vir a ser um problema e comprometer a implantação ampla e correta dos protocolos sanitários nos empreendimentos hoteleiros, podendo ser que, até se deixe de identificar outras medidas necessárias que sejam peculiares ao estabelecimentos e/ou percebidas no “meio do caminho”, visto que, nunca enfrentou-se situação como esta antes.

Para além disto, a necessidade da implantação dos protocolos, abriu oportunidades de inovação para o mercado da hotelaria, como a implantação de etapas da hospedagem de modo online, no *check in* e *check out*, por exemplo.

Nesta perspectiva, observa-se que, dentre os setores analisados nos dois empreendimentos hoteleiros pesquisados, uns foram modificados, outros reinventados e outros sobrecarregados, como é o caso da governança, visto que, este setor específico precisou triplicar o sua carga de trabalho, exatamente por ser o que está diretamente ligado à limpeza e desinfecção de ambientes e enxovais e também gerencia a maioria dos insumos que entram no hotel. Para tanto, a equipe de governança precisa estar muito bem treinada e articulada para garantir a segurança sanitária nos ambientes do meio de hospedagem e ao mesmo tempo assegurar a integridade da saúde de seus colaboradores. Sem dúvida, este é um enorme desafio, dentre outros tantos que poderiam ser aqui levantados.

Considerando ainda que, a pesquisa foi realizada a partir de um detalhamento dos documentos publicados por órgãos responsáveis como EMPETUR e ABIH-PE, comparando-os aos protocolos dos empreendimentos hoteleiros pesquisados, compreende-se que, quanto às comparações presentes em relação ao setor da recepção, houve maior incidência nas recomendações para atendimento prioritário aos clientes que estão no grupo de risco para a COVID-19, medida que ressalta mais uma gritante necessidade, a capacitação extra da equipe de colaboradores, para que estejam aptos e habilitados para dar hospitalidade específica a este público, e não só neste momento de pandemia, mas acompanhando uma tendência mundial de envelhecimento da população, visto que, este público específico em sua maioria é composto por indivíduos que são portadores de comorbidades.

Portanto, considerando o objetivo desta pesquisa, a implantação correta dos protocolos sanitários, pode de fato, servir como caminho para os gestores dos meios de hospedagem enfrentarem a crise da COVID-19 e assegurar a sobrevivência do negócio, porém, não garante a retomada do crescimento do setor. Para que isto ocorra, existe uma ampla necessidade de reinvenção da indústria hoteleira, de modo a sair do convencional e diversificar suas formas de receber, de criar novas experiências, provocar novos desejos nos turistas amedrontados. Isto posto, observa-se que tal necessidade, corrobora com a expectativa apontada em inúmeras pesquisas, destacando que depois de tantas medidas restritivas, ao menos o público de lazer, partirá sedento na busca por experiências em ambientes abertos e de relaxamento, para tentar compensar os efeitos psicossomáticos do isolamento social. Já para o público do turismo corporativo, as perspectivas se mostram um pouco diferentes, indicando que, o mesmo continuará optando por videoconferências e profissionais em home office reduzindo os deslocamentos a negócio no pós-pandemia. Assim sendo, o setor da hospitalidade precisa estar preparado para oferecer essas experiências e ao mesmo tempo aproveitar esta oportunidade de recuperação, principalmente porque o litoral sul pernambucano é rico não somente em resorts e hotéis de grandes redes, mas, em hotéis de praia e pequenas pousadas, que podem sem dúvida corresponder a estas expectativas do mercado. Portanto, para que isso aconteça, todos, sem exceção precisam estar munidos de todos os protocolos e práticas de higiene e segurança que salvaguardem a integridade de seus clientes e colaboradores.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABIH-PE – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco. (2020). Saiba mais sobre a ABIH. Recuperado de <https://www.abih-pe.com.br/abih/>, acesso em 23 de agosto de 2020.

BAUM, T., & Hai, N. T.T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of covid-19. *International of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), p. 2397 - 2407. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>

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

CLEMENTE, A. C. F. Andrade, L. G., Stoppa, E. A., Santos, G. E. O. (2020). Políticas públicas frente aos impactos econômicos da COVID-19 no Turismo. **Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, 8(14), 73-85.

CORBARI, D.S., & Grim, J.I. (2020). A pandemia de covid-19 e os impactos no setor do turismo em Curitiba (PR): uma análise preliminar. Dossiê - Turismo em tempos de pandemia [número especial]. **Ateliê do Turismo**, 4(2), p. 1 - 26. Recuperado de <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/11284>

DE QUEIROZ BARBOSA, José William. HOTELARIA PERNAMBUCANA: UM COMPARATIVO DOS PROTOCOLOS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES FRENTE À COVID-19. **Ateliê do Turismo**, v. 4, n. 2, p. 53-71, 2020.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

EMPETUR – Empresa de Turismo de Pernambuco. (2020). Institucional. Recuperado de <https://www.lai.pe.gov.br/empetur/>, acesso em 23 de abril de 2020.

PANDEMIA de coronavírus afeta rede hoteleira, diminui ocupação e ocasiona demissões em Pernambuco- G1- Globo, Recife, 04 de abr. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pe/pernambuco/noticia/2020/04/04/pandemia-de-coronavirus-afeta-rede-hoteleira-diminui-ocupacao-e-ocasiona-demissoes-em-pernambuco.ghtml>, acesso em 16 de abril de 2021.

GURSOY, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 527–529. DOI: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19368623.2020.1788231>

MOREIRA, Raphael Leandro Fernandes; LOPES, Daniel Paulino Teixeira; CARNEIRO, Daniela Maria Rocco. Enfrentando a crise da pandemia de COVID-19: a inovação seria um caminho possível aos meios de hospedagem. Researchgate. Recuperado em, v. 9, 2020.

REDDY, M. V., Boyd, S. W., & Nica, M. (2020). Towards a post-conflict tourism recovery framework. *Annals of Tourism Research*, 84, p. 1-15. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102940>.

SILVA, Jorge A. S. **TURISMO, CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO: UMA ANÁLISE URBANO-REGIONAL BASEADA EM CLUSTER**. v.01. 2004.48 f. tese (Doutorado em ciências da comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

PESQUISA FOHB: A situação da hotelaria é dramática. **Revista Eventos**. São Paulo, 16 de mai. 2020. Disponível em: <https://www.revistaeventos.com.br/Pesquisas/Pesquisa-FOHB:-situacao-da-hotelaria-e-dramatica/49804> , acesso em 16 de abril de 2020.

TRIVIÑOS, A. N. S. (2013). Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. (1a ed.). São Paulo. Atlas.

UNWTO . (2020). *UNWTO world tourism barometer (Vol. 18, Issue 2, May 2020)*