

## **O SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA E A PANDEMIA DE COVID-19: UMA ANÁLISE DOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS**

Tulio Guilherme Bastos<sup>1</sup>

Fernanda de Magalhães Trindade<sup>2</sup>

**Resumo:** No ano de 2020, o turismo e, conseqüentemente, os meios de hospedagem defrontaram-se com um novo e desafiante problema: a crise sanitária provocada pela pandemia de Covid-19. Diante da crise instaurada, o setor hoteleiro foi delineado por rígidos protocolos de segurança. Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar e descrever os protocolos sanitários elaborados pelos órgãos nacionais – Ministério do Turismo e Agência Nacional de Vigilância Sanitária – e que devem ser adotados pelo setor de governança hoteleira. A partir da análise destes documentos, foi possível realizar um diagnóstico comparativo entre eles, a fim de identificar as semelhanças e disparidades presentes nos documentos oficiais. Concernente aos resultados, identificou-se: adoção de rigorosos processos de sanitização; a obrigatoriedade do uso de Equipamentos de Proteção Individual; novos procedimentos de organização das unidades habitacionais e das áreas comuns. Por seu turno, este estudo contribui para a ampliação do conhecimento e das discussões sobre como o setor de governança, apoiado aos documentos apresentados, deve readequar seus processos e rotinas de trabalho, para dar continuidade no serviço de hospedagem durante a retomada gradual das atividades turísticas.

**Palavras-chave:** Covid-19; Governança; Meios de hospedagem; Protocolos sanitários.

### **1 INTRODUÇÃO**

A Covid-19 (também conhecida como SARS-CoV-2) é uma doença provocada por um vírus com alta taxa de transmissão – Coronavírus –, que surgiu em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, província de Hubei na República Popular da China (SHI *et al.*, 2020). Caracterizada pela alta transmissibilidade, alastrou-se rapidamente, resultando em uma pandemia global, e devido à alta propagação se fez necessária a abrupta suspensão e redução de voos nacionais e internacionais,

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha, *campus* São Borja. E-mail: tuliobastos74@gmail.com.

<sup>2</sup> Professora do Instituto Federal Farroupilha, *campus* São Borja; Doutora em Educação nas Ciências pela Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Unijuí), Mestre e Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (Univali). E-mail: fernanda.trindade@iffarroupilha.edu.br.

desestruturando a lógica da livre circulação de pessoas e mercadorias, causando assim impactos negativos em diversos setores da economia, entre eles o turismo.

Diante disso, o consumo de bens e serviços que fomentam a prática do turismo foram fortemente afetados e grande parte das atividades foram suspensas. Nessa conjuntura, inclui-se o segmento da hotelaria, uma das atividades de maior representatividade econômica na área do turismo, que durante este novo cenário tiveram seus serviços diretamente afetados. Segundo Beni (2020, p. 22), a hotelaria é um dos setores que foi “brutalmente atingido pela pandemia”, o que levou muitos meios de hospedagem a fecharem suas portas.

O setor hoteleiro é um segmento importante do *trade*<sup>3</sup> turístico e como tal interage com os demais, como as agências de turismo, transportes, organizadoras de eventos, restaurantes e similares. Portanto, entende-se que existe uma interdependência entre os meios de hospedagem e os demais integrantes do sistema, ou seja, o hotel influencia no resultado do conjunto, assim como também sofre influências das demais partes (PETROCCHI, 2002).

Deste modo, diante de uma crise sanitária, as prioridades dos turistas acabaram mudando. Surge um consumidor mais desconfiado e exigente, por conseguinte, o fator segurança torna-se um atributo decisivo em sua escolha por um destino e conseqüentemente por um meio de hospedagem. Afinal, para o hóspede sentir-se seguro em um meio de hospedagem, o estabelecimento precisa estar adequado aos novos protocolos indicados pelos órgãos de saúde. A partir dessa concepção, compreende-se a necessidade e a importância dos protocolos divulgados pelos órgãos públicos competentes à hotelaria em relação às medidas de segurança e prevenção à Covid-19.

No contexto descrito, perante a pandemia provocada pelo coronavírus, interessa neste trabalho analisar os novos protocolos sanitários referentes ao setor de governança, estabelecidos pelo Ministério do Turismo (MTur) e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), apresentando as recomendações para os meios de hospedagem, bem como as semelhanças e/ou disparidades entre os documentos.

---

<sup>3</sup> Por *trade* turístico, entende-se “o conjunto de agentes, operadores, hoteleiros e demais prestadores de serviços turísticos” (BRASIL, 2007, p. 19).

## **2 TURISMO E HOSPITALIDADE**

O turismo é um fenômeno que possui como base o deslocamento de pessoas, a hospedagem e a alimentação. Mais do que isso, o turismo é uma atividade social complexa e diversificada, realizada por razões distintas que pode ser classificada por diferentes critérios, como turismo de negócios e eventos, turismo cultural, turismo de saúde, turismo de sol e praia, entre outros.

No entendimento de Cândido e Viera (2003, p. 17), a atividade turística pode ser definida como “um conjunto de atividades socioeconômicas que provoca o deslocamento temporário de pessoas ou grupos de pessoas com uma ou diversas finalidades: lazer, cultura, negócios ou saúde”.

A definição dada pela Organização Mundial do Turismo (OMT) representa bem a atividade devido às especificidades apresentadas, segundo a OMT “o turismo compreende a atividade que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outros” (OMT, 2001, p. 38).

Quando se fala em turismo, é importante lembrar de todas as partes envolvidas nesse segmento, tanto a infraestrutura de apoio (farmácias, hospitais, postos de combustível, segurança, mercados), quanto a turística (meios de transporte, restaurantes, atrativos, meios de hospedagem). Neste trabalho, o enfoque será dado aos meios de hospedagem, que por sua vez fazem parte do conjunto denominado infraestrutura turística. Para Lage e Milone (2004, p. 43), fazem parte da infraestrutura turística os equipamentos e serviços que podem ser conceituados como as “principais instalações de superfície, conjunto de edificações e os serviços indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística”.

Os meios de hospedagem estão relacionados diretamente ao tempo de permanência, um importante elemento que se soma às definições de turismo. No entanto, o turismo não depende exclusivamente da hotelaria, já que existem vários tipos de alojamentos extra-hoteleiros que podem ser classificados como pensões, pensionatos, albergues de turismo, apart-hotéis, *campings*, paradores, casas e os apartamentos para alugar, segundas residências, alojamentos de turismo rurais e os leitos avulsos em casas de família (GIARETTA, 2003).

Independentemente do tipo de alojamento escolhido, é de conhecimento geral que o turismo e a hotelaria possuem uma forte ligação e, de acordo com Chon e

Sparrowe (2003, p. 6), “a indústria da hospitalidade está também estreitamente ligada à de viagens e turismo. São tão inter-relacionadas que algumas associações e líderes consideram a combinação da hotelaria com o turismo uma única indústria”. Fato corroborado por Quadros (1995, p. 35), ao afirmar que “a hotelaria é o ramo básico da indústria do turismo”. Essa forte ligação pode ser compreendida quando se aprofunda no âmbito da hospitalidade, sendo esta fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que esteja fora de seu local de domicílio.

Há que se destacar que um meio de hospedagem deve ser um ambiente amistoso, acolhedor e hospitaleiro. Telfer (2003, p. 54) afirma que a “hospitalidade é a oferta de alimentos e bebidas e, ocasionalmente, acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa”. Já Castelli (2006, p. 6), por sua vez, explica que a hospitalidade se relaciona diretamente com o ato de hospedar. Na visão do autor, “hospedar significa receber, acolher, abrigar e alojar. É o que a hotelaria moderna faz, ou melhor, comercializa. Nesse caso não se trata de uma obra de caridade, mas de um negócio”.

Como visto, a hotelaria é de primordial importância para o turismo, ou seja, essa ligação direta entre os setores faz com que haja uma dependência simultânea entre a atividade turística e o serviço de hospedagem e vice-versa, desta forma as relações das atividades se somam e complementam as tantas práticas relacionadas ao turismo. Para melhor compreensão, evidenciam-se no próximo tópico conceituações sobre os meios de hospedagem consideradas importantes para este estudo.

## 2.1 OS MEIOS DE HOSPEDAGEM

O primeiro conceito de hospedagem no Brasil remonta ao período colonial, especificamente no século XVIII, nas cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo, consideradas como marcos iniciais da hotelaria no país. Nessa época, segundo Andrade, Brito e Jorge (2005, p. 20), “os viajantes se hospedavam nas casas-grandes dos engenhos e fazendas, nos casarões das cidades, nos conventos e, principalmente, nos ranchos que existiam à beira das estradas, erguidos, em geral, pelos proprietários das terras marginais”. Foi nesse período que começaram a surgir as estalagens ou casas de pasto, as quais ofereciam alojamento aos

interessados, sendo estes os embriões dos futuros meios de hospedagem, como os autores expõem em seu estudo.

No entanto, segundo Duarte V. (2005), a primeira definição de um tipo de alojamento formal aqui no Brasil remonta a Salvador, primeira capital do Brasil Colônia, que recebeu personalidades ilustres vindas da Europa, bem como outras pessoas que necessitavam de hospedagem.

A Casa dos Hóspedes (1782) no Colégio Companhia de Jesus, em Salvador, existiu desde os primeiros tempos da colônia e teve a honra de hospedar muitas personalidades ilustres. Essa é a primeira informação sobre a prática da hospedagem ligada à colonização empreendida pela igreja católica (DUARTE. V, 2005, p. 10).

Na atualidade os meios de hospedagem são bastante variados e atendem aos interesses de uma demanda cada vez mais exigente e segmentada, e ao longo do tempo têm buscado cada vez mais se adequar ao seu tipo de cliente. Contam com uma série ordenada de serviços, oferecendo aposentos mobiliados, banheiro privativo, alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira, como recepção, eventos, alimentos e bebidas (A&B) e o setor de governança, que envolve a lavanderia, o enxoval e a rouparia, o serviço de limpeza e organização, dentre outros.

Segundo Castelli (2001, p. 56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Nessa mesma concepção, de acordo com o *site* do Ministério do Turismo, de uma forma geral, consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário mediante cobrança diária (MTUR, 2010).

A fim de caracterizar estes estabelecimentos, o Ministério do Turismo criou, no ano de 2010, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), sendo este uma forma de comunicação entre o setor hoteleiro e o turista, pois esta ferramenta realiza a classificação dos meios de hospedagem para que sirva de orientação ao cliente sobre a qualidade e os tipos de serviços que irá encontrar. As classificações vão de 1 a 5 estrelas, variando de acordo com as tipologias, assim sendo:

Hotel: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária (1 a 5 estrelas);

[...]

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 (4 e 5 estrelas);

[...]

Hotel Fazenda: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo (1 a 5 estrelas);

[...]

Cama e Café: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida (1 a 4 estrelas);

[...]

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 (3 a 5 estrelas);

[...]

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 (1 a 5 estrelas);

[...]

Flat/Apart-Hotel: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação (3 a 5 estrelas) (MTUR, 2010).

Mesmo com uma grande variedade de tipologias, pode-se afirmar que os meios de hospedagem, em geral, possuem um papel fundamental na área turística, são responsáveis por receber o hóspede de forma acolhedora e agradável após a viagem, oferecendo-lhe hospedagem, repouso, conforto e segurança. No entendimento de Andrade (2002, p. 168), independentemente do nível ou classificação, um meio de hospedagem é “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”.

Desta maneira, compreende-se a hospedagem como um somatório de bens e serviços que atendem às necessidades e preferências dos hóspedes, na busca de satisfazer as expectativas de acomodação das pessoas que necessitam de um local para abrigar-se, proporcionando conforto e bem-estar, independentemente do tipo de turismo que pratiquem. Considerando os diferentes setores e serviços prestados por um meio de hospedagem, este estudo tem como enfoque o setor de governança.

Sendo assim, na seção seguinte serão aprofundados alguns conceitos sobre serviços e o setor de governança, considerados fundamentais para a compreensão

deste estudo. Este setor trabalha primordialmente com a sanitização dos ambientes e, em decorrência da crise instaurada pelo coronavírus, necessita redobrar os cuidados quanto à segurança dos funcionários e hóspedes.

### **2.1.1 Setor de Governança**

No ano de 2020, o setor de governança se deparou com um novo modo de trabalhar. Em decorrência da Covid-19, foram instituídas novas normas e rigorosos protocolos sanitários e os serviços prestados devem, acima de tudo, garantir o cuidado e a segurança dos hóspedes, a fim de evitar a transmissão do vírus. Antes de aprofundar na análise dos protocolos, é importante conceituar e caracterizar este setor, fundamental para o funcionamento de um meio de hospedagem, uma vez que a prestação de serviços na hotelaria baseia-se na hospitalidade apoiada à qualidade dos serviços ofertados.

A definição de serviços torna-se algumas vezes muito difícil, por se tratar de produtos intangíveis, porém, segundo Lovelock e Wright (2003), existem duas definições para serviços, sendo elas:

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção;

[...]

Serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço (LOVELOCK; WRIGHT, 2003, p. 5).

Nessa análise dos autores, entende-se que o crescimento do setor de serviços vem sendo considerado como o maior e o mais rápido na economia mundial, basta olhar ao redor a diversidade de serviços que nos cercam: educação, saúde, alimentação, entretenimento, transporte, hospedagem e turismo (LOVELOCK; WRIGHT, 2003).

Seguindo os preceitos da estrutura do turismo, destaca-se aqui a prestação de serviços de hospedagem, que englobam os setores de recepção, governança, alimentos e bebidas, lazer, eventos, entre outros. Segundo Schmenner (1999), a prestação de serviços tem algumas peculiaridades, as principais são a intangibilidade, a impossibilidade de estocar e a produção e consumo fisicamente unidos. Desta maneira, entende-se que o processo de prestação de serviços ocorre no momento em que essas características se manifestam.

Nesse contexto, no setor hoteleiro, pode-se afirmar que a experiência do cliente ocorre quando há o consumo. Dessa forma, todos os setores de um meio de hospedagem – em especial o setor de governança – seja de pequeno ou grande porte, do mais simples ao mais luxuoso, prestam serviços importantes para promover a satisfação e a fidelização dos hóspedes.

De acordo com Andrade (2002, p. 175), o setor de governança “é tarefa de capital importância para garantir a qualidade dos bons serviços de hospedagem e para cativar a simpatia dos hóspedes para com o estabelecimento”. Na mesma perspectiva, Ismail (2004, p. 106) compreende que “o setor de governança é considerado essencial ao departamento de hospedagem. Os deveres principais da governança são de limpar e manter a limpeza das áreas comuns do hotel”.

Deste modo, compreende-se que a governança trabalha de maneira intrínseca para garantir que as áreas comuns de um meio de hospedagem estejam em suas melhores condições, bem como as acomodações e instalações privadas, produtos principais de um meio de hospedagem. Na visão de Mota (2010, p. 9), este setor “se ocupa fundamentalmente de oferecer a essência dos serviços hoteleiros, a acomodação”.

Para assegurar o processamento dos trabalhos de acordo com os padrões requeridos, existe uma chefe responsável do setor, neste caso a governanta, “sua atividade principal é dirigir, coordenar e controlar todas as atividades dentro do setor de governança” (CÂNDIDO, 2001, p. 39). Destaca-se que, “embora seja uma atividade ainda predominantemente feminina, o cargo também é exercido com competência por profissionais do sexo masculino” (CÂMARA, 2012, p. 20).

Ainda de acordo com Cândido (2001), a governanta fica a par da realização da faxina e limpeza dos apartamentos e áreas sociais e sob sua supervisão está o trabalho das camareiras. Segundo Câmara (2012, p. 56), “a função da camareira é manter em perfeitas condições de limpeza e arrumação todos os apartamentos, corredores e salas, pelos quais seja responsável”.

Visto a excepcionalidade do setor e destas funcionárias, Cândido (2001) exprime que um hotel poderia até funcionar sem um gerente, mas jamais funcionaria sem o serviço das camareiras, pois seu trabalho é de vital importância para a vida de um meio de hospedagem e o bem-estar dos hóspedes.

É notório que este setor é de extrema relevância dentro da hotelaria, pois além de ser responsável pela lavanderia, limpeza e organização dos apartamentos e áreas sociais, entende-se que ele trabalha diretamente com o lúdico da experiência e satisfação dos hóspedes. Fato corroborado por Castelli (2001, p. 205), que discorre sobre o setor de governança não se limitar apenas a um setor de limpeza, para o autor [...] “o setor de governança, irá tratar, sem dúvida, da essência da empresa hoteleira”.

A governança tem a responsabilidade de manter nas melhores condições de uso as Unidades Habitacionais (UH's<sup>4</sup>) e as áreas sociais do hotel, além de ter disponibilidade e presteza para a resolução de problemas. O setor de governança hoteleira tem, de fato, o papel de governar todos os aspectos que se relacionam à limpeza e organização, mas trata-se muito mais do que somente um serviço de limpeza, diz respeito ao cuidado e segurança com o hóspede.

Para o bom funcionamento de um meio de hospedagem, cada setor faz uso dos denominados Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), que são as descrições detalhadas de todas as operações e rotinas necessárias para a realização de uma determinada atividade. Segundo Duarte R. (2005), estes procedimentos visam compreender a sistematização de todos os setores de uma organização, sendo a base para garantir a padronização das tarefas e, assim, garantir a seus usuários um serviço ou produto livre de variações indesejáveis na sua qualidade final.

Portanto, os POP's são considerados de grande importância dentro de uma empresa, já que servem para oferecer um serviço padronizado e de qualidade. Na hotelaria eles se caracterizam como um norteador das responsabilidades para que tudo ocorra de forma adequada, sistematizada e equilibrada. Deste modo, diante da crise sanitária provocada pela pandemia de Covid-19, se fez necessária a adoção de novos procedimentos de limpeza, mais eficazes, a fim de assegurar a qualidade dos serviços e a segurança dos hóspedes e funcionários.

---

<sup>4</sup> Conforme Castelli (2001, p. 57), as UH's são as “Unidades Habitacionais, o espaço que compreende as áreas principais de circulação comuns do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso”.

### **3 REFLEXOS DA PANDEMIA E SUAS MUDANÇAS NO SETOR HOTELEIRO**

A atividade turística é uma das principais atividades de lazer da sociedade atual e apresenta papel relevante nos setores econômico e social. Entretanto, dentre os fatores negativos está a sua suscetível sensibilidade em meio a crises, como guerras, colapsos econômicos e crises climáticas e sanitárias – epidemias ou pandemias (SATHIENDRAKUMAR, 2013).

O setor do turismo se defronta com um novo e desafiante problema: a pandemia de Covid-19. O cenário pandêmico provocado pelo novo coronavírus impôs ao mundo uma realidade inédita, que por sua vez afetou o turismo e, conseqüentemente, os meios de hospedagem. Em decorrência desta crise, os empreendimentos hoteleiros enfrentam o desafio de pensar a readequação de seus espaços e serviços a fim de garantir a segurança de seus clientes norteadas por medidas de proteção sanitárias e higiênicas.

Devido à rápida transmissão deste novo vírus, optou-se pela abrupta suspensão das viagens. Sendo assim, a mobilidade turística, sob uma perspectiva composta por viagens e movimentos de pessoas e objetos, foi fortemente afetada. As autoras Coriolano e Fernandes (2014, p. 2) caracterizam a relação de mobilidade e turismo por serem correlatos, “[...] sem mobilidade não há turismo”, pois o turismo supõe deslocamento, mudança de lugar e movimento. Diante da dificuldade de deslocamento, a ocupação dos meios de hospedagem foi severamente atingida, pois por fazer parte da estrutura do turismo presencial, necessita das viagens e movimentos corporais para que haja a ocupação destes estabelecimentos.

A partir de uma repentina e brusca parada no movimento do setor turístico, Beni (2020) avalia sua retomada e destaca que “é evidente que será um processo lento, inicialmente impulsionado pelo turismo de negócios, aqueles que precisam viajar com frequência em razão de suas atividades profissionais”. Sendo assim, para o autor, o setor aéreo e hoteleiro serão “os primeiros equipamentos a serem retomados com razoável volume” (BENI, 2020, p.16).

Entretanto, para que haja a retomada do setor é necessário que se desenvolvam políticas públicas coordenadas e articuladas pelas diversas instâncias de governo. Nesse ponto de vista, “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). Observa-se que, por ora, a retomada gradual das atividades hoteleiras é guiada por procedimentos de higiene e segurança sanitária, com evidente cuidado ao distanciamento físico, ao atendimento com o mínimo de interação humana e a realização de limpeza constante.

Cabe aos hotéis usar este cenário para aprimorar o serviço de maneira ativa para receber seus hóspedes, que certamente se voltam a um cliente mais atento às questões sanitárias. Nessa circunstância, de acordo com Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria (ABG, 2020), a escolha de um hotel para se hospedar nesta nova realidade em que o setor se depara, será baseada na confiança e na percepção da segurança destes ambientes. A partir disso, considera-se o que Cândido e Viera (2003, p. 625) exprimem: “o ramo da hotelaria, como qualquer outro tipo de empresa prestadora de serviço, precisa voltar-se às necessidades e desejos do cliente”.

Visando a retomada do setor, a fim de evitar a propagação da doença nos empreendimentos hoteleiros, órgãos vinculados ao turismo e a hotelaria elaboraram e divulgaram protocolos com medidas de segurança e prevenção à Covid-19. O Ministério do Turismo lançou o programa “Turismo Responsável – Limpo e Seguro”, composto por 15 protocolos sanitários<sup>5</sup> recomendados para empresas que fazem parte do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur<sup>6</sup>), e ainda um protocolo específico destinado aos turistas. Estes documentos servem para agilizar os procedimentos e aumentar a segurança dos visitantes, de forma a favorecer a retomada do turismo global. As recomendações existentes nestes documentos tratam de medidas como distanciamento social, restrição de público, higienização, controle de acesso, entre outras.

Juntamente a este programa, o Ministério do Turismo lançou o “Selo Turismo Responsável”, que visa destacar os estabelecimentos que cumprem os

---

<sup>5</sup> Os 15 protocolos sanitários destinam-se às empresas turísticas que atuam nos seguintes segmentos: meios de hospedagem; agências de turismo; transportadoras turísticas; organizadoras de eventos; parques temáticos; acampamentos turísticos; restaurantes, cafeterias, bares e similares; centros ou locais de convenções, feiras, exposições e similares; empreendimentos de entretenimento e lazer e parques aquáticos; empreendimentos de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva; casas de espetáculos; prestadoras de serviços de infraestrutura para eventos; locadoras de veículos para turistas; prestadoras especializadas em segmentos turísticos; guias de turismo; além de um protocolo específico para turistas (MTUR, 2021c).

<sup>6</sup> Implementado pelo Ministério do Turismo, o Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo e tem como objetivo promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil (CADASTUR, 2008).

procedimentos indicados nos protocolos, servindo para a orientação dos viajantes e dos distintos setores da atividade turística.

O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. Para ter acesso ao selo, as empresas e guias de turismo precisam estar devidamente inscritos no Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos) (MTUR, 2021c).

A criação do “Selo Turismo Responsável”, instaurado pelo governo federal, trata-se de um programa com a emissão de selos para estabelecimentos turísticos. O selo é totalmente gratuito e para solicitá-lo é preciso estar com situação regular no Cadastur. Tem como objetivo diminuir os impactos da pandemia, associado a campanhas publicitárias, a fim de minimizar as perdas do setor e prepará-lo para um retorno gradual das atividades. Sendo assim, o selo age como uma representação visual de que aquele estabelecimento está adequado aos procedimentos indicados, servindo de incentivo para os turistas viajarem com segurança e frequentarem locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino seguro e responsável.

Como visto, dentro dos programas encontram-se protocolos específicos para cada atividade turística, os meios de hospedagem contam com cinco protocolos: Protocolo Básico, Protocolos Específicos, Protocolos Essenciais e Transversais, Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de Covid-19 e Protocolos Meios de Hospedagem por Setores. Este último, trata separadamente dos setores que compõem o empreendimento hoteleiro, sendo eles: recepção, governança, alimentos e bebidas (A&B), eventos e lazer.

Destaca-se aqui também o protocolo lançado pela Anvisa em abril de 2020, intitulado “Protocolo para Quarentena de Viajantes e Hotéis”, o documento reúne informações sobre o monitoramento da situação da saúde de viajantes, retirada e lavagem de roupas, gerenciamento de resíduos sólidos (lixo) e principalmente os novos procedimentos de sanitização dos ambientes indicados para o setor de governança (ANVISA, 2020a).

Em decorrência de uma crise sanitária, durante a retomada do setor hoteleiro, a governança passou a ter maior relevância dentro dos meios de hospedagem, pois é a responsável pela higienização do principal produto ofertado: as UH's. Sendo assim, neste trabalho limitou-se analisar e detalhar somente os protocolos referentes

ao setor de governança, direcionando-os à sanitização dos ambientes como áreas comuns e unidades habitacionais.

#### **4 METODOLOGIA DE PESQUISA**

O presente estudo tem como intuito analisar os protocolos sanitários estabelecidos pelo Ministério do Turismo e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária, em especial os novos procedimentos indicados para o setor de governança, durante o cenário de pandemia mundial provocado pelo coronavírus.

A metodologia adotada baseia-se na abordagem de análise bibliográfica em meios físicos e virtuais, a fim de fundamentar o tema abordado. Paralelamente, realizou-se uma pesquisa documental, em que foram selecionados e analisados os documentos denominados “Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis” e “Protocolos Meios de Hospedagem por Setores”, elaborados respectivamente pela Anvisa e pelo MTur. Tais documentos abordam diferentes tipos de medidas de prevenção ao coronavírus, definidos para os setores hoteleiros, dentre eles o setor de governança, objeto de investigação deste trabalho.

Além disso, compreende-se este estudo como pesquisa descritiva que, segundo Gil (1999, apud OLIVEIRA, 2011), caracteriza as dimensões e variações de um fenômeno ou estabelecimento, pois, neste estudo, descrevem-se as principais medidas sanitárias referentes ao setor de governança, para posteriormente interpretá-las e analisá-las.

Por fim, considera-se este estudo como pesquisa qualitativa, pois visa a análise dos dados coletados e sua interpretação, a fim de se conhecer as particularidades dos novos procedimentos indicados para enfrentar a pandemia de Covid-19. Estes, por sua vez, permitiram a elaboração de um quadro contendo informações dos documentos investigados – MTur e Anvisa. Não obstante, destaca-se que a análise documental abrangeu exclusivamente os procedimentos relativos ao setor de governança, devido a delimitação da pesquisa, sendo a análise dos demais setores indicada para futuras pesquisas.

A seguir, apresentam-se os resultados do estudo sobre os novos padrões e hábitos do setor de hospitalidade em tempos de pandemia, juntamente das discussões pertinentes e relevantes desta nova realidade, com destaque para o setor de governança.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Buscou-se neste trabalho entender quais foram os procedimentos e orientações sanitárias estabelecidos para o setor de governança em função da pandemia. Cumpre salientar que foi possível identificar semelhanças e disparidades presentes nos documentos quanto aos novos procedimentos adotados, que serão apresentados a seguir.

Deste modo, elaborou-se um quadro contendo aspectos importantes dos protocolos estabelecidos pelo MTur e pela Anvisa para o setor de governança, que devem ser empregados pelos meios de hospedagem para a proteção e a segurança dos hóspedes e da equipe de funcionários do empreendimento. Estas análises podem ser conferidas no Quadro 1.

**Quadro 1:** Medidas adotadas para o setor de governança durante a pandemia

Categoria de análise	Protocolos Meios de Hospedagem por Setores – MTur	Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis – Anvisa
<b>Apartamentos</b>	Ao final da estada deverá ser realizada a limpeza e desinfecção completa da UH. A limpeza da UH deve acontecer com o ambiente naturalmente ventilado.	Incluir na limpeza dos quartos as áreas mais tocadas, como maçanetas, controle de televisão. Neste caso é indicado a utilização de álcool 60 a 80%.
	Definir funcionários diferentes somente para a limpeza do quarto. Os profissionais devem usar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): luvas de procedimento, óculos, avental e máscara descartável, ou outros se necessário.	Profissionais específicos utilizando EPI's devem ser designados para a limpeza e desinfecção das UH's. Deve ser disponibilizado álcool gel nos quartos.
	Remover a roupa de cama, sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora. Transportá-las a lavanderia, acondicionadas em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto.	Na retirada da roupa de cama deve haver o mínimo de agitação ao manuseio. Preferencialmente a troca de roupa de cama deve ser realizada pelo próprio hóspede. Em caso de impossibilidade física, deverá ser realizada por um profissional designado com utilização de EPI: luvas de procedimento, óculos, avental e máscara cirúrgica.

*Continua...*

**Quadro 1:** Medidas adotadas para o setor de governança durante a pandemia

Categoria de análise	Protocolos Meios de Hospedagem por Setores – MTur	Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis – Anvisa
Lavanderia	Caso exista caso suspeito em alguma unidade, o material coletado (enxoval) deve ser retirado, identificado e enviado à lavanderia para processamento imediato, acondicionados em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto.	Em caso suspeito, a lavanderia deve recolher e trocar as roupas sujas (cama e uso pessoal), no mínimo duas vezes por semana, acondicionando-os em sacos identificados e devem ser lavadas separadamente das demais.
	Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no meio de hospedagem ou em uma lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.	O hotel pode realizar a lavagem das roupas de cama e pessoais no estabelecimento, se houver serviço de lavanderia disponível. A roupa suja de uma pessoa doente não pode ser lavada com os itens de outras pessoas.
Áreas comuns	Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à Anvisa.	Realizar a limpeza de todos os ambientes com solução desinfetante, desde que seja regularizado junto à Anvisa.
	Realizar a limpeza com desinfetante várias vezes ao dia, dando atenção às áreas potencialmente contaminadas de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros).	A limpeza das áreas comuns deve considerar as áreas mais tocadas: corrimão de escadas, botões de elevadores etc. Para esta atividade é indicado a utilização de álcool 60 a 80%.
	Promover a remoção frequente do lixo das áreas comuns de forma a não gerar acúmulo, respeitando o limite de capacidade.  Recomenda-se que as lixeiras sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira.	Os resíduos classificados como infectantes (risco de disseminação de doença) devem ser acondicionados em sacos de cor branco leitosa, impermeáveis, de material resistente, respeitados seus limites de peso.

Continua...

**Quadro 1:** Medidas adotadas para o setor de governança durante a pandemia

Categoria de análise	Protocolos Meios de Hospedagem por Setores – MTur	Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis – Anvisa
<b>Treinamentos</b>	Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações.	Não menciona.

Fonte: Adaptado de Anvisa (2020b); Ministério do Turismo (2021b).

Em relação às análises sobre o setor de governança, nota-se uma semelhança entre os dois protocolos referente a limpeza geral das unidades habitacionais. Analisando os documentos, notou-se que para este setor foi adotado um processo mais criterioso para a sanitização dos ambientes. Fica evidente que há uma maior dedicação à limpeza dos quartos, com o uso de produtos específicos para desinfecção, divisão da equipe, além da higienização constante de objetos de manuseio coletivo dentro das UH's e de áreas comuns.

Entretanto, somente o protocolo do MTur recomenda que a limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado, deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado. Ainda sobre as UH's, nota-se que os dois documentos indicam que devem ser designados profissionais específicos para realização da limpeza, considerando que é um espaço de grande possibilidade de contaminação. Quanto a isso, a empresa hoteleira deve verificar a disponibilidade de funcionários – camareiras – e as providências a serem adotadas para o atendimento das medidas descritas, de forma a não sobrecarregar e não causar prejuízos à qualidade laboral dos funcionários.

Observa-se, ainda, que o documento da Anvisa e do MTur apontam sobre o cuidado com a retirada da roupa de cama tendo o mínimo de agitação. O MTur recomenda que a retirada da roupa de cama seja enrolando-a de forma a fazer um “embrulho” de dentro para fora, ou seja, dentro, referindo-se a parte em contato com o colchão, e fora, a parte em contato com o hóspede.

Como maior disparidade relacionada aos apartamentos, destaca-se que a Anvisa recomenda que preferencialmente a troca de roupa de cama deve ser realizada pelo próprio hóspede, o que foge da forma tradicional do trabalho realizado

pelos hotéis. Subentende-se que devido a pandemia, a execução desta tarefa pelo hóspede seria a mais adequada no momento, contudo, vai na contramão das orientações estabelecidas pelo MTur, onde visa a importância dos funcionários de governança e a qualidade de prestação dos seus serviços.

Relacionado a lavanderia, o protocolo da Anvisa estabelece que o hotel pode realizar a lavagem das roupas de cama e pessoal no estabelecimento, se houver serviço de lavanderia disponível. Salaria que os carrinhos ou equipamentos utilizados no transporte da roupa suja até a lavanderia devem ser limpos e desinfetados após cada uso. De acordo com a Anvisa, caso haja a contratação de lavanderia externa, ela deve ser informada dos procedimentos que estão sendo adotados pelo hotel e criar um fluxo diferenciado para a lavagem. Nessa mesma perspectiva, o documento do MTur traz somente um outro aspecto diferente do apresentado, relata que os uniformes da equipe de governança devem ser lavados no meio de hospedagem ou em uma lavanderia terceirizada, a fim de garantir a higienização correta do enxoval.

Referente aos cuidados com higiene e segurança do meio de hospedagem, os dois protocolos apontam para a utilização de EPI's, demonstrando a importância do uso destes materiais. Ademais, concomitantemente o MTur e a Anvisa destacam a relevância da desinfecção de objetos e lavagem das mãos com álcool gel 60% a 80%, considerado procedimento básico para a prevenção da Covid-19. Sendo assim, se faz necessário a disponibilização de álcool gel nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas do hotel. O documento da Anvisa recomenda, ainda, a disponibilização de álcool gel nos apartamentos.

Os protocolos disponíveis para os meios de hospedagem especificam que as medidas de sanitização sejam feitas com produtos de higiene adequados e devidamente registrados no órgão regulador do Ministério da Saúde, a Anvisa. Entre eles estão o álcool gel (produzido à base de etanol, na forma gel e em concentração de 60% a 80%), além de hipoclorito de sódio (água sanitária), ácido peracético, quaternários de amônia e fenólicos. O uso indevido de produtos saneantes (soluções caseiras) ou irregulares podem causar riscos à saúde dos funcionários, podendo provocar queimaduras, intoxicações e irritações.

No tocante a sanitização das áreas comuns do meio de hospedagem, o MTur apresenta detalhadamente a sequência de limpeza e desinfecção de locais com

maior fluxo como a recepção e *hall*, e salienta a importância da higienização constante das superfícies de maior contato, como botões de elevadores, canetas de uso compartilhado, maçanetas de portas, corrimãos de escadas, telefones, tomadas, teclados, telas e monitores de computadores, *tablets* e *smartphones*, bancadas de trabalho, móveis em áreas de espera, carrinhos de bagagens etc. Enquanto o documento da Anvisa, sem especificar, apresenta procedimentos similares de limpeza e desinfecção de superfície destinados aos quartos, banheiros e áreas comuns.

Observa-se também que os documentos trazem informações sobre o monitoramento diário da sintomatologia dos trabalhadores do hotel e dos hóspedes. Quanto aos cuidados com os funcionários, além do uso de EPI's, os presentes protocolos destacam a importância do treinamento dos colaboradores do meio de hospedagem em relação à prevenção da Covid-19. O MTur destaca que os colaboradores devem ser treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação com estes materiais e, ainda, demonstra que a empresa deve conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção fora do ambiente de trabalho.

O setor hoteleiro deve apostar no treinamento de seus funcionários e colaboradores de todos os setores, principalmente neste novo cenário, obtendo assim um diferencial dos demais estabelecimentos. Por esse motivo, alguns órgãos representantes da hotelaria, da educação e da saúde lançaram capacitações que propõem colaborar com a formação e treinamento de profissionais, a fim de proteger os hóspedes e colaboradores no retorno das atividades.

O MTur, por se relacionar diretamente com a atividade turística, traz mais detalhes em seu documento sobre os procedimentos de limpeza e organização das áreas do meio de hospedagem, bem como faz referência à capacitação dos funcionários, enquanto o documento da Anvisa sequer menciona sobre o treinamento dos colaboradores do hotel, contudo, em seu *site* orienta à capacitação de todos funcionários dos diferentes setores de serviços, mas principalmente dos profissionais de saúde, sobre a Covid-19, sua origem, sintomas, transmissão da doença, prevenção, paramentação e desparamentação de EPI's (ANVISA, 2021).

Em março de 2021, o MTur desenvolveu um curso sobre os protocolos publicados em seu *site*, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e

Pequenas Empresas (Sebrae). Por meio dessa ação, qualquer pessoa pode instruir-se sobre a execução dos novos protocolos de biossegurança contra a Covid-19 (MTUR, 2021a). Estes selos e certificados tem como intuito informar aos hóspedes de que o hotel segue todas as normas de segurança sugeridas.

Os treinamentos e capacitações destinados aos diversos setores tem como intuito agilizar o processo de retomada com mais segurança. Nesse ínterim, os empreendimentos hoteleiros e, principalmente, os colaboradores do setor de governança hoteleira têm como desafio garantir que o hotel esteja alinhado de acordo com os novos protocolos, revendo processos e serviços. A manutenção destas novas políticas sanitárias só será possível com o conhecimento e comunicação entre todos os setores e funcionários. Para isso, além de toda a equipe estar devidamente capacitada, é de responsabilidade do setor da governança tornar essa operação mais funcional e segura dentro destes empreendimentos.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo buscou, como objetivo geral, analisar os protocolos sanitários instaurados em função da pandemia para o setor de governança hoteleira. Conforme demonstrado no aparato teórico deste estudo, o setor de governança exerce funções fundamentais para o pleno funcionamento dos meios de hospedagens.

Diante disso, acredita-se que o objetivo proposto desta investigação foi atingido, pois conseguiu-se elencar, descrever e analisar as orientações dos protocolos destinados ao setor de governança, apresentando um panorama das principais recomendações presentes nos documentos do MTur (Protocolos Meios de Hospedagem por Setores) e da Anvisa (Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis), para o enfrentamento da pandemia de Covid-19 dentro dos meios de hospedagens.

Encontram-se entre as principais recomendações, a limpeza constante das áreas comuns, dos apartamentos, de objetos de manuseio coletivo e a utilização de EPIs, equipamentos necessários para maior proteção dos indivíduos. Entende-se que estes protocolos apresentados são de grande contribuição para que os meios de hospedagem em geral continuem exercendo suas atividades durante este período.

Os documentos que surgiram, e ainda continuarão a surgir, constituem-se em um importante norteador de ações para as atividades hoteleiras, com a finalidade de promover um serviço padronizado e de qualidade. Consideram-se estes protocolos um exemplo para os próximos anos, a fim de que os empreendimentos hoteleiros elaborem seus próprios POP's, planejando um gerenciamento de crises, atendendo às necessidades dos hóspedes e funcionários e diminuindo, assim, os possíveis impactos negativos que forem causados ao setor hoteleiro.

Finalizando, devido à complexidade da pandemia de Covid-19 e suas diferentes fases, sobretudo o surgimento das novas variantes do vírus, a continuidade de estudos no setor da governança torna-se necessária, a fim de verificar como estão sendo realizados os novos procedimentos operacionais padrão dentro dos empreendimentos hoteleiros; se a adoção destes novos POP's são baseados em instâncias governamentais ou se foram desenvolvidos pelas próprias redes ou estabelecimentos hoteleiros e, por fim, verificar e avaliar a eficiência destes novos POP's executados pelo setor de governança. Ademais, acrescenta-se que em razão da delimitação deste estudo ao setor de governança, os documentos em sua íntegra não foram considerados, sendo assim, como sugestões para trabalhos futuros ficam as análises dos outros setores existentes que compõem um meio de hospedagem.

## REFERÊNCIAS

ABG – Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria. **Novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras**. 2020. Disponível em: <http://abgnacional.com.br/>. Acesso em: 03 mai 2021.

ANDRADE, J. V. de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

ANDRADE, N.; BRITO, P. L.; JORGE, W. E. **Hotel: planejamento e projeto**. 8. ed. São Paulo: Senac, 2005.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>. Acesso em: 07 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. **Navios e hotéis: confira as orientações para quarentena**. 2020a. Disponível em: [http://antigo.anvisa.gov.br/resultado-de-busca?p\\_p\\_id=101&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_101\\_startAction=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_assetEntryId=5849050&\\_101\\_type=content&\\_101\\_groupId=219201&\\_101\\_urlTitle=navios-e-hoteis-confira-as-orientacoes-para-quarentena&inheritRedirect=true](http://antigo.anvisa.gov.br/resultado-de-busca?p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_101_startAction=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_assetEntryId=5849050&_101_type=content&_101_groupId=219201&_101_urlTitle=navios-e-hoteis-confira-as-orientacoes-para-quarentena&inheritRedirect=true). Acesso em: 07 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. **Protocolo para Quarentena de Viajantes em Hotéis.** 2020b. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/english/updates/arquivos/recomendacao-de-quarentena-em-hoteis-anvisa-covid-19-atuaalizado-em-13abril20.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2021.

BENI, M. C. Turismo e Covid-19: Algumas Reflexões. **Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>. Acesso em: 18 jan. 2021.

BRASIL. **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Módulo Operacional** 7. 2007. Disponível em: [http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros\\_brasil/roteirizacao\\_turistica.pdf](http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/roteiros_brasil/roteirizacao_turistica.pdf). Acesso em: 12 abr. 2021.

CADASTUR – Cadastro de Prestadores de Serviço Turístico. 2008. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/duvidas-frequentes/inicio>. Acesso em: 01 jul. 2021.

CÂMARA, C. S. **Governança**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2012. 76p.

CÂNDIDO, I. **Controles em hotelaria**. Caxias do Sul: Educus, 2001.

CÂNDIDO, I.; VIERA, E. V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educus, 2003.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: Educus, 2001.

\_\_\_\_\_. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CHON, K.; SPARROWE, R. **Hospitalidade – Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Delmar Thomson Learning, 2003.

CLEMENTE, A. C. F. *et al.* Políticas públicas frente aos impactos econômicos da Covid-19 no Turismo. **Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, v. 8, n. 14, p. 73-85, 2020.

CORIOLOANO, L. N.; FERNANDES, L. M. Migração temporária e mobilidade sazonal no turismo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO - ANPTUR, 9., 2014, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade do Anhembi Morumbi/UAM, 2014. p.1-12. Disponível em: <https://abet.ufjf.emnuvens.com.br/abet/article/view/2148>. Acesso em: 12 abr. 2021.

DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão: A importância de se padronizar tarefas nas BPLC**. Curso de BPLC. Belém-PA, 8p, 2005.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. 3 ed. São Paulo: Senac, 2005.

GIARETTA, M. J. **Turismo da Juventude**. Barueri: Manole, 2003.

ISMAIL, A. **Hospedagem: front office e governança**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. **Turismo na Economia**. São Paulo: Aleph, 2004.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MOTA, K. C. N. **Sistemas e técnicas de governança**. Fortaleza: UAB/IFCE, 2010. 83p.

MTUR – MINISTÉRIO DO TURISMO. **Capacitação**. 2021a. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-e-sebrae-ofertam-qualificacao-em-protocolos-sanitarios-contracovid-19-para-setor-de-turismo>. Acesso em: 29 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. **Protocolos Meios de Hospedagem**. 2021b. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>. Acesso em: 29 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. **Selo Turismo Responsável Segurança para o Consumidor e Incentivo para o Turismo Brasileiro**. 2021c. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em 09 jul. 2021.

\_\_\_\_\_. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)**. 2010. Disponível em: <http://classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>. Acesso em: 29 abr. 2021.

OLIVEIRA, M. F. de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em administração**. Catalão: UFG, 2011. 72 p.

OMT – Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Rocca, 2001.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: Planejamento e Gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

QUADROS, A. C. M. de. **Estudos de turismo e hotelaria**. São Paulo: Senac, 1995.

SATHIENDRAKUMAR, R. Desenvolvimento do turismo sustentável: sua viabilidade e valor econômico. 2013. In: Manual de análise econômica do turismo, novas aplicações e estudos de caso. Austrália. **Anais...** Singapura: World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd., 2013, p. 787-811. Disponível em: [https://doi/epdf/10.1142/9789814327084\\_0034](https://doi/epdf/10.1142/9789814327084_0034). Acesso em: 12 abr. 2021.

SCHMENNER, R. W. **Administração de operações em serviços**. São Paulo: Futura, 1999.

SHI, H., *et al.* Radiological findings from 81 patients with Covid-19 pneumonia in Wuhan, China: a descriptive study. **The Lancet**. v. 20, n. 4. p. 425-434, abr. 2020. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30086-4](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30086-4). Acesso em: 29 abr. 2021.

TELFER, E. **Em Busca da Hospitalidade: Perspectiva para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2003.