



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – DCH I
COLEGIADO DE TURISMO E HOTELARIA

Bruno Brugni da Cruz de Aquino Pires
Jader Cardoso Mendes

AS EXPERIÊNCIAS DOS HOTÉIS QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR,
MERCURE SALVADOR BOULEVARD E MERCURE SALVADOR PITUBA SOBRE AS
PRÁTICAS INDIVIDUAIS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DE COVID-19. (2020-
2022)

SALVADOR
2023

Bruno Brugni da Cruz de Aquino Pires
Jader Cardoso Mendes

AS EXPERIÊNCIAS DOS HOTÉIS QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR,
MERCURE SALVADOR BOULEVARD E MERCURE SALVADOR PITUBA SOBRE AS
PRÁTICAS INDIVIDUAIS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DE COVID-19. (2020-
2022)

Trabalho de conclusão de curso apresentado em forma de monografia à banca examinadora do colegiado de Turismo e Hotelaria, do Departamento de Ciências Humanas I da UNEB, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel do referido curso.

Orientação: Prof. MSc. Jorge Antônio Alardo Rodrigues de Freitas.

SALVADOR
2023

Bruno Brugni da Cruz de Aquino Pires

Jader Cardoso Mendes

AS EXPERIÊNCIAS DOS HOTÉIS QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR,
MERCURE SALVADOR BOULEVARD E MERCURE SALVADOR PITUBA SOBRE AS
PRÁTICAS INDIVIDUAIS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DE COVID-19. (2020-
2022)

Trabalho de conclusão de curso apresentado em forma de monografia à banca examinadora do colegiado de Turismo e Hotelaria, do Departamento de Ciências Humanas I da UNEB, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel do referido curso.

Orientação: Prof. MSc. Jorge Antônio Alardo Rodrigues de Freitas.

Aprovada em _____ de _____ de 2023

BANCA EXAMINADORA

Prof. MSc. Jorge Antônio Alardo Rodrigues de Freitas (Orientador) – UNEB

Profa. Dra. Chelly Costa Souza dos Reis - IFBA

Prof. Dr. José Veiga Viñal Junior – UNEB

SALVADOR

2023

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de agradecer, primeiramente, aos professores que estão conosco desde o início da caminhada na universidade nos auxiliando no caminho. Após isso, gostaríamos de agradecer aos nossos familiares que nos apoiaram e incentivaram rumo a conclusão do curso. Por fim, gostaríamos de nos parabenizar por finalizar, de maneira satisfatória, o nosso trabalho de conclusão de curso.

RESUMO

Esta pesquisa apresenta uma visão das experiências dos hotéis Quality Hotel e Suítes São Salvador, Mercure Salvador Boulevard e Mercure Salvador Pituba no cenário da pandemia global de COVID-19, doença infecciosa causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que se espalhou pelo mundo a partir do início do ano de 2020. Com o objetivo de identificar as medidas individuais utilizadas para o enfrentamento à crise sanitária nos três hotéis, esta pesquisa visa demonstrar como se deu, nos hotéis selecionados, o processo de adequação às práticas de enfrentamento ao COVID-19 e seus impactos nas operações. Os hotéis estudados estão localizados na cidade de Salvador, no estado da Bahia, Brasil, sendo estes bastante representativos na cidade devido à sua localização estratégica em áreas comerciais e turísticas. Metodologicamente, neste trabalho, utilizou-se uma abordagem qualitativa do tipo estudo de caso. Quanto aos meios, a investigação envolveu, pesquisa bibliográfica, de campo e coleta de dados através de entrevistas e aplicação de questionários semiestruturados com os representantes legais dos hotéis. Os resultados obtidos demonstram a visão dos entrevistados sobre as práticas individuais de combate à pandemia de COVID-19, a fim de somar conhecimento para futuras discussões de padronização de respostas a situações de emergência em meios de hospedagem.

Palavras-chave: Hotelaria; Turismo; Gestão de crise; Pandemia; Covid -19; Estratégia.

ABSTRACT

This research presents an overview of the experiences of Quality Hotel and Suites São Salvador, Mercure Salvador Boulevard, and Mercure Salvador Pituba hotels in the context of the global COVID-19 pandemic, an infectious disease caused by the SARS-CoV-2 coronavirus that spread around the world since the beginning of 2020. With the aim of identifying the individual measures used to combat the health crisis in the three hotels, this research seeks to demonstrate how the adaptation process to COVID-19 measures and its impacts on operations took place in the selected hotels. The studied hotels are located in the city of Salvador, in the state of Bahia, Brazil, and are representative due to their strategic location in commercial and touristic areas. Methodologically, a qualitative case study approach was used. The investigation involved a literature review, field research, and data collection through interviews and semi-structured questionnaires with the legal representatives of the hotels. The obtained results demonstrate the interviewees' view on individual practices to combat the COVID-19 pandemic, in order to contribute to future discussions on standardizing responses to emergency situations in hospitality.

Keywords: Hospitality; Tourism; Crisis management; Pandemic; COVID-19; Strategy.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Market Share - Salvador/BA (Taxa de ocupação hoteleira).....	27
Figura 2 - Quadro dos Requisitos obrigatórios para classificação dos hotéis no sistema brasileiro - SBCLASS.....	36
Figura 3 - Foto da entrada principal do Quality Hotel e Suites São Salvador	40
Figura 4 - Torre do Mercure Salvador Pituba.....	44
Figura 5 - Sala de eventos do Mercure Salvador Pituba.....	45
Figura 6 - Torres do Mercure Salvador Boulevard.....	49
Figura 7 - Área das piscinas do Mercure Salvador Boulevard.....	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Protocolos básicos de biossegurança – Selo De Turismo Responsável...30	30
Quadro 02 - Medidas adotadas antes e após decreto da pandemia pela OMS em 11 de março de 2020.....56	56
Quadro 03 - Autonomia para criação de protocolos de segurança.....57	57
Quadro 04 - Procedimentos em casos de colaboradores e hóspedes contaminados...58	58
Quadro 05 - Alterações para adequação dos protocolos em áreas comuns.....59	59
Quadro 06 - Diferencial competitivo oferecido por seus respectivos hotéis durante o período pandêmico.....60	60

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABG – Associação Brasileira de Governantas e Profissionais da Hotelaria.

ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis.

AMTSBE – Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem estar.

BLTA – Brazilian Luxury Travel Association (Associação Brasileira de Resorts).

CADASTUR – Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos.

CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

FeBHA – Federação Bahiana de Alimentação e Hospedagem.

FOHB – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MS – Ministério da Saúde do Brasil

MTur – Ministério do Turismo.

RESORTS BRASIL – Associação Brasileira de Resorts.

SESAB – Secretaria da Saúde do Estado da Bahia

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

UHs - Unidades Habitacionais

SUMÁRIO

Introdução.....	11
1 CONCEITUAÇÃO E BREVE HISTÓRICO DA ATIVIDADE TURÍSTICA E HOTELEIRA.....	16
1.1 Covid-19: um retrato da pandemia.....	20
1.2 Impactos e riscos da covid-19 no turismo e hotelaria.....	22
1.3 Protocolos da hotelaria para enfrentamento à pandemia.....	28
2 CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES HOTELEIRAS	33
2.1 Quality hotel e suítes São Salvador.....	39
2.2 Mercure Salvador Pituba.....	44
2.3 Mercure Salvador Boulevard.....	48
3 METODOLOGIA.....	52
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	55
Considerações finais.....	63
Referências	66
Apêndice 1.....	69
Apêndice 2	70

INTRODUÇÃO

No final do ano de 2019, em Wuhan, que faz parte da província de Hubei, na China, foram registrados os primeiros casos de uma pneumonia até então desconhecida. Logo após, no começo do ano de 2020, pesquisadores e cientistas chineses descobriram um novo coronavírus (SARS-CoV-2), doença que ficou mais conhecida como COVID-19.

Após a descoberta do novo vírus, este se espalhou pelo mundo de forma extremamente rápida. Alguns países foram afetados mais significativamente do que outros, mas todos sofreram com a expansão da doença. Diante desse cenário, os países começaram a se movimentar com medidas e diretrizes para diminuir a onda de contágio da doença. Então, desde a descoberta do vírus, o trabalho se manteve constante para a conscientização da população sobre o que ele era e como lidar com esse momento histórico.

Apesar de todo o esforço dos países, em conjunto com a Organização Mundial da Saúde (OMS), estima-se que a COVID-19 levou a óbito mais de seis milhões de pessoas em todo o mundo (OMS, 2021). Mesmo sendo um número considerável, as medidas que foram adotadas conseguiram evitar que os indicadores fossem ainda maiores.

No Brasil, o primeiro caso oficial da doença foi registrado em 26 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020). Logo após, o Brasil registrou a primeira morte pelo vírus, que foi em 12 de março de 2020. A partir deste dia, a COVID-19 se tornou mais um problema para o país e a corrida para evitar que a doença se alastrasse virou uma realidade. Até 8 de janeiro de 2022, foram registrados 619.937 óbitos por COVID-19 no Brasil (BRASIL, 2022).

Já na Bahia, o primeiro caso oficial da COVID-19 foi registrado em 06 de março de 2020 (SESAB, 2020), em Feira de Santana, que possui cerca de 624.107 habitantes (IBGE, 2021). A primeira morte do estado foi registrada em 28 de março de 2020 (SESAB, 2020) e aconteceu em um hospital particular de Salvador.

Com isso, o setor turístico teve uma perda enorme de circulação de turistas e da monetização dos seus atrativos turísticos. Dessa forma, a COVID-19 se apresentou à comunidade global e ao setor de turismo como um grande e crescente desafio (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2020), exigindo dos diversos setores da sociedade alternativas de sobrevivência, paralelas à necessidade de conter e mitigar

a doença (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2020). Sendo assim, a COVID-19 gerou um impacto significativo no turismo e, conseqüentemente, na hotelaria.

De fato, o setor do turismo, de modo geral, foi profundamente afetado pela pandemia da COVID-19, que resultou em medidas rigorosas de restrição de viagens, fechamento de fronteiras e quarentenas obrigatórias.

De acordo com dados divulgados pela Organização Mundial do Turismo (OMT) em janeiro de 2021, as chegadas de turistas internacionais caíram cerca de 72% em todo o mundo nos primeiros dez meses de 2020, em comparação com o mesmo período de 2019. A queda no número de turistas internacionais teve um efeito cascata em toda a cadeia do turismo, desde companhias aéreas e hotéis até restaurantes e atrações turísticas locais.

Além disso, as restrições de viagens impostas pelos governos também tiveram um impacto negativo significativo no turismo doméstico. Muitos turistas optaram por cancelar ou adiar suas viagens planejadas, resultando em perdas financeiras para empresas de turismo locais (OMT, 2021).

Em resumo, a pandemia da COVID-19 teve um impacto sem precedentes na indústria do turismo em todo o mundo, afetando negativamente não apenas as empresas de turismo, mas também a economia global como um todo. A perda de empregos no setor também foi significativa, com muitas empresas de turismo tendo que reduzir suas operações ou mesmo fechar completamente. A OMT estima que até 120 milhões de empregos diretos no setor do turismo foram perdidos em 2020 devido à pandemia.

No Brasil, o setor de turismo e transportes sofreu uma queda de 78,9% em seu faturamento no período de 1º de março a 18 de junho de 2020. Em algumas semanas desse período, esse percentual chegou a ultrapassar a casa dos 90%, de acordo com o índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA). Esse índice indica o crescimento da receita nominal de vendas no varejo ampliado do período, comparando com o mesmo período do ano anterior.

De acordo com a ABIH (2021), o setor hoteleiro, que está diretamente ligado ao setor turístico, viveu uma fase de baixa de hóspedes. Tal acontecimento gerou preocupação aos hoteleiros, que viram postos de trabalho serem diminuídos cada vez mais, o que levou muitos hotéis a fecharem o seu funcionamento por falta de recursos.

Sendo assim, o objetivo geral deste estudo é identificar as medidas individuais adotadas pelos três hotéis quatro estrelas selecionados em Salvador-BA para

enfrentar a crise sanitária durante a pandemia da COVID-19. Os hotéis selecionados para análise são o Quality Hotel e Suítes São Salvador, o Mercure Salvador Boulevard e o Mercure Salvador Pituba. Os critérios para escolha dos hotéis foram três. O primeiro foi por conta das redes em que esses hotéis estão inseridos, que são: a ACCOR (Mercure Salvador Pituba e Mercure Salvador Boulevard) e Atlantica (Quality Hotel e Suítes São Salvador). O segundo critério utilizado foi a localidade em que estão inseridos, pois o bairro é um centro empresarial importante da cidade de Salvador justamente por possuir muitos prédios comerciais. O terceiro e último critério utilizado foi a classificação dos hotéis, que são todos quatro estrelas.

Além disso, o trabalho possui quatro objetivos específicos que são: 1 - Contextualizar o que é o turismo e a hotelaria; 2 - Identificar os impactos da pandemia da COVID-19 no turismo e na hotelaria em Salvador; 3 - Descrever os protocolos de segurança adotados pelos órgãos brasileiros para o enfrentamento a pandemia da COVID-19 na hotelaria; 4 - Apresentar os protocolos de segurança dos hotéis Quality Hotel e Suítes São Salvador, Mercure Salvador Boulevard e Mercure Salvador Pituba.

A metodologia, que será devidamente explicitada e trabalhada no capítulo três, é uma pesquisa básica com a utilização do método dedutivo. Além disso, foram adotados três métodos de investigação: pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e coleta de dados por meio de entrevistas e questionários semi-estruturados com os representantes legais dos hotéis. Entrevistas essas que serão melhor explicitadas também no capítulo três. Por fim, o método qualitativo também foi aplicado.

Ainda sobre a metodologia, a hipótese articulada para a pesquisa é identificar se as medidas utilizadas pelos três hotéis de Salvador-BA selecionados fizeram com que a sua taxa de ocupação não sofresse alteração.

A pesquisa em questão foi motivada pela necessidade de identificar as práticas adotadas pelos hotéis quatro estrelas de Salvador no enfrentamento da COVID-19. Diante da relevância e impacto da pandemia, torna-se fundamental obter um melhor conhecimento sobre as estratégias utilizadas no combate à doença. Essa pesquisa visa contribuir para o aprimoramento das práticas de biossegurança no setor hoteleiro, fornecendo informações que possam auxiliar na tomada de decisões e no desenvolvimento de medidas eficazes de prevenção e controle da disseminação do vírus.

Compreender as abordagens adotadas pelos hotéis selecionados é de suma importância para a compreensão dos desafios enfrentados pela indústria hoteleira

durante a pandemia, bem como para a proposição de soluções e estratégias futuras que possam garantir a segurança dos hóspedes e colaboradores, ao mesmo tempo em que promovam a retomada do setor de turismo de forma sustentável.

A fim de alcançarmos os objetivos propostos no presente trabalho, esta monografia, além da introdução e das considerações finais, está estruturada em quatro capítulos. O Primeiro capítulo, intitulado Conceituação e breve histórico da atividade turística e hoteleira, se divide em quatro sessões. Na primeira sessão, inclusa no título do primeiro capítulo, será abordado o conceito e histórico da atividade do turismo e hotelaria, dando maior enfoque no Brasil e em Salvador, Bahia. Na segunda sessão, COVID-19: um retrato da pandemia, será trabalhado o processo de infecção pela pandemia de COVID-19 no Brasil e no mundo. Na terceira seção denominada Impactos e riscos da COVID-19 no turismo e na hotelaria, estão os impactos causados pela pandemia de COVID-19 nos setores do turismo e hotelaria começando no cenário internacional e seguindo para o Brasil e o estado da Bahia. Na quarta e última sessão deste primeiro capítulo, Protocolos da hotelaria para enfrentamento à pandemia, trataremos dos protocolos de biossegurança para o enfrentamento da pandemia nos meios de hospedagem brasileiros.

No segundo capítulo, intitulado Caracterização das unidades hoteleiras, abordaremos uma breve caracterização das unidades hoteleiras seguindo pela demonstração específica de cada hotel e apresentando as questões intrínsecas individuais abordadas nas entrevistas com os gerentes gerais de cada estabelecimento acerca das medidas tomadas pelos hotéis frente a pandemia de COVID-19. Essas entrevistas foram coletadas em campo, gravadas em mídia de áudio e reproduzidas em formato de texto pelos autores neste capítulo.

No terceiro capítulo, metodologia, estão dispostas as informações sobre a metodologia utilizada nesta pesquisa, bem como a ordem de divisão e apresentação dos conteúdos associados.

O Quarto capítulo, denominado apresentação de resultados, apresenta os resultados obtidos nesta pesquisa através do cruzamento de informações das entrevistas em um quadro comparativo a fim de se observar o desenvolvimento de ações de combate e controle tomadas pelos hotéis selecionados. As perguntas usadas nas entrevistas pretendem identificar como, na visão dos hotéis, se deu o processo de mitigação de impactos e combate ao vírus da COVID-19. As perguntas cobrem pontos como: protocolos adotados após decreto da pandemia pela OMS em

11 de março de 2020, Protocolos para o enfrentamento a COVID-19 anteriores ao decreto, medidas obrigatórias adotadas e autonomia de gestão, suspensão das atividades, casos de colaboradores e hóspedes contaminados e medidas de contenção, manuais de procedimentos de governança e recepção, modificação na estrutura física dos espaços para atender aos protocolos de segurança, Impacto na taxa de ocupação após o decreto de 11 de março, apoio dos órgãos oficiais de turismo e hotelaria após decretada pandemia, e finalmente diferencial competitivo no período pandêmico.

Através deste quadro comparativo espera-se demonstrar a visão operacional dos hotéis selecionados durante a pandemia de COVID-19 nos pontos citados anteriormente a fim de se gerar conhecimento que pode ser utilizado para futuros estudos de padronização de respostas a situações de emergência em meios de hospedagem.

1 CONCEITUAÇÃO E BREVE HISTÓRICO DA ATIVIDADE TURÍSTICA E HOTELEIRA

Para identificar os impactos da pandemia da COVID-19 no turismo, é necessário entender, primeiro, o que é turismo. Dessa forma, é importante abordar as conceituações dessa ciência que, ao longo dos anos, sofreram adaptações.

Mesmo com o turismo fazendo parte do mundo desde antes de Cristo, o seu conceito não é unânime entre os teóricos (BALANZÁ; NADAI, 2003). Isso acontece por diversos fatores atrelados a necessidade de definir cada segmento do turismo, deixando o estudo dessa ciência social mais enriquecida.

Logo nos primeiros conceitos, apenas era considerado turismo as pessoas que viajavam apenas por prazer ou para aumentar os seus conhecimentos sobre determinada questão. Essa tratativa excluía viagens realizadas por motivos de trabalho, saúde ou religião (CUNHA, 2001).

Após isso, os profissionais que se dedicavam a estudar o turismo necessitavam tornar o conceito mais completo. Segundo Cunha (2001), por questões estatísticas e econômicas, ocorre a Conferência das Nações Unidas sobre o turismo e as viagens internacionais onde é introduzido o termo “visitante”.

Segundo Oliveira (2001), a definição mais antiga sobre turismo é “a soma das operações, especialmente as de natureza econômica, diretamente relacionadas com a entrada, permanência e o deslocamento de estrangeiros para dentro e fora de um país, cidade ou região”. (SCHULLARD, 1910, s.p)

Uma outra definição é que o “turismo é o conjunto das relações e fenômenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para exercício de uma atividade lucrativa principal”. (HUNZIKER e KRAPP, 1942, p. 127)

Tendo em vista uma exemplificação acima de dois conceitos sobre o turismo é possível afirmar que os mesmos se divergem, em certos pontos. Apesar disso, ambos possuem a ideia principal do deslocamento do seu local habitual de moradia como obrigatoriedade para a existência do turismo.

Já para identificar os impactos da pandemia da COVID-19 na hotelaria, é preciso entender, primeiro, o que é a hotelaria. Dessa forma, é necessário entender o seu conceito e sua origem.

Para início de abordagem sobre a sua origem, a hospedaria remete há muito tempo que é difícil determinar o seu início. Diante disso, é capaz até de remeter, não oficialmente, aos tempos em que “o homem ‘morava’ sob as copas das árvores ou em seus troncos corroídos, em cavernas ou lapas”. (ANDRADE, 1997, p. 165).

De acordo com Maske (2012), no século XIX é lançado, por Cesar Ritz, o quarto com banheiro privativo. Nesse mesmo período, o suíço Cesar Ritz implementou diversas novidades para o setor, como o *sommelier*. Para muitos, Cesar Ritz é considerado o pai da hotelaria moderna.

Com a evolução dos meios de transportes, as viagens ficaram ainda mais comuns. Com isso, os serviços de hospedagem foram se adaptando para os diversos tipos de hóspedes que, até então, faziam apenas viagens de trabalho. Sendo assim, começa a se popularizar o turismo de massa e a oferta de pacotes turísticos, impulsionando a criação de diversas redes hoteleiras.

Após verificar a história da hotelaria, se tem noção de sua importância para o turismo, pois precisa que haja o deslocamento do seu local habitual de moradia para outro ambiente, fazendo com que essa pessoa permaneça por mais de 24 horas. Isso faz com que a hotelaria tenha um papel indispensável no turismo, pois é nas instalações hoteleiras que, em sua maioria, os turistas irão se hospedar.

Segundo Castelli (2003), a empresa hoteleira caracteriza-se pela oferta de alojamento a pessoas indiscriminadas mediante o pagamento de diárias. O mesmo aborda, também, sobre a necessidade dos meios de hospedagem serem classificados por tipologia (hotel, hotel histórico, pousada, etc) e categorizadas (luxo superior, luxo, standard, etc).

Para completar o conceito anterior, Montejano (2001) caracterizou os meios de hospedagem turísticas como o conjunto de empresas mercantis que se dedicam, de forma profissional e habitual, mediante pagamento pelos serviços prestados, a proporcionar habitação, ou mesmo residência, às pessoas. Isto o torna um dos principais componentes do sistema turístico (MILL; MORRISON, 1992).

No Brasil colonial a hotelaria enfrentou dificuldades em se estabelecer como atividade comercial, muito pelo fato de a realidade brasileira não se adaptar muito bem à típica hospitalidade portuguesa, para se hospedar nesses primeiros estabelecimentos era necessário possuir influência econômica ou referências e cartas de recomendações.

Para os pobres ou estrangeiros sem recomendações, como de fato eram a grande maioria do público que necessitava da hospedagem, a esperança estava no espírito Samaritano das ordens religiosas, sendo assim o caráter filantrópico das ordens católicas deram origem às primeiras instituições hospedeiras no Brasil, como mostra o recorte a seguir;

O Terreiro de Jesus, em Salvador, primeira capital do Brasil Colônia, foi endereço de uma Casa dos Hóspedes, no Colégio de Jesus, que recebeu personalidades ilustres, vindas da Europa, e também pessoas que necessitassem de acolhida caridosa. No Rio de Janeiro, aposentos para hospedagem foram construídos num prédio anexo ao Mosteiro de São Bento XVIII. Além disso, instituições da Igreja em vários pontos do país construíram “hospícios” (do latim "hospitium", hospedagem, pousada) para acomodar religiosos em viagem (CNC, 2005, s.p).

A família real portuguesa chega ao Brasil em 1808, aportando na Bahia e logo seguindo para o Rio de Janeiro, que logo seria declarada a nova capital do império. Haviam poucos alojamentos disponíveis para acomodar toda a corte do palácio português que precisou desapropriar vários prédios como residências, quartéis e conventos. (BEZERRA, 2022, p 15).

A chegada dos milhares de imigrantes junto com a família real dá início a uma onda de investimentos em infraestrutura e relações comerciais e então se passa a falar em hotéis, palavra que anteriormente só existia no vocabulário dos estrangeiros. Logo em seguida as diversas casas de hospedagem de variados níveis como estalagens e pensões passam a usar denominação própria, algo que lhes conferia maior prestígio. O primeiro anúncio na imprensa que utilizaria o termo hotel foi para designar o *Hôtel Royaume du Brésil*, em 1917. (CNC, 2005)

Recortando para a década de 1950, o turismo se desenvolveu rapidamente após o fim da segunda guerra mundial. Mesmo assim, um pouco antes desse período, a hotelaria na cidade de Salvador, na Bahia, já estava em desenvolvimento. Segundo Queiroz (2002), um marco para o setor hoteleiro na cidade de Salvador foi a construção, em 1934, do *Palace Hotel*. Esse empreendimento foi considerado o primeiro alojamento de luxo do estado da Bahia, mas o setor turístico só se desenvolveu mais para frente, em 1970, quando o governo o considerou como uma pasta estratégica.

Com isso, de acordo com Silva (2007), a hotelaria na capital baiana foi se desenvolvendo de acordo com a evolução espacial intra-urbana, interurbana e inter-regional, principalmente onde se desenvolvia o tecido urbano atrelado com a evolução dos meios de transportes, comunicação e também infraestruturas de acesso.

Vale ressaltar, também, que o desenvolvimento e implementação de hotéis com instalações melhores se deu pela mudança da família real portuguesa para o Brasil. Com isso, inúmeros estrangeiros vieram morar ou visitar o país e precisavam de instalações para ficar. Sendo assim, cidades como Salvador e Rio de Janeiro necessitavam de empreendimentos hoteleiros que comportassem esse público.

Após isso, por volta dos anos 2000, a exploração da orla marítima de Salvador se tornou mais eficaz e atrativa para o público que visitava a capital. Então, os hotéis começaram a ser construídos nessas regiões e desenvolveram bastante o turismo que é consumido até hoje, o turismo de sol e praia.

Mediante o crescimento da cidade de Salvador, entre 2004 e 2012, as regiões mais centrais e ditas como “bairros nobres” da capital baiana por possuir prédios de alto valor e luxo, foram abrindo novos empreendimentos hoteleiros voltados para o turismo de negócios. Esses bairros são: Caminho das árvores, STIEP e Pituba, onde ficam localizados os hotéis que estão sendo utilizados para esse estudo.

Com isso, é possível identificar como o crescimento e desenvolvimento do turismo e hotelaria se dá às pessoas que se deslocam de um local para outro com fins diversos. Sendo assim, é inevitável que esse fluxo diminua quando acontece situações que impeça o deslocamento, como por exemplo uma pandemia. Esse fato será tratado no subcapítulo a seguir.

1.1 COVID-19: UM RETRATO DA PANDEMIA

A COVID-19, segundo pesquisas realizadas pela OMS, teve os seus primeiros casos detectados na cidade de Wuhan, na província chinesa de Hubei, no final do ano de 2019. Logo no início de 2020, o vírus já havia se espalhado para outros países, principalmente na Europa, fazendo com que os órgãos mundiais e órgãos nacionais entrassem em alerta.

Apesar de todo esforço para frear a onda de contágio da doença, o vírus se espalhou rapidamente pelo mundo. Com isso, para tratar da melhor maneira possível, a OMS decidiu decretar a nova doença como pandemia, em 11 de março de 2020. Para definir o termo, “pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença e o termo passa a ser usado quando uma epidemia, surto que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa.” (OMS, 2020, s.p)

A COVID-19 não foi a primeira pandemia do século, mas foi a que mais causou vítimas¹.

É necessário esclarecer que “estar vivo já é o suficiente para saldar as diversas manifestações e confirmar a importância da esperança” (BETTEGA, 2017 s.p). Isso gera a reflexão do que realmente importa que é a vida humana na terra, ou seja, os bens materiais de nada valem se não estiver vivo.

Por conceito, “economia é a ciência social que estuda como o indivíduo e a sociedade decidem (escolhem) empregar recursos produtivos escassos na produção de bens e serviços, de modo a distribuí-los entre as várias pessoas e grupos da sociedade, a fim de satisfazer as necessidades humanas” (VASCONCELLOS, 2010 p.146).

Esse conceito citado acima sobre a economia pode ser considerado uma linha de raciocínio baseado em economistas clássicos, como Adam Smith, David Ricardo e John Stuart Mill, que abordam a economia como um estudo do processo de produção, distribuição, circulação e consumo dos bens e serviços, que pode ser definido como riqueza.

Sendo assim, é possível afirmar que a economia mundial foi afetada de forma agressiva pela pandemia, uma vez que em seu período houve a falta de circulação e também do consumo de bens e serviços.

Os dois pontos afetados que estão sendo abordados, que são a vida e a economia, são extremamente importantes para continuação da presente monografia já que ambos se conectam para que o turismo ocorra. O deslocamento de pessoas de um local para o outro, ao redor do mundo, faz com que o turismo seja consolidado. Com o avanço do vírus, as fronteiras entre os países foram fechadas e a circulação foi interrompida.

No Brasil, o Ministério da Saúde (MS) registrou a primeira notificação de um caso confirmado de COVID-19 em 26 de fevereiro de 2020. De acordo com os dados informados pelas secretarias estaduais ao MS de 26 de fevereiro de 2020 a 8 de janeiro de 2022 foram confirmados 22.499.525 casos e 619.937 óbitos por COVID-19 no Brasil. (BRASIL, 2022).

¹ A primeira pandemia do século XXI foi a Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS) ocorreu em 2002-2003, principalmente na Ásia, e causou a morte de 774 pessoas em todo o mundo. (Fonte: Organização Mundial da Saúde - OMS)

De acordo com Tomé (2020), o turismo arrecadou cerca de “R\$ 551,5 bilhões (US\$ 139,9 bilhões) em 2019 ou 7,7% do PIB do País”, sendo o setor “responsável pela criação de 7,4 milhões de empregos - incluindo empregos diretos, indiretos e induzidos - ou 7,9% do total no Brasil” (TOMÉ, 2020 s.p).

Por depender, em sua maioria, da circulação de pessoas para gerar capital, o turismo foi o primeiro a sofrer impactos econômicos por conta da pandemia da COVID-19.

1.2 IMPACTOS E RISCOS DA COVID-19 NO TURISMO E NA HOTELARIA

Como tratado no início do capítulo, é imprescindível o deslocamento de seu ambiente habitual de residência para existência do turismo, é correto afirmar que a COVID-19 impactou negativamente no turismo do Brasil e do mundo. Devido às inúmeras restrições e decretos para conter o avanço da pandemia, a saída do seu ambiente de residência para realizar o turismo ficou impossibilitada.

Para efeito de comparação, segundo Olivia Gregoire (2021), a França recebeu cerca de noventa milhões de viajantes em 2019. Já em 2020, segundo a OMT, a França recebeu cerca de 50 milhões de turistas. Essa queda, cerca de quarenta milhões de turistas, demonstram o impacto da COVID-19 no setor do país que geralmente lidera o *ranking* de destinos mais visitados pelo turista mundialmente e por isso é utilizada para realizar tal comparação com o Brasil.

Apesar das notícias que já chegavam da Europa, o Brasil não se antecipou para a chegada do vírus. Um exemplo disso foi a realização do carnaval cerca de 20 dias antes dos primeiros casos da doença no país. Vale ressaltar que o carnaval é um dos eventos que mais atrai turistas para o país.

Agora abordando o setor hoteleiro, que está ligado diretamente com o setor turístico, os impactos sofridos em ambos são semelhantes. Tendo em vista que para a realização de viagens, seja ela de qualquer objetivo, é preciso um ambiente para se instalar. Como abordado, os viajantes utilizam os meios de hospedagem para estadias em locais fora do seu ambiente de moradia. Por isso, é possível identificar esses viajantes por meio de números para entender o fluxo turístico.

As informações, em forma de números, sobre o fluxo de hóspedes no setor hoteleiro mundial são incertas já que o número é exclusivo de cada localidade com meios de hospedagem.

Segundo o ex-presidente da Embratur (Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo), Sílvio Nascimento (2022), o setor de turismo representa cerca de 8% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro.

Segundo Ministério do turismo, em efeito de comparação, para se ter uma dimensão do impacto da pandemia no Brasil, o número de turistas estrangeiros caiu de 6,3 milhões, em 2019, para 2,1 milhões no ano de 2020, representando uma queda de cerca de 66% do fluxo de turistas internacionais no país. Apesar do Brasil não ser um destino turístico tão visitado por viajantes internacionais, o impacto é notório.

Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), a diminuição do fluxo de turistas fez com que os gastos em território brasileiro feitos pelos visitantes internacionais caíssem de 6 bilhões de reais em 2019 para 3 bilhões de reais em 2020.

Além da crise política e econômica, o desemprego aumentou durante o período pandêmico. De acordo com a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, CNC (2021), cerca de 397 mil postos de trabalho formais foram perdidos no setor de turismo durante o ano de 2020.

Esses números apresentados mostram um panorama extremamente preciso de como a pandemia da COVID-19 afetou de forma negativa o setor do turismo no Brasil.

Assim como em todo território nacional, a Bahia também sofreu com os impactos da pandemia em diversos setores da economia. Isso fez com que houvesse diversos transtornos para a gestão do estado, o que fez com que a manutenção desse setor fosse dificultada. Um exemplo do impacto pandêmico no turismo do estado é que “Na Bahia, onde o turismo é responsável por 10% do PIB (Produto Interno Bruto), o estado registrou, até o mês de maio, 90% de seus meios de hospedagem fechados” (O TEMPO, 2020, s.p).

Tendo em vista esses dados, é possível afirmar que o turismo representa uma fatia importante do PIB baiano. Isso faz com que as políticas públicas voltadas para o setor necessitem de eficácia ainda maior para que este número cresça ano após ano.

De acordo com a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o setor de turismo brasileiro faturou, nacionalmente, R\$20,3 bilhões em outubro de 2019, alcançando a segunda alta consecutiva no semestre. O resultado é 8,4% superior ao registrado em setembro e 8,1% maior do que o aferido em outubro

de 2018. Os dados são do Índice Cielo de Vendas do Turismo da CNC (ICV-Tur-CNC), pesquisa da Confederação que tem como base as taxas de variação da pesquisa da Cielo (CIELO, 2019).

Diante do cenário pandêmico, o governo da Bahia realizou uma pesquisa com 716 empresas ligadas diretamente ao setor do turismo baiano que estão localizadas em 13 zonas turísticas do estado. Vale ressaltar que o governo não divulgou dados separadamente, ou seja, não possui dados isolados da capital baiana ou de qualquer outra cidade, tratando apenas das zonas turísticas do estado. Sendo assim, dentre as empresas citadas, a divisão por meio dos seus serviços ligados ao turismo estão: 287 meios de hospedagem, 170 agências de turismo, 97 transportadoras turísticas, 75 restaurantes, bares ou similares, 53 organizadoras de eventos, 13 locadoras de veículos e 21 empresas de outros setores correlacionados à atividade turística. (OBSERVATÓRIO DO ESTADO DA BAHIA, 2020)

De acordo com os resultados da pesquisa do observatório do Estado da Bahia realizados em 2020, 84,6% das empresas que atuam diretamente com o setor turístico fecharam durante a pandemia da COVID-19. Ainda segundo a pesquisa, 55,2% das empresas demitiram colaboradores no período pandêmico.

No ano de 2021, o observatório do Estado da Bahia realizou uma nova pesquisa com o mesmo propósito da anterior. Vale ressaltar, mais uma vez, que a pesquisa não traz dados isolados da capital baiana ou de qualquer outra cidade isoladamente, tratando apenas das zonas turísticas do estado. Dessa vez, a amostragem foi de 368 empresas ligadas ao turismo baiano, sendo elas: 121 meios de hospedagem, 111 agências de turismo, 47 transportadoras turísticas, 34 restaurantes, bares ou similares, 42 organizadoras de eventos, 8 locadoras de veículos e 5 empresas de outros setores correlacionados à atividade turística. (OBSERVATÓRIO DO ESTADO DA BAHIA, 2021)

Segundo os resultados da pesquisa, 29,1% dessa amostragem parou as atividades durante o ano de 2021, já no meio da pandemia, mas 23,9% reabriu ainda no mesmo ano. A pesquisa aponta, também, que os meios de hospedagem do estado foi o setor do turismo mais afetado, tendo 81,4% de fechamento em 2020 e 2021.

Esses números, em forma de amostragem em duas pesquisas, demonstram o grande impacto causado pela COVID-19 no setor turístico baiano. Além de afetar os turistas que ficaram impossibilitados de viajarem, a pandemia fez com os postos de trabalho no setor caíssem consideravelmente.

Assim como em todo o globo, a hotelaria brasileira sofreu com a crise causada pela pandemia da COVID-19. Diversos meios de hospedagem situados em diferentes partes do território brasileiro tiveram as suas atividades interrompidas por tempo indeterminado e até mesmo encerradas. Redes hoteleiras de grande porte que possuem inúmeros meios de hospedagem no Brasil também precisaram tomar medidas extremas para tentar frear o impacto da pandemia. Dessa forma,

No Brasil, um alarmante arquétipo que marcou o mercado hoteleiro foi o fechamento do icônico Hotel Copacabana Palace no dia 10 de abril de 2020, após 97 anos ininterruptos de funcionamento (UOL, 2020a). Não obstante, segundo o site Exame (2020), no Rio de Janeiro, outros 55 hotéis, até o dia 2 de abril, já haviam anunciado suspensão de seu funcionamento, entre estes o Hotel Fasano, os hotéis da rede ACCOR, além de algumas unidades das redes Windsor, Marriott, entre outras. (OLIVEIRA et al, 2020, s.p)

Segundo estudo da JLL (Jones Lang LaSalle) de 2020, a Indústria Hoteleira do Brasil viveu sua pior crise no ano de 2020. Houve uma queda de 56% na taxa de ocupação e 14,5% na diária média. A margem de lucro bruto foi negativa em 3,9%. Esses números retratam ligeiramente a crise que o setor viveu. Vale ressaltar que a JLL é uma companhia de serviços profissionais especializada no mercado imobiliário corporativo.

Apesar de possuir um território grande e ter ofertas diferentes de meios de hospedagem em cada localidade, a pandemia da COVID-19 demonstrou que o impacto é semelhante para regiões mais ricas quanto para as menos favorecidas em quesito de investimento. Sendo assim,

[...] em Manaus, capital do Amazonas, após um aumento preocupante no número de casos da COVID-19, no dia 20 de março, o site BNC (2020) publicou que houve um declínio de 80% na ocupação dos hotéis locais. E no estado de São Paulo, diante da crise, o Hotel Frontenac, localizado no município turístico de Campos do Jordão, após 19 anos sendo considerado como um dos hotéis com a estrutura mais encantadora, não suportou o decreto de bloqueio de atividades na cidade, sendo obrigado, no dia 27 de abril, a encerrar de vez a sua história de comprovada prestação de serviços (Hotéis, 2020). (OLIVEIRA et al, 2020, s.p)

É fato que a hotelaria depende do turismo para ter o seu funcionamento pleno. Dessa forma, é compreensível que a hotelaria enfrentasse problemas durante a crise da COVID-19, uma vez que o setor turístico foi afetado de um modo geral.

Essa crise nos meios de hospedagem causada pela pandemia é reflexo dos números apresentados pela pesquisa realizada pelo observatório do Estado da Bahia, em 2020 e também em 2021. Na pesquisa realizada no ano de 2020, foram incluídos 287 meios de hospedagem. Já na pesquisa no ano de 2021, 121 empresas de hospedagem entraram na amostragem.

Apesar da pesquisa acima não trabalhar dados isolados da capital baiana, outros dados foram coletados, através do CADASTUR e ABIH, e trabalhados a seguir com relação à taxa de ocupação hoteleira em Salvador.

Dessa forma, na Bahia, em levantamento feito através do site do CADASTUR, que é o cadastro de prestadores de serviços turísticos do governo federal, levantou-se 994 meios de hospedagem de todos os tipos, destes 79 são na cidade de Salvador. Vale ressaltar que o cadastro é obrigatório em todo território nacional, e não somente para os meios de hospedagem, mas como para várias atividades ligadas diretamente ao turismo.

De acordo com os dados estatísticos do desempenho da hotelaria da ABIH-BA, a taxa média anual de ocupação hoteleira em Salvador chegou a cair de 62,49% em 2019 para 37,40% em 2020, representando a maior baixa desde 2016 com 50,99% de ocupação anual como apresentado na figura 2 a seguir.

Figura 1 - Market Share - Salvador/BA (Taxa de ocupação hoteleira)

	ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
TX Ocupação	2012	70,27	53,25	61,10	55,87	52,53	48,47	60,80	60,51	61,60	61,69	68,62	50,37	58,76	
	2013	66,77	55,93	51,91	52,43	51,24	51,36	60,43	52,09	53,56	59,41	65,94	54,12	56,27	
	2014	63,94	58,19	57,31	51,53	50,57	62,40	52,61	50,21	53,81	56,97	57,49	52,60	55,64	
	2015	67,41	55,79	55,65	48,62	49,84	43,58	54,40	53,56	50,33	56,64	56,04	52,23	53,67	
	2016	72,20	59,87	51,35	43,11	42,88	37,70	49,40	46,64	50,30	50,73	57,71	50,00	50,99	
	2017	68,79	62,95	54,47	48,46	45,32	39,19	56,85	59,33	54,60	62,08	64,98	59,09	56,34	
	2018	81,62	68,27	65,10	58,62	47,60	46,80	62,17	58,64	62,80	61,56	68,25	64,40	62,15	
	2019	78,26	68,52	66,28	53,18	49,84	53,23	61,50	62,29	60,15	66,89	69,59	60,15	62,49	
	2020	73,50	70,59	41,02	11,23	15,46	19,04	27,27	23,71	29,85	40,06	48,47	48,59	37,40	
	2021	54,25	42,51	20,36	20,33	28,69	36,00	48,87	45,68	60,05	64,50	64,95	61,18	45,61	
	2022	69,31	53,82	53,88											

Fonte: ABIH - Desempenho da Hotelaria de Salvador-BA – Março de 2022.

Como podemos ver, de acordo com os dados da ABIH, a taxa de ocupação hoteleira em Salvador teve uma queda de 2015 para 2016, porém logo após iniciou uma tendência para cima que se manteve até o ano de 2019. No entanto, em 2020 e 2021, a pandemia de COVID-19 afetou drasticamente a indústria hoteleira, resultando em uma redução ainda maior da taxa de ocupação hoteleira na cidade.

Esses dados evidenciam o impacto significativo que a pandemia teve na indústria hoteleira da cidade de Salvador, com uma queda abrupta na taxa de ocupação a partir de março de 2020, quando foram adotadas as primeiras medidas restritivas para conter a disseminação do vírus.

Ainda, segundo uma pesquisa do observatório do Estado da Bahia de 2020, 87,7% dos meios de hospedagem do estado precisaram parar as suas atividades durante o mesmo ano da pesquisa. Sendo assim, após o início da pandemia em março de 2020 e julho do mesmo ano que foi quando a pesquisa foi finalizada, quase 90% dos meios de hospedagem do estado da Bahia precisaram dar uma pausa em suas atividades.

Esses números retratam a falta de turistas no estado, além de mostrar o quão sensível é o setor com situações adversas que acontecem na sociedade. Isso reforça a ideia de que a hotelaria necessita, inseparavelmente até o momento, do turismo.

Já de acordo com pesquisa do observatório do Estado da Bahia de 2021, 81,4% das empresas ligadas ao setor de meios de hospedagem deram uma pausa nas atividades durante 2020 e 2021. Apesar de ter uma queda, comparada com a pesquisa do ano anterior, os números refletem que o impacto da pandemia foi considerável e também por um período maior que um ano e meio.

Diante desse cenário, as empresas precisaram se adequar ao que a pandemia vinha causando, principalmente para receber os hóspedes e usuários do turismo de forma segura e responsável.

1.3 PROTOCOLOS DA HOTELARIA PARA ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

A COVID-19 atingiu o mundo no final do ano de 2019 com efeitos imediatos e devastadores que afetaram diretamente o mundo dos negócios, principalmente no que tange o turismo e hotelaria que sofreram diversas restrições e proibições, principalmente por estarem intimamente relacionados a circulação e propagação do vírus pelo mundo. Sendo assim,

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

De acordo com Maranhão (2020), após a confirmação do primeiro caso de COVID-19 no Brasil vários impactos no turismo e hotelaria foram observados, inúmeros serviços ligados a indústria do turismo sofreram perdas econômicas catastróficas como o cancelamento de voos por todo o mundo, o fechamento total de diversos meios de hospedagem e de serviços ligados a AB (Alimentos e Bebidas) além de restrições em equipamentos turísticos e infraestrutura de apoio ao turista.

Neste cenário, de acordo com o MTur (2021) fica evidente que a adoção dos protocolos para prevenção da pandemia pelos meios de hospedagem é a chave para a garantia da segurança e confiança tanto dos funcionários quanto dos hóspedes. Ainda mais, a intervenção por parte do governo federal é evidentemente necessária para a elaboração e implementação de ações que fomentem a retomada da atividade turística. Um dos instrumentos desenvolvidos pelo ministério foram os protocolos de biossegurança específicos para 15 setores turísticos, além de um dedicado para o turista.

Na hotelaria vários manuais foram desenvolvidos para indicar um caminho a se seguir durante a pandemia, são manuais vinculados a entidades do setor como; a associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, fundada em 1936, sendo uma das entidades de classe mais antigas do turismo nacional, sempre se destacando na

defesa das pautas que promovam seu desenvolvimento em todo o país; O Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - FOHB, uma entidade associativa sem fins lucrativos que reúne as mais importantes redes hoteleiras com atuação no país; A Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem estar - AMTSB, entidade internacional com pautas para o turismo em âmbito mundial; A *Brazilian Luxury Travel Association* - BLTA, grupo formado por exclusivos hotéis, resorts, pousadas e operadoras de viagens brasileiras que têm o objetivo de promover experiências autênticas, sofisticadas e sustentáveis no país.e resorts Brasil; e a Associação Brasileira de Resorts - RESORTS BRASIL, que representa associados em prol do segmento de resorts no setor do turismo brasileiro.

A maioria destes manuais foram desenvolvidos entre a parceria de entidades governamentais, instituições de ensino e capacitação, associações de segmentos e entidades de promoção do turismo.

Nestes Manuais, de acordo com Souza (2020), se encontram ações que podem ser incorporadas pelos meios de hospedagem, nos seguintes pontos: distanciamento, higiene e segurança, comunicação, monitoramento, procedimentos no caso de confirmação de contaminação e ações específicas para setores dos meios de hospedagem. As informações sobre procedimentos de higienização e produtos eficazes no combate à contaminação são trazidas no manual de Housekeeping da ABG (ABG 2020).

Ainda de acordo com Souza (2020), as principais redes hoteleiras também criaram seus protocolos de saúde e segurança, que em alguns casos eram aliados a investimentos financeiros na substituição de materiais, visando facilitar a higienização de superfícies e de mobiliário, e o uso de tecnologia como; check-ins digitais, fechaduras inteligentes, reserva de espaços de uso comum, acesso a material do hotel (folheteria) por QR code, utilização de luz UV-C e pulverizadores eletrostáticos para desinfecção de superfícies, entre outros.

Todos estes manuais serviram como base para a elaboração dos protocolos do selo de Turismo Responsável Limpo e Seguro pelo governo federal através do ministério do turismo. (BRASIL, 2020)

Segundo o MTUR, o Selo possibilita o incentivo à retomada da atividade turística no país, atraindo mais turistas nacionais e internacionais, que buscam por empreendimentos e atrativos não somente pelo conforto e comodidade e segurança, mas que venham adotar proteção e segurança sanitária (BRASIL, 2020).

Diante do exposto, considera-se neste trabalho os protocolos ligados ao selo de turismo responsável para um entendimento da adaptação dos hotéis vinculados à nova realidade durante a pandemia COVID-19 em Salvador, Bahia. Sendo assim,

O Selo Turismo Responsável é um programa do Ministério do Turismo que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento do setor. 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). O objetivo é diminuir os impactos da pandemia e preparar o setor para um retorno gradual às atividades. (BRASIL, 2021, s.p)

Os protocolos ligados ao setor hoteleiro foram agrupados em 4 categorias, são eles: básicos, específicos, essenciais e transversais, específicos no caso de confirmação de COVID-19 e por setores.

Acerca dos protocolos básicos, os meios de hospedagem devem seguir as seguintes orientações de acordo com o quadro 1 elaborado pelo MTUR.

Quadro 01 - Protocolos básicos de biossegurança – Selo De Turismo Responsável

PROTOCOLOS BÁSICOS DE BIOSSEGURANÇA – SELO DE TURISMO RESPONSÁVEL (MTUR)
Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam.
Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento.
Caso a clientela que apresente febre (37,3°C segundo a OMS) ou mesmo febre auto aferida, deve ser orientada a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve ser permitido.
Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum.
Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da corrente aérea e não utilizar a função de recirculação de ar em espaços de uso exclusivo de ar condicionado.

Disponibilizar álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) em locais estratégicos como: entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e trabalhadores.
Utilizar lixeiras que não precisam ser abertas manualmente.
Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis;
Disponibilizar cartazes com informações/orientações.
Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância de pelo menos 1 metro entre as pessoas

Fonte: Brasil, 2022

Os Protocolos Básicos de Biossegurança aplicados no Selo de Turismo Responsável foram criados para garantir a segurança dos turistas e trabalhadores da indústria do turismo durante a pandemia de COVID-19. Eles orientam os estabelecimentos turísticos a adotarem medidas preventivas, como higienização adequada, distanciamento social, uso de máscaras e monitoramento da saúde dos funcionários para evitar a propagação do vírus. A adoção desses protocolos é crucial para a retomada do setor de turismo, pois os turistas estão preocupados com a segurança durante a pandemia. O Selo de Turismo Responsável é concedido às empresas que adotam esses protocolos e é uma forma de reconhecimento. Isso pode contribuir para que mais turistas se sintam seguros em viajar e escolherem os estabelecimentos que possuem o selo. Em resumo, a implementação dos Protocolos Básicos de Biossegurança através do Selo de Turismo Responsável é uma medida importante para a retomada do setor de turismo durante a pandemia de COVID-19.

Quanto aos protocolos específicos, estes foram elaborados de forma coletiva, utilizando-se de pesquisa em documentos de *benchmarking* e boas práticas em âmbito nacional e internacional. As normas contemplariam os diversos tipos e tamanhos de empreendimentos hoteleiros, e as premissas básicas para garantir a prevenção da saúde e a não transmissão do COVID-19, como: distanciamento físico, higiene pessoal, sanitização de ambientes, comunicação e monitoramento (Brasil, 2020).

O estabelecimento também deve assegurar, em todos os setores, os protocolos Essenciais e Transversais de distanciamento físico, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas. Cada empreendimento deve, de acordo com seu porte e característica, elaborar e adotar um Plano Interno de Ação contra a COVID-19 descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades para a retomada das operações com segurança (Brasil, 2021).

Para os casos de confirmação de COVID-19 entre os hóspedes dos meios de hospedagens, o protocolo sugere que:

O empreendimento estabeleça uma área de isolamento para estes casos[...]; O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel [...]. Havendo suspeita ou confirmação de caso de contaminação de colaboradores, os mesmos devem ser afastados para isolamento residencial por 14 dias, mediante apresentação de atestado médico, e; caso haja suspeita de membro da família colaborador, a medida de isolamento se dará mediante atestado médico da pessoa que resida no mesmo endereço do trabalhador, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454 de 20 de março de 2020 e mediante apresentação de documentação que demonstre o mesmo endereço de residência. Havendo a possibilidade do funcionário, manter teletrabalho (BRASIL, 2020, s.p).

Também é recomendado que se organize protocolos por setores, como: Governança, Recepção, Eventos, Alimentos e Bebidas e Lazer, devido às suas especificações individuais e considerando que o setor é muito diverso em tamanho e tipo de empreendimento e por isso cada estabelecimento deve adotar uma política interna para implementação das recomendações. (BRASIL, 2021)

Para esta pesquisa os setores elencados e observados para aplicação dos protocolos de biossegurança foram recepção e governança, por se tratarem de setores fundamentais com o contato direto com hóspedes.

2 CARACTERIZAÇÃO DAS UNIDADES HOTELEIRAS

Atualmente muitos hotéis passam por sistemas ou processos de classificação hoteleira, são hotéis espalhados por diferentes regiões, países e cultura e que são destinados a atingir diferentes nichos de demanda.

Seguindo essa linha de pensamento é possível notar que muitos países que exploram a atividade turística passam a ter interesse e/ou necessidade de desenvolvimento dos seus próprios sistemas oficiais de classificação. Sendo assim,

Os sistemas de classificação, em muitos casos, levam em consideração aspectos físicos, econômicos, sociais e culturais dos países que os criam. Em relação a este fato, é importante ressaltar que a multiplicação de sistemas oficiais de classificação hoteleira dificulta, ou até mesmo impede, a equiparação dos serviços hoteleiros prestados internacionalmente.[...] Mesmo assim, podemos adiantar que uma das principais contribuições desses sistemas é a orientação aos turistas, possibilitando a eles uma escolha antecipada e uma aferição da compatibilidade entre os serviços prestados e os preços praticados. (SILVA, 2014, s.p)

Sendo assim, de acordo com Silva (2014), surge a necessidade de os órgãos internacionais de turismo desenvolverem mecanismos de escolha por uma classificação que garanta produtos e serviços em sintonia com suas expectativas.

Ainda é preciso ressaltar que existem hotéis que não aderem ao sistema de classificação oficial, mais comum em grandes redes internacionais, redes estas que desenvolvem, em vários países, produtos e serviços padronizados que atendam a uma demanda crescente de globalização. (SILVA, 2014)

No Brasil a primeira matriz de classificação hoteleira surge no final da década de 1970. Que de acordo com Castelli (2003, p.49), tinha o objetivo de ordenar o setor e canalizar os incentivos fiscais para um determinado direcionamento.

Ainda de acordo com o autor citado acima, essa primeira classificação atribuiu, aproximadamente, 70% dos pontos aos aspectos construtivos, aos equipamentos e às instalações e somente 30% deles aos serviços.

A atenção demasiada à estrutura física em detrimento da qualidade dos serviços oferecidos e a falta da discussão acerca das práticas ambientalmente corretas fez com que esta classificação caísse no descrédito.

A antiga classificação hoteleira brasileira, funcionou no país até 1996, quando a Embratur, através da Deliberação Normativa nº 360 de 16 de abril do mesmo ano, decidiu cancelar o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem de Turismo, alegando pouca credibilidade do sistema. (Silva, 2014)

Observados os baixos índices de adesão dos estabelecimentos de hospedagem relativos ao reconhecimento do sistema de classificação, surge a discussão da necessidade da reformulação e implementação da versão vigente. Esta nova versão entrou em vigor em 2002 por meio de uma parceria entre a Embratur e a ABIH.

Novamente a versão de 2002 apresenta baixos índices de adesão por parte dos empreendimentos, então é criada uma terceira via para o Sistema de Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem em 2011, o SBCLASS, amparado pela Portaria nº 100 de 16 de junho de 2011, pela Portaria nº 273 de 21 de junho de 2011 e pela Lei Geral do Turismo, a lei nº 11.771/2008 (Caetano, 2019), como mostra na figura 3.

Em 2016, de acordo com Muniz (2018) o próprio governo decidiu suspender a emissão dos certificados, pois avaliou que o mesmo não atende as demandas do mercado.

Hoje, exige-se apenas que os meios de hospedagens estejam inscritos no CADASTUR, que é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. Com isso,

O cadastro garante diversas vantagens e oportunidades aos seus cadastrados e é também uma importante fonte de consulta para o turista. É executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os órgãos oficiais de turismo, nos 26 estados e no Distrito Federal. [...] visa promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor. (BRASIL, 2022, s.p)

O cadastro é obrigatório no Brasil conforme a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 para meios de hospedagem e outras atividades no meio do turismo, como agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, entre outras.

Já o SBCLASS foi um sistema de classificação de hotéis adotado no Brasil, que teve como objetivo padronizar e qualificar a oferta hoteleira no país. Ele foi criado em 2005 pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) em parceria com o Ministério do Turismo e encerrado no ano de 2016.

A classificação do SBCLASS era dividida em cinco categorias, que eram desde a mais simples, categoria Econômica, até a mais luxuosa, categoria Luxo. Para ser classificado, um hotel precisava atender a uma série de requisitos, que variavam de acordo com a categoria desejada.

Entre os requisitos gerais, estavam a existência de recepção e serviço de quarto 24 horas, disponibilidade de ar-condicionado e internet, além de segurança e higiene adequadas. Já os requisitos específicos variavam de acordo com a categoria do hotel e incluíam critérios como tamanho dos quartos, qualidade dos serviços oferecidos, instalações e equipamentos disponíveis, entre outros.

Os hotéis eram avaliados por uma equipe de especialistas, que visitavam as instalações e conferiam se os requisitos necessários estavam sendo cumpridos. A classificação era válida por dois anos, período em que o hotel deveria manter os padrões exigidos.

A classificação do SBCLASS era uma forma de garantir ao hóspede que o hotel escolhido atenderia a um conjunto de requisitos mínimos de qualidade e serviços. Além disso, a classificação também servia como referência para o turista que buscava um hotel de acordo com suas necessidades e expectativas. Vale ressaltar, novamente, que o SBCLASS não é mais utilizado por conta da substituição para o CADASTUR. Apesar disso, é importante trazer o quadro para exemplificar como os hotéis selecionados eram classificados pelo SBCLASS já que todos são empreendimentos anteriores ao ano de 2016.

Figura 2 - Quadro dos Requisitos obrigatórios para classificação dos hotéis no sistema brasileiro – SBCLASS

Item	Hotel 1 estrela	Hotel 2 estrelas	Hotel 3 estrelas	Hotel 4 estrelas	Hotel 5 estrelas
Recepção	Aberta 12 horas e acessível 24 horas	Aberta 12 horas e acessível 24 horas	Aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas	Serviço de recepção aberto por 24 horas	Serviço de recepção aberto por 24 horas
Serviço de mensageiro			Serviço de mensageiro no período de 16 horas	Serviço de mensageiro no período de 24 horas	Serviço de mensageiro no período de 24 horas
Área útil da Unidade Habitacional (UH)	Área útil da UH, exceto banheiro, com 9 m ² (em no mínimo 65% das UH)	Área útil da UH, exceto banheiro, com 11 m ² (mínimo 70%)	Área útil da UH, exceto banheiro, com 13 m ² (mínimo 80%)	Área útil da UH, exceto banheiro, com 15 m ² (mínimo 90%)	Área útil da UH, exceto banheiro, com 17 m ²
Serviço de cofre para guarda dos valores dos hóspedes				100% das UH	100% das UH
Banheiros	Banheiros nas UH com 2 m ² (em no mínimo 65% das UH)	Banheiro nas UH com 2 m ² (em no mínimo 70% das UH)	Banheiro nas UH com 3 m ² (mínimo 80% das UH)	Banheiros nas UH com 3 m ² (mínimo 90%)	Banheiro nas UH com 4 m ²
Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional					Sim
Roupão e chinelo em 100% das UH					Sim
Banheira					Sim
Berço para bebês				A pedido	A pedido
Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc.);				Sim	Sim
Café da manhã na UH				Sim	Sim
Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas				Sim	Sim
Troca de cama	Uma vez por semana	Duas vezes por semana	Dias alternados	Diariamente	Diariamente
Troca de roupas de banho			Diariamente	Diariamente	Diariamente

Secador de cabelo à disposição sob pedido				Sim	Sim
Serviço de lavanderia			Sim	Sim	Sim
Sala de estar	Não se aplica	Com televisão	Com televisão		
Televisão em 100 % das UH			Sim	Sim	Sim
Canais de TV por assinatura em 100% das UH			Sim	Sim	Sim
Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH			Sim	Sim	Sim
Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais;				Sim	Sim
Sala de ginástica/musculação com equipamentos				Sim	Sim
Serviço de facilidades de escritório virtual			Sim	Sim	Sim
Mini refrigerador em 100% das UH			Sim	Sim	Sim
Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UH;			Sim	Sim	Sim
Salão de eventos; Serviço de "guest relation / concierge"					Sim
Restaurante			Sim	Sim	Sim
Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar				Sim	Sim
Serviço <i>à la carte</i> no restaurante				Sim	Sim
Bar				Sim	Sim
Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica etc.);					Sim
Área de estacionamento com serviço de manobrista				Sim	Sim
Café da manhã	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Estacionamento			Sim	Sim	Sim
Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, <i>baby-sitter</i> , venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial etc.)				Sim	Sim
Programa de treinamento para empregados			Sim	Sim	Sim
Pagamento com cartão de crédito ou de débito	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reutilização e reciclagem	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade				Sim	Sim
Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade				Sim	Sim

Fonte: Brasil, 2014.

Ao observar o quadro anterior podemos perceber o quanto o sistema de classificação SBCLASS era importante para os hóspedes, pois fornecia uma base padronizada para a avaliação dos hotéis em relação aos seus serviços, instalações e qualidade geral. Ao escolher um hotel que estivesse em conformidade com os requisitos do SBCLASS, os hóspedes tinham mais confiança na qualidade da sua hospedagem e em sua experiência como um todo. Além disso, a antiga padronização de requisitos ajudava a garantir que os hotéis estivessem atendendo a certos padrões mínimos em áreas críticas, como saúde e segurança, para proteger a saúde e bem-estar dos hóspedes.

É interessante citar que, atualmente, os critérios para avaliação dos hotéis partem de sites onde o próprio hóspede, que já visitou a unidade, dá notas em diversos critérios que podem ser relacionados a limpeza, atendimento, café da manhã, entre outros. Mesmo o CADASTUR ainda existindo, os hotéis preferem boas pontuações nos sites do que uma boa classificação no próprio sistema do governo. Exemplo de sites são: booking.com, tripadvisor, hotéis.com, entre outros.

Para esta monografia escolheu-se três hotéis classificados como quatro estrelas, são eles: Quality Hotel e Suítes São Salvador, Mercure Salvador Boulevard e Mercure Salvador Pituba, para se observar as medidas de contenção e combate ao COVID-19 durante o início da pandemia que como vimos foi declarada pela OMS no dia 11 de março de 2020. Relembrando os três critérios utilizados para escolha dos hotéis, o primeiro foi por conta das redes em que esses hotéis estão inseridos, que são: a ACCOR (Mercure Salvador Pituba e Mercure Salvador Boulevard) e Atlantica (Quality Hotel e Suítes São Salvador). O segundo critério utilizado foi a localidade em que estão inseridos, pois o bairro é um centro empresarial importante da cidade de Salvador justamente por possuir muitos prédios comerciais. O terceiro e último critério é a classificação dos hotéis, que são todos os três quatro estrelas. A escolha por hotéis de quatro estrelas se deu pelo entendimento de que estabelecimentos com maior número de serviços oferecidos tiveram maior impacto na adequação de protocolos de segurança.

Os hotéis estudados seguem uma formatação muito parecida, como sendo pertencentes a redes internacionais de hospedagem e se classificarem como Hotéis Executivos que de acordo com Ribeiro (2011, s.p) são:

[...] hotéis voltados ao turismo de negócios, especializados no atendimento de executivos. Dispõem de serviços especiais para atender esse tipo de cliente, extremamente exigente. Sua estrutura é voltada para as atividades de

um executivo e possui algumas características particulares, como várias salas de auditório, salas de reunião, business center – salas com computadores, serviço de secretária (bilíngue), aparelhos de comunicação (telefones, fax, fotocópia, informática), sala para reuniões (fora da suíte) e pessoal de serviço de alto nível. Os executivos escolhem seus hotéis levando em conta critérios como localização, conforto nas instalações, excelência de serviços, praticidade, recursos tecnológicos, facilidades e preços justos.

Um dos pontos mais importantes de esclarecer é que as viagens de negócios tornaram-se parte importante da indústria do turismo e da hospitalidade, sendo referência na geração de empregos, pois não é tão inconstante quanto as viagens de lazer. Geralmente o destino para este segmento, não é uma opção ou escolha do viajante e sim uma necessidade. Seguindo esta comparação entre o turismo de negócio e o de lazer, as viagens de lazer, acontecem durante os meses mais quentes e as viagens de negócios acontecem durante todo o ano, permitindo aos Hotéis receitas para compensar as flutuações das viagens de lazer. (CHON; SPARROWE, 2003).

Nos seguintes tópicos falaremos das características individuais de cada hotel escolhido, tecendo um resumo das entrevistas coletadas com o Gerente geral de cada estabelecimento a fim de criar um quadro comparativo e observar a evolução das técnicas de combate a pandemia em cada uma das situações propostas.

2.1 QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR

O Quality Hotel e Suítes São Salvador é um empreendimento hoteleiro quatro estrelas que está localizado no bairro do STIEP. O hotel é mais voltado para o turismo de negócios, mas também busca atender o turismo de lazer. Isso se faz possível pela sua localização próxima a orla marítima de Salvador e também pelo centro financeiro da cidade.

Figura 3 - Foto da entrada principal do Quality Hotel e Suítes São Salvador.



Fonte: Reserve Atlantica, Disponível em: <https://www.reserveatlantica.com.br>, Acesso em: 08/12/2022.

O hotel possui 304 UHs que estão distribuídas em duas torres. Na torre principal estão localizadas as UHs mais simples e na outra torre ficam as suítes. Com isso, o hotel consegue atender diversos públicos que buscam conforto e também a praticidade. Além disso, o hotel dispõe de recepção 24 horas, manutenção, restaurante, governança e eventos.

O hotel possui sala de eventos com uma capacidade alta de até 800 pessoas, além de disponibilizar sauna, piscina, área de lazer e academia. Além disso, o hotel dispõe de duas recepções, o que facilita o atendimento por conta da grande quantidade de UHs que o hotel possui.

Além da quantidade de UHs, o hotel se faz relevante no cenário municipal por fazer parte da segunda rede hoteleira que atua no Brasil, a rede Atlantica Hotels. Com isso, o hotel apresenta um padrão elevado de atendimento e de procedimentos que beneficiam a cidade para elevar o patamar do turismo e hotelaria.

Diante de uma entrevista com o gerente geral da unidade, Danilo Castro, se fez possível entender como foi a situação operacional da pandemia no Quality São Salvador. Essa entrevista foi realizada no dia 05 de outubro de 2022 por meio de perguntas abertas, que estão no apêndice 1, trazendo toda a visão da pandemia e como a mesma foi tratada. Além disso, foi possível identificar as táticas para enfrentamento à crise sanitária causada pela COVID-19.

Segundo Castro (2022), a primeira medida para o enfrentamento da COVID-19 foi buscar orientações com o ministério da saúde, além de buscar informação com a rede Atlântica que o hotel faz parte, para entender o que deveria ser feito. Vale ressaltar que essa medida foi tomada logo após a pandemia ser decretada no Brasil no dia 11 de março de 2022. Após se informar acerca do momento que o Brasil passava, o hotel decidiu separar as pessoas com comorbidades que faziam parte do quadro de colaboradores, adotou a medida de *home office* para setores administrativos e a utilização de máscaras na unidade. Como ainda não possuía decreto municipal sobre a obrigatoriedade da máscara, o hotel deixou livre para os colaboradores utilizarem, além de outros itens como luvas e óculos de proteção.

Como dito anteriormente, o primeiro caso registrado na Bahia foi em 06 de março de 2020. Isso se fez importante para que as medidas viessem a ser tomadas para melhor lidar com o vírus. Apesar desse caso acontecer uma semana antes do decreto oficial da pandemia em 11 de março de 2020, Castro (2022), afirma que o hotel ainda não possuía medidas para enfrentamento. Isso aconteceu, segundo o mesmo, pela incerteza de que o vírus pudesse se alastrar tão facilmente e rapidamente por todo o país. É importante ressaltar esse pensamento por conta do que foi relatado anteriormente sobre a influência dos transportes e do turismo na transmissão mais rápida do vírus.

De acordo com Castro (2022), a rede Atlântica se fez presente na construção dos protocolos de segurança que deveriam ser adotados nos hotéis que faziam parte da mesma, mas os hotéis tinham autonomia para adotar medidas individuais de acordo com a sua realidade. o gerente ainda informa que a rede utilizou as orientações passadas pela OMS, Ministério da Saúde do Brasil e o Incor (Instituto do Coração) para criar o seu próprio protocolo contra a COVID-19. Além desse protocolo criado pela Atlântica, o hotel recebeu o selo *safe guard* criado pela empresa *Bureau Veritas*. Para a obtenção e manutenção desse selo, o hotel passava por auditoria a cada seis meses, fazendo com que os protocolos continuassem sendo seguidos corretamente.

Tendo em vista que o hotel permaneceu em funcionamento durante a pandemia, a redução do quadro de colaboradores foi uma das soluções encontradas para redução de custos e manutenção da operação hoteleira. Por possuir duas torres, outra medida adotada para melhor operação foi fechar uma delas e deixar apenas uma em funcionamento. Apesar da queda na taxa de ocupação, o hotel realizou reformas em sua estrutura que não estavam previstas antes da pandemia.

Logo no início da pandemia, a realização de testes para identificação do vírus no corpo humano era escassa. Dessa forma, uma das medidas do hotel para evitar contágio no quadro de colaboradores era liberá-los de suas funções ao apresentar qualquer tipo de sintoma. Ainda assim, segundo Castro (2022), o hotel teve cerca de 30 colaboradores confirmados com a doença.

Vale ressaltar que quando um caso era suspeito ou realmente confirmado com o vírus, o hotel divulgava, por meio de mural e e-mail, a pessoa que havia se contaminado para que as pessoas que tiveram contato pudessem ficar em alerta. Além da divulgação, a área que a pessoa possivelmente contaminada atuava era totalmente higienizada por precaução.

Por ser um momento novo para boa parte da população mundial, a dificuldade em controlar as pessoas foi um desafio para o hotel. Todos têm o direito de ir e vir, como traz a constituição federal brasileira no artigo 5°. Sendo assim, é preciso entender que essa liberdade, assegurada por lei, não permitiu nenhum meio hoteleiro ou qualquer outro tipo de estabelecimento, seja ele público ou privado, de impedir a livre circulação.

Com isso, em casos suspeitos ou confirmados da doença, o hóspede era orientado a permanecer isolado no seu quarto como principal medida de prevenção para a não disseminação do vírus. Dessa forma, o hotel seguia um protocolo de atendimento ao cliente que não colocava o seu colaborador em contato direto com o hóspede e, ao mesmo tempo, realizava um atendimento adequado para ocasião. O atendimento consistia, basicamente, em atender as necessidades do hóspede por meio de telefone ou whatsapp. O mesmo solicitava determinado serviço, sendo ele alimentar ou de higiene, o hotel prontamente levava até a porta do seu quarto e deixava disponível para o cliente. Para realizar a retirada, o hóspede deixava os itens para serem recolhidos no corredor e os colaboradores realizavam a coleta.

Além disso, para manter os colaboradores e hóspedes em sintonia sobre os protocolos da COVID-19, o hotel disponibilizou cartilhas e manual de boas práticas. Isso se fez importante para demonstrar a eficácia dos itens de proteção, além de orientar como se manter higienizado. Para realizar a divulgação desse material para o hóspede, o meio de comunicação aderido pelo hotel foram os sites onde eram realizadas as reservas, agências e operadoras parceiras. Além dessa comunicação por meio digital, o hotel disponibilizava esse material impresso, tanto para o

colaborador quanto para o hóspede, na recepção e também nos elevadores e corredores.

Diante de um cenário onde o distanciamento e isolamento social era a forma, até então, mais eficaz para evitar a disseminação do vírus, o hotel precisou realizar diversas alterações em suas áreas comuns. As principais medidas foram: retirada da máquina de café e água saborizada cortesia para hóspedes que se localizava no *lobby* da recepção, as fitas coladas no chão para promover o distanciamento social, escudos protetores em acrílico nos balcões da recepção, comunicação visual em toda parte interna da estrutura hoteleira por meio de cartazes e também nas televisões espalhadas, redução pela metade para utilização das salas de eventos e do restaurante, fechamento da academia e a interdição da piscina.

Mediante a perspectiva da taxa de ocupação, o impacto foi significativo. Segundo Castro (2022), o hotel teve uma queda da média anual de 70%, em 2019, para 30% no começo da pandemia em 2020. Com essa queda brusca de ocupação, o hotel não teve outra saída que não fosse a redução de custos como dito anteriormente.

A cidade de Salvador possui alguns órgãos voltados para o associativismo de hotéis e outros que buscam promover eventos na cidade. A ABIH e Salvador Destination são exemplos desses órgãos importantes para o turismo e hotelaria do município. Com isso, é imaginável uma atuação desses órgãos para auxiliar os meios de hospedagem nesse momento pandêmico.

De acordo com Castro (2022), essas organizações contribuíram de forma não tão significativa para o andamento das atividades do hotel. As informações e orientações que vinham desses órgãos eram, em sua maioria, genéricas e não tão auxiliadoras para o momento hoteleiro. Já o MTur teve uma participação mais eficiente no auxílio ao hotel por meio de um protocolo do órgão nacional. O hotel realizou a inscrição para ser avaliado mediante esse protocolo e a fiscalização se fez presente para auditar o empreendimento.

Por fim, é preciso identificar qual foi o diferencial competitivo do hotel para que pudesse receber os clientes durante a pandemia, ou seja, o que faria os hóspedes escolherem o Quality Hotel e Suítes São Salvador ao invés de outro hotel da cidade. Segundo Castro (2022), o diferencial competitivo do hotel foi a ampla divulgação dos protocolos realizados no combate a COVID-19, além das rápidas adaptações para manter tanto os colaboradores quanto os clientes em segurança. Além disso, o

resultado positivo da utilização desses protocolos na unidade fez com que o hotel adquirisse as certificações dos principais órgãos públicos e privados em excelência no combate à pandemia, passando uma imagem de qualidade para o hóspede.

2.2 MERCURE SALVADOR PITUBA

O Mercure Salvador Pituba é um hotel quatro estrelas que fica localizado no bairro da Pituba, também no centro empresarial da cidade de Salvador. A sua localização é próxima ao Mercure Salvador Boulevard e também ao Quality Hotel e Suítes São Salvador. Além disso, o hotel fica próximo ao Hospital da Bahia, que é um empreendimento particular.

Figura 4 - Torre do Mercure Salvador Pituba.



Fonte: ACCOR, Disponível em: <https://all.ACCOR.com/hotel/8930/index.pt-br.shtml#section-location>. Acesso em: 08/12/2022.

O empreendimento hoteleiro é voltado para o turismo de negócios, possuindo 154 UHs. Além disso, o hotel dispõe de academia, piscina e salas de eventos. Apesar de não ser voltado para o turismo de lazer, a unidade utiliza de sua proximidade da orla marítima e também do centro de convenções para atrair esse segmento.

Figura 5 - Sala de eventos do Mercure Salvador Pituba.



Fonte: ACCOR, Disponível em: <https://all.ACCOR.com/hotel/8930/index.pt-br.shtml#section-location>. Acesso em: 08/12/2022

O hotel é um dos representantes da bandeira Mercure, da rede ACCOR, na cidade de Salvador. Com isso, mostra a sua relevância no cenário municipal e atrai um público que busca o padrão da rede. O hotel possui serviço de recepção 24 horas, além de restaurante, governança, manutenção e eventos.

Mesmo sendo registrado como um empreendimento hoteleiro, o hotel tem uma parte de moradores e funciona como um condomínio. Apesar disso, a recepção para atendimento aos hóspedes é separada da recepção que atende os condôminos.

Para melhor entendimento de como o hotel realizou suas operações durante a pandemia, foi realizada uma entrevista com a gerente geral da unidade, Tânia Cachoeira, com perguntas abertas no dia 25 de outubro de 2022.

De acordo com a entrevista concedida por Tânia Cachoeira, gerente geral do Mercure Salvador Pituba, por ser parte de uma rede hoteleira internacional (ACCOR), antes mesmo do decreto da pandemia no Brasil em 11 de março o hotel já havia sofrido alguns impactos e adotado algumas das medidas tomadas por unidades em outros territórios nacionais, como China e Itália. Ainda em paralelo a essa situação o hotel buscou orientação de organizações da saúde locais, pois nesse momento, de acordo com a entrevistada, ninguém sabia ao certo o que estaria acontecendo e quais os caminhos a se seguir. Estas orientações de organizações locais da saúde eram

sempre alinhadas ao manual de medidas recebido pela rede internacional antes do decreto oficial no Brasil.

Quando de fato se decreta a epidemia no Brasil se começa um processo de avaliação pela rede ACCOR dos hotéis que se manteriam abertos ou os que precisam paralisaram suas atividades. Pelo baixo índice de hóspedes, aliado à situação de emergência pública provocada pelo COVID-19 e alta transmissibilidade do vírus dentre os meios de transporte, Cachoeira explica que foi mais interessante pela unidade Mercure Pituba fechar as portas e suspender os portais de reserva em meados de abril.

Sendo assim, ainda de acordo com a gerente, são duas as principais medidas utilizadas pelo hotel no início da pandemia, o uso de EPIs, como máscaras, luvas e óculos de proteção e a suspensão das atividades no dia 20 de abril para melhor entender a nova situação operacional.

Ainda para se estabelecer as medidas e diretrizes tomadas pela rede ACCOR para o enfrentamento da COVID-19 e conseqüentemente pela unidade em destaque, Tânia esclarece que foi formado um comitê exclusivo para esse fim, este comitê conta com a participação de toda a frente estratégica da rede como; diretores operacionais, gerentes gerais, equipes do jurídico, equipes de marketing entre outros. E tem como objetivo a formatação do manual de protocolos da rede ACCOR. Vale ressaltar que estes manuais ainda estão abertos para revisões visto que o cenário pandêmico ainda se faz presente.

Com relação aos protocolos provenientes da esfera federal de combate ao COVID-19 Cachoeira esclarece que o hotel atende todos os requisitos, que são obrigatórios. Esses requisitos estão presentes no selo do turismo sustentável limpo e seguro já abordado anteriormente e é adotado por todas as unidades em território nacional.

Na Bahia, ainda de acordo com Cachoeira (2022), mais adequações precisaram ser feitas no manual principal, pois enquanto existia um alinhamento de decretos entre governos do estado e município em outras regiões do país, na Bahia existiam muitas divergências, como por exemplo no manual da federação bahiana de hotéis e serviços em que todos os associados tinham que seguir, onde não se englobava decretos municipais sendo necessária uma adequação ao mesmo. Nesse sentido, de acordo com a gerente geral, o hotel possuía um manual “Macro” vindo da

sede, mas a unidade tinha a autonomia para aportar outros pontos necessários com base em suas necessidades locais.

Com relação aos colaboradores a gerente explica que quando se precisou suspender as atividades foi aplicada a medida provisória Nº 927, de 22 de março de 2020 que dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública, sendo assim a grande maioria dos colaboradores foi afastada e tiveram contratos reduzidos, suspensos e afins. Foram três os casos de funcionários que contraíram a infecção por COVID-19, um em suspensão de contrato e dois efetivamente no período de cumprimento de suas atividades dentro do hotel, sendo 21 o número total de colaboradores na época.

Com relação aos hóspedes que positivaram COVID-19 durante sua estadia no hotel, Tânia explica que na reabertura do hotel o manual de segurança da ACCOR já estava bastante atualizado então as medidas para contenção nesse cenário era de isolamento do hóspede no quarto, alimentação no quarto, utilização obrigatória de EPIs por parte dos funcionários que acessam estes apartamentos e manutenção do quarto fechado por 48 horas e higienização completa após a saída do hóspede.

Também foram criados manuais de segurança específicos a serem atendidos pelos hóspedes e colaboradores dos setores de recepção e governança. Para a divulgação desses manuais entre os colaboradores a liderança se utilizou de treinamentos setoriais enquanto para o hóspede foram criadas cartilhas que informaram suas responsabilidades e deveres. Vale ressaltar que a unidade Mercure Pituba tem um foco maior em público corporativo, que diferentemente do cliente de lazer possui uma maior facilidade de controle, visto que as hospedagens são regidas por grandes contratos e que a comunicação com os agentes destes contratos é muito mais próxima, então logo quando finalizados os manuais, estes foram divulgados para as empresas parceiras.

Não houve modificações estruturais no hotel para atendimento aos decretos vigentes, para se atender aos decretos municipais existiram algumas limitações de quantidade de pessoas por espaço (40%), a exemplo do restaurante, academia, piscina e os elevadores que tiveram uma orientação no número de utilizações simultâneas baseada nos normas municipais para utilização destes espaços/equipamentos.

Com relação à taxa de ocupação a gerente geral informa que o hotel reabriu com uma ocupação muito boa por conta de uma negociação com delegações

esportivas, mas afirma que esta é uma peculiaridade do Mercure Pituba e que não se estende a todas as unidades da rede, exceto a de Manaus. Ainda afirma que passado o período do contrato com as delegações, que foi de junho e julho de 2020, o hotel voltou a sofrer absurdas quedas na taxa de ocupação e fecha 2020 com uma ocupação anual de cerca de 30%, considerando um primeiro trimestre excepcional até a chegada da pandemia.

Com relação a 2021 e 2022, Cachoeira (2022) enxerga um cenário de crescimento muito bom para a hotelaria, já que a partir de outubro de 2021 vem tendo números cada vez mais elevados, chegando próximos aos números anteriores ao início da pandemia.

Ainda fica claro na entrevista, onde as perguntas estão localizadas no apêndice 2 (página 69), que o apoio de entidades públicas e privadas foi muito importante para a superação da crise sanitária nas questões sanitárias e financeiras, pois estas entidades têm como principal preocupação em primeiro lugar a efetiva aplicação dos protocolos de segurança, e em segundo lugar a saúde financeira do empreendimento, como por exemplo as orientações financeiras da Salvador Destination acerca dos impostos estaduais e municipais, desconto de 40% do IPTU além renegociação de impostos municipais para todos os empreendimentos.

De acordo com Cachoeira (2022), o diferencial competitivo do Mercure Salvador Pituba para receber hóspedes no período da pandemia foi a seriedade da marca com relação a saúde pública e a segurança da aplicação efetiva dos protocolos de segurança, além da característica sólida da marca que é atualmente a maior rede hoteleira atuante no Brasil, trazendo o respaldo caso haja contágios dentro das unidades da rede.

2.3 MERCURE SALVADOR BOULEVARD

O Mercure Salvador Boulevard é um hotel quatro estrelas que está situado no bairro denominado de Caminho das Árvores, no centro empresarial da cidade de Salvador. Os dois centros empresariais mais conhecidos da região são: Boulevard Side Empresarial e o Salvador Trade Center. Além disso, o hotel está a cerca de 5 quilômetros do principal centro de convenções da cidade de Salvador.

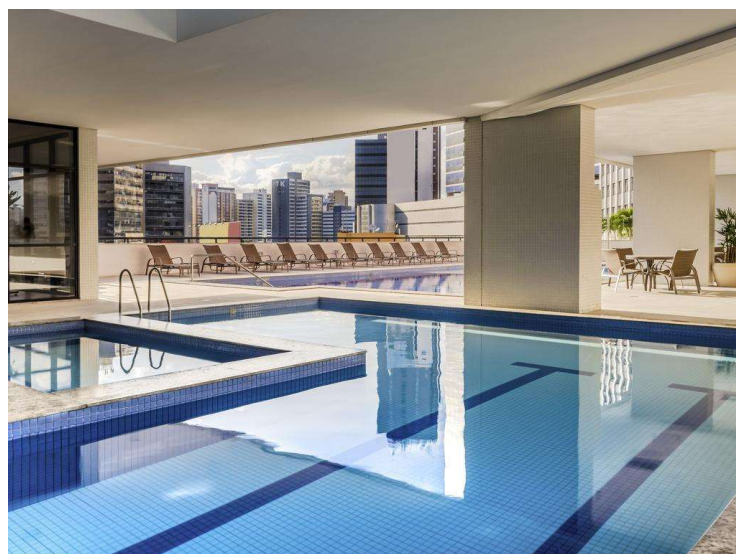
Figura 6 - Torres do Mercure Salvador Boulevard.



Fonte: ACCOR, Disponível em: <https://all.ACCOR.com/hotel/7361/index.pt-br.shtml>. Acesso em: 08/12/2022

O hotel é mais voltado para o turismo de negócios justamente pela sua localização, porém também possui uma boa estrutura para receber o turismo de lazer. O empreendimento hoteleiro possui piscina, sauna, academia e também uma área de lazer. Além disso, oferece serviço de recepção 24 horas, além de restaurante, governança, manutenção e eventos.

Figura 7 - Área das piscinas do Mercure Salvador Boulevard.



Fonte: ACCOR, Disponível em: <https://all.ACCOR.com/hotel/7361/index.pt-br.shtml>. Acesso em: 08/12/2022

Vale ressaltar que o empreendimento também tem uma parte de moradores, funcionando como um condomínio. Apesar disso, o atendimento e funcionalidades de um hotel permanecem intactas. Por isso, também, não é possível determinar a quantidade exata de UHs *no pool*, mas fica variando entre 120 e 140 UHs.

Por fazer parte da rede ACCOR, a maior rede hoteleira que atua no Brasil, o hotel possui uma importância na capital baiana. Isso faz com que o empreendimento tenha um padrão alto de toda a sua funcionalidade, além de ser um dos principais nomes da rede em Salvador.

Através de uma entrevista com perguntas abertas, realizada no dia 22 de outubro de 2022, com o gerente geral da unidade, Ivan Ferreira, se fez identificável as medidas adotadas pelo hotel Mercure Salvador Boulevard para combater a COVID-19. Além disso, a experiência que o hotel teve durante esse período é compreendida durante o curso da entrevista.

Logo de início, segundo Ferreira (2022), a primeira medida tomada pela unidade foi buscar informações junto à OMS e após isso, criar um grupo de estudos que envolveram especialistas da área da saúde para identificar e agir da maneira mais assertiva possível.

Um ponto importante, que vale ressaltar, é a união entre profissionais de administração hoteleira hospitalar e os profissionais que já atuam na hotelaria para o público geral. De acordo com Ferreira (2022), os hospitais se desenvolveram e reinventaram na parte da hospitalidade para fazer com que o paciente não se sentisse em uma situação desagradável. Já quando se inicia a pandemia, essa troca de conhecimentos entre os profissionais das áreas fez com que os hotéis, para o público geral, compreendessem melhor a situação de como lidar com o vírus. Nesse caso, a questão da higienização foi o ponto mais importante para aprendizado.

Com isso, o processo de higienização e coleta de materiais seguiu de acordo com os procedimentos adotados em hospitais, fazendo o descarte da maneira mais adequada possível e evitando a disseminação do vírus.

Uma das medidas adotadas voltadas para os colaboradores foram os equipamentos de proteção individual, como: máscara, *face shield* e óculos de proteção. Além disso, a aferição da temperatura e questionário para acompanhar onde cada colaborador havia passado se fez presente na unidade.

Pelo fato de a ACCOR ser uma rede internacional, os protocolos já vinham sendo divulgados e implementados antes mesmo da pandemia ser decretada

oficialmente pela OMS. Isso fez com que o hotel tivesse um tempo maior que as unidades fora do território brasileiro para se preparar de maneira mais efetiva contra o vírus.

Um outro ponto interessante é a habilidade da rede ACCOR em se adaptar de maneira mais efetiva contra o vírus utilizando protocolos superiores lançados pela OMS. Apesar disso, a rede permitia que as suas unidades tivessem autonomia para executar outras medidas que não fossem citadas ou orientadas pela sede. Isso é importante para seguir os decretos municipais e estaduais onde a unidade está estabelecida.

Mesmo com a pandemia da COVID-19, o hotel não parou as suas atividades em nenhum momento no período. Diante desse cenário, o hotel teve momentos dentro da pandemia entre 5 e 10 UHs ocupadas. Isso representou uma queda de renda significativa. Diante da operação durante a pandemia, os casos registrados entre os colaboradores seriam inevitáveis. Com isso, o hotel registrou cerca de 35 casos da COVID-19 em seus 50 colaboradores, representando cerca de 70%.

O hotel criou um manual de limpeza para os seus colaboradores. Esse manual foi impresso e entregue para cada um no intuito de orientar como deveria ser feita a higienização pessoal e também toda a questão de limpeza das áreas comuns e UHs. Esse manual demonstra, também, a autonomia que a sede da rede ACCOR proporcionou para as unidades.

As principais restrições e mudanças na estrutura se deram nas áreas comuns do hotel. Isso aconteceu, principalmente, pela necessidade de distanciamento social e adequação aos decretos municipais. Então, o hotel precisou interditar o uso da piscina, da academia e também da sauna por parte dos hóspedes. Além disso, o hotel colocou todas as lixeiras com pedal em áreas comuns, disponibilizou álcool em gel dentro dos elevadores e toda a sua área social e bloqueou o piso de lazer que a unidade possui.

Quanto à taxa de ocupação, durante os dois primeiros meses, o hotel chegou a ficar com apenas 2% de ocupação. Apesar disso, o hotel não precisou de aporte financeiro dos investidores por possuir uma reserva financeira que suprisse as necessidades básicas. Após o período de maior entendimento sobre a COVID-19, por ser um dos poucos que permaneceram abertos, o hotel voltou a receber mais hóspedes.

Os órgãos voltados para o ramo do setor turístico e hoteleiro, já citados anteriormente, tiveram importância no quesito financeiro. Ou seja, eles negociaram a flexibilização do pagamento de dívidas e contas mensais, como: IPTU, conta de água e conta de energia. Esse apoio foi importante para que o setor pudesse se manter em operação durante a pandemia.

Por fim, a identificação do diferencial competitivo é preciso para identificar onde e por qual caminho o hotel seguiu durante a pandemia para atrair os seus hóspedes. Segundo Ferreira (2022), o diferencial competitivo do Mercure Salvador Boulevard foi todo o protocolo de segurança adotado durante o período pandêmico. Isso passou para o hospede a imagem de preocupação do hotel quanto aos procedimentos de segurança, fazendo com que o mesmo se sentisse protegido contra o vírus na unidade.

Essa definição do diferencial competitivo foi percebida por meio dos sites e blogs de avaliação. O *feedback* dos hóspedes quanto aos protocolos de limpeza, arrumação e conscientização da pandemia foram satisfatórios para que o hotel utilizasse como o seu diferencial competitivo em frente a outros hotéis.

3 METODOLOGIA

De acordo com Tartuce (2006 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009) a metodologia científica trata de método e ciência. Ela pode ser representada como um caminho para se chegar a um objetivo, metodologia é o estudo do método, ou seja, é o corpo de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa científica; que deriva de ciência, que compreende o conjunto conhecimentos metodicamente ordenados em relação a determinado domínio do saber.

Assim a metodologia usada nesta monografia consolida o desenvolvimento da pesquisa, pois permite estruturar a linha de pensamento e definir o tipo de organização que será usada na pesquisa. A pesquisa é básica pois tem como objetivo gerar novos conhecimentos e envolve verdades e interesses universais (GIL, 2007). Quanto ao método de abordagem foi utilizado o método dedutivo. Este método constitui-se num encadeamento de duas ou mais premissas que geram uma conclusão (SANTOS; PARRA FILHO, 2017).

No método dedutivo usado, se chega a uma conclusão através de um panorama geral, o tema não será imediatamente abordado, será realizada uma

contextualização dos termos que necessitam de entendimento até que se chegue ponto principal, perpassando pelos conceitos e história do turismo e hotelaria e pela conceituação do momento pandêmico e dos impactos sofridos pela atividade turística e hoteleira na Bahia.

Foram adotados três métodos de investigação: pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e coleta de dados por meio de entrevistas e questionários semi-estruturados com os representantes legais dos hotéis. A pesquisa bibliográfica consistiu na consulta de fontes teóricas e acadêmicas relevantes para o tema em estudo. A pesquisa de campo envolveu visitas aos hotéis selecionados para a coleta de dados "in loco", enquanto as entrevistas e questionários foram utilizados para obter informações diretamente dos representantes legais dos hotéis. O objetivo da entrevista foi justamente identificar o que aconteceu e quais medidas foram tomadas pelos hotéis durante o período pandêmico.

O método qualitativo foi aplicado por meio de entrevistas semi-estruturadas realizadas durante a pesquisa de campo. A estruturação da entrevista se deu pela criação de perguntas que remetem ao período pandêmico e como os hotéis se comportaram diante do cenário. Com essas perguntas, também, foi possível entender melhor e desenvolver o trabalho quanto a parte de apresentação de resultados. Além disso, as respostas foram fundamentais para o desenvolvimento do trabalho e apresentação dos resultados. De acordo com Lakatos e Marconi (2003), esse método é utilizado para coletar informações, dados e conhecimentos sobre um problema para o qual se procura uma resposta ou sobre alguma hipótese que se queira comprovar. Essa pesquisa permitiu o conhecimento dos procedimentos adotados pelos hotéis selecionados para o combate à pandemia.

Foram escolhidos três hotéis para serem trabalhados junto ao objetivo desta pesquisa, que foram: o Quality Hotel e Suítes São Salvador, o Mercure Salvador Boulevard, e o Mercure Salvador Pituba.

O Quality Hotel e Suítes São Salvador é um hotel de categoria 4 estrelas localizado no bairro de Stiep, próximo a diversos pontos turísticos e de fácil acesso a outras regiões da cidade. O hotel possui 200 quartos, divididos em categorias como standard, superior e suítes, todos equipados com ar-condicionado, TV, frigobar e cofre. O hotel também oferece serviços como restaurante, bar, piscina, sauna, academia, salão de eventos e estacionamento.

Já o Mercure Salvador Boulevard é um hotel de categoria 4 estrelas localizado no bairro de Rio Vermelho, próximo a diversas opções de lazer e entretenimento. O hotel possui 156 quartos, divididos em categorias como superior, deluxe e suítes, todos equipados com ar-condicionado, TV, frigobar e cofre. O hotel também oferece serviços como restaurante, bar, piscina, sauna, academia e salão de eventos.

O Mercure Salvador Pituba é um hotel de categoria 4 estrelas localizado no bairro de Pituba, uma região com boa infraestrutura e opções de lazer. O hotel possui 154 quartos, divididos em categorias como superior, deluxe e suítes, todos equipados com ar-condicionado, TV, frigobar e cofre. O hotel também oferece serviços como restaurante, bar, piscina, sauna, academia, salão de eventos e estacionamento.

Em geral, esses hotéis possuem instalações modernas e aconchegantes, além de serviços de qualidade que garantem o conforto e a satisfação dos hóspedes. São opções bastante atrativas para quem busca uma hospedagem com comodidades completas e localização privilegiada na cidade de Salvador.

A classificação dos hotéis como quatro estrelas no sistema brasileiro garante uma certa padronização de serviços, que são os requisitos para a classificação junto ao governo federal através do CADASTUR²

Já o último método de procedimento é o estudo de caso, que se mostrou fundamental pois como pontua Gil (2007, p.58) ele aprofunda a pesquisa sobre objetos que podem ser, indivíduos, organizações, grupo ou fenômeno, e permite que o objetivo estudado tenha preservada sua unidade, mesmo que se entrelace com o contexto inserido; que sejam formuladas hipóteses e teorias e permite a explicação de variáveis em situações ainda que complexas.

No estudo de caso, foram minuciosamente analisados os procedimentos adotados pelos três hotéis selecionados para o combate ao COVID-19, com base nos resultados das entrevistas realizadas. Foi dada atenção especial aos setores de governança e recepção, visto que são os setores que possuem maior contato com o público e foram mais afetados pelas medidas restritivas de combate à pandemia.

² Sistema de cadastro obrigatório para pessoas físicas e jurídicas que atuam no mercado de turismo brasileiro criado pelo ministério do turismo.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Diante das informações obtidas mediante entrevista in loco com os gerentes gerais dos estabelecimentos estudados é possível observar que antes do decreto pela organização mundial de saúde, no dia 11 de março de 2020 ainda não se tinha uma consciência por parte dos empreendimentos hoteleiros acerca da dimensão e proporção que a infecção por COVID-19 teria em suas operacionalidades.

De acordo com Danilo Castro, colaborador que concedeu a entrevista em nome do Quality Hotel e Suítes São Salvador, antes do decreto mundial o hotel não possuía nenhum tipo de medida de contenção ao COVID-19 em seus protocolos de gestão, fato que se deu por incertezas de que o vírus pudesse se alastrar tão facilmente e rapidamente por todo o país. (CASTRO, 2022)

Já Tânia Cachoeira, gerente geral do Mercure Pituba, antes do decreto de 11 de março ninguém sabia ao certo a real proporção da pandemia de COVID-19, sendo assim não existiam medidas ou protocolos oficiais a serem adotados até esta data, salvo as orientações por parte da rede hoteleira ACCOR, que sugeria o uso de EPis como máscaras, luvas e óculos de proteção. (Cachoeira, 2022)

O mesmo cenário se deu com o Mercure Boulevard, que segundo Ivan Ferreira, gerente geral da unidade, adotou as orientações e protocolos da OMS antes mesmo do decreto oficial da OMS. (FERREIRA, 2022)

Seguindo essa linha é possível afirmar de acordo com as observações obtidas pelos hotéis trabalhados que faltou devida informação acerca da real proporção da pandemia de COVID-19 em seu início pelos órgãos de saúde mundiais e nacionais, mesmo com os números já indicando diversos pontos de contágio pelo mundo afora como vimos anteriormente.

Diante desse cenário, foi criado um quadro comparativo de acordo com as medidas adotadas antes e após o decreto da pandemia pela OMS em 11 de março de 2020. O quadro contém as medidas dos três hotéis selecionados para realização deste trabalho.

Quadro 02 - Medidas adotadas antes e após decreto da pandemia pela OMS em 11 de março de 2020

EMPREENDIMENTOS	PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS ANTERIORES AO DECRETO	PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS APÓS DECRETO
QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR	O hotel ainda não possuía medidas para enfrentamento a COVID-19, justificado pela incerteza de que o vírus pudesse se alastrar tão facilmente e rapidamente.	Buscar orientações junto ao ministério da saúde e rede Atlântica, separar colaboradores com históricos de comorbidades e, aderir home office para setores administrativos além utilização de máscaras na unidade e realizar higienização de áreas comuns.
MERCURE SALVADOR PITUBA	Uso de EPIs como máscaras, luvas e óculos de proteção, conforme já utilizado em unidades internacionais.	Continuação do uso de EPIs como máscaras, luvas e óculos de proteção e suspensão das atividades em 20 de março do mesmo ano a fim de entender melhor o cenário atual e adaptar medidas de contenção
MERCURE SALVADOR BOULEVARD	Uso de EPIs como máscaras, luvas e óculos de proteção, conforme já utilizado em unidades internacionais, e adoção de medidas de distanciamento social.	Adequação de manuais para contemplar orientações da OMS e criação de um manual próprio de limpeza contemplando os aspectos do selo de turismo sustentável.

Fonte: Autores (2022)

Seguindo a ordem das perguntas propostas, foi indagado aos gestores acerca da autonomia da gestão referente a criação de medidas e protocolos de combate a pandemia da COVID-19.

Nesse aspecto castro (2022) explica que na unidade em questão, Quality Hotel e Suítes São salvador, que pertence a rede Atlântica, a rede se fez presente na construção e adaptação dos protocolos de segurança que deveriam ser adotados, porém, os hotéis da rede possuíam autonomia para adotar medidas individuais de acordo com sua realidade. Ação justificada pelo caráter obrigatório e divergente das medidas em diferentes níveis de governo, Federal, Estadual e Municipal.

Cachoeira, (2020) afirma que a unidade Mercure Pituba possuía um manual “Macro” que seguia todas as medidas a serem adotadas com base nos protocolos do

Ministério do turismo (Selo do Turismo Limpo e Responsável de 2020). Esse manual foi proposto pela sede da ACCOR. Porém a fim de alinhamento entre decretos estaduais e municipais da unidade federativa, que de acordo com a mesma divergiam em diversos pontos, foi dada autonomia pela sede às unidades associadas para aportar protocolos necessários com base em necessidades locais.

Por pertencer à mesma rede Hoteleira, a unidade Mercure Boulevard, através da rede ACCOR seguiu os mesmos passos da unidade na Pituba, como afirma o gerente geral (FERREIRA, 2022). Ferreira conclui que a rede hoteleira permitia que as suas unidades tivessem autonomia para executar outras medidas que não fossem citadas ou orientadas pela sede.

Quadro 03 - Autonomia para criação de protocolos de segurança

EMPREENDIMENTOS	POSSIBILIDADE DE AUTONOMIA
QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR	Possui autonomia, porém todos os manuais foram idealizados juntamente com a sede da rede Atlântica.
MERCURE SALVADOR PITUBA	Possui autonomia para alinhamento entre o manual de protocolos da rede com os decretos de nível estadual e municipal
MERCURE SALVADOR BOULEVARD	Possui autonomia para alinhamento entre o manual de protocolos da rede com os decretos de nível estadual e municipal

Fonte: Autores (2022)

Neste aspecto fica evidente que dentre dos decretos e protocolos lançados no momento inicial da pandemia não existia uma preocupação entre alinhamento das propostas em diferentes níveis governamentais, como estado e município. Mediante esse cenário os hotéis buscavam adaptar protocolos a fim de se adequarem às obrigatoriedades e sugestões impostas pelo estado e município, lembrando que os protocolos em níveis federais já estavam contemplados através da adesão do selo de turismo responsável em junho de 2020.

Com o objetivo de entender os procedimentos relacionados a clientes e colaboradores com confirmação de contágio ou temperaturas elevadas foi perguntado aos gestores acerca destes procedimentos, após adesão aos protocolos do MTUR. Os resultados seguem no quadro a seguir.

Quadro 04 - Procedimentos em casos de colaboradores e hóspedes contaminados

EMPREENDIMENTOS	PROCEDIMENTOS CLIENTES	PROCEDIMENTO COLABORADORES
QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR	Isolamento no quarto, café da manhã no quarto e atendimento ao cliente unicamente por telefone ou whatsapp.	Suspensão imediata das atividades e informativos em murais identificando o colaborador e alertando aos que tiveram contato com o mesmo, além de higienização completa no setor do funcionário.
MERCURE SALVADOR PITUBA	Isolamento no quarto, café da manhã no quarto, higienização completa após saída do hóspede e manutenção do quarto vago por 48hrs.	Suspensão imediata das atividades.
MERCURE SALVADOR BOULEVARD	Isolamento no quarto, café da manhã no quarto e higienização e descarte de resíduos seguindo procedimentos hospitalares.	Suspensão das atividades e encaminhamento para unidades hospitalares.

Fonte: Autores (2022)

Neste ponto é importante observar que todos os hotéis da pesquisa seguiram as orientações do ministério da saúde no que se refere ao isolamento em casos possíveis ou confirmados de COVID-19, que é um dos protocolos básicos a serem seguidos pelos meios de hospedagem no Brasil. Este protocolo está pautado na aferição de temperatura de todos os frequentadores do hotel, e seu uso foi confirmado por todos os hotéis observados.

A disponibilização de álcool a 70% em locais estratégicos é também um dos protocolos básicos adotado pelos meios de hospedagem. Quando questionados sobre os locais em que disponibilizavam o álcool a 70% para os frequentadores, todos afirmaram seu uso na entrada do estabelecimento e nos balcões de atendimento, além de locais estratégicos como nos acessos a elevadores.

Quando questionados acerca da necessidade de suspensão das atividades, apenas a unidade Mercure Pituba afirma ter precisado fechar, justificado por Cachoeira (2020) Pelo baixo índice de hóspedes, aliado à situação de emergência pública provocada pelo COVID-19 e alta transmissibilidade do vírus dentre os meios de transporte. O hotel fecha as portas dia 20 de abril de 2020 e retorna às atividades no dia 20 de julho do mesmo ano Cachoeira (2020).

Relevante ao Manual de boas práticas utilizados pelos hotéis selecionados nos setores específicos da recepção e governança, observa-se uma tendência de adequação dos manuais fornecidos pelas redes hoteleiras, com base na orientação da OMS para alinhamento com os protocolos essenciais e transversais de distanciamento físico, higiene e sanitização do Selo de Turismo Responsável, ficando a critério do hotel a criação e utilização de manuais por setor, sempre atendendo aos protocolos básicos de biossegurança.

De acordo com Cachoeira (2022), foram criados pela rede ACCOR manuais de segurança específicos a serem atendidos pelos colaboradores nos setores recepção e governança. Esses manuais seguem as recomendações da OMS bem como os protocolos básicos de biossegurança do MTUR e as deliberações municipais acerca do COVID-19.

O mesmo cenário se deu presente no Mercure Boulevard, que também aderiu aos manuais elaborados pela rede, porém com diferentes adequações nos processos de higienização dos espaços e coleta de materiais dos hóspedes.

Segundo com Castro (2022), no Quality Hotel e Suítes São Salvador não existiam manuais específicos por setor. Todas as especificidades ligadas aos protocolos de distanciamento físico, higiene e sanitização estão presentes no selo SAFEGUARD, que de acordo com o gerente contempla todos os protocolos básicos do selo de turismo bem como as especificidades locais em um único documento.

No que tange o questionamento sobre modificações na estrutura física das áreas comuns (com livre acesso a hóspedes e colaboradores) dos empreendimentos para atender aos protocolos de biossegurança, mediante ao cenário de distanciamento e isolamento social, premissas principais do combate ao COVID-19 temos:

Quadro 05 - Alterações para adequação dos protocolos em áreas comuns

EMPREENHIMENTOS	ALTERAÇÕES EM ÁREAS COMUNS
QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR	Retirada da máquina de café e água saborizada no lobby, fitas coladas no chão para promover o distanciamento social, escudos protetores em acrílico nos balcões da recepção, diminuição pela metade na capacidade das salas de eventos e restaurante e fechamento de academia e piscina.

MERCURE SALVADOR PITUBA	Limitação do acesso simultâneo para 40% nos espaços comuns como restaurante, academia, piscina além de limitação para apenas um hóspede ou família por elevador.
MERCURE SALVADOR BOULEVARD	Interdição do uso da piscina, da academia, sauna e piso de lazer além da substituição das lixeiras em todo o hotel por modelos com pedal. Fixação de dispersores de álcool gel em toda área social e dentro dos elevadores.

Fonte: Autores (2022)

Podemos observar que nesse aspecto os hotéis cumprem um dos pontos básicos principais dos protocolos do selo de turismo sustentável que é o de providenciar controle de acesso a certas áreas de acesso geral, respeitando o distanciamento físico. Também é possível observar que os protocolos municipais têm influência na adoção de certas medidas, como a limitação de público de certos espaços.

Com relação aos impactos na taxa de ocupação dos hotéis após o decreto de 11 de março de 2020, e como era de se esperar visto todo o momento de incertezas vividos durante a pandemia, todos os hotéis enfrentam impactos significativos.

Segundo Castro (2022), o Hotel Quality teve uma queda da média anual de 70%, em 2019, para 30% no começo da pandemia em 2020. Com essa queda brusca de ocupação, o hotel não teve outra saída que não fosse a redução de custos com a manutenção da operação hoteleira.

De acordo com Cachoeira (2022), o Hotel Mercure Pituba reabriu em 20 de junho com negociações muito boas com delegações esportivas parceiras, este acordo perdurou do final de junho até julho de 2020. Mesmo assim, a partir de agosto o hotel volta a ter quedas drásticas na sua taxa de ocupação, e fecha 2020 com uma ocupação anual de cerca de 30%, considerando um primeiro trimestre excepcional até a chegada da pandemia.

Os hotéis estudados também foram questionados quanto ao apoio dos órgãos oficiais de turismo e hotelaria após decretada a pandemia do COVID-19. Nesse sentido, para o Quality Hotel e Suítes São Salvador, de acordo com Castro (2022), as organizações voltadas ao associativismo, como a ABIH e *Salvador Destination* não contribuíram de forma significativa para o andamento das atividades do hotel, As

informações e orientações que vinham desses órgãos eram, em sua maioria, genéricas não agregando benefícios para o momento hoteleiro. Já o MTUR teve uma participação mais eficiente no auxílio ao hotel por meio dos protocolos obrigatórios de biossegurança do órgão nacional.

Para Cachoeira (2022), as entidades públicas e privadas foram importantes para a superação da crise sanitária pelo Mercure Pituba. De acordo com a mesma, estas entidades têm como principal preocupação a efetiva aplicação dos protocolos de segurança e a saúde financeira do empreendimento.

Segundo Ferreira (2022), os órgãos voltados para o ramo do setor turístico e hoteleiro tiveram maior importância no quesito financeiro para o Mercure Boulevard, eles negociaram a flexibilização do pagamento de dívidas e contas mensais, como: IPTU, conta de água e conta de energia. Esse apoio foi essencial para que o hotel pudesse se manter em operação durante a pandemia.

Por fim, foi questionado aos entrevistados sobre o diferencial competitivo oferecido por seus respectivos hotéis durante o período pandêmico para atração de clientes, como demonstra o quadro a seguir.

Quadro 06 - Diferencial competitivo oferecido por seus respectivos hotéis durante o período pandêmico.

HOTEL	DIFERENCIAL COMPETITIVO
QUALITY HOTEL E SUÍTES SÃO SALVADOR	Ampla divulgação dos protocolos realizados no combate a COVID-19.
	Rápidas adaptações para manter tanto os colaboradores quanto os clientes em segurança.
	Certificações dos principais órgãos públicos e privados em excelência no combate à pandemia.
MERCURE SALVADOR PITUBA	Seriedade da marca com relação a saúde pública e a segurança.
	Aplicação efetiva dos protocolos de segurança.
	Característica sólida da marca para com seus clientes.
MERCURE SALVADOR BOULEVARD	Todo o protocolo de segurança adotado durante o período pandêmico, passando para o hospede a imagem de preocupação do hotel quanto aos procedimentos de segurança.
	O feedback positivo dos hóspedes nos canais digitais de avaliação (sites e blogs) quanto aos protocolos de limpeza, arrumação e conscientização da pandemia

Fonte: Autores (2022)

Como pode-se observar no quadro anterior, os hotéis buscam, de um modo geral, se adequar às exigências dos protocolos específicos de biossegurança contra a COVID-19, e utilizá-los como diferencial competitivo para a atração de clientes. É possível observar que a seriedade do empreendimento para com o atendimento às exigências sanitárias se faz necessário para a captação de recursos, pois os clientes buscam cada vez mais as medidas de biossegurança na escolha de seu hotel.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto na pesquisa, é possível afirmar que o objetivo de identificar as medidas individuais utilizadas para o enfrentamento à crise sanitária dos três hotéis quatro estrelas selecionados de Salvador durante a pandemia da COVID-19 foi alcançado. Isso aconteceu por conta das identificações apresentadas em toda a pesquisa com dados e informações precisas, visto que vieram das pesquisas individuais em cada hotel realizadas.

Além disso, os objetivos específicos da pesquisa, que são: conceituar o que é o turismo e a hotelaria, identificar os impactos da pandemia da COVID-19 no turismo e na hotelaria em âmbito mundial, nacional, estadual e municipal, apresentar quais os protocolos adotados pelos órgãos brasileiros para o enfrentamento a pandemia da COVID-19 no meio hoteleiro e apresentar os resultados obtidos sobre o combate à pandemia por meio de entrevistas com as gerências dos três hotéis quatro estrelas de Salvador selecionados, foram atingidos mesmo que com dificuldade de localização de dados. Isso aconteceu por conta do cenário da pandemia da COVID-19 ser recente e, com isso, muitas informações eram incorretas ou desatualizadas.

Para conceituar o que é turismo e hotelaria foi preciso realizar inúmeras pesquisas bibliográficas no intuito de mostrar a complexidade de cada autor e qual a visão de alguns deles sobre o tema. Após isso, para identificar os impactos da pandemia da COVID-19 no turismo e na hotelaria em âmbito mundial, nacional, estadual e municipal foi preciso buscar pesquisas e dados dos órgãos oficiais governamentais para ter mais credibilidade. Mais uma vez, ressaltamos a dificuldade em localizar os dados já que a pandemia foi um tema muito recente. Para apresentar quais os protocolos adotados pelos órgãos brasileiros para o enfrentamento a pandemia da COVID-19 no meio hoteleiro foram precisos, também, buscar informações e dados em sites oficiais das entidades públicas do país. Para realizar esse objetivo específico foi mais fácil já que o governo, por meio desses órgãos, atualiza com constância as orientações e protocolos para o combate à pandemia. Por último, apresentar os resultados obtidos sobre o combate à pandemia por meio de entrevistas com as gerências dos três hotéis quatro estrelas de Salvador selecionados não teve complexidade, uma vez que os gerentes se mostraram dispostos a ceder as informações, além de trazer muitas informações sobre o funcionamento das unidades no período pandêmico.

Com isso, os resultados foram obtidos por meio das entrevistas individuais com cada gerente dos hotéis escolhidos. Essa entrevista, por meio de perguntas abertas, fez com que os gerentes ficassem mais livres para responder e agregar mais valor para a pesquisa.

Apesar da hipótese levantada, no início, de que as medidas utilizadas pelos três hotéis de Salvador-BA selecionados fizessem com que a sua taxa de ocupação não sofresse alteração, a pesquisa revela o contrário. Mediante o cenário pandêmico, os três hotéis tiveram taxas de ocupação muito abaixo do ano anterior, como é apresentado nos resultados das entrevistas.

Diante do exposto, a resposta para o questionamento levantado são as diversas medidas adotadas pelos hotéis para o enfrentamento à pandemia. O hotel Mercure Salvador Pituba adotou o isolamento no quarto, café da manhã no quarto, higienização completa após saída do hóspede e manutenção do quarto vago por 48hrs. Já o Mercure Salvador Boulevard realizou o isolamento no quarto, café da manhã no quarto e higienização e descarte de resíduos seguindo procedimentos hospitalares. Por fim, o hotel Quality Hotel e Suítes São Salvador adotou o isolamento no quarto, café da manhã no quarto e atendimento ao cliente unicamente por telefone ou whatsapp.

Para obter esses resultados para a pesquisa foi necessário a utilização de entrevistas individuais realizadas com cada gerente geral dos três hotéis selecionados. As perguntas previamente estabelecidas foram importantes para obter as informações que agregaram de forma significativa para o andamento da pesquisa, uma vez que as algumas informações e orientações internas não são divulgadas para acesso.

Após a apresentação dos resultados, é possível compreender que as medidas adotadas pelos três hotéis selecionados foram adequadas, mediante todo o cenário da pandemia. A adaptação aos momentos que mudavam rapidamente fez com que o hotel mantivesse a confiança dos clientes e colaboradores para continuar em operação. Por serem empreendimentos particulares, a cadeia de comando foi muito mais eficaz e assertiva nas medidas do que a área pública.

Tendo em vista os órgãos públicos que lidaram diretamente e indiretamente, o governo federal buscou criar campanhas para manter o isolamento social, utilização dos principais itens de segurança e também divulgação nas grandes mídias de televisão e na própria internet. Mesmo com a tentativa das atitudes citadas

anteriormente, o governo enfrentou um pouco de resistência da população e isso foi um grande desafio para ser contornado.

Sendo assim, é necessário entender que, entre diversos problemas que apareciam durante a pandemia, a mesma foi contida. Apesar de sofrer com a queda da ocupação, que afetou toda hotelaria, os três hotéis selecionados conseguiram caminhar de acordo com as normas estabelecidas pelo governo e pela própria rede que estão inseridos, principalmente voltada para a segurança de seu colaborador e também do seu hóspede. Isso demonstrou que ambos, tanto o hóspede quanto o colaborador, são pilares essenciais para o funcionamento de qualquer hotel.

Por fim, fica a lição e o sentimento de que a COVID-19 poderia ter vitimado menos pessoas se as medidas implementadas pelo governo federal fossem seguidas mais fielmente pela população, fazendo com que o impacto social e econômico fosse menor. Apesar disso, é importante compreender cada situação individualmente para que, no futuro, ocorrências semelhantes possam ser contidas com mais rapidez.

REFERÊNCIAS

ABIH. **Desempenho da Hotelaria em Salvador**. Março, 2022. Disponível em: <https://abihbahia.org.br/storage/estatisticas/estatisticas-desempenho-da-hotelaria-de-salvador-ba-marco-de-2022-591f228e04edb393978384d6caaf3f72-2022-04-21.pdf> Acesso em 03 nov. 2022.

ABG NACIONAL. **Manual de housekeeping: novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras**. 2020. Disponível em: https://issuu.com/nacionalabg/docs/manual_housekeeping_junho_2020?fr=sZjI3ZTE2MTQwNDU>. Acesso em: 04 out. 2022.

ANDRADE, M. M. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2003.

BENI, Mario Carlos. **Turismo e COVID-19: algumas reflexões**. Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade, v. 12, n. 3, p. 1-23, 2020. Especial COVID-19.

BETTEGA, Frei Jaime. **A vida é o maior de todos os motivos**. GauchaZH Pioneiro. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/pioneiro/cultura-e-lazer/frei-jaime-bettega/noticia/2017/02/a-vida-e-o-maior-de-todos-os-motivos-9722097.html>>. Acesso em: 05 nov 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. (2022). **Boletim epidemiológico especial, doença pelo novo Coronavírus – COVID-19**. Disponível em: <https://gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/epidemiologicos/COVID-19/2022/boletim-epidemiologico-no-95-boletim-coe-coronavirus.pdf>> Acesso em: 02 Nov. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. (2021). **Meios de hospedagem**. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>

CACHOEIRA, TÂNIA. **Depoimento**. [abr, 2022]. Entrevistador: Jader Cardoso Mendes. Salvador: Universidade do Estado da Bahia, 2022. 1 arquivo. Mp3 (33 min e 37s). Entrevista concedida para a pesquisa sobre a visão do hotel Mercure Salvador Pituba sobre as medidas e impactos na pandemia de COVID-19 em Salvador, Bahia.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTRO, DANILO. **Depoimento**. [abr, 2022]. Entrevistador: Jader Cardoso Mendes. Salvador: Universidade do Estado da Bahia, 2022. 1 arquivo. Mp3 (32 min e 19s). Entrevista concedida para a pesquisa sobre a visão do hotel Quality Hotel e Suítes São Salvador sobre as medidas e impactos na pandemia de COVID-19 em Salvador, Bahia.

CHON, Kye Sug; SPARROWE, Ramond T. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. São Paulo, 2003.

COELHO, M. de F.; MAYER, V. F. **Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?**. Gestão e Sociedade, v. 14, n. 39, p. 3698-3706, 2020.

Critérios de Classificação do SBCLASS. **SBCLASS**. Disponível em: <http://www.SBCLASS.com.br/criterios-de-classificacao/>. Acesso em: 11 maio 2023.

FERNANDES, victor. **Itália e México lideram visitas de estrangeiros em 2020 e 2021**. Panrotas. Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2022/04/italia-e-mexico-lideram-visitas-de-estrangeiros-em-2020-e-2021_188795.html>. Acesso em: 04 JUN 2022.

FERREIRA, IVAN. **Depoimento**. [abr, 2022]. Entrevistador: Jader Cardoso Mendes. Salvador: Universidade do Estado da Bahia, 2022. 1 arquivo. Mp3 (41 min e 46s). Entrevista concedida para a pesquisa sobre a visão do hotel Mercure Salvador Boulevard sobre as medidas e impactos na pandemia de COVID-19 em Salvador, Bahia.

Ferreira, V. A. **Sistema de classificação dos meios de hospedagem no brasil: categoria hotéis**. 2016.

FOBH. **Hotelaria em números - Brasil 2022**. 2022. Disponível em: https://fohb.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Hotelaria_em_Numeros_2022.pdf

FOBH. **Protocolo FOBH: operação segura e confiança do hóspede**. 2020. Disponível em <<http://fohb.com.br/protocolos/>>. Acesso em: 04 out. 2022.

GARCIA, Suélen. **Fundamentos da Economia**. RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa). Disponível em: <http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1520/18.4_Fundamentos_Economia_CAVG_FINALIZADO_ADMINISTRACAO-30.09.15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 nov 2022.

GLOBO. **Turismo na França e em Portugal supera nível pré-pandemia**. Valor Investe. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2022/08/31/turismo-na-frana-e-em-portugal-supera-nvel-pr-pandemia.ghtml>>. Acesso em: 02 set 2022.

HOUVÈSSOU, Gbèankpon M.; SILVEIRA, Mariângela F.; SOUZA, Tatiana P. **Medidas de contenção de tipo lockdown para prevenção e controle da COVID-19 [...]**. 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1679-49742021000100025>> Acesso em: 02 nov. 2022.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAIA, E. (5 de junho de 2020). **Conheça os certificados criados para garantir segurança aos turistas contra o coronavírus**. Disponível em:

<https://oglobo.globo.com/boaviagem/conheca-os-certificados-criados-para-garantir-seguranca-aos-turistas-contracoronavirus-24463768.chmarking> e boas práticas tanto em âmbito nacional como internacional. Acesso em: 04 out. 2022.

MARANHÃO, Romero de A.; MARANHÃO, Raphael dos R. **Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro**. Brazilian Journal of Health Review, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 2814-2828, 2020.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem** - Manaus: Ministério da Educação. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

SANTOS, J. A.; PARRA FILHO, D. **Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

SOUZA, Stella M. A. **A reabertura da hotelaria e os protocolos de prevenção da COVID-19**. 2020 Disponível em: <https://cursos.ufrrj.br/grad/hotelaria/files/2020/08/Agosto-2020-Profa.-Stella.pdf> Acesso em: 11 out. 2022.

SILVA, William Cléber Domingues [et al.] **Hotelaria**. v. 1. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2014.

Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCLASS). **Ministério do Turismo**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/acoes-e-programas/classificacao/SBCLASS.html>. Acesso em: 11 maio 2023.

UNIASSELVI. Disponível em: <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=9812>>. Acesso em: 14 SET 2022.

World Health Organization. **WHO Director-General's statement on IHR Emergency Committee on Novel Coronavirus**. Geneva: World Health Organization; 2020. Disponível em: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-statement-on-ihr-emergency-committee-on-novel-coronavirus>> Acesso em 02 NOV. 2022.

World Health Organization. **WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11**. Geneva: World Health Organization; 2020. Disponível em: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-COVID-19---11-march-2020>> Acesso em 02 NOV. 2022.

APÊNDICE 1

Roteiro de entrevista com a gerência do Quality Hotel e Suítes São Salvador

1. Quando a pandemia foi decretada (11 de março de 2020), oficialmente, qual a principal diretriz/medida/tática seguida pelo hotel para o seu funcionamento? E quais foram as demais medidas tomadas?
2. Antes do decreto oficial da pandemia (11 de março de 2020), oficialmente, o hotel já trabalhava com medidas para o enfrentamento da doença, já que o primeiro caso em Salvador foi em 06 de março de 2020?
3. Por fazer parte da segunda principal rede hoteleira no Brasil, a rede Atlântica Hotels, acredita-se em um padrão nas atividades realizadas pelo colaborador, além do modo de agir em determinadas situações. Nesse novo momento de pandemia, as medidas adotadas foram regidas pela sede da Atlântica Hotels ou o hotel teve a autonomia de seguir os órgãos oficiais de saúde, sendo ele em âmbito mundial (OMS), nacional (Ministério da saúde) ou municipal (Secretaria Municipal da saúde)?
4. O hotel parou as atividades em algum momento no período da pandemia? Se sim, qual o período e por quê? Se não, como funcionou a operação?
5. Não é possível determinar onde se contrai a doença. Apesar disso, houveram quantos casos de colaboradores contaminados com a COVID-19, aproximadamente?
6. Quando havia um hóspede contaminado com a doença, quais orientações eram passadas para os colaboradores e como funcionava o atendimento (alimentação/arrumação do quarto/necessidades gerais do cliente)?
7. Foi criado algum Manual de boas práticas para o hóspede ou manual de procedimento de limpeza para os colaboradores durante a pandemia?
08. Houveram modificações nos apartamentos e áreas comuns seguindo os novos decretos municipal e estadual no período da COVID-19?
09. Qual o impacto da crise sanitária causada pela COVID-19 na taxa de ocupação do hotel?
10. Houve apoio dos órgãos oficiais de turismo e hotelaria (SETUR, SECULT, ABIH, Salvador Destination) no combate a pandemia da COVID-19?
11. Qual foi o diferencial competitivo do hotel para receber os hóspedes no período da pandemia da COVID-19?

APÊNDICE 2

Roteiro de entrevista com as gerências do Mercure Salvador Boulevard e Mercure Salvador Pituba

1. Quando a pandemia foi decretada (11 de março de 2020), oficialmente, qual a principal diretriz/medida/tática seguida pelo hotel para o seu funcionamento?
E quais foram as demais medidas tomadas?
2. Antes do decreto oficial da pandemia (11 de março de 2020), oficialmente, o hotel já trabalhava com medidas para o enfrentamento da doença, já que o primeiro caso em Salvador foi em 06 de março de 2020?
3. Por fazer parte da principal rede hoteleira no Brasil, a rede ACCOR, acredita-se em um padrão nas atividades realizadas pelo colaborador, além do modo de agir em determinadas situações. Nesse novo momento de pandemia, as medidas adotadas foram regidas pela sede da rede ACCOR ou o hotel teve a autonomia de seguir os órgãos oficiais de saúde, sendo ele em âmbito mundial (OMS), nacional (Ministério da saúde) ou municipal (Secretaria Municipal da saúde)?
4. O hotel parou as atividades em algum momento no período da pandemia? Se sim, qual o período e por quê? Se não, como funcionou a operação?
5. Não é possível determinar onde se contrai a doença. Apesar disso, houveram quantos casos de colaboradores contaminados com a COVID-19, aproximadamente?
6. Quando havia um hóspede contaminado com a doença, quais orientações eram passadas para os colaboradores e como funcionava o atendimento (alimentação/arrumação do quarto/necessidades gerais do cliente)?
7. Foi criado algum Manual de boas práticas para o hóspede ou manual de procedimento de limpeza para os colaboradores durante a pandemia?
08. Houveram modificações nos apartamentos e áreas comuns seguindo os novos decretos municipal e estadual no período da COVID-19?
09. Qual o impacto da crise sanitária causada pela COVID-19 na taxa de ocupação do hotel?
10. Houve apoio dos órgãos oficiais de turismo e hotelaria (SETUR, SECULT, ABIH, Salvador Destination) no combate a pandemia da COVID-19?
11. Qual foi o diferencial competitivo do hotel para receber os hóspedes no período da pandemia da COVID-19?