

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

ANA LUIZA DE ALMEIDA ALBUCEZZE

**GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19:
aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS.**

Jaguarão

2020

Ficha catalográfica elaborada automaticamente com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a) através do Módulo de Biblioteca do
Sistema GURI (Gestão Unificada de Recursos Institucionais) .

A345g Albucezze, Ana Luiza de Almeida

Gestão de meios hospedagem durante a pandemia do covid-19:
aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de
Jaguarão/RS. / Ana Luiza de Almeida Albucezze.

39 p.

Trabalho de Conclusão de Curso(Graduação)-- Universidade
Federal do Pampa, GESTÃO DE TURISMO, 2020.

"Orientação: Adriana Pisoni da Silva".

1. Turismo. 2. Meios de Hospedagem. 3. Covid-19. 4.
Protocolo de Biossegurança. 5. Jaguarão. I. Título.

ANA LUIZA DE ALMEIDA ALBUCEZZE

**GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19:
aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS.**

Trabalho de Projeto Aplicado I, apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo na Universidade Federal do Pampa – Campus Jaguarão.

Orientador(a): Prof.^a. Dr.^a Adriana Pisoni da Silva.

Jaguarão

2020



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Pampa

ANA LUIZA DE ALMEIDA ALBUCEZZE

GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19: aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão de Turismo

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 09 de dezembro de 2020.

Banca examinadora:

Prof^ª. Dr^ª. Adriana Pisoni da Silva
Orientadora
UNIPAMPA

Profª. Drª. Marilu Ângela Campagner May

UNIPAMPA

Profª. Ma. Natali Braga Spohr

UNIPAMPA



Assinado eletronicamente por **ADRIANA PISONI DA SILVA, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 09/01/2021, às 21:36, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



Assinado eletronicamente por **MARILU ANGELA CAMPAGNER, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 09/01/2021, às 21:51, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



Assinado eletronicamente por **NATALI BRAGA SPOHR, PROFESSOR MAGISTERIO SUPERIOR - SUBSTITUTO**, em 10/01/2021, às 08:11, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0442190** e o código CRC **2D1EF0FA**.

Unipampa – Campus Jaguarão

Rua Conselheiro Diana, nº 650 - Jaguarão/RS - CEP: 96300-000

Telefones: (53) 3261-4269, (53) 3240-5450

Dedico esse trabalho à meus amados pais, Silvino e Ana Lucia, os quais sempre serão meu porto seguro. O amor de vocês por mim é uma grande fonte de inspiração.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, por minha vida, pelo dom da sabedoria para lidar com todos os obstáculos encontrados na vida acadêmica.

Durante minha trajetória na vida acadêmica e na execução deste trabalho, foram muitas as pessoas que iluminaram meu caminho. No entanto, me limitarei a destacar aquelas cujo envolvimento com esse trabalho foi mais direto.

Agradeço imensamente aos meus pais, Silvino e Ana Lucia, que sempre estiveram ao meu lado, proporcionando a melhor educação possível, pelo amor e amizade incondicional e pelo apoio durante toda minha vida;

A minha amada avó, Luzia, que sempre orou por mim;

A minha prima Ana Carolina, que sempre me incentivou nos estudos e a sua colaboração na escolha do curso e da Unipampa;

A Universidade Federal do Pampa, pelo ensino superior de qualidade;

A diretora do Campus Jaguarão, Ana Cristina Rodrigues, que não mede esforços para ajudar os alunos;

A minha orientadora, Adriana Pisoni da Silva, pelo comprometimento, atenção e auxílio na execução deste trabalho;

A Marilu Ângela Campagner May e Natali Braga Sphor, que foram sempre solícitas e pela aceitação do convite de fazer parte da minha banca;

A todos os docentes do curso de Gestão de Turismo da Universidade Federal do Pampa – Campus Jaguarão/RS, que compartilharam seus saberes, nos iluminando para nosso sucesso futuro;

A minha companheira para todas as horas, Aline Maiara Becker, que compartilhamos a mesma residência, vivemos aventuras incríveis, e sempre será uma pessoa especial para mim;

Ao companheirismo, amizade e parceria durante os eventos acadêmicos e nos projetos do Laboratório de Turismo, de Eugenio Prego e Matheus Rochel;

A todos os amigos que tive prazer de conhecer na cidade de Jaguarão/RS, e compartilharam dessa incrível trajetória, em especial: Letícia Mariele, Igor zotti, Caroline Oliveira e Lisiane Tormam;

A todos amigos e familiares, que mesmo de longe, sempre estiveram torcendo para meu sucesso;

Por fim, gostaria de agradecer especialmente a todos os gestores e colaboradores entrevistados, que tornaram possível conhecer a realidade do caso estudado.

Muito obrigada a todos.

EPÍGRAFE

Um planejamento cuidadoso é capaz de
vencer quase todas as dificuldades.

(Amiano Marcelino)

RESUMO

O presente trabalho aborda a Pandemia da Covid-19 e gestão do Meios de Hospedagem neste período pandêmico, tendo como o objetivo principal do trabalho elaborar uma proposta de protocolo de biossegurança para os meios de hospedagem do município de Jaguarão/RS, assim possibilitando que o contágio pela Covid-19 seja minimizado. Os objetivos específicos do projeto são: diminuir o contágio da Covid-19 entre os hóspedes e os colaboradores; propor um protocolo de biossegurança de acordo com as diretrizes propostas pela OMS; fortalecer a relação entre o Curso de Turismo da Unipampa, campus Jaguarão e os meios de hospedagem do município de Jaguarão/RS; e por fim, contribuir para que os hóspedes se sintam seguros em se hospedar nos meios de hospedagem de Jaguarão, e assim minimizar os efeitos negativos da crise nos estabelecimentos. No decorrer da pesquisa, percebe-se que a cidade dispõe de uma estrutura de serviços turísticos no campo da hospitalidade para o Turismo, porém, com a vinda da Covid-19, tudo mudou e os empreendimentos foram impactados negativamente pela redução de hóspedes. A metodologia utilizada neste projeto foi estabelecida quanto à abordagem qualitativa e quanto à natureza aplicada, valendo-se dos procedimentos metodológicos da revisão bibliográfica, pesquisa exploratória e entrevista no formato virtual. As entrevistas foram realizadas no mês de novembro de 2020, considerando um período já avançado dos gestores na sua vivência com as limitações impostas pela pandemia. Com este presente projeto, percebe-se que a elaboração do protocolo de biossegurança, mesmo irá contribuir não somente para que os hóspedes e os colaboradores se sintam seguros em relação aos meios de hospedagem da cidade, mas também ajudará a conter a disseminação da doença pelo município de Jaguarão.

Palavras-Chave: Turismo; Meios de Hospedagem; Covid-19; Protocolo de Biossegurança; Jaguarão.

ABSTRACT

The present work addresses the Covid-19 Pandemic and management of the Means of Lodging in this pandemic period, having as the main objective of the work to elaborate a proposal of biosafety protocol for the means of lodging of the municipality of Jaguarão/RS, thus enabling contagion by Covid-19 to be minimized. The specific objectives of the project are: to reduce covid-19 contagion between guests and employees; propose a biosafety protocol according to the guidelines proposed by who; strengthen the relationship between the Unipampa Tourism Course, Jaguarão campus and the means of lodging of the municipality of Jaguarão/ RS; and finally, contribute to make guests feel safe in staying in the means of lodging Jaguarão, and thus minimize the negative effects of the crisis in the establishments. In the course of the research, it is perceived that the city has a structure of tourist services in the field of hospitality for Tourism, however, with the arrival of Covid-19, everything has changed and the enterprises have been negatively impacted by the reduction of guests. The methodology used in this project was established regarding the qualitative approach and the applied nature, using the methodological procedures of the bibliographic review, exploratory research, and interview in the virtual format. The interviews were conducted in November 2020, considering an already advanced period of managers in their experience with the limitations imposed by the pandemic. With this present project, it is perceived that the elaboration of the biosafety protocol, even will contribute not only to make guests and employees feel safe in relation to the means of lodging of the city, but will also help to contain the spread of the disease by the municipality of Jaguarão.

Keywords: Tourism; Means of Lodging; Covid-19; Biosafety Protocol; Jaguarão.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Vista aérea da cidade de Jaguarão/Brasil, a ponte internacional Barão de Mauá e a cidade de Rio Branco/Uruguai.....	13
Figura 2 – Painel Covid-19 da cidade de Jaguarão/RS.....	14
Figura 3 – Processo e Estrutura da hospitalidade.....	18
Figura 4 – Mapa de bandeiras no Estado do Rio Grande do Sul.....	25
Figura 5 – Equipamentos de Proteção necessários.....	26

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivo Geral	14
1.2 Objetivos Específicos	14
1.3 Justificativa.....	15
2 METODOLOGIA	16
3 REFERENCIAL TEÓRICO	17
3.1 Meios de Hospedagem.....	17
3.2 A pandemia da COVID-19 e a retomada dos Meios de hospedagem	19
3.3 Turismo Responsável	20
3.4 Protocolo de Biossegurança para Meios de Hospedagem	20
4 PROTOCOLO DE BIOSSEGURANÇA PARA OS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE JAGUARÃO/RS	23
4.1 Meios de Hospedagem de Jaguarão/RS	23
4.2 Protocolos Adequados para os Meios de Hospedagem de Jaguarão/RS	25
4.2.1 Requisitos Gerais.....	26
4.2.2 <i>Front Office</i>	27
4.2.3 Ambiente e Governança	28
4.2.4 Alimentos e Bebidas.....	29
4.2.5 Áreas de Lazer.....	29
4.2.6 Eventos e Reuniões.....	30
4.2.7 Casos de confirmação de COVID-19.....	30
4.2.8 Protocolo Essencial.....	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	34
APÊDICES	38

1. INTRODUÇÃO

A pandemia de SARS-CoV-2 (Covid-19) afetou a vida de muitas pessoas no mundo inteiro de diversas formas. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) os dados mundiais, entre dezembro de 2019 e novembro de 2020, chegaram ao total de 62.677.879 casos, sendo 1.458.587 de óbitos, e estudos feitos por esta entidade, apontam que uma segunda onda de contaminação está por vir.

No setor do turismo conforme os dados calculados pela United Nations World Tourism (UNWTO), os fluxos de viagens internacionais diminuíram 70% em todo o mundo, entre janeiro e agosto de 2020, automaticamente afetando todas as atividades do setor. No Brasil, de acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a FGV Projetos¹, o setor representa cerca de 3,7% do PIB Nacional e 3% do total de empregos gerados, e considerando a produção do ano de 2019 o PIB do setor será reduzido em aproximadamente 38,9%, assim demonstrando uma queda notável no setor.

De acordo com uma pesquisa realizada pela HIP Hotels², referente ao cenário da pandemia, das 500 pessoas que foram entrevistadas, 47% acreditam que hotéis de médio porte são seguros e 47,6% buscam informações sobre segurança desses meios de hospedagem.

Desta forma, o presente trabalho, tem o papel de planejar e propor um protocolo de biossegurança especificamente para os meios de hospedagem de Jaguarão/RS, assim possibilitando que a Covid-19 tenha sua contaminação diminuída e por fim garantindo que os colaboradores e o clientes sintam-se seguros nesses locais.

Localizado no extremo Sul do Brasil, o município de Jaguarão/RS que também é conhecido como “Cidade Heroica”, é uma cidade do Rio Grande do Sul que faz fronteira com a cidade de Rio Branco (Uruguai) como é possível ver na figura 1, onde o Rio Jaguarão separa as duas cidades, que, no entanto, são unidas pela Ponte Internacional Barão de Mauá. De acordo com o último censo feito pelo Instituto

¹ A FGV Projetos é a unidade de assessoria técnica da Fundação Getúlio Vargas, responsável pela aplicação do conhecimento acadêmico gerado e acumulado em suas escolas e institutos. Auxilia organizações públicas, empresariais e do terceiro setor, no Brasil e no exterior, desenvolvendo projetos nas áreas de economia e finanças, gestão e administração, e políticas públicas.

² A HIP foi fundada por Ligia Danesi em 2004 e Mayra Iguchi associou-se à empresa ainda em seu primeiro ano de vida. Integrando experiências profissionais na área da hotelaria de luxo, o conceito da HIP foi elaborado por ambas visando atender às necessidades do trade turístico com foco nas operadoras e agências de viagens.

Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)³, a cidade possui aproximadamente 28 mil habitantes.

Figura 1 – Vista aérea da cidade de Jaguarão/Brasil, a ponte internacional Barão de Mauá e a cidade de Rio Branco/Uruguai.



Fonte: Site do Instituto do Patrimônio Histórico Nacional (2020)⁴.

No turismo, a cidade passou a ser conhecida através do turismo de eventos (Motofest e o Carnaval são as principais atrações) e o turismo de compras (Freeshops no lado Uruguaio), no entanto é importante lembrar que a cidade possui patrimônios históricos sem similar em número e conservação, e foi tombada pelo Instituto do Patrimônio Histórico Nacional (IPHAN) no ano de 2011.

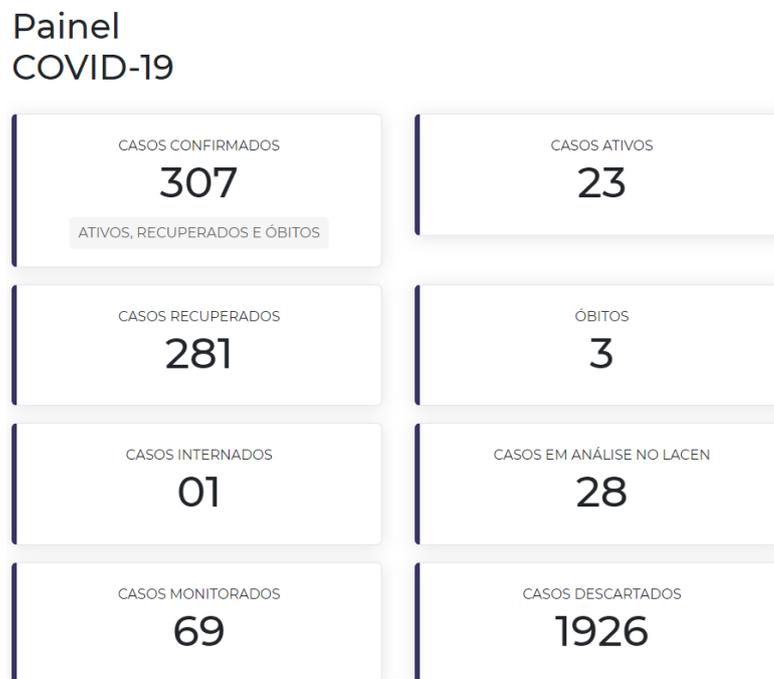
No contexto da Covid-19, de acordo com o site da Prefeitura de Jaguarão, até o dia 29 de novembro de 2020 o município realizou 2233 testes, tendo 1926 casos

³ Esses dados foram retirados do censo realizado no ano de 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/jaguarao/panorama>>. Acesso em: 9 out. 2020.

⁴ Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/393/>>. Acesso em: 16 nov. 2020.

negativos e 307 casos que tiveram o diagnóstico positivo para o vírus, sendo eles, 23 ativos, 281 recuperados e 3 óbitos, como é possível analisar na figura 2.

Figura 2 – Painel Covid-19 da cidade de Jaguarão/RS.



Fonte: Site da Prefeitura de Jaguarão (2020)⁵.

1.1 Objetivo Geral

O objetivo principal do trabalho é elaborar uma proposta de protocolo de biossegurança para os meios de hospedagem do município de Jaguarão/RS, assim possibilitando que o contágio pela Covid-19 seja minimizado.

1.2 Objetivos Específicos

- Diminuir o contágio da Covid-19 entre os hóspedes e os colaboradores;
- Propor um protocolo de biossegurança de acordo com as diretrizes propostas pela OMS;
- Fortalecer a relação entre o Curso de Turismo da Unipampa, campus Jaguarão e os meios de hospedagem do município de Jaguarão/RS;

⁵ Disponível em: <https://www.jaguarao.rs.gov.br/?page_id=39279>. Acesso em: 29 nov. 2020.

- Contribuir para que os hóspedes se sintam seguros em se hospedar nos meios de hospedagem de Jaguarão, e assim minimizar os efeitos negativos da crise nos estabelecimentos.

1.3 Justificativa

Tendo em vista que a pandemia da Covid-19 ainda é muito recente, e ainda não existem estudos que comprovem a cura da doença, muitos empreendimentos, em especial os turísticos, se depararam com um enorme desfalque em suas rendas financeiras, devido à falta de clientes.

Com a rotatividade de pessoas nos meios de hospedagem, a contaminação da Covid-19 pode ser disseminada com maior facilidade, para a segurança de hóspedes e colaboradores, é necessário propor um protocolo que assegure que o contágio da Covid-19 seja minimizado nesses estabelecimentos.

Sabendo disso, a escolha deste respectivo projeto se deu ao longo da evolução da pandemia da covid-19, e o quanto afeta os meios de hospedagem, em especial os de Jaguarão, que possui cerca de 20 meios de hospedagem com aproximadamente 450 leitos, de acordo com o estudo feito pelo Laboratório de Turismo da Universidade Federal do Pampa. Este estudo é relevante, não só pela tentativa de minimizar a contaminação do vírus da Covid-19, mas também, pela capacidade de preservação desses meios de hospedagem, do trabalho da população e da economia local.

2. METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como um estudo qualitativo aplicado de cunho exploratório, bibliográfico e entrevista no formato virtual.

De acordo com Zanella (2013), método é uma forma que os cientistas optam para melhorar e ampliar seus conhecimentos, sobre certa situação e/ou objeto de sua escolha. Na abordagem qualitativa entendemos que: “nos estudos qualitativos é possível desenvolver perguntas e hipóteses antes, durante e depois da coleta e da análise dos dados.” (HERNÁNDEZ; COLLADO; LUCIO, 2013, p.33)

Quanto a natureza, aplicada, Zanella (2013, p.32) define como a finalidade de constituir maneiras de solucionar problemas humanos. Objetivando criar maior entendimento sobre o assunto a pesquisa classificasse como exploratória, a fim de torná-lo mais compreensível ou criar soluções. (GIL, 2002)

Lakatos e Marconi (2003) definem que quanto ao procedimento da pesquisa bibliográfica, a mesma contempla todos os tipos de bibliografias que já foram tornadas públicas, ou seja, esse critério inclui jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses etc.

A entrevista no formato virtual, teve como objetivo principal adquirir conhecimento sobre a realidade do local, assim como afirma Zanella: “a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto” (ZANELLA, 2013, p.115, apud LAKATOS; MARCONI, 2007).

A escolha da entrevista semiestruturada baseou-se na metodologia abordada por Zanella, como é possível entender na citação abaixo:

Semiestruturada: segue um roteiro ou “guia” criado pelo entrevistador, mas sem se prender rigidamente à sequência das perguntas. A conversa segue conforme os depoimentos do entrevistado, sem obedecer rigidamente ao roteiro de entrevista. É chamada por Richardson et al (2007, p. 212) de entrevista guiada, pois o entrevistador conhece “previamente as aspectos que deseja pesquisar e, com base neles, formula alguns pontos a tratar na entrevista. (ZANELLA, 2013, p.117)

As entrevistas foram realizadas no mês de novembro de 2020, considerando um período já avançado da pandemia e a vivência dos gestores com as limitações impostas. O Contato com os gestores e colaboradores, foi realizado através da rede social WhatsApp, e o roteiro utilizado pode ser visto no apêndice deste trabalho.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão abordadas as teorias que auxiliaram na confecção das propostas para este trabalho, tendo como finalidade fundamentar os conceitos de Meios de Hospedagem, A Pandemia da Covid-19 e a Retomada dos Meios de Hospedagem, Turismo Responsável e Protocolo de Biossegurança para Meios de Hospedagem.

3.1 Meios de Hospedagem

Mediante os primeiros deslocamentos do homem, que em geral tinham como objetivo de conquista de novas terras, a trocas comerciais e motivos religiosos e sabendo que essas viagens costumavam ser de longa distância, os viajantes costumavam buscar locais seguros pra pernoite onde também poderiam ter acesso à alimentação (DI MURO, 2014).

Atualmente, com a modernização e criação de diversos outros meios de hospedagem, de acordo com Chon e Sparrowe (2014), os mesmos podem ser classificados como:

- Hotéis;
- Motor-Hotéis;
- Hotéis All-suite;
- Hotéis de Convenções;
- Outros tipos de acomodações.

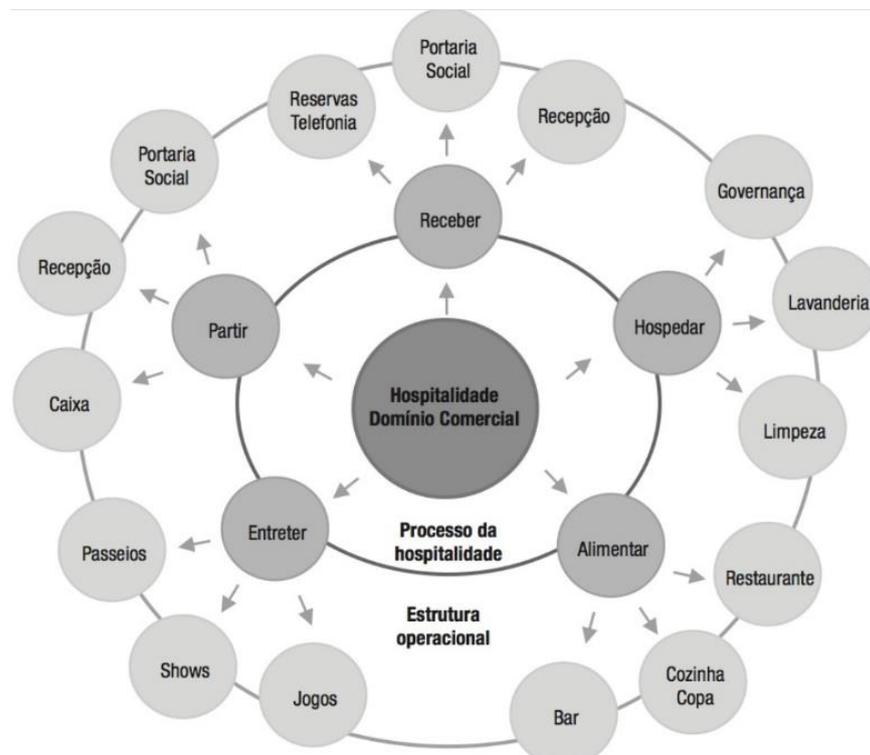
Os Hotéis são conhecidos por sua grandeza dos anos 90, assim tornando-se o tipo de estabelecimento mais conhecido nos meios de hospedagem, por ser conhecido como um ambiente formal na grande maioria dos hotéis as unidades habitacionais (UHs) contam com cama, banheiro, telefone, televisão, ar-condicionado/aquecedor; Os Motor-Hotéis, podem oferecer serviços similares aos dos hotéis, no entanto são ambientes menos formais, contam com estacionamento de graça e na maioria das vezes são localizados na beira de estradas, assim tendo como maior público pessoas que estão de passagem e precisam de um local para passar a noite; Diferente dos mencionados anteriormente, os Hotéis All-suite são empreendimentos que somente oferecem suítes, ou seja, UHs que possuem sala e instalações de

cozinha ou quarto com sala de visitas; Os Hotéis de convenções são estabelecimentos que oferecem instalações para baquete e reuniões para uma grande quantidade de pessoas, e as mesmas se hospedam no próprio hotel, podendo chegar a acomodar cerca de 500 pessoas ou mais; Os Outros tipos de acomodação possuem diversas variações e os mais conhecidos são as pousadas (*bed and breakfast*), *Guest houses*, *Airb&b* e os *hostels*.

Os equipamentos de hospedagem são, como visto anteriormente, componentes fundamentais da atividade turística, pois, sem um local para hospedagem, o turista não pode ficar na localidade e, em consequência, não poderá fazer uso das facilidades ligadas ao turismo e movimentar a economia do local. (ALDRIGUI, 2007. p.13).

Como é destacado por Aldrigui, é de suma importância entender que os meios de hospedagem são essenciais para que exista a atividade turística e é importante lembrar que de acordo com Boeger e Yamashita (2006), a hotelaria não pode ser relacionada somente ao luxo, mas sim ao conceito de bem receber e acolher.

Figura 3 – Processo e Estrutura da hospitalidade.



Fonte: Castelli (2016)

Para Castelli (2016) a hospitalidade está diretamente relacionada ao dia a dia do meio de hospedagem, e consequentemente ao sucesso desse meio de

hospedagem, como é possível ver na figura 3, que demonstra o processo e estrutura da hospitalidade proposta pelo autor.

3.2 A pandemia da COVID-19 e a retomada dos Meios de hospedagem

Como definido por Murta e Oliveira (2020), o termo “pandemia” é referente a uma doença infecciosa que se distribui em nível mundial, assim ocorrendo simultaneamente em diversos locais do planeta Terra.

Assim chegamos a pandemia da COVID-19, uma doença que teve seu início em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan (China), a partir desse momento a doença rapidamente espalhou-se por diversas outras cidades do país e pelo mundo. De acordo com o Ministério da Saúde do Brasil (2020), o primeiro relato da doença foi em fevereiro de 2020 na Cidade de São Paulo, e atualmente o país se encontra com mais de 6 milhões de casos da doença e 172.848 óbitos.

Tendo em vista que o contágio da doença se dá a partir do contato entre pessoas, com o objetivo de tentar diminuir o contágio da mesma, foi necessário que diversos empreendimentos tivessem suas portas fechadas por mais de 6 meses e não foi diferente para o setor dos meios de hospedagem.

A pandemia de COVID-19 está trazendo significativas transformações em todos os âmbitos da sociedade. De repente, a propagação de um vírus desencadeia a suspensão da economia mundial e os reflexos disto ainda são imprevisíveis. Para cada empresa que fecha, para cada colaborador que é demitido, surgem perguntas sem resposta com relação ao futuro. (MURTA; OLIVEIRA, 2020. p. 10)

Para Sousa (2020 apud COELHO; MAYER, 2020), o retorno dos meios de hospedagem será significativamente limitado, tendo em vista que diversos questionamentos devem ser colocados em pauta, sendo eles, a confiança dos consumidores e colaboradores, as recomendações dos órgãos de saúde etc. Seguindo esse pensamento a autora afirma:

Nesse sentido, a adoção de protocolos de boas práticas para prevenção da COVID-19 por parte dos meios de hospedagem se coloca como primordial para promover a segurança de funcionários e hóspedes e para arregimentar a confiança desses últimos, que precisarão ter a percepção dos cuidados que estão sendo adotados. (SOUSA, 2020. p. 2)

Assim tornando possível entender que, para a retomada dos meios de hospedagem é necessário adotar as diretrizes de um protocolo de biossegurança,

tendo como finalidade, proteger os hóspedes e os colaboradores e gerar confiança em ambos.

3.3 Turismo responsável

Para Brito (2000 apud JOAQUIM, 1997), o turismo responsável é reconhecido como um turismo consciente, ou seja, são fundamentos que buscam tornar o turismo cada vez mais respeitoso e sustentável em relação ao local visitado.

Este planejamento tende a minimizar os efeitos negativos do crescimento econômico desordenado, sem comprometimento social e ambiental. Desse modo, é capaz de trazer/produzir benefícios para a população do lugar turístico e melhorar o bem-estar das comunidades receptoras, envolvendo os grupos de interesse local nas decisões e nas ações que interferem diretamente no cotidiano de cada território. (LANZARINI; BARRETO. 2014. p. 195)

Com o pensamento de Lanzarini e Barreto, é possível compreender que o turismo responsável é de suma importância para o desenvolvimento local, seja da economia ou social, o mesmo é responsável pelo bem-estar de tudo e todos do local.

Com a pandemia da Covid-19, o Ministério do Turismo do Brasil (2020), criou o Selo de Turismo Responsável, que tem como principal objetivo assegurar aos consumidores que determinado estabelecimento segue as boas práticas de higienização para cada segmento do setor, que ficou dividido da seguinte forma: Meios de Hospedagem; Agências de Turismo; Transportes Turísticos; Organizadoras de Eventos; Parques temáticos; Acampamentos Turísticos; Restaurantes, Cafeterias, Bares e similares; Centros ou Locais de Convenções, Feiras, Exposições e similares; Empreendimentos de Entretenimento e Lazer e Parques Aquáticos; Empreendimentos de Apoio ao Turismo Náutico ou a Pesca Desportiva; Casas de Espetáculos; Prestadoras de Serviços de Infraestrutura para Eventos; Locadora de Veículos para turistas; Prestadoras Especializadas em Segmentos Turísticos; e Guias de Turismo.

3.4 Protocolo de Biossegurança para Meios de Hospedagem

O Primeiro protocolo de Biossegurança do Brasil para meios de hospedagem foi realizado pela união de diversas entidades hoteleiras do Brasil.

Movimento Hospitalidade Segura que foi conduzido por inúmeras reuniões com profissionais do setor de hospitalidade e em colaboração com as entidades hoteleiras ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis; BLTA – Brazilian Luxury Travel Association; RESORTS BRASIL – Associação Brasileira de Resorts; FOHB – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil,

juntamente com o SENAC São Paulo – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial; e AMTSBE – Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem-Estar, e com a orientação do consultor especialista em hospitalidade hospitalar, Marcelo Boeger (Hospitalidade Consultoria). (FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL. 2020, p.5)

Assim, os protocolos oficiais da Secretaria de Turismo – São Paulo e do Ministério do Turismo, foram consolidados e validados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

O Ministério do Turismo (2020) divide o protocolo em cinco tópicos, sendo eles:

- Protocolo Básico;
- Protocolos Específicos;
- Protocolos Essenciais e Transversais;
- Protocolos Específicos no caso de confirmação de Covid-19;
- Protocolos de Meios de Hospedagem por setores.

Ressaltando a importância do protocolo básico, é necessário então que os estabelecimentos de meios de hospedagem sigam as seguintes diretrizes:

- 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, observando que a clientela que apresente febre (37,3 °C segundo a OMS) ou mesmo febre autorreferida, 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 (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
- Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea e não utilizar 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 precisem ser abertas manualmente e **esvaziá-las várias vezes ao dia**;
- Disponibilizar, nos banheiros, **sabonete** líquido e toalhas de papel descartáveis;
- Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% **nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos)**, uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes; e
- 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.

4. PROTOCOLO DE BIOSSEGURANÇA PARA OS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE JAGUARÃO/RS

Neste capítulo serão abordadas as características dos meios de hospedagem de Jaguarão/RS os protocolos que mais se adequam na rede de meios de hospedagem de Jaguarão/RS.

4.1 Meios de Hospedagem de Jaguarão/RS

De acordo com o site da prefeitura de Jaguarão, a cidade possui, aproximadamente, 20 meios de hospedagens, entre hotéis e pousadas, contando com cerca de 450 leitos, que sempre são muito requisitados devido ao turismo presente na cidade e aos representantes comerciais.

Todos os meios de hospedagem da cidade se enquadram no requisito de médio e pequeno porte, ou seja, na grande maioria das vezes são meios de hospedagem que são gerenciados pelo proprietário, são de dois a quatro andares, localizados próximos a atrações com bom preço e acesso a transporte público. A maioria não possui restaurante no local, mas normalmente fica a uma curta distância de alguns restaurantes bons e baratos. O acesso do público depois de uma certa hora poderá ser restrito.

Atualmente, no contexto da Covid-19, esses meios de hospedagem encontram-se em uma situação complexa, tendo em vista que muitos desses dependem da presença de turistas de compras, de professores da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) e do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFSul) e de representantes comerciais.

Ao entrar em contato através da entrevista por meio virtual, com alguns dos gestores e colaboradores desses meios de hospedagem, foi relatado que optaram por fechar durante a fase mais crítica da pandemia, e logo voltando os serviços junto à volta do comércio local.

Aconteceu o lockdown aqui na cidade de 15 dias, [...] e ai o hotel decidiu fechar lá em março, nos deu férias, 15 dias de férias para todo mundo [...] depois com abertura de novo do comércio, o movimento com certeza caiu mais de 80% (LRSS, colaborador do Hotel Crigial, entrevistado no dia 28 de novembro de 2020)

Para lidar com o início e o decorrer da pandemia, esses estabelecimentos optaram pela limpeza mais profunda tanto dos ambientes em comum quanto dos UHs,

também optaram pelo distanciamento social, utilização de máscara tanto de hóspedes quanto de colaboradores, número reduzido no aluguel de quartos.

Retiramos todos os tapetes, almofadas, jornais da recepção. A limpeza está bem rigorosa com álcool 70% e também com água sanitária misturada na água para limpeza diária dos apartamentos, sendo rigorosa principalmente nos controles de ar, tv, chaves de luz e maçaneta das portas. (AVPM, Proprietária do Hotel Sinuelo, entrevistada no dia 1 de dezembro de 2020)

Em abril voltou, voltou a funcionar com aquelas medidas de segurança, como número limitado de quartos para ser locados, higienização, café da manhã a gente também reduziu para o pessoal não ficar muito tempo no café aglomerado. (ACRA, Proprietário do Hotel Rio's, entrevistado no dia 1 de dezembro de 2020)

Alguns desses empreendimentos optaram por fechar por tempo indeterminado, como é o caso do Hotel Fronteira e do Hotel La Torre, ou de forma parcial, como é o caso da Pousada das Palmeiras.

Em função disso, da pandemia, a gente deixou de receber por um certo tempo hóspedes de pernoite na pousada, tentamos alugar todas as suítes por mês, só ficou uma suíte [...] priorizamos alugar essa suíte para quem já conhece a pousada (LCT, Proprietária da Pousada das Palmeiras, Entrevistada no dia 28 de novembro de 2020)

Com a barreira sanitária instalada na Ponte Internacional Mauá, os brasileiros com a finalidade de turismo de compras, são automaticamente proibidos de atravessar para o lado Uruguaio e com a adoção do ensino remoto pela Unipampa, atualmente esses meios de hospedagem contam basicamente com os representantes comerciais.

A retomada vai ser devagar né, por conta da nossa fronteira aqui, que está fechada até o momento, uma barreira sanitária [...], então isso não nos permite receber bastante hóspedes e também a própria Unipampa sem as aulas, a gente hospeda bastante professores semanalmente (LRSS, Colaborador do Hotel Crigial, entrevistado no dia 28 de novembro de 2020)

Está sendo muito difícil administrar com essa pandemia. Nosso setor foi o primeiro a ser atingido e com certeza será o último a voltar ao normal, [...] estamos muito sensibilizados com tudo isso, mas acreditamos que após a abertura da fronteira para os turistas tudo melhora. (AVPM, Proprietária do Hotel Sinuelo, entrevistada dia 1 de dezembro de 2020)

Quanto a perspectiva, eu acho que só por uma vacina mesmo [...], para mim essa barreira deveria estar passando o freeshop Panda, [...] por que ai daria para o pessoal vir até Rio Branco fazer compras (ACRA, Proprietário do Hotel Rio's, entrevistado dia 1 de dezembro de 2020)

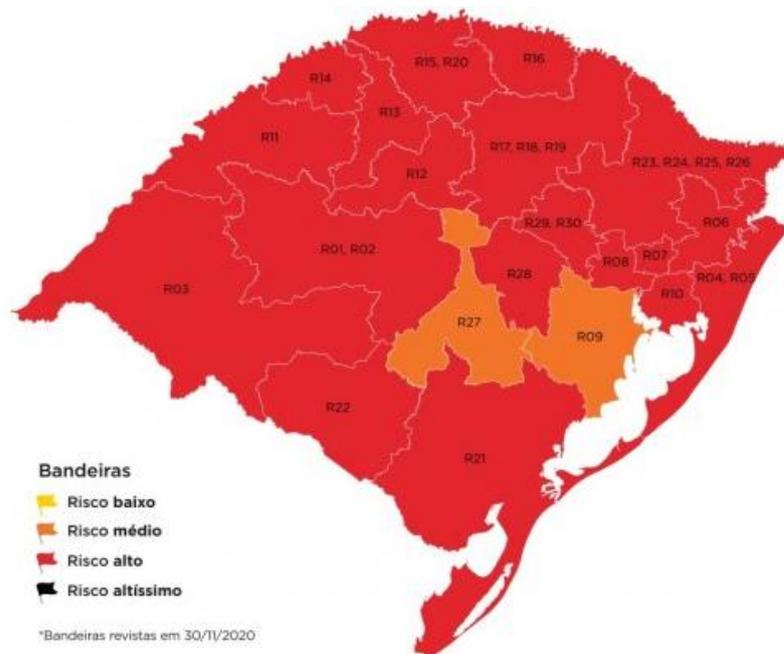
Por fim, as citações acima nos levam a entender que, esses empreendimentos acreditam que a volta do setor se dará plenamente somente com a existência da vacina e com a reabertura da Ponte Internacional Mauá, que irá proporcionar esses estabelecimentos receber os turistas de compras.

4.2 Protocolos Adequados para os Meios de Hospedagem de Jaguarão/RS

Um protocolo pode ser definido como um conjunto de regras sobre como se dará a comunicação entre as partes envolvidas. Utilizando como critério algumas semelhanças que existem entre a cidade de Jaguarão e esses locais, e o modelo de distanciamento controlado do governo do estado do Rio Grande do Sul, criado em maio de 2020, o estado foi dividido em 20 regiões de saúde e decretou que a classificação seria feita através de bandeiras com protocolos obrigatórios, sendo elas:

- Amarela – Risco baixo
- Laranja – Risco médio
- Vermelha – Risco alto
- Preta – Risco altíssimo

Figura 4 – Mapa de bandeiras no Estado do Rio Grande do Sul.



Fonte: Site do Governo de estado do Rio Grande do Sul (2020)⁶.

É importante ressaltar que no dia 30 de novembro de 2020, 18 regiões foram decretadas na bandeira vermelha (figura 4), assim colocando todo o estado em alerta e por fim assumindo novos métodos de prevenção contra a Covid-19.

⁶ Disponível em: <<https://estado.rs.gov.br/com-dois-recursos-aceitos-mapa-definitivo-da-30-rodada-do-distanciamento-controlado-tem-19-regioes-em-vermelho>>. Acesso em: 1 dez. 2020.

Baseando-se nesses fatos, os Protocolos escolhidos foram do Ministério do Turismo, do FOHB em união ou outras diversas entidades de meios de hospedagem do Brasil, da Secretaria de turismo de São Paulo, do *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC), do *United Kingdom Government* e de *La Secretaria de Estado de Turismo de España*.

Tendo em vista que os hotéis de Jaguarão são de médio e pequeno porte, é importante separar os protocolos por área:

- Requisitos gerais;
- Front Office;
- Ambiente e Governança;
- Alimentos e Bebidas;
- Áreas de Lazer;
- Eventos e Reuniões.

4.2.1 Requisitos Gerais

Figura 5 – Equipamentos de Proteção necessários.



Fonte: Google Imagens (2020)

- Recursos materiais: ter a disposição de hóspedes e funcionários máscaras, luvas, termômetros infravermelho (Figura 5);
- Organização do espaço de trabalho e circulação de pessoas para minimizar contato entre os colaboradores e hóspedes;
- Desinfecção e ventilação dos espaços;
- Promoção da lavagem de mãos dos colaboradores;
- Avalie a presença de colaboradores do grupo de risco;
- Treinamento atualizado e informações claras sobre a pandemia para os colaboradores;
- Limpeza dos quartos de forma segura, sem a presença de clientes;
- Garantir a segurança nas instalações de uso comum dos colaboradores.

4.2.2 Front Office

- Deixe claro antes da estadia as medidas extras que estão sendo tomadas;
- Certifique-se de que todos os funcionários da recepção, convidados e visitantes tenham acesso ao Álcool 70%;
- Os balcões de recepção devem ser organizados de forma que os funcionários possam estar na distância recomendada longe dos hóspedes, de no mínimo 1 metro;
- Marcações de piso ou outros indicadores físicos, onde a implementação for apropriada e alcançáveis, serão usados para atuar como lembretes visíveis do distanciamento social;
- Considerar o uso da adoção de métodos de pagamento sem contato físico, por meio eletrônico de cartões, transferência bancária ou depósitos;
- Considere uma caixa de depósito central com cartão-chave colocada no saguão para desinfecção do quarto chaves;
- Pode-se considerar uma nota de boas-vindas, incluindo a solicitação de reconhecimento a importância de respeitar a distância social e a boa prática de higiene em todos os contatos e atividades dentro e fora do hotel.

4.2.3 Ambiente e Governança

Áreas Comuns

- Proporcionar boa ventilação nos ambientes mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a manutenção e limpeza dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos;
- Promover a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando estiverem com 80% de sua capacidade preenchida ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde. Recomenda-se que as lixeiras existentes no estabelecimento sejam com tampa, pedal e contenham saco plástico para que o resíduo não tenha contato direto com a lixeira;
- Colocar um dispenser de álcool gel 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;
- Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à ANVISA;
- Os colaboradores devem ser bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de Equipamentos de proteção individuais (EPIs), especialmente a paramentação e desparamentação⁷.

Limpeza de UHs

- A limpeza do quarto será realizada na ausência do hóspede, a menos que seja difícil para o mesmo a deixar o quarto (por exemplo, devido a restrições de mobilidade);
- As superfícies de contato com as mãos devem ser desinfetadas. Faça uma lista de verificação de todos os toques pontos que podem incluir, mas não estão limitados a o seguinte, todos os quais, no mínimo, devem ser desinfetados quando um hóspede fizer o check-out:
 - ✓ Interruptores de luz

⁷ Paramentação e Desparamentação são, respectivamente, a colocação e retirada dos EPIs da forma correta, desta forma evitando a contaminação pela doença.

- ✓ Mesas de cabeceira
 - ✓ controle remoto
 - ✓ Torneiras
 - ✓ Pegas de descarga e assentos sanitários
 - ✓ Maçanetas das portas - dentro e fora
 - ✓ Cabos de secador de cabelo
 - ✓ Puxador do mini bar
 - ✓ Controles do aquecedor e / ou ar-condicionado.
- Copos e louças devem ser removidos;
 - Toalhas e lençóis devem ser trocados e lavados somente no check-out ou a cada 3 dias que o hóspede fica.

4.2.4 Alimentos e Bebidas

- As refeições devem ser servidas nas UHs;
- Limpeza e desinfecção aprimoradas de superfícies e utensílios de contato com alimentos, toalhas de mesa bem como objetos compartilhados, ou seja, condimentos;
- remoção de itens não utilizados (por exemplo, copos, talheres) antes e depois do uso do hóspede;
- Controles de porção deve ser enfatizado para reduzir a exposição de alimentos por longos períodos;
- o uso de alimentos embalados individualmente, alimentos pré-embalados e itens "pegue e leve", deve ser o método preferido de entrega de alimentos.

4.2.5 Áreas de Lazer

- Durante a bandeira amarela e laranja, academias de ginástica, saunas, solários, espaços de descanso, áreas de lazer como piscinas, brinquedoteca e locais similares podem ser usados com agendamento prévio (hora marcada), distanciamento mínimo de 4 metros e após o uso dos equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;

- Durante a bandeira vermelha e preta, academias de ginástica, saunas, solários, espaços de descanso, áreas de lazer como piscinas, brinquedoteca e locais similares devem permanecer fechados.

4.2.6 Eventos e Reuniões

- Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas de pelo menos 2 metros;
- As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de pelo menos 1 metro entre os hóspedes; e
- A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas estipuladas por autoridades enquanto houver o estado de calamidade pública ou medidas correlatas de restrição e a depender do controle do nível de transmissão da Covid-19 em cada bandeira.

4.2.7 Caso de confirmação de COVID-19

- Recomenda-se ao empreendimento estabelecer uma área de isolamento para estes casos, como: ala, bloco, unidade habitacional ou andar que possua menor trânsito de clientes e colaboradores;
- O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel formas de contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local⁸ ou, ainda, Sistema de Saúde (136), a fim de que seja avaliado o estado de saúde;
- Aguardar as instruções dos profissionais de saúde para tomada de decisões;
- A autoridade local de saúde poderá optar por enviar a pessoa para o hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
- Afastamento de suspeitos de Covid-19:

⁸ Secretaria Municipal de Saúde de Jaguarão – Contato: 3261-1700

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.

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.

4.2.8 Protocolo essencial

Distanciamento Social

- Manter a distância social de pelo menos 1 metro de distância entre as pessoas em todos os espaços compartilhados;
- Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, lobby etc. Se necessário, deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local; e
- Organizar o atendimento para que não se forme filas no pagamento, entrada em estabelecimentos, entre outras. Em caso de filas, os clientes devem ser orientados a cumprirem o distanciamento social.

Higiene e Segurança

- Disponibilizar álcool gel 70% ou outro produto, devidamente aprovado pela ANVISA, nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas (lobby, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos etc.);
- Disponibilizar nos lavatórios: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;
- Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70% ou outro produto, devidamente aprovado pela ANVISA;

- Providenciar todos os EPIs dos colaboradores para os quais há previsão legal de tal necessidade, aos demais devem ser providenciadas máscaras de proteção facial, que não é considerado EPIs, podendo, de maneira complementar, ser utilizada em concomitância com a máscara, as face shields;
- Hóspedes e clientes devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel; e
- Evitar o compartilhamento de objetos pessoais de trabalho e de uso recreativo e esportivo (aos hóspedes) tais como: fones de ouvido, headsets, celulares, canetas, copos, talheres, pratos, jogos, bolas, raquetes etc.

Comunicação e Treinamento

- Capacitar todos os colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19;
- Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações;
- Criar ou adotar manuais internos para os empreendimentos e setores conforme o Plano Covid-19 com protocolos, processos e responsabilidades, a fim de informar a todos as políticas adotadas;
- Comunicar a todos os protocolos a serem seguidos em caso de suspeita ou confirmação de Covid-19 e o procedimento a ser adotado nestes casos;
- Estimular que os colaboradores informem prontamente sua condição de saúde e monitorem-se nesse sentido;
- Conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho;
- Promover comunicação visual alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais, como: restaurantes e refeitório, banheiros, salas de espera, estoques etc.;
- Disponibilizar canais de comunicação online para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança; e
- Checagem de Temperatura - Comunicar os procedimentos sobre acesso ao estabelecimento: uso de máscaras por parte dos hóspedes e aferição de temperatura corporal.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao logo deste estudo foi possível compreender que a pandemia de Covid-19, é extremamente perigosa e letal, e apesar das buscas incessantes por uma cura/imunização os estudos ainda se encontram em processo de testagem. As pesquisas relatadas, demonstram que o setor turístico foi afetado com grande notoriedade, e os locais que mais possuem circulação de pessoas, como os meios de hospedagens são ainda mais impactados.

Este projeto de pesquisa delimitou-se em colher informações sobre como os Meios de Hospedagem do Município de Jaguarão/RS estão lidando com a Pandemia de Covid-19. Tendo como base as informações colhidas em relação a cidade e os protocolos do Brasil e outras partes do mundo, foi criado um Protocolo de Biossegurança especialmente para esses empreendimentos da cidade.

O presente trabalho teve como objetivo minimizar a disseminação da doença nos meios de hospedagem e conseqüentemente no município de Jaguarão, atendendo os requisitos propostos pelas mais qualificadas agências de saúde e turismo do Brasil e do mundo.

A metodologia utilizada foi classificada como pesquisa bibliográfica, exploratória e com aplicação de uma entrevista de formato virtual, que foi essencial para estabelecer a realidade dos meios de hospedagem da cidade de Jaguarão em relação a pandemia do Covid-19 e assim aplicar o protocolo que mais coincide com o local.

Para estudos futuros acerca do mesmo tema, recomenda-se que aprofunde a pesquisa em relação a novas tecnologias de biossegurança e abranja um maior número de meios de hospedagem, assim procurando entender cada vez mais a realidade dos mesmos.

Por fim, é necessário compreender que a retomada do fluxo de hóspedes se deve especialmente a reabertura da barreira sanitária que está instalada na fronteira de Jaguarão/RS x Rio Brando/UY e a volta das aulas presenciais da UNIPAMPA e do IFSul, no entanto, enquanto não houver vacina é necessário que o protocolo seja utilizado para assim conter a disseminação do vírus.

REFERÊNCIAS

- ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Editora Aleph, 2007.
- BOEGER, Marcelo Assad; YAMASHITA, Ana Paula. **Gestão financeira para meios de hospedagem: hotéis, pousadas, hotelaria hospitalar e a hospitalidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BRITO, Brígida Rocha. **O Turista e o Viajante: Contributos para a conceptualização do turismo alternativo e responsável**. In: IV Congresso Português de sociologia. 2000. Coimbra.
- CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- CHON, Kye-Sung; Sparrowe, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2014.
- DI MURO, Luis. **Manual prático de recepção hoteleira**. 2. ed. São Paulo: Roca, 2014.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LANZARINI, Ricardo; BARRETO, Margarida. **Políticas Públicas no Brasil para um Turismo Responsável**. Turismo - Visão e Ação, vol. 16, núm. 1, enero-abril, 2014, pp. 185-215. Camboriú: Universidade do Vale do Itajaí
- MURTA, Rachel Sant'Anna; Oliveira, Marcelo Silva. **Um vírus que fecha portas**. Disponível em: <http://www.senacnet.com.br/periodicos/index.php/Senac1/article/view/366> Acesso em: 15 out. 2020.
- OLIVEIRA, Sergio Domingos de; FONTANA, Rosislene de Fátima. **Turismo Responsável: uma alternativa ao turismo sustentável?**. In: IV SeminTUR - Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. 2006. Caxias do Sul.
- SILVA, Adriana Pisoni da. **Capacidade de Ocupação e Perfil dos Hóspedes nos Meios de Hospedagem do Município de Jaguarão/RS**. Laboratório de Turismo 2017. Jaguarão.
- SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.
- SOUSA, Stella Magaly de Andrade. **A reabertura da hotelaria e os protocolos de prevenção da Covid-19**. Disponível em:

cursos.ufrj.br/grad/hotelaria/files/2020/08/Agosto-2020-Prof.a-Stella.pdf Acesso em: 15 out. 2020.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC, 2013

SITES

Bandeiras e Protocolos: entenda o modelo de distanciamento controlado. **Governo de Estado do Rio Grande do Sul**, 2020. Disponível em: <https://estado.rs.gov.br/bandeiras-e-protocolos-entenda-o-modelo-de-distanciamento-controlado>. Acesso em: 1 dez. 2020.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010. **Censo da população de Jaguarão**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/jaguarao/panorama>. Acesso em: 9 out. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo, 2020. Meios de Hospedagem Protocolo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>. Acesso em: 19 out. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo, 2020. **Selo Turismo responsável**. Disponível em: www.turismo.gov.br/seloresponsavel/. Acesso em: 19 out. 2020.

Covid-19 Secure Guidelines for hospitality Businesses. UK Hospitality, 2020. Disponível em: <https://www.ukhospitality.org.uk/page/COVID19SecureGuidelines>. Acesso em: 21 nov. 2020.

Hotel Employer Information. **Centers for Disease Control and Prevention**, 2020. Disponível em: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/organizations/hotel-employers.html> Acesso em: 21 nov. 2020.

Impact Assessment of the Covid-19 Outbreak on Internacional Tourism. **United Nations World Tourism**, 2020. Disponível em: <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism> Acesso em: 28 nov. 2020.

Impactos Econômicos do Covid-19: Propostas para o Turismo brasileiro. **SEBRAE**, 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/impactos-economicos-do-covid-19-propostas-para-o-turismo-brasileiro,d375d49be41e1710VgnVCM1000004c00210aRCRD> Acesso em: 28 nov. 2020.

Jaguarão (RS). **Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional**, 2020. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/393/>. Acesso em: 16 nov. 2020.

Modelo de Distanciamento Controlado. **Governo de Estado do Rio Grande do Sul**, 2020. Disponível em: <https://distanciamentocontrolado.rs.gov.br/>. Acesso em: 1 dez. 2020.

Painel Covid-19. **Organização Mundial da Saúde**, 2020. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 30 nov. 2020.

Painel Covid-19. **Prefeitura de Jaguarão**, 2020. Disponível em: www.jaguarao.rs.gov.br/?page_id=39279. Acesso em: 25 out. 2020.

Pesquisa “Otimismo do Viajante”. **Portal Panrotas**, 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/coronavirus/pesquisas-e-estatisticas/2020/06/pesquisa-revela-que-viajante-esta-atento-a-preco-e-seguranca-na-retomada_174656.html. Acesso em: 10 nov. 2020.

Protocolo FOHB. **Fórum de operadores hoteleiros do Brasil**. Disponível em: fohb.com.br/protocolos/. Acesso em: 6 out. 2020.

Protocolo Hotelero – Covid19. **Christie&Co**, 2020. Disponível em: <https://es.christie.com/christieMediaLibraries/christieSpain/PDFs-Publications/Protocolo-de-Hoteles-en-Espana-Covid19.pdf?ext=.pdf> Acesso em: 21 nov. 2020.

Rede Hoteleira. **Prefeitura de Jaguarão**, 2020. Disponível em: https://www.jaguarao.rs.gov.br/?page_id=8312. Acesso em: 9 out. 2020.

APÊNDICES

1. Roteiro para Entrevista

Roteiro para Entrevista Semiestruturada

Pesquisa: como se encontra a realidade dos meios de hospedagem de Jaguarão/RS em relação a pandemia da Covid-19.

1. Como vocês lidaram com a situação no início e no decorrer da pandemia?
2. Quais medidas foram tomadas em relação a hóspedes e funcionários para atender um protocolo de higiene e segurança na saúde?
3. Como ficou a ocupação no hotel nesses últimos 9 meses?
4. Há alguma perspectiva a médio prazo de retomada do turismo com hóspedes de turismo de compras?