

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

Tatiana Becker Ventura

**ANÁLISE DO SETOR HOTELEIRO NO CONTEXTO DA PANDEMIA
DO COVID-19: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO NO BRASIL**

Santa Maria, RS,
2021

Tatiana Becker Ventura

ANÁLISE DO SETOR HOTELEIRO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO NO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Tecnóloga em Gestão de Turismo**.

Orientadora: Prof^a Caroline Ciliane Ceretta


Santa Maria, RS
2021

Tatiana Becker Ventura

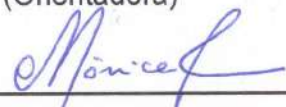
ANÁLISE DO SETOR HOTELEIRO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO NO BRASIL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Tecnóloga em Gestão de Turismo**.

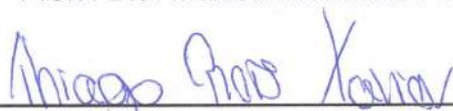
Aprovado em 25 de agosto de 2021:



Prof. Dra. Caroline Ciliane Ceretta
(Orientadora)



Prof. Dra. Mônica Elisa Dias Pons



Prof. Dr. Thiago Reis Xavier

Santa Maria, RS
2021

RESUMO

O atual cenário da pandemia causada pela Covid-19 é crítico. Equilibrar os impactos tanto econômicos como os da saúde está sendo um desafio também para o setor de turismo, principalmente para o setor hoteleiro que está se reinventando e buscando dados e informações para estratégias de gestão e sobrevivência diante desta nova situação. Deste modo, o presente estudo tem como objetivo analisar como se configura os estudos científicos sobre os impactos da Covid-19 no setor hoteleiro no Brasil, desde o início da pandemia. Em relação ao método empregado, realizou-se uma pesquisa qualitativa com traços quantitativos, com finalidade exploratório-descritiva, adotando-se como procedimento técnico a pesquisa bibliográfica e documental, bem como a investigação analítica bibliométrica. Como resultados, foram identificados dez estudos relacionados a essa temática no contexto brasileiro e dois estudos no estado do Rio Grande do Sul. Como principais análises verificou-se que existem um número relativamente reduzido de trabalhos que versam sobre a hotelaria no contexto da pandemia. Também se conclui que a pandemia do Covid-19 causou efeitos negativos, gerando grandes impactos para o setor. Entre os principais aspectos de interferência identificados, destaca-se: redução drástica na demanda, causando cancelamentos de reservas, redução no quadro de colaboradores, afastamentos de colaboradores, queda acentuada na receita e dívidas.

Palavras-chave: Hotelaria. Impactos. Pandemia Covid-19.

ABSTRACT

The current scenario of the Covid-19 pandemic is critical. Balancing both economic and health impacts is also being a challenge for the tourism sector, especially for the hotel sector that is reinventing itself and seeking data and information for management and survival strategies in the face of this new situation. Thus, this study aims to analyze how scientific studies on the impacts of Covid-19 on the hotel sector in Brazil are configured, since the beginning of the pandemic. Regarding the method used, it performed a qualitative research with quantitative traits, with exploratory-descriptive purpose, adopting as a technical procedure the bibliographical and documentary research, as well as the bibliometric analytical investigation. As a result, ten studies related to this theme in the Brazilian context and two studies in the state of Rio Grande do Sul were identified. As main analysis, it was found that there are a relatively small number of studies that deal with the hotel industry in the context of the pandemic. It is also concluded that the Covid-19 pandemic had negative effects, generating great impacts for the sector. Among the main interference aspects identified, the following stand out: drastic reduction in demand, causing cancellations of reservations, reduction in the workforce, employee leaves, sharp drop in revenue and debt.

Keywords: *Hospitality. Impacts. Covid-19 Pandemic.*

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Decretos e leis do Estado do Rio Grande do Sul	18
Tabela 2 - Artigos científicos selecionados para o estudo	25
Tabela 3 - Monografia selecionada para o estudo no Brasil	30
Tabela 4 - Monografias selecionadas para o estudo no Rio Grande do Sul sobre o setor hoteleiro e Covid-19	35
Tabela 5 - Protocolos adequados para os meios de hospedagem de Jaguarão/RS.	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Apresentação dos estudos selecionados no Brasil sobre o setor hoteleiro e Covid-19	31
Quadro 2 - Apresentação dos estudos selecionados no Rio Grande do Sul.....	40
Quadro 3 - Resumo dos resultados alcançados pelos objetivos específicos do estudo	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Palavras chaves evidenciadas nos estudos do Brasil sobre o setor hoteleiro e Covid-19	33
Figura 2 - Aspectos de interferências causados pelo Covid-19.....	41

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 OBJETIVOS	12
1.1.1 Objetivo Geral	12
1.1.2 Objetivos Específicos	12
1.2 JUSTIFICATIVA	12
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 IMPACTOS DA PANDEMIA NAS ATIVIDADES TURÍSTICAS BRASILEIRAS.....	14
2.2 OS REFLEXOS DA COVID-19 NA HOTELARIA	16
2.3 RIO GRANDE DO SUL E O SETOR HOTELEIRO NO PERÍODO DA PANDEMIA.....	18
3 METODOLOGIA	23
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	24
4.1 ESTUDOS SOBRE O SETOR HOTELEIRO E O COVID-19 NO BRASIL	24
4.2 ANÁLISE DOS ESTUDOS NO SETOR HOTELEIRO NO RIO GRANDE DO SUL.....	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, o turismo tornou-se um setor de grande importância, tanto de forma econômica como social, correspondendo a 3% do total de empregos no País (TOMÉ, 2020). Dados do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) mostram que, a contribuição econômica direta e indireta do setor de turismo e lazer no Brasil alcançou R\$ 551,5 bilhões (US\$ 139,9 bilhões) em 2019 ou 7,7% do PIB do País. (EMIS, 2020). Desta forma, o turismo tornou-se uma das atividades mais relevantes na contemporaneidade, visto que muitos países utilizam essa atividade como forma prioritária de desenvolvimento (UNWTO, 2020).

No ano de 2020, o setor do turismo gerou cerca de 21,5 mil empregos, o que representa 15% dos 142,6 mil postos de trabalho abertos. Os Estados que mais geraram empregos foram Santa Catarina (3,35 mil) e Bahia (3,33 mil), seguido de São Paulo (2,6 mil) e Minas Gerais (1,5 mil), no qual o destaque foi para a área de hospedagem e alimentação (CAGED, 2021).

Desta forma, verifica-se que a relação da hotelaria com a economia é inerente ao movimento turístico. Um estudo em 2018, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), relatou sobre os impactos da hotelaria no Brasil, no qual apontou que atividade hoteleira proporciona R\$ 93 bilhões de acréscimo no valor bruto da produção da economia brasileira; R\$ 37 bilhões de incremento no PIB do país; e gera 694 mil empregos diretos, indiretos e induzidos. Com esses dados, observa-se que o setor apresenta grande importância na sociedade, agindo como um facilitador em diferentes diretrizes humanas, bem como promover o desenvolvimento econômico.

No ano de 2020, o setor do Turismo, especialmente o hoteleiro, se defronta com um novo e desafiante problema: a pandemia do Covid-19. Essa pandemia do Covid-19 possui características e impactos diferentes das anteriores, como por exemplo a gripe espanhola (1918-19), a gripe Asiática (1957), a gripe de Hong Kong (1968), a síndrome respiratória aguda grave - SARS (2002-2003), a gripe aviária (2009), a síndrome respiratória do Oriente Médio (2012-15) e o Ebola (2013-14) que afetaram também a atividade turística global, num curto prazo, nos mais diversos e isolados locais, focos da doença. (GÖSSLING et al., 2020).

As estatísticas do Ministério da Saúde (MS) contabilizam que, no dia 17 de julho de 2021, foram confirmados 189.997.805 casos de Covid-19 no mundo, sendo os Estados Unidos o país com o maior número de casos acumulados (34.067.912),

seguido pela Índia (31.106.065), Brasil (19.342.448), França (5.917.397) e Rússia (5.860.113). Quanto aos óbitos, foram confirmados até o dia 17 de julho de 2021, cerca de 4.082.335 no mundo, no qual os Estados Unidos apresentam o maior número acumulado (6008.884), seguido do Brasil (514.266), Índia (413.609), México (236.240) e Peru (195.047). (MS, 2021).

No Brasil, a propagação do coronavírus ocorreu no final do verão de 2020, uma das principais épocas para a aferição de renda e emprego do setor turístico. Em função disso, vários indicadores tiveram um efeito reverso na segunda metade de março de 2020, devido as medidas de segurança adotadas, como o isolamento social e a suspensão de serviços não essenciais.

No Rio Grande do Sul, no dia 19 de março de 2020, foi publicado o Decreto Estadual nº 55.128 que declara de calamidade pública em todo o território do Estado do Rio Grande do Sul para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo Covid-19 (novo Coronavírus) e no dia 10 de maio de 2020 foi publicado o Decreto Estadual nº 55.240 que Institui o Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19).

Como um dos setores mais prejudicados com a propagação da doença, a hospedagem é uma das necessidades mais expoentes para quem viaja, além de ser responsável por grande parte da hospitalidade esperada pelos viajantes, repleta de atitudes de bem receber, acolhida e conexões interpessoais (SILVA, 2020). A partir da perspectiva de que possivelmente a situação pandêmica global tenha sido um dos impactados mais negativos para o setor do turismo, é fundamental que se investigue na produção científica, dados e informações sobre os impactos na hotelaria diante do Covid-19, principalmente para as projeções futuras do setor hoteleiro. Desta forma, foi levantada a seguinte questão: *Como se configura os estudos científicos sobre os impactos do Covid-19 no setor hoteleiro no Brasil, desde o início da pandemia do coronavírus?*

Neste estudo o foco nos estudos realizados no Rio Grande do Sul, justifica-se porque a região Sul tem um dos principais destinos turísticos do país – a Serra Gaúcha e diversas outras regiões que nos últimos anos tão se destacado pela expressiva potencialidade turística, onde os meios de hospedagem atendem singularmente as necessidades de viagem diferentes expectativas de viagem.

1.1 OBJETIVOS

Nessa seção, serão apresentados o objetivo geral e os específicos que nortearão esse trabalho.

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar como se configura os estudos científicos sobre os impactos do Covid-19 no setor hoteleiro no Brasil, desde o início da pandemia do coronavírus.

1.1.2 Objetivos Específicos

a) apresentar um aporte teórico sobre os meios de hospedagem no Brasil com suas dimensões e características diante da situação pandêmica do Covid-19;

b) identificar os principais aspectos de interferência causados pelo Covid-19 no setor hoteleiro no Estado do Rio Grande do Sul;

c) fazer um levantamento de dados sobre os meios de hospedagem do Rio Grande do Sul, identificando os impactos e as principais mudanças nos protocolos diante da pandemia Covid-19.

1.2 JUSTIFICATIVA

O Turismo, no qual inclui o segmento da hotelaria, mais do que qualquer outro setor da economia, é diretamente afetado pelas mudanças do ambiente, pois está atrelado as oscilações de taxa de câmbio, flutuações sazonais da demanda, riscos meteorológicos, instabilidade política e, principalmente riscos epidêmicos e pandêmicos que comprometam a saúde pública, como o recente surto do Covid-19 (BENI, 2020). Nessa linha, a hoteleira também foi um dos grandes setores afetados, visto que esse setor e o turismo estão diretamente vinculados, isto é, o hotel influencia o resultado do conjunto, assim como sofre influências de outras partes.

Um dos motivos que justifica a realização deste estudo, diz respeito ao fato de que recentemente, não ter havido situação similar no Brasil, no qual hotéis tiveram a necessidade de fechar suas portas sem perspectiva de retorno das atividades, diante

do enfrentamento da crise social, econômica, política e sanitária sem precedente vivida nos últimos anos. Por esses motivos, há necessidade de buscar estudos científicos que tratam sobre os impactos da pandemia no setor hoteleiro, de maneira a reunir dados e informações que possam servir tanto para uma retomada do setor, com características e adaptações ao momento vivenciado, como para futuros investimentos nos mais diversos destinos turísticos consagrados ou inovadores.

Faulkner (2001) argumenta que existe escassez de pesquisas e estudos a respeito do impacto causado por fenômenos de crise ou desastre, como é o caso das pandemias, principalmente relacionado ao turismo. Neste sentido, para De Paula Dias e Feger (2020, p.2) isso acontece “por se tratar de um fenômeno singular que ainda não pode ser controlado, as pesquisas sobre os impactos causados pela Covid-19 no turismo e na hotelaria ainda são insipientes”. Além disso, com a rotatividade de pessoas nos meios de hospedagens, a propagação da Covid-19 pode ocorrer com maior facilidade, causando altos impactos no setor, mesmo com protocolos de segurança sendo divulgados e seguidos por muitos empreendimentos do “trade” turístico.

Contudo, partindo das lacunas encontradas sobre os estudos pandêmicos no setor hoteleiro, este estudo torna-se relevante para auxiliar nas decisões a serem tomadas num futuro próximo e oportuno, pois entre as medidas sanitárias de combate a pandemia, está a conclusão da vacinação em massa da população mundial. No Brasil, o Rio Grande do Sul está como um dos estados mais avançados, o que pode favorecer a retomada do turismo e conseqüentemente aquecer o setor hoteleiro nos principais destinos do Estado (G1, 2021a).

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em 4 capítulos, além desta introdução que contem a apresentação do tema, sua relevância, os objetivos e a justificativa, elencados no capítulo 1.

O capítulo 2, denominado referencial teórico, apresenta a conceitualização teórica sobre turismo e o setor hoteleiro, bem como os impactos da pandemia nas atividades turísticas brasileiras. Na sequência, discorre sobre os principais aspectos

de interferência causados pelo Covid-19 no setor hoteleiro no Brasil, no estado do Rio Grande do Sul.

O capítulo 3, métodos e procedimentos, aborda os processos referente a análise bibliométrica, bem como a descrição dos métodos para realizar a coleta de dados. O capítulo 4, compreende a análise dos resultados obtidos. O capítulo 5, conclusão, apresenta as ideias conclusivas do estudo bibliométrico sobre o tema hotelaria e pandemia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esse tópico se inicia com as principais vertentes conceituais e teorias acerca da temática pandemia nas atividades turísticas brasileiras. Na sequência, aborda-se os reflexos da Covid-19 na hotelaria num contexto geral e por fim, é contextualizado o setor hoteleiro durante a pandemia, no Estado do Rio Grande do Sul.

2.1 IMPACTOS DA PANDEMIA NAS ATIVIDADES TURÍSTICAS BRASILEIRAS

No Brasil, as primeiras ações ligadas a Covid-19 começaram em fevereiro de 2020, com a repatriação de brasileiros que moravam em Wuhan, cidade Chinesa epicentro da pandemia. A crise sanitária levou a suspensão total ou parcial da atividade turística, impactando diretamente o setor hoteleiro. Em 11 de março de 2020, a Covid-19 foi caracterizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma pandemia (OPAS, 2020).

Uma das medidas de contenção da pandemia é o isolamento social, que corresponde a uma medida em que o indivíduo é mantido isolado de outros indivíduos e da sociedade, afim de se evitar a disseminação da doença. Tendo em vista que o contágio da doença se dá a partir do contato entre pessoas, muitos empreendimentos tiveram que fechar as suas portas para diminuir o contágio. Everingham e Chassagne (2020) afirmam que a pandemia tem afetado diretamente na economia global, sendo o turismo um dos setores mais fortemente impactados (UNWTO, 2020b, OECD, 2020a). Conforme previsões do World Economic Fórum (WEF, 2020), após o período de pandemia, o setor do turismo levará mais de 300 dias para se recuperar. Ou seja,

o setor do turismo foi altamente prejudicado, pois as atividades turísticas foram as primeiras a sofrerem interrupção e devem ser as últimas a retornar, conforme as medidas de restrição à propagação do vírus.

De acordo com a Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA), nunca houve um momento tão desafiador para o turismo. Esses desafios estimulam uma renovação das empresas, tanto para uma melhor prestação de serviços, como para atender ao novo perfil de consumidor que surge após a pandemia. Nesse novo cenário, pós-pandemia, haverá mudanças de comportamento do turista, que conforme Brouder et al. (2020), este novo turista, possivelmente, terá uma preocupação maior com o desenvolvimento sustentável e desenvolvimento local e expressará mais solidariedade.

Zenker e Kock (2020) acreditam que também irá ter mudanças em relação ao quantitativo de viagens, no qual haverá um maior fluxo de viagens nacionais do que internacionais, o que levará na prevenção de destinos superlotados, ou seja, turismo em massa. Ainda, “nos primeiros meses que se seguirem à decretação do final da pandemia, as pessoas mantenham receio de, por exemplo, realizar viagens por transporte coletivo, hospedar-se em estabelecimentos comerciais como hotéis, pousadas, albergues e mesmo visitar atrativos muito procurados e, conseqüentemente, sujeitos a aglomerações” (TOMÉ, 2020, p.2). Desta forma, é primordial um reposicionamento estratégico do setor, tendo em vista ao novo tipo de consumidor, conforme as pesquisas mostram, possuem:

Maior preferência pelo turismo local, em pequenas cidades, ou destinos de ecoturismo e de luxo, bem como encontros para grupos reduzidos de pessoas em ambientes controlados e seguros, o que estimularia a volta dos eventos presenciais, promovidas por empresas, principalmente nas grandes cidades, segmento bastante afetado pela pandemia. (LINHARES, 2021, p. 1)

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Skycanner (2020), no qual foram coletadas opiniões de 2.300 viajantes ao redor do mundo foi constatado que os protocolos referentes ao saneamento e as medidas distanciamento social foram os principais receios dos viajantes. Ainda, conforme dados, quase metade dos viajantes evitará amenidades compartilhadas e áreas comuns, cerca de dois em cada cinco viajantes optarão por jantar ao ar livre, cerca de três em cada quatro viajantes dizem que as práticas de higiene e saneamento se tornaram “mais importantes do que antes”

e cerca de 30% dos viajantes dizem que os programas de fidelidade se tornaram “menos importantes”. Tal situação marca uma mudança importante no turista pós pandemia, no qual o setor hoteleiro deverá se reinventar trazendo uma nova experiência de hospedagem.

A fim de tranquilizar os consumidores quanto a segurança ao viajar, foi lançado pelo Ministério do Turismo, o selo Turismo Responsável, um programa que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento do setor, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. Esse programa consiste na primeira etapa do Plano de Retomada do Turismo Brasileiro, que tem como objetivo minimizar os impactos da pandemia e preparar o setor para um retorno gradual às atividades.

2.2 OS REFLEXOS DA COVID-19 NA HOTELARIA

A pandemia global atingiu fortemente os meios de hospedagem especialmente o setor hoteleiro em diversos destinos turísticos e centros urbanos. No Brasil, a situação se mostrou ainda mais dramática para a hotelaria especializada em turismo de eventos e negócios, principalmente localizada nos principais centros urbanos, visto que as perdas ocasionadas pela pandemia durante o ano de 2020 ainda não foram recuperadas. Para Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH (2021, p.1) “A luta que estamos travando hoje é para sobreviver em 2021, sem praticamente nenhuma receita desde o ano passado.” (ABIH, 2021, p.1).

Diante deste novo cenário, muitos hotéis tiveram que suspender as suas atividades ou até mesmo fechar o seu estabelecimento. No Rio de Janeiro, um fato épico 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, 2020). Segundo relatório divulgado pelo portal Hotéis Rio, no início de março de 2020, a ocupação da rede hoteleira estava em torno de 70%. Em abril, este índice caiu para 5% e os hotéis começaram a fechar as portas. Em maio, já eram cerca de 90 hotéis e albergues fora de operação, e mais de 25% dos postos de trabalho suspensos, permanente ou temporariamente. Ainda, cerca de sete hotéis fecharam as portas em definitivo (ALVES, 2021). Segundo o sindicato, a rede hoteleira já contabiliza um prejuízo acumulado, no ano de 2020, de aproximadamente, R\$ 1 bilhão e 600 milhões

(ALVES, 2021). Tal fato mostra o quanto o cenário é delicado mesmo diante um ano após o início das medidas restritivas para conter o avanço da Covid-19.

Este panorama se repete em outros estados brasileiros, como no estado de São Paulo que teve o encerramento das suas atividades na última quinta dia 01 de abril de 2021, o Hotel Matsubara, no Paraíso, inaugurado em 2004 que recebia delegações esportivas internacionais e executivos de multinacionais (G1, 2021). Além dele, outros 27 hotéis fecharam definitivamente na cidade São Paulo no ano passado por conta dos prejuízos acumulados pela da pandemia de Covid-19. Conforme dados disponibilizados pelo G1, a taxa de ocupação dos hotéis da cidade caiu 58,7% no ano de 2020 em comparação com 2019, resultando em 6,6 milhões de diárias a menos vendidas em 2020.

Segundo o presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) em São Paulo, Ricardo Roman Jr. Em comparação a outras cidades do estado, o turismo São Paulo deve ser mais afetado pela pandemia devido ao perfil dos visitantes da capital, que depende mais do turismo de negócios. Ainda segundo o presidente da associação:

A hotelaria tem basicamente três tipos de público: lazer, corporativo e eventos. Na retomada imediata após a pandemia, você tem o retorno de apenas um tipo de público, que é o de lazer. No turismo corporativo e de eventos, nós não temos a expectativa de retornar ao que era, vai levar no mínimo uns quatro anos para voltarmos aos níveis de 2019 (ABIH, 2021).

No estado de Santa Catarina o cenário não é diferente. Conforme entrevista com Osmar José Vailatti, diretor-presidente da ABIH-SC, no ano de 2020, o estado teve aproximadamente cerca de 40% de hotéis fechados e os que estão abertos possuem baixa ocupação, variando de 5 a 15%. Ao ser questionado sobre as principais mudanças que a pandemia proporcionou para o setor, o diretor afirma que “a hotelaria não será mais a mesma. Precisamos hoje demonstrar às pessoas e ao mercado que mudamos, que estamos dando prioridade aos protocolos, que estamos cuidando da saúde e preocupados com a vida das pessoas, sejam colaboradores ou visitantes/hóspedes.” (ABIH-SC, 2020, p.1). Ainda, acredita que haverá um movimento do mercado para o digital, como a utilização da tecnologia para prática de reuniões e eventos, o que resultaria na diminuição de viagens longas, afetando diretamente o turismo de negócios.

A seguir, será apresentado o contexto da pandemia e o setor hoteleiro no RS, com os principais Decretos e Leis do Estado do Rio Grande do Sul para minimizar os efeitos da pandemia do Covid-19.

2.3 RIO GRANDE DO SUL E O SETOR HOTELEIRO NO PERÍODO DA PANDEMIA

Conforme o Painel Coronavírus - RS da Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (2021), no dia 23 de junho de 2021 o Estado apresentava 1.193.849 confirmados para a Covid-19 entre a população e 1.143.627 casos já recuperados. O boletim apresenta um total de 30.749 óbitos e uma taxa de ocupação de leitos UTI em geral de 86,5%.

Ao finalizar o mês de abril de 2020, o País já tem mais mortes causadas pela doença em 2021 do que todo ano de 2020. No Rio Grande do Sul, o cenário ainda é crítico, pois o total de óbitos ocorridos por causa da Covid-19 até o final de abril de 2021 no RS já se aproximava do dobro de 2020. Diante desse cenário, o Estado do Rio Grande do Sul publicou uma série de Decretos, que iniciaram no dia 19 de março de 2020, para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo Covid-19, conforme a Tabela 1.

Tabela 1- Decretos e leis do Estado do Rio Grande do Sul

(continua)

<i>Decreto Estadual / Lei</i>	<i>Data de Publicação</i>	<i>Caput</i>
2020		
DECRETO Nº 55.128	19 de março de 2020	Declara estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Rio Grande do Sul para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo Covid-19 (novo Coronavírus), e dá outras providências.

Tabela 1 – Decretos e leis do Estado do Rio Grande do Sul

(continua)

<i>Decreto Estadual / Lei</i>	<i>Data de Publicação</i>	<i>Caput</i>
DECRETO Nº 55.129	19 de março de 2020	Institui Gabinete de Crise para o Enfrentamento da Epidemia Covid-19, Conselho de Crise para o Enfrentamento da Epidemia Covid-19, Grupo Interinstitucional de Monitoramento das Ações de Prevenção e Mitigação dos efeitos do Covid-19 no Sistema Prisional do Estado do Rio Grande do Sul e Centro de Operação de Emergência - COVID 19 (COE Covid-19) do Estado do Rio Grande do Sul.
DECRETO Nº 55.240	10 de maio de 2020	Institui o Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território estadual e dá outras providências.
DECRETO Nº 55.292	04 de junho de 2020	Estabelece as normas aplicáveis às instituições e estabelecimentos de ensino situados no território do Estado do Rio Grande do Sul, conforme as medidas de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) de que trata o Decreto nº 55.240, de 10 de maio de 2020, que institui o Sistema de Distanciamento Controlado e dá outras providências.
DECRETO Nº 55.375	24 de julho de 2020	Institui o Programa Respiradores Itinerantes como medida de enfrentamento à epidemia de Covid-19 (novo Coronavírus).
LEI Nº 15.548	4 de novembro de 2020	Reconhece a atividade religiosa como essencial para a população em tempos de crises ocasionadas por moléstias contagiosas ou catástrofes naturais
2021		
DECRETO Nº 55.764	20 de fevereiro de 2021	Institui medidas sanitárias extraordinárias para fins de prevenção e de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul.
DECRETO Nº 55.799	21 de março de 2021	Institui medidas sanitárias extraordinárias para fins de prevenção e de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul.

Tabela 1 – Decretos e leis do Estado do Rio Grande do Sul

(continuação)

<i>Decreto Estadual / Lei</i>	<i>Data de Publicação</i>	<i>Caput</i>
LEI Nº 15.604	12 de abril de 2021	Institui o auxílio emergencial de apoio à atividade econômica e de proteção social, bem como estabelece medidas excepcionais de enfrentamento às consequências econômicas e sociais decorrentes da pandemia de COVID19.
DECRETO Nº 55.882	15 de maio de 2021	Institui o Sistema de Avisos, Alertas e Ações para fins de monitoramento, prevenção e enfrentamento à pandemia de Covid-19 no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território estadual e dá outras providências.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A primeira política de enfrentamento ao coronavírus, no Rio Grande do Sul, foi o modelo de Distanciamento Controlado estabelecido pelo Decreto nº 55.240, no dia 10 de maio de 2020. Esse modelo previu quatro níveis de restrições, representados por bandeiras nas cores amarela (risco baixo), laranja (risco médio), vermelha (risco alto) e preta (risco altíssimo), que variaram conforme a propagação da doença e a capacidade do sistema de saúde em cada uma das 20 regiões pré-determinadas, nas dimensões regional e setorial. Assim, cada região é avaliada por meio de 11 indicadores englobados em dois grandes grupos: propagação (velocidade do avanço, estágio da evolução e incidência de novos casos sobre a população) e capacidade de atendimento (capacidade de atendimento e mudança da capacidade de atendimento).

Nesse sentido, foi estabelecido um novo modelo para o enfrentamento à pandemia, por meio do Decreto nº 55.882, publicado no dia 15 de maio de 2021. Conforme o novo sistema estadual de monitoramento da pandemia (3As), ficou estabelecido três tipos de protocolos a serem seguidos pela população. Dois níveis desse regramento serão de cumprimento obrigatório — geral e por atividade — e um terceiro, específico por setor econômico, o qual poderá ser flexibilizado pelos municípios. Como protocolos gerais e obrigatórios deverá, em qualquer lugar, fazer: o uso de máscara, distanciamento mínimo de dois metros, ventilação natural dos espaços e limpeza das mãos com álcool 70% ou água e sabão.

De acordo com o Decreto nº 55.882, publicado no dia 15 de maio de 2021, o setor hotéis e alojamentos devem seguir os seguintes protocolos:

- Definição e respeito da lotação máxima conforme acreditação do estabelecimento no Selo Turismo Responsável do Ministério do Turismo: Com Selo Turismo Responsável: 75% habitações Sem Selo Turismo Responsável: 60% habitações * A adesão ao Selo Turismo Responsável é opcional.
- Respeito aos protocolos das atividades específicas, quando aplicável:
- Restaurantes, bares, lanchonetes e espaços coletivos de alimentação: conforme protocolo de "Restaurantes etc."
- Atividades esportivas, área de piscinas e águas, saunas, academias, quadras etc.: conforme protocolo de "Atividades Físicas etc";
- Eventos: conforme protocolos de "Eventos infantis, sociais e de entretenimento "ou "Feiras e Exposições Corporativas, Convenções, Congressos".
- Autorizada a abertura das áreas de lazer para crianças, em ambientes abertos, exclusivamente;
- Fechamento das demais áreas comuns.

Diante essas medidas adotadas no Estado, o setor hoteleiro foi o que mais sofreu impactos. Conforme o presidente do Sindicato de Hotéis de Porto Alegre (SHPOA), Carlos Henrique Schmidt, desde o início da pandemia o setor foi atingido com perdas de aproximadamente 80% em Porto Alegre. Schmidt (2021) afirma que a Capital possui em torno de 130 hotéis e 18 mil leitos, destes cerca de 7,8% fecharam as portas e não abriram mais. Relata ainda, que a situação é calamitosa, visto que não há indícios que essa situação seja normalizada no ano de 2021, talvez só em 2022.

O gerente-geral do Master Hotel Porto Alegre, Roberto Snel, relatou sua preocupação com as perdas e receitas, em 2020 o hotel teve 28% de ocupação, sendo que em 2019 teve 60% de ocupação. Ainda, Snel (2021) atrelou essa diminuição principalmente devido à queda brutal do turismo de negócios e o cancelamento de cancelamento de grandes eventos, como os congressos e feiras. (CORREIO DO POVO, 2021).

De acordo publicação da GZH Porto Alegre (2021), seis hotéis já encerraram as suas atividades desde o início da pandemia do Covid-19: Plaza Catedral Hotel, Swan Business Molinos Flat, Hotel Rodoviária, Everest Hotel, Hotel Comfort Porto Alegre e o mais recente, Lar Residence Hotel, no dia 30 de abril de 2021. De acordo com Carlos Henrique Schmidt, presidente do Sindicato de Hotéis de Porto Alegre (SHPOA) e representante do setor junto ao Sindicato de Hospedagem e Alimentação

de Porto Alegre e Região (Sindha), a solução é buscar alternativas para seguir operando mesmo com uma ocupação média. Mesmo com a diversificação de serviços para atrair os hóspedes desde a chegada do Covid-19, em março de 2021 houve um recorde negativo de ocupação de 17,9%, o pior desde a retomada do setor, no inverno passado.

O gerente do Master Porto Alegre Hotel, Roberto Snel (2021) comenta que “Nesse cenário, faz pouca diferença ser um hotel de cinco, quatro ou menos estrelas. Competimos pelos clientes que restam. Hoje, por exemplo, vejo os hotéis de luxo competindo comigo por delegações de times de futebol, algo impensável em outros tempos”. Conforme o Sindicato de Hospedagem e Alimentação de POA e Região, Sindha (2021) 80% dos estabelecimentos revelam que terão de demitir entre 10% e 20% dos seus funcionários caso não haja melhora na economia ou não sejam aplicadas medidas específicas de ajuda ao setor como por exemplo, postergar o pagamento do IPTU sem a incidência de multas e taxas nas contas de luz e água, que são calculadas presumindo uma demanda de consumo.

Na região central do estado, em Santa Maria, a gerente do Hotel Altadomo Hotel, Letícia Lemos, comenta que durante a pandemia, o setor teve que se reinventar e expandir suas estratégias. “A chegada da pandemia fez com que tomássemos a atitude inédita de fechar. Esse período foi importante para que nos adaptássemos à nova realidade”. Ainda, relata sobre as novas medidas adotadas no estabelecimento para cumprir todas as normas da Organização Mundial da Saúde (OMS).” - As medidas de higiene são intensas. Os quartos ficam fechados por 48h, a cada saída de hóspede. Álcool gel está disponível em todos os ambientes em comum, principalmente no elevador, hoje usado por uma pessoa de cada vez. Investimos em informação dentro do hotel para que o cliente não se esqueça de tomar cuidado. Nossas medidas são eficazes e se refletem na ausência de casos de Covid entre os colaboradores - relata a gerente. (Diário de Santa Maria, 2020a)

Na Quarta Colônia de Imigração Italiana, na região central do Estado, o Hotel Recanto Business Center, localizado no Recanto Maestro, registrou queda significativa no número de hospedagens. Conforme a gerente Patrícia Rossato, o número de clientes chega a, no máximo, 20% ou 30% da capacidade, sendo seu principal público pessoas que viajam a negócios, principalmente da área da agricultura, ou a passeio e profissionais ligados à Antônio Meneghetti Faculdade (AMF). Mesmo diante a pandemia, conseguiram ser criativos, fazer novos negócios e

desenvolver novas visões a respeito do turismo e hospedagem (Diário de Santa Maira, 2020b).

Portanto, verificou-se que diversas medidas de prevenção foram e estão sendo adotadas para o enfrentamento da pandemia do Covid-19 no Estado do Rio Grande do Sul. Diante do contexto descrito, que se ocupou de apresentar os reflexos da Covid-19 na hotelaria num contexto geral e no RS, foi proposto analisar como se configura os estudos científicos sobre essa temática. A seguir apresenta-se a metodologia, com o detalhamento dos caminhos metodológicos que guiaram a realização deste estudo.

3 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos adotados para a realização deste estudo caracterizam-se como uma pesquisa de corte predominantemente qualitativo de investigação, embora o estudo também revelou traços quantitativos de dados. Para Gil (2008), o aspecto qualitativo permite analisar semelhanças e diferenças a partir de uma revisão sistemática, que resume, identifica e interpreta informações contidas nas pesquisas de acordo com os critérios de inclusão e exclusão definida pelo pesquisador (GIL, 2008; KITCHENHAM, 2004). Para Creswell (2007, p.184): “a investigação qualitativa emprega diferentes alegações de conhecimento, estratégias de investigação e métodos de coleta e análise de dados”

Com relação aos objetivos da pesquisa, esta classifica-se como descritivo e exploratório, pois entende-se que as pesquisas exploratórias “desenvolvem, esclarecem e modificam conceitos e ideias”, já as pesquisas descritivas “caracterizam os fenômenos ou população” (GIL, 2008, p..27-28). De acordo com Vergara (2000, p.47): “a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. Não têm o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.”

Foram utilizadas técnicas bibliométricas para a identificação de artigos científicos na área de investigação e como suporte foram realizados levantamentos pelas vias autorais, de revistas e de incidências de termos-chave. 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. Com base nos

autores, esse método possibilita o autor, de forma exploratória, compreender tanto assuntos já esclarecidos como, os que ainda não foram cristalizados devido a seu curto período de abordagem.

De forma a compreender melhor essa temática, foram realizadas consultas no mês de maio e junho de 2021, nas plataformas digitais como *Scopus*, *Web of Science*, *Scielo*, Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações da Capes (BDTD) e o Google Acadêmico, com o objetivo de buscar artigos científicos e monografias que pudessem contribuir para a pesquisa realizada. Além disso, foi realizada uma busca específica das palavras-chaves “meios de hospedagem”, “hotelaria”, “pandemia” e “Covid-19” em títulos, resumos, tópicos e palavras-chaves.

Para compilação dos dados, utilizou-se o Microsoft Office Excel para armazenar as informações obtidas nas produções científicas selecionadas para o estudo. Na planilha dos artigos organizou-se colunas com: título, ano, autores, revista, objetivo, método e resultados. Na planilha de teses e dissertações as colunas foram organizadas a partir do: título, classificação, programa, ano, autor, método, resultados e produção científica.

A seguir, na análise dos resultados, serão apresentados a síntese dos dados extraídos, com a classificação e verificação das pesquisas já realizadas.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A primeira etapa apresenta uma análise sobre os estudos sobre o setor hoteleiro e o Covid-19 no contexto brasileiro, resultando em nove periódicos e uma monografia. A segunda etapa, engloba os estudos de hotelaria e Covid-19 no Rio Grande do Sul, resultando na seleção de duas monografias, que serão apresentadas a seguir.

4.1 ESTUDOS SOBRE O SETOR HOTELEIRO E O COVID-19 NO BRASIL

A primeira análise dos resultados se deu pelo resumo das pesquisas, no contexto brasileiro, que tiveram a contribuição referente as temáticas de “meios de hospedagem”, “hotelaria”, “pandemia” e “Covid-19”. Após a análise dos títulos, resumos, palavras-chaves e, por fim, do texto, resultou na escolha das publicações de artigos científicos apresentadas na Tabela 2.

Tabela 2 - Artigos científicos selecionados para o estudo

Título	Autores	Ano	Periódico
<i>Hotelaria Pernambucana: Um Comparativo dos Protocolos dos Órgãos Competentes Frente à Covid-19</i>	Barbosa	2021	Ateliê do Turismo
<i>Análise da Oferta e Desempenho Da Plataforma Airbnb em Florianópolis Em 2018, 2019 e os Impactos Iniciais da Pandemia em 2020</i>	Rangel e Mondo	2021	Ateliê do Turismo
<i>Impactos da Covid-19 na Qualidade da Prestação de Serviços Hoteleiros no Brasil</i>	Oliveira, Cunha, Felício e Morett	2020	Ateliê do Turismo
<i>Panorama dos Impactos da Pandemia Instaurada Pela Covid-19 no Setor Hoteleiro de Florianópolis/SC</i>	De Paula Dias e Feger	2020	Espaço e Tempo Midiáticos
<i>O Turismo e a Hospitalidade do Setor Hoteleiro no Contexto Da Pandemia do Covid-19</i>	da Silva	2020	Revista Turismo & Cidades
<i>Perspectivas Iniciais dos Impactos da Covid-19 no Turismo do Estado de Santa Catarina – Brasil</i>	Emmendoerfer e Biz	2020	Revista Turismo & Cidades
<i>Enfrentando a Crise da Pandemia de Covid-19: A Inovação seria um caminho possível aos Meios de Hospedagem?</i>	Moreira e Lopes	2020	ResearchGate
<i>O setor de hotelaria da praia de Canoa Quebrada-CE frente a pandemia da Covid-19</i>	Vale, Regis, Santos & Oliveira	2020	HOLOS
<i>Ações e estratégias na hotelaria para retomada do setor no pós-pandemia</i>	Silva, Teixeira e Lima	2020	UERN

Fonte: elaborada pela autora (2021).

O artigo “Hotelaria Pernambucana: Um Comparativo dos Protocolos dos Órgãos Competentes Frente à Covid-19”, Barbosa (2021), teve como objetivo comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria de Pernambuco, a partir de um detalhamento dos documentos publicados pelo Ministério do Turismo (MTur), pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR) e pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco (ABIH-PE). A análise documental se baseou em três documentos divulgados por órgãos competentes do setor da hotelaria de Pernambuco para combate à Covid-19: Manual Turismo Responsável (MTur), Selo Turismo Seguro (EMPETUR) e Diretrizes e Medidas para Prevenção e Controle da Covid-19 na Hotelaria de Pernambuco (ABIH-PE).

Após a análise desses documentos, foram comparados os protocolos em relação a cinco setores que compõem um meio de hospedagem: recepção,

governança, funcionários, higiene e segurança, alimentos e bebidas. Esse artigo possibilitou entender de forma mais dinâmica como os órgãos competentes do setor hoteleiro do estado agiram para combater a pandemia nos meios de hospedagem de Pernambuco, a partir da demonstração de seus protocolos de prevenção e segurança, identificando as semelhanças e disparidades entre eles. Também pode constatar que os meios de hospedagem, tanto de Pernambuco como do país, estão enfrentando dificuldades para retomar suas atividades ou em adotar medidas eficientes de prevenção à pandemia para continuar em funcionamento.

O estudo “Análise da Oferta e Desempenho Da Plataforma Airbnb em Florianópolis em 2018, 2019 e os Impactos Iniciais da Pandemia em 2020”, Rangel e Mondo (2021), teve como objetivo analisar a oferta de propriedades na Airbnb na cidade de Florianópolis entre os anos de 2018 a 2019 bem como oferecer uma análise comparativa da taxa ocupacional do setor hoteleiro e a plataforma. Para a análise da oferta da Airbnb foram extraídos dados da plataforma AirDNA entre abril a agosto de 2020, divididos em cinco indicadores de desempenho entre os anos de 2018 a 2019: número de *listings* (espaços inteiros) ofertados, taxa de ocupação, tarifa média ou *Average Daily Rate* (ADR), Faturamento Mensal e Faturamento Anual.

Os resultados apontaram um crescimento do turismo e uma alta performance do setor até a descoberta da pandemia de Covid19, cujo impacto foi brutal para o turismo global ocasionando na desaceleração econômica. Para Zenker & Kock, (2020) a pandemia trouxe novos paradigmas de enfrentamento e adaptação do turismo, o qual deve ser compreendido num contexto econômico e político global.

O estudo “Impactos da Covid-19 na Qualidade da Prestação de Serviços Hoteleiros no Brasil” de Oliveira et. al (2020), teve como objetivo discutir as orientações formuladas em diferentes documentos e sua consequente efetividade junto aos meios de hospedagem brasileiros. Para tanto, foram selecionados documentos contendo procedimentos e diretrizes pertinentes à prevenção da Covid-19 na hotelaria, esses documentos foram analisados em cinco segmentos: Turismo em geral, Meios de Hospedagem, Sanitização, Serviços e Sustentabilidade.

Após a análise foi possível constatar que, os documentos que surgiram e que ainda continuarão a surgir, constituem-se em um importante norteador de ações e que serão aperfeiçoados no decorrer do tempo. Verificou-se que para a maioria dos meios de hospedagem, os efeitos financeiros foram catastróficos, no qual muitos

estabelecimentos tiveram que fechar as portas e muitos colaboradores tiveram que ser desligados, e conseqüentemente, houve a diminuição de receitas.

O estudo “Panorama dos Impactos da Pandemia Instaurada Pela Covid-19 no Setor Hoteleiro de Florianópolis/SC” De Paula Dias e Feger (2020) que teve como finalidade analisar o impacto da Covid-19 no setor hoteleiro de Florianópolis e quais medidas estão sendo tomadas para mitigar seus efeitos. Para isso, foram realizadas buscas em documentos gerados em entidades públicas e privadas, consideradas representativas no setor, que foram analisados para a sistematização de compreensão dos dados.

Com a pesquisa, foi possível identificar, em um primeiro momento, que os meios de hospedagem foram afetados diretamente devido a suspensões de eventos, viagens, isolamentos sociais, lockdowns, isto é, pelas medidas adotadas a fim de conter a taxa de transmissão do vírus e evitar um colapso na saúde. No caso específico de Florianópolis, percebeu-se que o setor hoteleiro entrou em colapso devido ao fechamento durante o início da pandemia e, que nos meses seguintes houve uma redução drástica na sua demanda, causando cancelamentos de reservas, redução no quadro de colaboradores, afastamentos de colaboradores, queda acentuada na receita, dívidas, entre outros.

Em um segundo momento, observou-se que as medidas de mitigação da crise, como a ampliação de linhas de créditos para auxiliar na preservação das empresas e empregos, com suspensão de contrato de trabalho, reembolso de diárias e pacotes, redução de impostos, criação do Selo Turismo Responsável para auxiliar a retomada seguindo requisitos de biossegurança, contribuíram para o auxílio na recuperação do setor, que vem aos poucos revertendo os resultados negativos.

O próximo artigo titulado “O Turismo e a Hospitalidade do Setor Hoteleiro no Contexto Da Pandemia do Covid-19” da Silva (2020) teve o intuito de identificar o novo cenário da hotelaria no contexto brasileiro e analisar os impactos causados pela pandemia sob os aspectos de mobilidade turística os padrões e hábitos na cultura da hospitalidade. Para atender os objetivos, foi realizado estudos bibliográficos para a base quantitativa e foram escolhidos como objeto de estudo os sites: Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), o Portal G1 Turismo E Viagem, o Blog Falando De Viagem e o Seminário Online realizado pelo programa Visite Ceará/Fortaleza Convention & Visitors Bureau.

Ao analisar esses documentos, foi possível constatar que a pandemia provocou uma mudança na hotelaria, isto é, deflagrou um recomeço para o setor, no qual a tecnologia terá que desempenhar um papel determinante, principalmente para evitar o contato físico e aglomerações. Percebeu-se que a pandemia acelerou o processo de renovação na cultura hoteleira, onde muitos hotéis já começaram a colocar em prática novos protocolos de sanitização, aprimorando a gestão da biossegurança em diversos setores. Também se verificou mudanças na cultura da hospitalidade, transformando-se em um recurso estratégico que deve ser aplicado na hotelaria.

Já o estudo “Perspectivas Iniciais dos Impactos da Covid-19 no Turismo do Estado de Santa Catarina – Brasil” de Emmendoerfer e Biz (2020), buscou diagnosticar a situação do impacto econômico no turismo causada pela pandemia da Covid-19. Para atingir o objetivo proposto do estudo, foi realizada uma pesquisa de sondagem empresarial em conjunto com a Rede Brasileira de Observatórios do Turismo (RBOT), em ambiente virtual, com os diversos segmentos turísticos de Santa Catarina, tanto do setor privado como público. Os setores pesquisados foram Meio de hospedagem, Agência de Turismo, Transportes, Eventos, Alimentação, Empreendimento de entretenimento e lazer (Parque/Atrativo), que resultaram em 866 questionários respondidos, que abrangeram um total de 50% dos municípios catarinenses.

Como resultados, verificou-se que tanto empresas com poucos e muitos anos de atuação no mercado, sofreram algum impacto diante as medidas adotadas para a diminuição das taxas de transmissão pelo novo coronavírus. Quanto ao quadro de funcionários, 25% das empresas entrevistadas reduziram-no de forma acentuada e moderada, ou seja, mais de 25% e 50% do seu corpo pessoal foi dispensado. Nota-se ainda que 23% tiveram redução total e 20% se mantiveram estáveis.

Entre as ações de mitigação que poderiam ser realizadas pelo Estado, as principais elencadas pelo público pesquisado foram: redução de tributos (63%), articulação para linhas de crédito específicas para o turismo (62%), campanha de marketing para refortalecer o destino Santa Catarina (50%), além de um Programa de incentivo para o turismo interno com roteiros curtos de base comunitária local (50%). Diante essa análise, conclui-se que no estado de Santa Catarina, os segmentos mais impactados foram hotelaria, agência de turismo e alimentação, ou seja, o tripé básico de uma viagem: hospedar, deslocar e comer. Isto é, economicamente, a atividade turística foi atingida em mais de 50%.

O próximo periódico identificado para o estudo é “Enfrentando a Crise da Pandemia de Covid-19: A Inovação seria um caminho possível aos Meios de Hospedagem?” de Moreira e Lopes (2020), buscou debater a inovação como possível caminho para os gestores de Meios de Hospedagem enfrentarem a crise provocada pela pandemia da Covid-19. Os autores abordaram a *cadeia de valor* (PORTER, 2004) como um modelo analítico para direcionar os seus esforços quanto a “onde inovar” e gerar valor para melhorar seus resultados e atuar nos seus processos. Ainda, trouxeram a inovação como uma importante ferramenta para os meios de hospedagem, diante um cenário que requer diversas mudanças, como a pandemia.

O artigo “O setor de hotelaria da praia de Canoa Quebrada-CE frente a pandemia da Covid-19” de Vale et.al (2020), teve como objetivo principal analisar como a gestão hoteleira de Canoa Quebrada-CE está vivenciando o contexto da pandemia da Covid-19. Para tanto, pretendeu-se compreender o impacto da pandemia nos negócios relacionados a hotelaria para identificar quais ações e estratégias deverão ser adotadas para a adaptação desse novo cenário.

Os autores adotaram a metodologia proposta por Bardin (2006), que consiste em fazer uma Análise de conteúdo baseado em três etapas: (1) pré-análise, (2) exploração do material e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Para atender o objetivo proposto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com oito representantes da rede hoteleira de Canoa Quebrada, no período de 19 a 26 de junho de 2020. Com os resultados, observou-se que os representantes apresentaram um misto de incerteza diante desse novo cenário, no qual sofreram com a perda de receitas, dívidas, pouca demanda de clientes, gerando reações emocionais negativas, que são agravadas pelo descaso do Poder Público.

Diante desse novo cenário, na maioria dos hotéis houve redução do quadro de funcionário e redução de custos, e uma parte dos respondentes informou que não estão adotando nenhuma ação, devido às incertezas do setor. Quanto as estratégias a serem adotadas com a volta do setor, muitos estão adotando uma política de preços competitivos, com promoções, novas medidas de higiene no estabelecimento, serviços individuais no café da manhã, serviços online, alteração na política de cancelamento e divulgação do estabelecimento. A partir desses dados, percebeu-se que os gestores de Canoa Quebrada-CE estão adotando um comportamento mais reativo e mais conservador diante as incertezas impostas pela pandemia.

Por último, o estudo “Ações e estratégias na hotelaria para retomada do setor no pós-pandemia” de Silva, Teixeira e Lima (2020), que teve como objetivo analisar as ações estratégicas que visem a retomada do setor hoteleiro pós-pandemia da Covid-19. Para atingir os objetivos propostos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, no qual foram consultados artigos científicos, dissertações, teses e documentos provenientes do poder público e acadêmico.

Observa-se que tanto os protocolos como as leis vigentes, buscaram e ainda buscam a saúde coletiva da sociedade e que, a segurança do serviço irá depender do esforço conjunto do estabelecimento e do usuário. Isto é, ambos são responsáveis por seguir as recomendações da Organização mundial da saúde e do Ministério do Turismo. Ainda, os autores destacaram a consciência social como um grande aliado para o desenvolvimento dessa nova realidade, pós pandemia, visto que as atividades hoteleiras deverão retornar suas atividades com muita responsabilidade, adaptações, inovações e, principalmente, com respeito a vida.

Posteriormente, na pesquisa da Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações da Capes (BDTD) e o Google Acadêmico, com as palavras-chaves “meios de hospedagem”, “hotelaria”, “pandemia” e “Covid-19” foi selecionado a seguinte monografia, conforme a Tabela 3.

Tabela 3 - Monografia selecionada para o estudo no Brasil

Título	Autores	Ano	Instituição
<i>O impacto econômico da Covid-19 na hotelaria paulistana: um estudo de caso de um hotel em operação durante a pandemia</i>	Araújo	2020	Monografia - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ

Fonte: elaborado pela autora (2021).

O estudo “O impacto econômico da Covid-19 na hotelaria paulistana: um estudo de caso de um hotel em operação durante a pandemia” de Araújo (2020), buscou analisar empreendimentos hoteleiros em operação durante a pandemia no Brasil, mais especificamente na Rede de Hotéis Blue Tree, situada em São Paulo. Para analisar as estratégias dos procedimentos operacionais na Rede, foi realizado o levantamento bibliométrico e para mensurar os dados desta pesquisa, foi utilizado o

estudo de caso de caráter exploratório no acompanhamento do desenvolvimento do Programa Portas Abertas.

Com a pesquisa, concluiu-se que a pandemia obrigou os meios de hospedagem a modernizar e reforçar muitos procedimentos operacionais, como investimentos e criação de novos mercados. Percebeu-se que o setor foi amplamente afetado por conta da medida de prevenção de isolamento social, visto que o setor estimula a interação entre pessoas. No caso específico da rede hoteleira Blue Tree, houve modernização das operações para atender as especificidades do isolamento social, que provavelmente continuarão no período pós-pandemia. Também foi abordada a tecnologia como uma grande aliada nesse período.

A seguir será apresentada o Quadro 01, com a seleção dos nove periódicos e uma monografia identificados no Brasil, que tratam sobre o setor hoteleiro e Covid-19, com a comparação dos objetivos gerais e palavras-chave.

Quadro 1 - Apresentação dos estudos selecionados no Brasil sobre o setor hoteleiro e Covid-19

(continua)

Periódicos		
Título	Objetivo Geral	Palavras-chave
Hotelaria Pernambucana: Um Comparativo dos Protocolos dos Órgãos Competentes Frente à Covid-19	Comparar os protocolos de prevenção à Covid-19 divulgados pelos órgãos competentes no âmbito da Hotelaria de Pernambuco, a partir de um detalhamento dos documentos publicados pelo Ministério do Turismo (MTur), pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR) e pela ABIH-PE.	Hotelaria; Covid-19; Protocolos.
Análise da Oferta e Desempenho Da Plataforma Airbnb em Florianópolis Em 2018, 2019 e os Impactos Iniciais da Pandemia em 2020	Analisar a oferta de propriedades na Airbnb na cidade de Florianópolis entre os anos de 2018 a 2019, bem como oferecer uma análise comparativa da taxa ocupacional do setor hoteleiro e a plataforma.	Turismo; Economia Compartilhada; Airbnb; Hotelaria; Covid-19.
Impactos da Covid-19 na Qualidade da Prestação de Serviços Hoteleiros no Brasil	Discutir as orientações formuladas em diferentes documentos e sua consequente efetividade junto aos meios de hospedagem brasileiros em prol da criação de modelos de serviços hoteleiros mais seguros, eficientes e conectados ao seu entorno, ou seja, sob a égide da hospitalidade.	Pandemia; Deslocamento; Protocolos; Meios de hospedagem; Hospitalidade.

Quadro 1 - Apresentação dos estudos selecionados no Brasil sobre o setor hoteleiro e Covid-19

(continuação)

Título	Objetivo Geral	Palavras-chave
Panorama dos Impactos da Pandemia Instaurada Pela Covid-19 no Setor Hoteleiro de Florianópolis/SC	Identificar quais foram os impactos da Covid-19 no setor hoteleiro de Florianópolis, bem como, que medidas estão sendo tomadas para mitigar seus efeitos?	Turismo; Hotelaria; Cadeia Produtiva; Impactos da Covid-19
O Turismo e a Hospitalidade do Setor Hoteleiro no Contexto Da Pandemia do Covid-19	Identificar os novos tempos para a hotelaria brasileira como também os impactos da pandemia sobre as questões de mobilidade turística e os padrões e hábitos na cultura da hospitalidade.	Hotelaria brasileira; Mobilidade turística; Pandemia Covid-19; Hospitalidade; Atendimento humanizado.
Perspectivas Iniciais dos Impactos da Covid-19 no Turismo do Estado de Santa Catarina – Brasil	Diagnosticar a situação do impacto econômico no turismo causada pela pandemia da Covid-19	Turismo Covid-19; Economia; Santa Catarina.
Enfrentando a Crise da Pandemia de Covid-19: A Inovação seria um caminho possível aos Meios de Hospedagem?	Trazer a inovação para o centro desse debate, como um possível caminho para os gestores de Meios de Hospedagem enfrentarem a crise provocada pela pandemia da Covid-19.	Inovação; Cadeia de Valor; Hotelaria; Meios de Hospedagem.
O Setor de Hotelaria da praia de Canoa Quebrada-CE frente a pandemia da Covid-19	Analisar como a gestão hoteleira de Canoa Quebrada-CE está vivenciando o contexto da pandemia da Covid-19. C	Pandemia; Covid-19; Gestão hoteleira; Canoa Quebrada; Comportamento estratégico
Ações e estratégias na hotelaria para retomada do setor no pós-pandemia	Analisar as ações estratégicas que visem a retomada do setor hoteleiro pós-pandemia da Covid-19.	---
Monografia		
O impacto econômico da Covid-19 na hotelaria paulistana: um estudo de caso de um hotel em operação durante a pandemia	Analisar as estratégias dos procedimentos operacionais padrão da rede Blue Tree durante a pandemia da Covid-19.	Pandemia Covid-19; Impacto econômico; Gerenciamento de Receitas; Administração hoteleira.

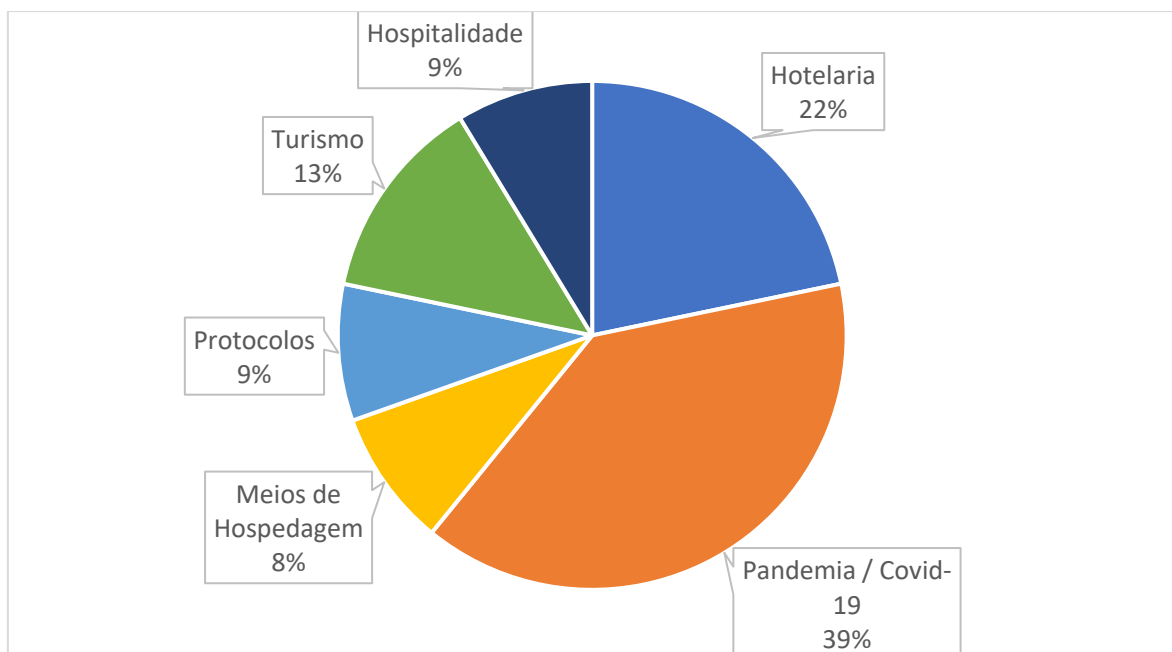
Fonte: elaborado pela autora (2021).

Verificou-se que a grande maioria dos estudos selecionados teve como objetivo analisar os impactos causados pela Covid-19, são eles: “Panorama dos Impactos da Pandemia Instaurada Pela Covid-19 no Setor Hoteleiro de Florianópolis/SC”, “O Turismo e a Hospitalidade do Setor Hoteleiro no Contexto Da Pandemia do Covid-19” e “Perspectivas Iniciais dos Impactos da Covid-19 no Turismo do Estado de Santa

Catarina – Brasil”. Também foram identificados três periódicos, cujo objetivo é analisar questões mais gerenciais dos estabelecimentos, principalmente relacionado as estratégias adotadas para o enfrentamento da pandemia, são eles: “O Setor de Hotelaria da praia de Canoa Quebrada-CE frente a pandemia da Covid-19”, “Ações e estratégias na hotelaria para retomada do setor no pós-pandemia” e “O impacto econômico da Covid-19 na hotelaria paulistana: um estudo de caso de um hotel em operação durante a pandemia”.

Quanto as palavras-chave analisadas, em termos de Brasil, evidenciou-se as palavras-chave que mais apareceram nos estudos foram: Pandemia / Covid- 19 (39%), Hotelaria (22%), Turismo (13%), Protocolos (9%), Hospitalidade (9%) e Meios de Hospedagem (8%), conforme Figura 1. Também se verificou a presença dos temas: Economia, Atendimento humanizado, Inovação, Cadeia de Valor, Economia Compartilhada, Mobilidade Turística, Comportamento estratégico, entre outros.

Figura 1 - Palavras chaves evidenciadas nos estudos do Brasil sobre o setor hoteleiro e Covid-19



Fonte: elaborada pela autora (2021).

Referente aos anos das publicações identificou-se que o ano de 2020 apresentou mais publicações oito (8), a seguir o ano de 2021 com duas (2) publicações. Isso pode ser explicado devido ao fato de que a análise dos periódicos, para esse estudo, se iniciou no mês de maio de 2021.

Quanto a abordagem metodológica, predominou-se a abordagem qualitativa, com sete (7) estudos. O artigo “O Turismo e a Hospitalidade do Setor Hoteleiro no Contexto Da Pandemia do Covid-19” (Silva, 2020) apresentou uma abordagem quantitativa e qualitativa e, o artigo “Perspectivas Iniciais dos Impactos da Covid-19 no Turismo do Estado de Santa Catarina – Brasil (Emmendoerfer e Biz, 2020) apresentou uma abordagem quantitativa. Verificou-se quatro (4) pesquisas classificadas como estudo de caso: “Perspectivas Iniciais dos Impactos da Covid-19 no Turismo do Estado de Santa Catarina – Brasil” (Emmendoerfer e Biz, 2020); “Enfrentando a Crise da Pandemia de Covid-19: A Inovação seria um caminho possível aos Meios de Hospedagem?” (Moreira e Lopes, 2020); “Gestão de Recursos Humanos do Setor Hoteleiro: Estudo de caso na cidade do Porto” (Ramalho, 2020) e, “O impacto econômico da Covid-19 na hotelaria paulistana: um estudo de caso de um hotel em operação durante a pandemia” (Araújo, 2020). Verificou-se que o tipo de pesquisa mais utilizado foi o bibliográfico, com quatro (4) estudos.

Portanto, ao analisar os estudos sobre o setor hoteleiro e o Covid-19 no Brasil, verificou-se que a grande maioria sofreu algum impacto diante as medidas adotadas para a diminuição das taxas de transmissão pelo novo coronavírus. Os principais impactos mencionados foram: redução drástica na sua demanda, causando cancelamentos de reservas, redução no quadro de colaboradores, afastamentos de colaboradores, queda acentuada na receita e dívidas. Ainda, percebeu-se que os efeitos financeiros foram catastróficos, no qual muitos estabelecimentos tiveram que fechar as portas e muitos colaboradores tiveram que ser desligados, ocasionando uma desaceleração econômica para o setor.

4.2 ANÁLISE DOS ESTUDOS NO SETOR HOTELEIRO NO RIO GRANDE DO SUL

A segunda análise dos resultados teve como objetivo investigar quais estudos estavam sendo produzidos no estado do Rio Grande do Sul. Para isso, foram pesquisados no repositório institucional de cada instituição de ensino que apresentava o curso de Tecnologia em Gestão de Turismo e Gestão de Turismo, totalizando 8 instituições públicas e privadas, presencial e EAD. Desta forma, foram pesquisadas as seguintes instituições: Universidade Federal do Pampa – Unipampa, Universidade Federal de Rio Grande- FURG, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Centro

Universitário Internacional – UNINTER, Estácio, Universidade Cruzeiro do Sul, Centro Universitário Leonardo da Vinci – Uniasselvi, ANHANGUERA, Universidade Norte do Paraná – UNOPAR. Foram analisados os títulos, resumos, palavras-chaves e, por fim, do texto, que resultou na escolha das duas (2) monografias, conforme apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 - Monografias selecionadas para o estudo no Rio Grande do Sul sobre o setor hoteleiro e Covid-19

Título	Autores	Ano	Instituição
<i>Análise preliminar dos impactos da pandemia de Covid-19 na economia dos municípios com atividades turísticas do Rio Grande do Sul</i>	Machado	2021	Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Universidade Federal de Rio Grande - FURG
<i>Gestão de meios hospedagem durante a pandemia do Covid-19: aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS</i>	Albucezze	2020	Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) - Universidade Federal do Pampa, Campus Jaguarão

Fonte: elaborado pela autora (2021).

O primeiro estudo no Rio Grande do Sul titulado “Análise preliminar dos impactos da pandemia de Covid-19 na economia dos municípios com atividades turísticas do Rio Grande do Sul” de Machado (2021), teve como objetivo analisar, de forma preliminar, os efeitos da pandemia da Covid-19 no turismo, das três cidades turísticas mais importantes para o estado do Rio Grande do Sul, são elas: Bento Gonçalves, Gramado e Porto Alegre. O recorte geográfico dessas cidades foi feito devido a importância dessas cidades para a economia do estado do Rio Grande do Sul.

Para atingir o objetivo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental, nas páginas eletrônicas que disponibilizam dados abertos, decretos publicados referente ao período analisado, a fim de identificar o impacto do turismo nas três cidades, no período de 2019 e 2020. Como resultados, verificou-se que no Brasil, a pandemia deixou sequelas na economia no ano de 2020, no Rio Grande do Sul mais especificamente, houve uma queda de 7% no PIB estadual e uma diminuição de 4,8% no setor de serviços. Tal fato pode ser atribuído a mudança de bandeiras, semanalmente, adotadas no estado, no qual limitava a abertura de determinados

estabelecimentos, o qual resultou num fechamento de 2,7 mil empresas ligadas ao setor turístico no RS.

Mais especificamente, em Bento Gonçalves, houve uma queda significativa, de 53,3% em 2020 no número de visitantes ao comparado a 2019, gerando uma redução de 47% na arrecadação do setor turístico. Ao comparar a ocupação média em hotéis, nota-se uma queda de 46,01% em 2019 para 27,14%, em 2020, levando a um saldo médio de -603 postos de trabalhos no setor, considerado um maior número de demissões do que admissões.

Na cidade de Gramado, a pandemia afetou ainda mais o setor, deixando de arrecadar em 2020, cerca de R\$1.2 bilhões. Também houve uma diminuição da média de ocupação de hotéis de 38%, resultando no encerramento de cerca de 3,41% dos estabelecimentos em Gramado, que resultou em 89,04% de demissões no setor de serviços. Por fim, na cidade de Porto Alegre, houve uma redução de inúmeros eventos ocasionados pela pandemia, resultando numa queda de 64,11% para 25,61% na média de ocupação em hotéis. O aeroporto Salgado Filho, situado na cidade, registrou uma queda de 58% no fluxo, ao ser comparado com o ano de 2019.

O segundo estudo é “Gestão de meios hospedagem durante a pandemia do Covid-19: aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS” (Albucezze, 2020) apresentou como objetivo elaborar uma proposta de protocolo de biossegurança para os meios de hospedagem do município de Jaguarão/RS, minimizando o contágio pela Covid-19.

A partir das entrevistas com gestores e colaboradores do município verificou-se que o setor turístico foi afetado com grande notoriedade, principalmente em locais onde havia grande circulação de pessoas, sendo os meios de hospedagens, os mais afetados. Ainda, os entrevistados relatam que a volta do setor só se dará plenamente com o a existência da vacina e com a reabertura da Ponte Internacional Mauá, local onde há grande circulação de turistas de compras

Como resultado do estudo, o autor do artigo, Albucezza (2020) propôs um manual de protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão / RS. Esse manual foi elaborado conforme pesquisas no site 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*. A síntese desse protocolo pode ser observada na Tabela 5, a seguir.

Tabela 5 - Protocolos adequados para os meios de hospedagem de Jaguarão/RS

(continua)

Protocolos
<p>Requisitos Gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos materiais: ter a disposição de hóspedes e funcionários máscaras, luvas, termômetros infravermelhos; • 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.
<p>Front Office</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Áreas Comuns</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;

Tabela 5 - Protocolos adequados para os meios de hospedagem de Jaguarão/RS
(continua)

<p>Áreas Comuns</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 desparamentação.
<p>Limpeza de UHs</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 checkout: Interruptores de luz, 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 checkout ou a cada 3 dias que o hóspede fica.
<p>Alimentos e Bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Higiene e Segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Tabela 5 - Protocolos adequados para os meios de hospedagem de Jaguarão/RS
(continuação)

- 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 Covid19;
- 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

Fonte: Albuzezza (2020, p.28-34).

Com base nesses dois estudos, percebeu-se que o Estado do Rio Grande do Sul, assim como em outros estados do Brasil, o setor hoteleiro sofreu consideravelmente com os efeitos da pandemia do Covid-19. A seguir será apresentada o Quadro 02, com a seleção das monografias para o estudo no Rio Grande do Sul, com a comparação dos objetivos gerais e palavras-chave.

Quadro 2 - Apresentação dos estudos selecionados no Rio Grande do Sul

Título	Objetivo geral	Palavras-chave
Análise preliminar dos impactos da pandemia de Covid-19 na economia dos municípios com atividades turísticas do Rio Grande do Sul	Analisar os impactos causados pela pandemia de Covid-19 no turismo das cidades de Bento Gonçalves, Gramado e Porto Alegre, analisando variáveis como arrecadação com o turismo, ocupação hoteleira, número de visitantes e o saldo médio entre o número de admissões e demissões no setor de serviços e/ou no setor turístico, entre o ano de 2019 e 2020.	Impactos; Pandemia; Rio Grande do Sul, Turismo.
Gestão de meios hospedagem durante a pandemia do Covid-19: aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS	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	Turismo; Meios de Hospedagem; Covid-19; Protocolo de Biossegurança; Jaguarão.

Fonte: elaborado pela autora (2021).

Portanto, ao comparar com os estudos no Brasil, verificou-se que no contexto do RS, o impacto da pandemia do Covid-19 no setor hoteleiro também foi fortemente afetado. A pesquisa bibliométrica trouxe dados consideráveis quanto ao impacto negativo no setor hoteleiro, que pode ser evidenciado diante a monografia “Análise preliminar dos impactos da pandemia de Covid-19 na economia dos municípios com atividades turísticas do Rio Grande do Sul”, que apresentou dados relevantes diante as cidades mais turísticas do Estado.

Foi possível evidenciar sequelas na economia, resultando na queda de 7% no PIB Estadual e uma diminuição de 4,8% no setor de serviços. Ressalta-se os principais impactos produzidos, apontados pelos estudos do RS, foram relacionados a demissão no setor, diminuição da média de ocupações na rede hoteleira, diminuição significativa do número de visitantes e principalmente, o fechamento de diversos hotéis. Diante das cidades apresentadas, destaca-se a cidade de Gramado, sendo a mais afetada pela pandemia, no qual o setor deixou de arrecadar em 2020, cerca de R\$1.2 bilhões.

Diante dessa análise, foi possível identificar os principais aspectos de interferência causados pelo Covid-19 no setor hoteleiro no Estado do Rio Grande do Sul, conforma a Figura 2.

Figura 2 - Aspectos de interferências causados pelo Covid-19



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A partir dos objetivos propostos neste estudo, foi possível identificar as dimensões e características dos meios de hospedagem, no contexto brasileiro, bem como os principais aspectos de interferência, impactos e mudanças nos protocolos diante da pandemia Covid-19, no Estado do Rio Grande do Sul. Abaixo, encontram-se os objetivos específicos propostos no trabalho e o relacionamento com os resultados alcançados na pesquisa, conforme Quadro 3.

Quadro 3 - Resumo dos resultados alcançados pelos objetivos específicos do estudo
(continua)

Objetivos Específicos	Resultados
<p><i>Apresentar um aporte teórico sobre os meios de hospedagem no Brasil com suas dimensões e características diante da situação pandêmica global do Covid-19</i></p>	<p>Verificou-se que no contexto brasileiro, as primeiras ações ligadas a Covid-19, foram o isolamento social. Foi possível identificar que o setor do turismo foi altamente prejudicado, pois as atividades turísticas foram as primeiras a sofrerem interrupção e devem ser as últimas a retornar, conforme as medidas de restrição à propagação do vírus. Conforme relatos da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH (2021) o setor está lutando para sobreviver em 2021, visto que desde o ano passado não houve praticamente nenhuma receita. Tal fato pode ser observado diante o fechamento de diversos hotéis, como o Hotel Copacabana Palace, no Rio de Janeiro, que totalizou um prejuízo de R\$ 1 bilhão e 600 milhões no ano de 2020; Hotel Matsubara, em São Paulo, resultando em 6,6 milhões de diárias a menos vendidas em 2020. Em Santa Catarina, diretor-presidente da ABIH-SC, relatou que o estado teve aproximadamente cerca de 40% de hotéis fechados e os que estão abertos possuem baixa ocupação, variando de 5 a 15%.</p>
<p><i>Identificar os principais aspectos de interferência causados pelo Covid-19 no setor hoteleiro no Estado do Rio Grande do Sul</i></p>	<p>Percebeu-se que nas cidades três cidades turísticas que mais recebem visitantes no estado do Rio Grande do Sul, Bento Gonçalves, Gramado e Porto Alegre, foram impactadas consideravelmente com a pandemia do Covid-19. Na cidade de Bento Gonçalves houve uma queda mais de 50% do número de visitantes, resultando em uma queda de 47% na arrecadação do setor turístico. Já em Gramado, a cidade deixou de arrecadar cerca de 1.2 bilhões, resultando em 89,04% de demissões do setor de serviços. É importante ressaltar que a diminuição do fluxo de turistas no Brasil representa um impacto social e econômico drástico para o setor hoteleiro e para a economia mundial. Verificou-se que os principais aspectos de interferências causados pelo Covid-19, no Estado do Rio Grande do Sul foram: redução drástica na demanda, causando cancelamentos de reservas, redução no quadro de colaboradores, afastamentos de colaboradores, queda acentuada na receita e dívidas. Ainda, percebeu-se que os efeitos financeiros foram catastróficos, no qual muitos estabelecimentos tiveram que fechar as portas e muitos colaboradores tiveram que ser desligados, ocasionando uma desaceleração econômica para o setor.</p>

Quadro 3 - Resumo dos resultados alcançados pelos objetivos específicos do estudo
(continuação)

Objetivos Específicos	Resultados
<p><i>Fazer um levantamento de dados sobre os meios de hospedagem do Rio Grande do Sul, identificando os impactos e as principais mudanças nos protocolos diante da pandemia Covid-19.</i></p>	<p>Foram identificados dois estudos no Estado do Rio Grande do Sul: “Análise preliminar dos impactos da pandemia de Covid-19 na economia dos municípios com atividades turísticas do Rio Grande do Sul” e “Gestão de meios hospedagem durante a pandemia do Covid-19: aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS”. Esses estudos mostraram que, o Estado foi impactado fortemente pela pandemia, acarretando sequelas na economia. Quanto as principais alterações nos protocolos do município de Jaguarão-RS, foi possível verificar mudanças no Front Office e áreas comuns dos hotéis, bem como mudanças na forma de limpeza, higiene, segurança e na preparação das refeições, como por exemplo alimentos pré-embalados, remoção de itens não utilizados (copos, talheres). Ainda, ressalta-se mudanças em relação a comunicação e treinamento dos funcionários, no qual colaboradores tiveram que ser capacitados quanto às práticas de precaução da Covid-19, foram conscientizados quanto à importância do cumprimento dessas ações, houve também a criação e adoção de 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.</p> <p>Foi possível identificar algumas políticas adotadas pelo Estado do Rio Grande do Sul, como Distanciamento Controlado estabelecido pelo Decreto nº 55.240, no dia 10 de maio de 2020, o qual previu quatro níveis de restrições, representados por bandeiras nas cores amarela (risco baixo), laranja (risco médio), vermelha (risco alto) e preta (risco altíssimo). Também se destaca o novo modelo para o enfrentamento à pandemia, sistema estadual de monitoramento da pandemia (3As), estabelecido por meio do Decreto nº 55.882, publicado no dia 15 de maio de 2021.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Por tanto, diante do exposto fica evidente que de modo geral, os órgãos competentes do setor hoteleiro dos Estados analisados neste estudo agiram para combater a pandemia nos meios de hospedagem. É importante constatar que o setor está enfrentando dificuldades para retomar suas atividades e dificuldades em adotar medidas eficientes de prevenção à pandemia para continuar em funcionamento, conforme apresentado no estudo de Barbosa (2021). Também foi possível identificar que a pandemia trouxe novos paradigmas de enfrentamento e adaptação do turismo e hotelaria, o qual deve ser compreendido num contexto econômico e político global. Portanto, a adoção de requisitos de biosseguranças torna-se fundamentais para o

auxílio na recuperação do setor, que aos poucos vem revertendo os resultados negativos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo foi apresentado uma contribuição teórica para refletir e discutir sobre o setor hoteleiro no contexto da pandemia do Covid-19. Buscou-se compreender os impactos da pandemia nas atividades turísticas brasileiras, os reflexos do Covid-19 na hotelaria e analisar os impactos da pandemia no setor hoteleiro no estado do Rio Grande do Sul.

A partir do atendimento dos objetivos propostos, verificou-se que há incipientes pesquisas que abarcam os impactos da pandemia da Covid-19 no setor hoteleiro, especificamente por ser uma temática emergente, porém recente e atual. Também dados sobre os impactos ainda são escassos devido a pandemia estar em curso e por não haver pesquisas elaboradas e expedidas pelas autoridades municipais, o que evidencia a importância desse estudo.

Com a eclosão da pandemia em 2020, fica evidente que o setor turístico e hoteleiro está sendo amplamente afetados pela pandemia por conta das medidas de prevenção de isolamento social, visto que esse setor estimula a interação entre pessoas. Ainda, esse momento ocasiona mudanças na forma de atuação do setor, no qual muitos empreendimentos tiveram que se transformar e se reinventar para atender novas demandas diante da mudança de comportamento dos consumidores.

Pessoas do mundo todo estão em isolamento social, adaptando-se a protocolos rígidos de higienização e ainda deve demorar algum tempo para que esse cenário mude completamente, deixando receios no setor. Assim, faz necessário se adequar às novas normas e protocolos sanitários para demonstrar a segurança nos seus estabelecimentos.

Por fim, conclui-se que o setor de turismo, acima de tudo, o setor de hotelaria é frágil a mudanças de cenário e alterações em sua estrutura geram grandes impactos, tanto positivos como negativos. Diante do exposto, percebe-se que a pandemia do Covid-19 produziu efeitos negativos no setor hoteleiro, tanto no Brasil como no estado do Rio Grande do Sul, principalmente porque houve uma redução drástica na demanda, causando cancelamentos de reservas, redução no quadro de

colaboradores, afastamentos de colaboradores, queda acentuada na receita e dívidas. Ainda, os estudos mostraram que muitos estabelecimentos tiveram que fechar as portas e muitos colaboradores tiveram que ser desligados, ocasionando uma desaceleração econômica para o setor.

Sugere para futuros estudos no turismo e no setor hoteleiro principalmente, uma nova análise no pós- pandemia, com acesso a novas fontes de dados que contribuem para uma melhor visualização do período como um todo, de maneira que revele novos estudos e as implicações ocasionadas antes, durante e pós a pandemia. Infelizmente, a pandemia ainda está vigente, o que inibiu identificar com exatidão perspectivas futuras, embora haja certa tendência a retomada positiva, mesmo que leve algum tempo. Também se sugere a realização de novos estudos quando a pandemia for superada, para verificar os reflexos de longo prazo que a crise proporcionou no comportamento da gestão hoteleira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABIH-SC. **Impacto da Pandemia no Setor Hoteleiro. A serviço da hotelaria catarinense**, 2020. Disponível em: <http://www.abih-sc.com.br/impacto-da-pandemia-no-setor-hoteleiro/>. Acesso em: 14 de abril de 2021.

ALBUCEZZE, A.L.A. **Gestão de meios hospedagem durante a pandemia do Covid-19: aplicação de um protocolo de biossegurança na cidade de Jaguarão/RS**. 2020.

ALVERS, A. **Após um ano de pandemia, hotéis cariocas amargam prejuízo de 1,6 bi com baixa ocupação**. Diário do Rio, 2021. Disponível em: <https://diariodorio.com/apos-um-ano-de-pandemia-hoteis-cariocas-amargam-prejuizo-de-16-bi-com-baixa-ocupacao/>. Acesso em: 13 de abril de 2021.

ARAÚJO, F.S. **O impacto econômico da Covid-19 na hotelaria paulistana: um estudo de caso de um hotel em operação durante a pandemia**, 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Edições 70, 2006.

BENI, M. C. Turismo e Covid-19: **Algumas Reflexões/Tourism and Covid-19: Some Reflections**. Rosa dos ventos-Turismo e Hospitalidade, 2020.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. 36. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2014.

BROUDER, P., TEOH, S., SALAZAR, N. B., Mostafanezhad, M., Mei Pung, J., Lapointe, D., Clausen, H. B. **Reflections and discussions: tourism matters in the new normal post Covid-19**, Tourism Geographies, 2020.

CAGED. **Turismo gerou mais de 21,5 mil empregos em 2020**. Hotelier News, 2021. Disponível em: <https://www.hoteliernews.com.br/caged-turismo-gerou-mais-de-215-mil-empregos-em-2020/> Acesso em: 23 jun. 2021.

CORREIO DO POVO. **Setor hoteleiro projeta perdas de 80% com pandemia de Covid-19 em Porto Alegre**, 2021. Disponível em: <https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/economia/setor-hoteleiro-projeta-perdas-de-80-com-pandemia-de-Covid-19-em-porto-alegre-1.581355>. Acesso em: 14 de abril de 2021.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. (2a ed.). Porto Alegre: Artmed, 2007.

DA SILVA, R. D. **O turismo e a hospitalidade do setor hoteleiro no contexto da pandemia do Covid-19**. Revista Turismo & Cidades, v. 2, p. 123-138, 2020.

DE PAULA DIAS, C.; FEGER, J.E. **Panorama dos impactos da pandemia instaurada pela Covid-19 no setor hoteleiro de Florianópolis/SC**. Espaço e Tempo Midiáticos, v. 3, n. 2, p. 12, 24 dez. 2020.

DE QUEIROZ BARBOSA, J. W. **Hotelaria Pernambucana: um comparativo dos protocolos dos órgãos competentes frente à Covid-19**. Ateliê do Turismo, v. 4, n. 2, p. 53-71, 2020.

DE SOUZA RANGEL, D. A.; MONDO, T. S. **Análise da oferta e desempenho da plataforma Airbnb em Florianópolis em 2018, 2019 e os impactos iniciais da pandemia em 2020**. Ateliê do Turismo, v. 5, n. 1, p. 205-232, 2021.

DIÁRIO DE SANTA MARIA. **Com diminuição de visitantes, quais são as perspectivas do turismo na Quarta Colônia?** 2020b. Disponível em: <https://diariosm.com.br/not%C3%ADcias/economia/v%C3%ADdeo-com-diminui%C3%A7%C3%A3o-de-visitantes-quais-s%C3%A3o-as-perspectivas-do-turismo-na-quarta-col%C3%B4nia-1.2246735>. Acesso em: 14 de abril de 2021.

DIÁRIO DE SANTA MARIA. **Durante a pandemia, hotel se reinventou e expandiu estratégias**. 2020a. Disponível em: <https://diariosm.com.br/not%C3%ADcias/>

economia/v%C3%ADdeo-durante-a-pandemia-hotel-se-reinventou-e-expandiu-estrat%C3%A9gias-1.2275858. Acesso em: 23 jun. 2021.

EMIS. Fonte: CEIC, IBGE, WTTC, CNC, Ministry of Tourism, FOHB, Agencia Brasil, Estado de S. Paulo, Reuters, Exame, Company Data. Citado por EMIS: **Covid-19 impact** brief. Brazil Tourism & Leisure Sector, 2020.

EMMENDOERFER, L.; BIZ, A. A. **Perspectivas iniciais dos impactos da Covid-19 no turismo do estado de Santa Catarina–Brasil**. Revista Turismo & Cidades, v. 2, p. 139-152, 2020.

EVERINGHAM, P., & CHASSAGNE, N. **Post Covid-19 ecological and social reset: moving away from capitalist growth models towards tourism as Buen Vivir**. Tourism Geographies, 2020.

FAULKNER, B. **Towards a framework for tourism disaster management**. Tourism Management, 2001.

FGV. **Impacto Econômico do Covid-19 propostas para o Turismo Brasileiro**. 1ª ed. FGV Projetos EBAPE. Abr. 2020.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

G1. **Hotel com 160 quartos na Zona Sul de SP fecha as portas por impactos da Covid-19; outros 27 encerraram atividades na capital em 2020**. Globo, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2021/04/08/hotel-com-160-quartos-na-zona-sul-de-sp-fecha-as-portas-por-impactos-da-Covid-19-outros-27-encerraram-atividades-na-capital-em-2020.ghtml> Acesso em: 13 de abril de 2021.

G1. **Mapa da vacinação contra Covid-19 no Brasil, 2021a**. Disponível em: <https://especiais.g1.globo.com/bemestar/vacina/2021/mapa-brasil-vacina-covid/>. Acesso em: 1 julho de 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GÖSSLING, S.; SCOTT, D.; HALL, C. M. **Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of Covid-19**. Journal of Sustainable Tourism, 2020.

GZH PORTO ALEGRE. **Com seis fechamentos desde o início da pandemia, hotéis de Porto Alegre baixam tarifas e buscam alternativas**, 2021. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2021/05/com-seis-fechamentos-desde-o-inicio-da-pandemia-hoteis-de-porto-alegre-baixam-tarifas-e-buscam-alternativas-ckolnih5003w0180iebbmd8b.html>. Acesso em 22 jun. 2021.

HARTLEY, J. **Case study research**. In: Catherine Cassel e Gilian Symon (Eds.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. London: Sage, 2004.

KITCHENHAM, B. **Procedures for performing systematic reviews**. Keele, UK, Keele University, 2004.

LINHARES, M.C. **A hotelaria nacional pede socorro de novo!** Revista Eventos, 2021. Disponível em: < <https://www.revistaeventos.com.br/Artigos/A-hotelaria-nacional-pede-socorro-de-novo!/51063> > Acesso em: 13 de abril de 2021.

MACHADO, S. G. **Análise preliminar dos impactos da pandemia de Covid-19 na economia dos municípios com atividades turísticas do Rio Grande do Sul**. - Universidade Federal do Rio Grande, Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, Rio Grande/RS, 2021. Disponível em: https://sistemas.furg.br/sistemas/sab/arquivos/conteudo_digital/15309cacf62d4556598a21336318cf3d.pdf

MOREIRA, R. L. F.; LOPES, D. P. T.; CARNEIRO, D.M. R. **Enfrentando a crise da pandemia de Covid-19: a inovação seria um caminho possível aos meios de hospedagem**. Researchgate. Recuperado em, v. 9, 2020.

MS. Ministério da Saúde (MS). **Boletim Epidemiológico especial – Doença pelo Novo Coronavírus – COVID-19**, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/media/pdf/2021/julho/23/boletim_epidemiologico_covid_72_final23jul21-c-1.pdf. Acesso em: 17 de julho de 2021.

OCDE. **OECD Economic Outlook**, Volume 2020 Edição 1: Versão preliminar, OCDE Publishing, Paris, 2020. Disponível em: < <https://doi.org/10.1787/0d1d1e2e-en>.> Acesso em: 14 de abril de 2021.

OLIVEIRA, S. D. et al. **Impactos da Covid-19 na qualidade da prestação de serviços hoteleiros no Brasil**. *Ateliê do Turismo*, v. 4, n. 2, p. 27-52, 2020.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **OMS afirma que Covid-19 é agora caracterizada como pandemia**, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-Covid-19-pandemic>. Acesso em: 06 de abril 2021.

PORTER, M. **Estratégia competitiva**. Elsevier Brasil, 2004.

RAMALHO, A. F. C. **Gestão de Recursos Humanos do Setor Hoteleiro: Estudo de caso na cidade do Porto**. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto estadual nº 55.128, de 19 de março de 2020**. Declara estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Rio Grande

do Sul. Rio Grande do Sul, 2020. Disponível: <https://saude-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202003/19125910-decreto-55-128-20.pdf>. Acesso em 22 jun. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.240, de 10 de maio de 2020.** Institui o Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19). Rio Grande do Sul, 2020. Disponível: <https://saude-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202005/12091118-55-240.pdf>. Acesso em 22 jun. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.129, de 19 de março de 2020.** Institui Gabinete de Crise para o Enfrentamento da Epidemia Covid-19, Conselho de Crise para o Enfrentamento da Epidemia Covid-19, Grupo Interinstitucional de Monitoramento das Ações de Prevenção e Mitigação dos efeitos do Covid-19 no Sistema Prisional do Estado do Rio Grande do Sul e Centro de Operação de Emergência - COVID 19 (COE Covid-19) do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://saude-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202003/20112207-decreto-55-129-20.pdf>. Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.292, de 04 de junho de 2020.** Estabelece as normas aplicáveis às instituições e estabelecimentos de ensino situados no território do Estado do Rio Grande do Sul, conforme as medidas de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19). Disponível em: <https://coronavirus.rs.gov.br/upload/arquivos/202006/05103950-612-1-decreto-educacao-04-06-16h05.pdf>. Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.375, de 24 de julho de 2020.** Institui o Programa Respiradores Itinerantes como medida de enfrentamento à epidemia de Covid-19 (novo Coronavírus). Institui o Programa Respiradores Itinerantes como medida de enfrentamento à epidemia de Covid-19 (novo Coronavírus). Disponível em: <https://coronavirus.rs.gov.br/upload/arquivos/202007/24113212-decreto-55375.pdf>. Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.764, de 20 de fevereiro de 2021.** Institui medidas sanitárias extraordinárias para fins de prevenção e de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://coronavirus-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202102/22081936-55764.pdf> Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.799, de 21 de março de 2021.** Institui medidas sanitárias extraordinárias para fins de prevenção e de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://coronavirus->

admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202103/22100705-55799.pdf. Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **DECRETO Nº 55.882, de 15 de maio de 2021.** Institui o Sistema de Avisos, Alertas e Ações para fins de monitoramento, prevenção e enfrentamento à pandemia de Covid-19 no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território estadual e dá outras providências. Disponível em: <https://coronavirus-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202105/17103015-55882.pdf>. Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **LEI Nº 15.548, de 4 de novembro de 2020.** Reconhece a atividade religiosa como essencial para a população em tempos de crises ocasionadas por moléstias contagiosas ou catástrofes naturais. Disponível em: <https://coronavirus-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202011/05105747-lei-15548.pdf>. Acesso em: 23 jun.2021.

RIO GRANDE DO SUL. **LEI Nº 15.604, de 12 de abril de 2021.** Institui o auxílio emergencial de apoio à atividade econômica e de proteção social, bem como estabelece medidas excepcionais de enfrentamento às consequências econômicas e sociais decorrentes da pandemia de COVID19. Disponível em: <https://coronavirus-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202104/13085527-lei-15604.pdf>. Acesso em: 23 jun.2021.

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Painel Coronavírus RS**, 2021. Disponível em: <https://ti.saude.rs.gov.br/covid19/>. Acesso em: 23 jun. de 2021.

SILVA, R. D. da. **O Turismo e a Hospitalidade do setor hoteleiro no contexto da Pandemia do Covid-19.** Rev. Tur. & Cid., São Luís, v.2, edição especial, p. 123-138, set. 2020.

SILVA, S.D.A.A., TEIXEIRA, F.S., LIMA, J,D, A. **Ações e estratégias na hotelaria para retomada do setor no pós-pandemia.** RN: EDUERN, 2020. Disponível em: https://issuu.com/eduern/docs/e-book_turismo_e_Covid-19-_cen_rios__estrat_gias_e. Acesso em: 29 jun. 2021.

SKYSCANNER. **O novo normal da hotelaria: como será sua estadia em hotéis pós-coronavírus,** 2020. Disponível em: <https://www.skyscanner.com.br/noticias/hoteis-pos-pandemia-hotel-na-pandemia>. Acesso em: 15 de abril de 2021.

TOMÉ, L. M.. **Setor de turismo: impactos da pandemia.** 2020.

UNWTO, World Tourism Organization. (2020). **Barômetro Mundial do Turismo da OMT, maio de 2020 Foco especial no impacto do Covid-19**, 2020. Disponível em: <<https://www.eunwto.org/doi/book/10.18111/9789284421817> > Acesso em: 14 de abril de 2021.

UOL. **Copacabana Palace fecha as portas pela primeira vez em 97 anos devido ao coronavírus**, 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2020/04/copacabanapalace-fecha-as-portas-pela-primeira-vez-em-97-anos-devido-ao-coronavirus.shtml>. Acesso em: 14 de abril 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. (3a ed.). São Paulo: Atlas, 2000.

WEF. World Economic Forum. **This is how coronavirus could affect the travel and tourism industry**, 2020. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/world-travel-coronavirus-covid19-jobs-pandemic-tourism-aviation>. Acesso em: 14 de abril de 2021.

World Economic Forum. **This is how coronavirus could affect the travel and tourism industry**, 2020. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/world-travel-coronavirus-covid19-jobs-pandemic-tourism-aviation> . Acesso em: 15 de abril de 2021.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Toward a Safer World: The Travel, Tourism and Aviation Sector**, 2010. Disponível em: <http://towardsasafeworld.org/sites/default/files/TASWreportontravelsector.pdf> Acesso: 06 de abril 2021.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZENKER, S., & KOCK, F. **The coronavirus pandemic - A critical discussion of a tourism research agenda**. Tourism Management, 2020.