

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CAMPUS GOIÂNIA

ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DOS SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE

ANA CLAUDIA DE MOURA

HOTELARIA GOIANA: IMPACTO DA PANDEMIA NO ATO DE BEM RECEBER

GOIÂNIA

2022

 INSTITUTO FEDERAL Goiás	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS
---	--

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO NO REPOSITÓRIO DIGITAL DO IFG - ReDi IFG

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Digital (ReDi IFG), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IFG.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese | ☐ Artigo Científico |
| ☐ Dissertação | ☐ Capítulo de Livro |
| ☒ Monografia – Especialização | ☐ Livro |
| ☐ TCC - Graduação | ☐ Trabalho Apresentado em Evento |
| ☐ Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: Ana Claudia de Moura

Matrícula: 20182011230150

Título do Trabalho: Hotelaria goiana: Impacto da pandemia no ato de bem receber

Autorização - Marque uma das opções

1. (x) Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso aberto);
2. () Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG somente após a data ____/____/____ (Embargo);
3. () Não autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso restrito).

Ao indicar a opção **2** ou **3**, marque a justificativa:

() O documento está sujeito a registro de patente.
() O documento pode vir a ser publicado como livro, capítulo de livro ou artigo.

() Outra justificativa:

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- i. o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- ii. obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- iii. cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.

Goiânia, 14 de março de 2022.

Cina Claudia de Moura

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

ANA CLAUDIA DE MOURA

HOTELARIA GOIANA: IMPACTO DA PANDEMIA NO ATO DE BEM RECEBER

Trabalho de conclusão de curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Gestão dos Serviços de Hospitalidade do Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Campus Goiânia / IFG, como requisito à obtenção do título de especialista.

Orientadora: Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire

Goiânia

2022

ATA Nº 003/2022

ATA DA SESSÃO PÚBLICA DE APRESENTAÇÃO E DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO
DE CURSO

Aos três dias do mês de fevereiro de dois mil e vinte e dois, às dezessete horas e dez minutos, por via remota, plataforma Google Meet, com acesso pelo link meet.google.com/czh-ixwr-ees, teve lugar a defesa pública de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) como requisito obrigatório para conclusão do Curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, vinculado ao Departamento de Áreas Acadêmicas I do Câmpus Goiânia. A aluna Ana Cláudia de Moura, Matrícula Nº 20182011230150, submeteu o trabalho intitulado “HOTELARIA GOIANA: IMPACTO DA PANDEMIA NO ATO DE BEM RECEBER” como exigência para obtenção do Título de Especialista em Gestão dos Serviços de Hospitalidade. A banca examinadora foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire (Orientadora - IFG); Profa. Dra. Regina Maria Jordão Cardoso de Castro (IFG); Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (IFG).

Em conformidade com o Art. 34 da Resolução do Conselho Superior do IFG, Nº 19 de 21 de maio de 2020 “o Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser avaliado por uma Banca de Professores, sendo considerado aprovado, aprovado com ressalvas ou reprovado”.

Iniciada a sessão pelo presidente da banca examinadora, a discente expôs o assunto, dentro do tempo regulamentar de vinte minutos, sendo na sequência arguida pelos membros da banca e tendo dado os esclarecimentos necessários, obteve o parecer final:

- I. ☒ (x) Aprovada.
- II. ☐ () Aprovada com Ressalvas
- III. ☐ () Reprovada

Goiânia, 03 de fevereiro de 2022.

Banca Examinadora

Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire
(presidente/orientadora - IFG) Profa. Dra. Regina Maria
Jordão Cardoso de Castro (IFG)
Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (IFG)

Pós-Graduanda

Ana Cláudia de Moura (Matrícula IFG Nº 20182011230150).

Documento assinado eletronicamente por:

- Ana Claudia de Moura, ANA CLAUDIA DE MOURA - ESTUDANTE - IFG - CÂMPUS GOIÂNIA (10870883000225), em 16/03/2022 12:38:43.
- Regina Maria Jordao Cardoso de Castro, COORDENADOR - FUC1 - GYN-2CCSBT, em 11/03/2022 11:47:27.
- Renata Fleury Curado Roriz, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 11/03/2022 07:48:00.
- Poliana Cristina Mendonca Freire, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 11/03/2022 00:15:19.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 14/02/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 246627

Código de Autenticação: 49d6c62228



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Rua 75, nº 46, Centro, GOIÂNIA / GO, CEP 74055-110
(62) 3227-2741 (ramal: 2741)

ANA CLAUDIA DE MOURA

HOTELARIA GOIANA: IMPACTO DA PANDEMIA NO ATO DE BEM RECEBER

Trabalho de conclusão de curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Gestão dos Serviços de Hospitalidade do Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Campus Goiânia / IFG, como requisito à obtenção do título de especialista.

Orientadora: Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire

Aprovado em 03 de fevereiro de 2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire
(Presidente - orientador)

Prof. Dra. Regina Maria Jordão Cardoso de Castro
(Membro interno)

Prof. Dra. Renata Fleury Curado Roriz
(Membro interno)

Goiânia

2022

HOTELARIA GOIANA: IMPACTO DA PANDEMIA NO ATO DE BEM RECEBER

Ana Claudia de Moura

RESUMO:

A Hotelaria é um dos principais eixos de desenvolvimento do turismo e pode alavancar a economia de um município, estado ou país, porém, com a pandemia do coronavírus o setor de turismo e hotelaria foi bastante impactado. Neste sentido, este artigo apresenta uma abordagem reflexiva sobre o bem receber dos hotéis em tempos de pandemia. Buscou-se identificar de que forma a hotelaria goiana vem se estruturando para atender a demanda turística com segurança diante de um cenário de crise e, evidenciar a importância da hospitalidade durante o período de pandemia, com foco nas ações do bem receber, especialmente nos hotéis do estado de Goiás. O percurso investigativo norteou-se tendo como suporte metodológico, revisão bibliográfica para exposição da temática, seguida de pesquisa exploratória com a coleta de dados disponibilizados em sites, aplicativos e relatórios, e ainda, entrevistas *on line* e por telefone com personagens do setor. Constatou-se ao final da pesquisa que, a hotelaria goiana sofreu forte impacto com a pandemia e muitos serão os desafios para enfrentamento e superação da crise econômica do setor. Ainda há muito a ser feito no que tange à hospitalidade dos hotéis em Goiás, em busca do bem receber, e neste sentido, os profissionais da área devem ser os protagonistas desse processo.

PALAVRAS-CHAVE: Hotelaria; bem receber; pandemia por COVID-19.

ABSTRACT:

Hospitality is one of the main axes of tourism development and can leverage the economy of a municipality, state or country, however, with the coronavirus pandemic, the tourism and hospitality sector was greatly impacted. In this sense, this article presents a reflective approach to the hospitality of hotels in times of pandemic. It seeks to identify how the hospitality industry in Goiás has been structured to meet the tourist demand safely in the face of a crisis scenario, and to highlight the importance of hospitality during the pandemic period, focusing on the actions of hospitality, especially in hotels in the region. state of Goiás. The investigative course was guided by the methodological support, bibliographic review to expose the theme,

followed by exploratory research with the collection of data available on websites, applications and reports, and also, on-line and telephone interviews with characters from the sector. It was found at the end of the research that the hotel industry in Goiás suffered a strong impact with the pandemic and there will be many challenges to face and overcome the economic crisis in the sector. There is still a lot to be done with regard to the hospitality of hotels in Goiás, in search of hospitality, and in this sense, professionals in the area must be the protagonists of this process.

KEYWORDS: Hospitality; wellreceive; pandemic by COVID-19.

INTRODUÇÃO

O turismo compreende as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001, p. 38). Em tempos de pandemia, o setor incumbido por entregar os serviços básicos e necessários de hospedagem para aqueles que transitam pelo mundo, também foi atingido. A hotelaria é definida por diversos autores como o ramo do conhecimento que se ocupa da administração de empreendimentos hoteleiros e meios de hospedagem como *resorts*, pousadas, albergues, hotéis, restaurantes, bares, realização de eventos e etc. Para a Revista Hotéis (2001), a hotelaria é a indústria responsável por oferecer hospitalidade a turistas e viajantes.

A hotelaria está interligada à hospitalidade, que abrange não somente os aspectos comerciais de um hotel, mas também a recepção e o acolhimento efetuado pelas famílias em suas casas e todo o sistema urbano e suas infraestruturas, a partir de modelos culturais associados ao bem receber, tanto em âmbito público quanto privado. De acordo com a Revista Hotéis (2001), no que se refere à hospitalidade, o Brasil está entre os países mais hospitaleiros do mundo. Possui uma ampla rede hoteleira, de acordo com a pesquisa Hotelaria em Números, elaborada pela JLL (2019), o país contabilizou aproximadamente 10.501 hotéis até julho de 2019. Entretanto, esse setor com tendência de crescimento, no ano de 2020 sofreu uma retração.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o novo coronavírus como uma pandemia mundial. Desde então, os países têm se

esforçado para combater e minimizar a crise de saúde pública. O *Sars-CoV-2*, que causa a doença da COVID-19, foi identificado pela primeira vez em dezembro de 2019, em Wuhan, na China. Antes do surto de infecções na cidade, tal vírus nunca tinha sido detectado em humanos.

Dados do Jornal da USP/2020-2021 demonstram drástico efeito da pandemia sobre o setor de turismo e da hotelaria e, afirmam que as regiões turísticas devem sentir, de forma mais intensa, o desemprego no setor, assim como outros efeitos decorrentes da interrupção repentina e prolongada dos fluxos nacionais e internacionais de turistas.

Desta forma, questionou-se como problemática da pesquisa, como os hotéis do estado de Goiás se prepararam para receber os hóspedes e se os mesmos estão conseguindo superar os desafios frente à pandemia do COVID-19. Assim, buscou-se identificar de que forma a hotelaria goiana tem se estruturado no cenário atual. Como objetivos específicos, pretendeu-se analisar o impacto da pandemia nos hotéis; identificar os métodos/protocolos utilizados para atender a demanda turística e evidenciar a importância da hospitalidade durante o período de pandemia.

Tal estudo se justificou pelo atual momento que estamos vivendo e pelo impacto negativo do cenário pandêmico para o mercado hoteleiro e turístico nacional. Espera-se que os resultados da pesquisa, possam contribuir para o planejamento de ações efetivas para sanar, de certa forma, problemas acarretados no bem receber dos hotéis e para o atendimento das demandas do mercado turístico. Além, de contribuir para despertar o interesse do profissional que atua na área a fim de buscar capacitação e aperfeiçoamento diante do novo cenário.

Este artigo é resultante de uma pesquisa bibliográfica e exploratória sobre a temática para a familiarização do pesquisador com o objeto que está sendo investigado (SILVEIRA, 2009). A pesquisa exploratória foi feita a partir da coleta de dados disponibilizados em sites, aplicativos e relatórios da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Goiás (ABIH-GO) e ainda, através de entrevistas *on line* e por telefone com personagens do setor a partir de questionário estruturado (ANEXO A), contendo 04 perguntas, realizada nos meses de novembro e dezembro de 2021. Para a pesquisa bibliográfica, recorreremos a fontes diversificadas, tais como: textos jornalísticos, artigos científicos e documentários voltados para o tema deste trabalho.

O texto foi organizado em seções: na primeira seção foi abordada a hotelaria no estado de Goiás, em seguida, os impactos da pandemia da COVID-19 no turismo

e na hotelaria; a crise econômica e o desemprego no setor hoteleiro; protocolos contra COVID-19 nos hotéis goianos; a importância e fatores fundamentais para garantir a hospitalidade no setor em tempos de pandemia e a hotelaria sustentável no contexto atual.

1. A hotelaria no Estado de Goiás

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), referentes ao Estado de Goiás, localizado na região centro-oeste do Brasil, com uma área de 340.086 km², indicam uma população estimada em 7.206 milhões de habitantes, na sua capital e em aproximadamente 83 destinos turísticos. Os municípios fundados durante o século XVIII, no ciclo do ouro, como Pirenópolis e a Cidade de Goiás (antiga capital do estado) se distinguem pela arquitetura colonial portuguesa e pelas vibrantes festas cristãs. Já a cidade de Caldas Novas, localizada a aproximadamente 170 km da capital, Goiânia, é conhecida por suas águas termais e atrai turistas do Brasil e do exterior.

A hotelaria é um dos principais eixos de desenvolvimento do turismo. Sendo assim, a apuração de resultados, o levantamento de dados e a identificação de sua capacidade podem determinar diversas ações para o crescimento do setor de turismo. A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Goiás (ABIH-GO) tornou-se uma confiável fonte de dados e informações relativas ao universo turístico. Sempre atenta aos acontecimentos que interferem diretamente no setor hoteleiro.

Destaca-se que a ABIH-GO, entidade civil, sem fins lucrativos, que congrega os meios de hospedagem de Goiás, foi fundada em Goiânia, em 26 de novembro de 1986 por um grupo de empresários que visavam à união da classe hoteleira para buscar juntos o desenvolvimento e fortalecimento do turismo goiano. Desenvolve ações em defesa dos interesses coletivos dos associados, promove e divulga o turismo de Goiás fortalecendo a rede hoteleira.

Nos anos de 2019 e 2020, o Observatório do Turismo do Estado de Goiás, realizou um comparativo dos números de unidades habitacionais e leitos nas principais cidades turísticas do estado de Goiás, já vislumbrando uma queda em 2020 em decorrência da pandemia da COVID-19 (Tabelas 1 e 2).

Tabela 1. Quantitativo de Unidades Habitacionais e Leitos dos Censos Hoteleiros realizados pelo Observatório do Turismo do Estado de Goiás no ano de 2019.

Cidade	Unidades Habitacionais	Leitos
Caldas Novas	16.895	64.286
Goiânia	8.131	17.994
Rio Quente	2.898	10.137
Pirenópolis	2.894	7.669
Trindade	1.896	4.323
Anápolis	1.248	2.274
Alto Paraíso / São Jorge	1.105	2.886
Cristalina	412	870
Total	35.479	110.439

Fonte: Observatório do Turismo do Estado de Goiás – 2019

Tabela 2. Quantitativo de Unidades Habitacionais e Leitos dos Censos Hoteleiros realizados pelo Observatório do Turismo do Estado de Goiás no ano de 2020.

Cidade	Unidades Habitacionais	Leitos
Caldas Novas	16.835	64.226
Goiânia	8.071	17.934
Rio Quente	2.838	10.077

Pirenópolis	2.834	7.609
Trindade	1.836	4.258
Anápolis	1.228	2.214
Alto Paraíso / São Jorge	1.045	2.826
Cristalina	302	810
Total	34.687	109.147

Fonte: Observatório do Turismo do Estado de Goiás – 2020

De acordo com dados apresentados nas respectivas tabelas, os municípios de Caldas Novas e Pirenópolis, por exemplo, tiveram uma diminuição no número de unidades habitacionais e leitos entre os anos de 2019 e 2020. Devido à pandemia, alguns hotéis enfrentaram grandes dificuldades econômicas e não conseguiram permanecer ativos no mercado turístico. No ano de 2019, o estado de Goiás contabilizava 110.439 leitos e 35.479 unidades habitacionais. Já no ano de 2020, contou com 109.147 leitos e 34.687 unidades habitacionais, ou seja, 1.292 leitos a menos.

2. Os impactos da pandemia da COVID-19 no turismo e na hotelaria

A OMS declarou a COVID-19, causado pelo novo coronavírus, como uma pandemia. Segundo a Organização, pandemia é a disseminação mundial de uma nova doença e o termo passa a ser usado quando uma epidemia, surto que afeta uma região, se espalha por diferentes continentes com transmissão sustentada de pessoa para pessoa. Refere-se à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade. A designação reconhece que, existem surtos de COVID-19 em vários países do mundo (OMS, 2020).

O Presidente do Sindicato de Turismo e Hospitalidade no Estado de Goiás (SINDTUR-GO), Ricardo Rodrigues relatou ao Jornal Opção que o setor de turismo foi um dos mais prejudicados nas diversas regiões do Brasil com a pandemia de

COVID-19. No mês de abril de 2020, o pior mês do ano para o turismo no país, o segmento registrou aproximadamente R\$ 4 bilhões em arrecadação, ou seja, um terço dos valores arrecadados nos registros mais recentes.

Diversos setores relacionados ao turismo sofreram duro baque em Goiás. Os prejuízos econômicos atingiram os segmentos de hotelaria, eventos, lazer, alimentação, transportes terrestre e aéreo. O Observatório do Turismo de Goiás (2021) apontou que o valor acumulado de arrecadação de ICMS, imposto sobre circulação de mercadorias e serviços, no setor hoteleiro de Goiás, teve uma retração de 47,8%, em 2020, quando comparado com 2019. Neste ano, a receita de ICMS de hotéis foi de R\$ 18.511.889,73 enquanto que em 2020 foi R\$ 9.669.225,32.

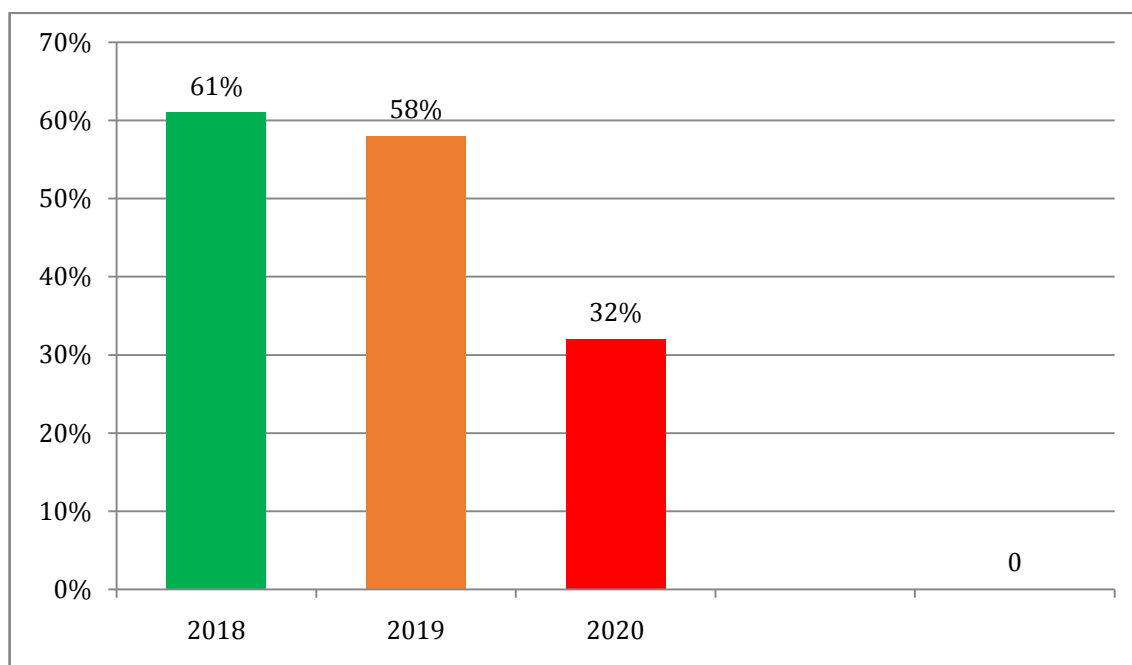
O setor aeroviário, bastante impactado pela pandemia, apontado como responsável por “importar” o vírus para o Brasil, viu a circulação de pessoas em aeronaves, especialmente em Goiás, cair drasticamente. De acordo com dados da INFRAERO apresentados no Jornal Opção (2020), o trânsito de passageiros no Aeroporto Internacional de Goiânia nos primeiros nove meses de 2020, diminuiu 60% em relação a 2019. Entre julho e setembro de 2020, o fluxo de passageiros apresentou uma pequena melhora, porém, com queda de 27,8% em relação ao mesmo período de 2019. O Aeroporto de Caldas Novas também teve redução de 99% entre abril e julho/2020, comparado a 2019.

E mais, com a pandemia do novo coronavírus em março de 2020, o decreto estadual nº 9.633, de 13 de março de 2020 determinou a suspensão de atividades consideradas não essenciais em Goiás, mantendo apenas aquelas declaradas de caráter básico como forma de conter a proliferação do Sars-CoV-2. Destinos turísticos que normalmente recebiam diversos turistas viram o número de visitantes despencar. As medidas necessárias para conter a pandemia atingiram em cheio todos os segmentos ligados ao turismo, e mesmo após a flexibilização das restrições, em alguns setores, os efeitos negativos ecoaram.

O setor hoteleiro, que depende diretamente do fluxo de visitantes para sobreviver, por exemplo, observou suas taxas de ocupação e diária média, despencarem. Segundo dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens Serviços e Turismo (CNC), desde o início da pandemia, o turismo acumula perdas bilionárias. A ABIH-GO (2020) elaborou um gráfico comparativo da taxa de ocupação dos hotéis de Goiânia, capital do estado de Goiás, entre os anos de 2018

e 2020 (Figura 1) evidenciando uma queda acentuada na taxa de ocupação dos hotéis da capital.

Figura 1. Taxa de Ocupação dos Hotéis de Goiânia entre 2018 e 2020 (%)



Fonte: Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Goiás – 2020

Deste modo, os hotéis foram fortemente afetados pela pandemia, devido à drástica diminuição de visitantes nos destinos. Conforme estimativa da Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA), mesmo com o fim da pandemia, ao menos três mil hotéis no Brasil podem não voltar a levantar suas portas. Para se ter uma ideia da discrepância com anos padrões, a taxa de ocupação de hotéis de Goiânia, em 2018 foi de 61%, de acordo como levantamento da ABIH-GO. Em janeiro de 2019, teve uma pequena queda, seguido de estabilidade. A partir de março de 2020, com o início da pandemia, a taxa de ocupação de Goiânia teve uma queda brusca, e não ultrapassou 32% em 2020. Nos meses em que as restrições impostas foram mais severas, a taxa de ocupação de hotéis de Goiânia foi abaixo de 15%. A situação de outros destinos como Caldas Novas, Pirenópolis e Trindade, por exemplo, não foi diferente da capital.

Caldas Novas, com 64.286 leitos de hospedagem, segundo o Censo Hoteleiro de Caldas Novas (2019), sofreu fortes restrições por força de decretos municipais. O decreto nº 437/2020, de 19 de março de 2020, fechou todas as atividades não essenciais por 15 dias, incluindo os hotéis e parques da cidade. Durante o ano de

2020 e 2021, em períodos críticos da pandemia, diversos outros decretos restritivos foram publicados. Para Alexandre Calegari, gerente geral do Hotel CTC, tais restrições impactaram significativamente a economia local, hotéis fechados viram suas receitas zerarem em abril, maio e junho de 2020. Alexandre disse ainda que, a ocupação hoteleira do hotel no mês de julho, que antes da pandemia era 100% caiu para 18%, novembro e dezembro apresentou uma pequena melhora, mas não ultrapassou 46%. Dados da ABIH-GO indicaram que em 2019 a ocupação da maioria dos hotéis de Caldas Novas foi em média de 78% e em 2020 caiu para 25%.

O cenário de Pirenópolis foi bastante parecido com o de Caldas Novas, nos períodos mais críticos da pandemia não teve ocupação superior a 15%. Trindade, a capital da fé, foi uns dos destinos turísticos mais afetados pelos efeitos da pandemia, com um perfil de turistas que se enquadra no grupo de risco e, com o cancelamento da Festa do Divino Pai Eterno, evento anual que recebe milhares de pessoas, o número de visitantes caiu drasticamente. Segundo Fernando Carlos Pereira, presidente da ABIH-GO e proprietário de um hotel em Trindade, a taxa de ocupação dos hotéis em 2020 foi a menor de todos os tempos, variando de 2% a 5% durante o ano.

2.1. A crise econômica e o desemprego no setor hoteleiro

Conforme salienta o jornal Valor Econômico (2021), o país vive uma crise econômica preocupante. Em 2020, o impacto da COVID-19 na economia foi estrondoso, dados apontam que o Produto Interno Bruto (PIB) nacional teve uma queda de 4,3% durante o ano. O cenário foi de incertezas devido ao fechamento dos comércios, causando a falência de diversas empresas e obrigando inovações e adequações daquelas que se mantiveram.

Os dados do Observatório do Turismo do Estado de Goiás (2021) apontam retração de 31,1% no índice de volume de atividades turísticas no Brasil em comparação, fevereiro de 2021 com fevereiro de 2020. Nesse período em Goiás, o índice de retração foi de 14,3% e a receita nominal proveniente das atividades do turismo também apresentou redução de 14,7%.

O número de trabalhadores na hotelaria caiu consideravelmente em 2020. De acordo com informações fornecidas pelo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED, 2021), o estado de Goiás de janeiro a dezembro de 2020

registrou mais demissões do que admissões, perdendo no setor de alojamento, 1.958 postos formais de trabalho, sendo que as demissões atingiram com maior intensidade as funções que exigiam menor qualificação dentro dos hotéis, como o serviço de governança.

Nesse sentido, a Goiás Turismo, agência oficial de turismo do Estado de Goiás, através do Observatório de Turismo do Estado de Goiás, realizou uma pesquisa no ano de 2020, com 100 empresas do ramo para medir o impacto da pandemia da COVID-19 no setor. Quatro delas fecharam as portas a partir de março e quase metade delas tiveram que reduzir o preço de seus serviços durante o período. Em 63% dos casos, as empresas tiveram 100% de seu faturamento afetado pela crise do coronavírus no mês de maio, número semelhante ao de abril (Goiás Turismo, 2020).

3. Protocolos contra COVID-19 nos hotéis em Goiás

A pandemia do COVID-19 exigiu ainda mais atenção e cuidado em padrões de serviços, higiene, limpeza e normativas. Atendendo as exigências de adequações, pesquisadores e especialistas da área, desenvolveram novos e mais rígidos protocolos de higiene e segurança baseados em normas da Organização Mundial da Saúde (OMS), Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e demais órgãos reguladores, a fim de garantir a segurança e bem-estar dos hóspedes, clientes, colaboradores e parceiros. Em março de 2020, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) em conjunto com o Ministério da Saúde, elaborou protocolos de segurança contra a COVID-19 para os estabelecimentos do setor turístico e para regulamentar o uso dos hotéis e demais atrativos das cidades, os quais podem variar de acordo com os decretos estaduais e municipais vigentes através de notas técnicas ou resoluções. Equipes da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), através da Vigilância Sanitária de cada município, são responsáveis pela fiscalização dos estabelecimentos.

De acordo com o Presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH-GO), Fernando Carlos Pereira, a entidade elaborou um documento contendo medidas de prevenção e controle do coronavírus em meios de hospedagem, em parceria com o Sindicato de Hotéis de Goiânia. O documento foi elaborado seguindo os padrões e normas definidos pela ANVISA e demais órgãos reguladores, com a

aprovação da Vigilância Sanitária de Goiânia. Fernando afirma que as medidas sugeridas no documento foram 100% adotadas nos hotéis associados à ABIH-GO.

A seguir, são apresentados os protocolos definidos pela ANVISA, em 2020 para atendimento e estrutura hoteleira; limpeza e segurança; colaboradores e eventos, podendo sofrer alguma variação através de decretos municipais/estaduais.

3.1. Atendimento e estrutura hoteleira

Em relação ao atendimento e estrutura dos hotéis foi definido o seguinte protocolo (ANVISA, 2020):

1. Utilização de capachos sanitizantes para desinfecção de pés na entrada do hotel;
2. Cartazes nas áreas comuns para lembrar os hóspedes à importância de se cumprir as medidas de segurança;
3. Exigência de máscaras para todas as pessoas que transitam pelo hotel;
4. Disponibilizar álcool em gel 70% nos quartos, áreas comuns, elevadores e entre outros pontos do hotel;
5. Canal de comunicação direto com o hóspede;
6. Adequações da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) com dados de contatos urgentes;
7. Proteção em acrílico nos balcões ou utilização de face *shield* pelos recepcionistas;
8. Utilização de separadores de fila e marcação de distanciamento mínimo de 1,5 metros;
9. Espaçamento e limitações de sofás e poltronas no *lobby*;
10. Desinfecção de canetas, chaves, máquinas de cartão de crédito antes e após o uso de cada hóspede;
11. Todos os itens de empréstimo desinfetados e embalados individualmente;
12. Disponibilizar álcool 70% para higienização de malas e carrinhos de bagagem;
13. Utilização de ferramentas tecnológicas para agilizar o processo do check-in e reduzir o contato;

14. Para maior segurança, *fitness center* e sauna foram fechados temporariamente, o funcionamento dessa área foi condicionado à liberação através de decretos municipais/estaduais;

15. Para evitar aglomerações, o uso da piscina mediante agendamento de horário.

Além disso, sobre os alimentos e bebidas servidos nos hotéis:

1. Frigobar dos apartamentos temporariamente desabastecido e os produtos podem ser adquiridos com toda segurança na recepção ou restaurante do hotel;
2. Café da manhã servido à *la carte*, em *buffet* assistido ou *buffet*, seguindo todos os protocolos de segurança. Há também a opção do serviço de café da manhã no apartamento;
3. No restaurante, as mesas devem apresentar um espaçamento mínimo de 1,5 metros e são desinfetadas antes e após a utilização de cada hóspede;
4. Todos os talheres são higienizados e embalados individualmente. Há opção de talheres descartáveis.

3.2. Limpeza e segurança

Segundo a Revista Hotéis (2020), os hotéis do seguem os padrões internacionais de higiene e segurança, com métodos de limpeza seguros para garantir a propagação do novo coronavírus. O protocolo recomendado pela ANVISA (2020) inclui:

1. Limpeza ainda mais frequente de áreas comuns e itens de toque frequente, como maçanetas, botoeiras e corrimãos, utilizando produtos regulamentados e utilizados na desinfecção hospitalar;
2. Utilização de equipamentos modernos e tecnológicos que auxiliam no combate de fungos, ácaros, vírus e bactérias;
3. Os quartos são arejados a cada *check-out* para ocorrer à renovação do ar;
4. A limpeza dos quartos é cuidadosamente realizada, com desinfecção de itens de toque frequente. Os enxovais como toalhas de banho, rosto, piso e cobertores estão embalados individualmente;
5. Ao final da limpeza de cada quarto, a unidade é lacrada utilizando um selo de quarto desinfetado e este só será aberto novamente pelo hóspede;
6. Disponível álcool em gel individual no quarto;

7. Para reduzir o risco de contágio, as arrumações estão disponíveis a cada 2 dias. Caso o hóspede necessite, a limpeza diária poderá ser solicitada ou poderá solicitar as roupas de cama e banho para ele mesmo trocar;

3.3. Eventos

Para Houaiss (2009, p. 851) evento é:

qualquer acontecimento (festa, solenidade, espetáculo, comemoração, etc.), organizado por especialistas, com objetivos institucionais, comunitários ou promocionais.

Em relação aos eventos nos hotéis em Goiás, o limite de pessoas segue as determinações estabelecidas pelas autoridades sanitárias, legislação municipal/estadual, além de cumprir as orientações abaixo conforme recomendações da ANVISA (2020):

1. Reestruturação na montagem das salas de eventos considerando o espaçamento mínimo de 1,5 metros;
2. Disponibilização de álcool 70% para higienização de mãos/equipamentos.
3. Os serviços de sala e *coffee break* são à *la carte*, com utensílios descartáveis e alimentos embalados individualmente. É mais segurança, sem perder a variedade e qualidade;
4. A limpeza das salas de eventos e demais espaços foi intensificada, inclusive os itens de toque frequente, como por exemplo, cadeiras, mesas e outros.

3.4. Colaboradores

Muitas organizações do setor hoteleiro vêm orientando/capacitando seus colaboradores quanto às normas de segurança contra a COVID-19, além de incentivarem a vacinação. O compromisso entre o funcionário e a empresa, visa contribuir para a segurança e proteção dos hóspedes nos hotéis. Nesse sentido, os seguintes protocolos devem ser praticados (ANVISA, 2020):

1. Todos os funcionários devem ser constantemente treinados para garantir a correta aplicação dos protocolos de higiene e segurança;

2. Todos os colaboradores, fornecedores e parceiros, precisam atender os requisitos de saúde para desempenho de suas atividades. E todos os dias ocorre à medição de temperatura;
3. Colaboradores devem estar adequadamente equipados, utilizando todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) necessários para o desempenho das funções;
4. O uniforme deve ser higienizado diariamente, assim como os EPI's reutilizáveis.

A implantação de protocolos de prevenção do coronavírus são estratégias fundamentais para a obtenção da segurança dos hóspedes e colaboradores, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos. Sendo assim, podemos dizer que os protocolos de saúde são orientados por diretrizes de natureza técnica, organizacional e política, e, têm como fundamentação, estudos validados pelos pressupostos das evidências científicas.

4. A hospitalidade e sustentabilidade hoteleira em tempos de pandemia

O Brasil é mundialmente conhecido como um país hospitaleiro, com traços de uma cultura diversificada. Castelli (2010) compreende a “hospitalidade brasileira” como: “somos hoje algo que fomos no passado e estamos incorporando novos atributos que nos distinguem de nossos antepassados, inclusive no que diz respeito à hospitalidade” (2010, p. 223).

Em tempos de pandemia, as pessoas procuram cada vez mais por algo diferente ou especial que possam garantir uma estada tranquila e segura. A hospitalidade pode ser expressa através de suas raízes culturais e atrativos naturais, que encantam os turistas, além do bem receber nos diferentes meios de hospedagem. No passado, os hotéis eram considerados apenas como locais para tomar banho, dormir e tomar café da manhã.

Atualmente muitos turistas afirmam que a escolha da hospedagem é mais importante do que a escolha do destino em si. Os hotéis devem ampliar e adaptar seus serviços, adotando protocolos que garantem higiene e saúde neste novo cenário, tornando seus ambientes mais acolhedores e seguros. Portanto, a hospedagem agora passa a ser um dos aspectos fundamentais da viagem e para atender essa demanda com excelência é preciso criatividade e inovação por parte

dos empreendimentos hoteleiros, alinhando o atendimento às necessidades sociais vigentes.

O Blog Panrotas (2021) publicou um resumo dos estudos recentes da *Traveller Made* que elencou a criação de novos produtos/serviços, novas utilizações de espaços pré-existentes, como transformar parte de seus quartos em academias privativas ou escritórios para uso diário como *workplaces*, treinamento da equipe para adequação com a atual realidade de atendimento e o aprimoramento da tecnologia, como um os principais fatores para a sobrevivência da indústria da hospitalidade mundial durante a pandemia.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) clama, desde 2020, por uma recuperação responsável do setor de viagens, equilibrando as necessidades das pessoas e do planeta para a prosperidade dos negócios. Esse foi o mote da última edição da feira *International Travel Trade Show Berlin* (ITB) em Berlim, o maior evento de turismo do mundo, realizada virtualmente em março de 2021: “Repensar, regenerar, reiniciar”.

A sustentabilidade na hotelaria é uma demanda antiga e muito importante, principalmente, na hotelaria de luxo. Com o crescente número de turistas se preocupando com a sustentabilidade de suas viagens, a hotelaria começou a reagir e se tornar mais sustentável com diversas medidas desenvolvidas globalmente nos últimos anos. A Implantação e uso de energia limpa e renovável, adoção de medidas para a redução de consumo de água, como a captação de água da chuva, práticas de reciclagem, como a separação e destinação correta do lixo, têm sido adotadas cada vez mais pelos hotéis para redução de custos operacionais e impactos ambientais. Porém, para a implementação destes conceitos há uma alta demanda por investimentos em infraestrutura sustentável e para isso, os empreendimentos precisam se recuperar economicamente.

Entretanto, a pandemia da COVID-19 trouxe um retrocesso significativo para o setor, sobretudo no que diz respeito aos plásticos de uso único. Vários hotéis passaram a utilizar muito mais plástico descartável durante a pandemia, uma vez que nesse período tornou-se necessário o desenvolvimento de protocolos sanitários que passassem a incluir a individualização de objetos higienizados.

5. Propostas de auxílio à recuperação econômica do turismo e da hotelaria

O turismo gera indiretamente cerca de 7 milhões de empregos no país em diversos setores, sendo 2,9 milhões diretos e tem um impacto de 550 bilhões no PIB brasileiro (MTUR 2019). De acordo com a Agência Brasil, em outubro de 2019, às atividades de hospedagem e alimentação no Brasil empregou mais de 1,9 milhões de pessoas, isso representa cerca de 66,1% do contingente de trabalhadores no turismo. Portanto, é um grande gerador de empregos e renda com papel importante na retomada da economia.

Além de impactar e sustentar setores de vários outros segmentos, o turismo impacta também uma cadeia de profissionais e de trabalhadores não registrados. Com a pandemia, e consequente interrupção do funcionamento do mercado de viagens, mesmo que alguns indivíduos tenham obtido auxílio emergencial do governo, muitas atividades informais ainda agonizam por crédito para a manutenção de suas receitas.

Segundo o Ministério da Economia (2020), no Brasil, o setor público terá papel fundamental no apoio à retomada das atividades do setor de viagens, seja por meio de regulações e regulamentações, pela viabilização de crédito para os diferentes tipos de operações empresariais e para os consumidores, pela extinção temporária de taxas ou pelo estabelecimento de planos de contingência.

Não se pode exigir soluções somente do setor privado altamente regulado com interferências do setor público. As medidas específicas para o turismo precisam ser implantadas a curtíssimo prazo, de forma a evitar o colapso das atividades. Nesse sentido, ações foram divididas em blocos que podem ser consideradas relevantes para os momentos atuais e futuros no contexto gerado a partir da pandemia da COVID-19 (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2020).

Com o aumento do período de isolamento social e, consequentemente, agravamento da situação econômica das empresas, é necessário adotar medidas como a facilitação de créditos, redução de tributos, promoção dos destinos, dentre outras, para a contenção das demissões, preservando o maior número possível de empregos, de forma a otimizar o processo de retomada. Nesse sentido, a atuação da gestão pública será essencial para garantir que a economia dos serviços turísticos se recupere mais rapidamente.

Dentre os principais prejudicados pela pandemia do coronavírus está o setor de hotelaria. Em Goiás, assim como no restante do país, a doença provocou o fechamento dos hotéis, cancelamento de diversos eventos, viagens e forçou as pessoas a trabalharem de forma remota.

Os proprietários dos meios de hospedagem devem estar atentos às medidas necessárias para garantir a sustentabilidade do setor hoteleiro e preparados para a retomada das atividades. Em situações de crise são necessárias atitudes que exigem planejamento para a gestão do negócio, iniciativa e liderança, foi neste sentido que Luciano de Castro Carneiro, proprietário do Hotel Rio Vermelho em Goiânia, apostou na gestão estratégica para minimizar os impactos econômicos durante a pandemia. Luciano focou no controle de gastos e fluxo de caixa, implantou medidas e protocolos para garantir a segurança dos hóspedes e colaboradores, capacitou os colaboradores quanto às normas e protocolos de segurança, intensificou as ações de marketing digital e monitoração cuidadosa dos principais indicadores do meio de hospedagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hotelaria é um importante segmento do turismo. Atividade geradora de emprego e renda que contribui muito para o desenvolvimento econômico e social de uma região. Em Goiás, os mais de 1.900 hotéis impactam fortemente a economia local, em 2019, o setor arrecadou quase 19 milhões em ICMS (Goiás Turismo, 2021).

Os desafios para hotelaria em Goiás foram grandes entre 2020 e 2021 em razão da pandemia. O setor apresentou queda drástica na taxa de ocupação e na diária média, o que refletiu diretamente no faturamento dos hotéis, que precisaram cortar gastos, iniciando com a redução de seu quadro de funcionários. Infelizmente alguns hotéis fecharam as portas por definitivo e para aqueles que mantiveram abertos, foi necessário a adoção de diversas medidas para se manterem no mercado, dentre elas, a implantação de protocolos de prevenção ao coronavírus, redução e controle de gastos.

Mediante avaliações das entidades responsáveis pelo setor hoteleiro, os hotéis terão muitas dificuldades para se reerguer, mesmo após a pandemia. Os efeitos negativos gerados pelo cenário atual e, conseqüentemente, as medidas

impostas para controlá-lo não estão restritas aos micro e pequenos empresários do ramo. Os grandes estabelecimentos, já consolidados no mercado, também padecem pela queda de faturamento.

Propostas e medidas emergenciais voltada aos meios de hospedagem devem unir políticos e líderes de associações do setor para debater os efeitos da pandemia sobre o turismo no Brasil. Além disso, é preciso ações para conscientizar os cidadãos sobre a contribuição de cada um na prevenção do coronavírus, motivando a adoção de hábitos de higiene para a prevenção da proliferação do coronavírus, cumprimento dos protocolos impostos, buscando sempre o bem-estar social.

Reinvenção tem sido uma palavra frequentemente proferida pela maioria dos hoteleiros nos últimos meses. Afinal, os meios de hospedagem perceberam que, com os hóspedes passando cada vez mais tempo nos lugares nos quais se hospedam, é fundamental adaptar operações, ambientes e serviços para tornar esses lugares ainda mais acolhedores, seguros e hospitaleiros.

Referências

ABIH-GO. Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Goiás. Disponível em: <<http://www.abihgo.org.br/>>. Acesso em 01 set. 2021.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Disponível em: <<https://www.gov.br/anvisa/pt-br>>. Acesso em 01 set. 2021.

CAGED. Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. Disponível em: <<https://portalfat.mte.gov.br/programas-e-aco-es-2/caged-3/>>. Acesso em: 02 set. 2021.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade:** a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços. São Paulo: Saraiva 2010. 223 p.

CNC. Confederação Nacional do Comércio de Bens Serviços e Turismo. Disponível em: <<https://www.portaldocomercio.org.br/>>. Acesso em: 03 set. 2021.

GOIÁS TURISMO. Agência Estadual de Turismo de Goiás. Disponível em: <<https://www.turismo.go.gov.br/>>. Acesso em: 03 set. 2021.

HOUAISS, Antônio. Dicionário da Língua Portuguesa. 1ª Edição. Rio de Janeiro: Objetiva 2009. 851p.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 05 set. 2021.

INFRAERO. Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br>>. Acesso em 05 set. 2021.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br>>. Acesso em 06 set. 2021.

OMS. Organização Mundial da Saúde. Disponível em: <<https://www.who.int/eportuguese/countries/bra/pt/>>. Acesso em: 07 set. 2021.

OMT. Organização Mundial do Turismo. Disponível em: <www.turismo.gov.br>. Acesso em: 10 set. 2021.

Revista Hotéis. A Revista do Setor Hoteleiro no Brasil. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/>>. Acesso em: 11 set. 2021.

SILVEIRA, Denise. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS 2009.

ARAÚJO, Augustus. Como o turismo em Goiás atravessa a pandemia. **Jornal Opção**, Goiânia, 08 de Nov. de 2020. Disponível em: <<https://www.jornalopcao.com.br/ultimas-noticias/como-o-turismo-em-goias-atraversa-a-pandemia-293661/>>. Acesso em: 12 set. 2021.

AGÊNCIA BRASIL. Turismo gera quase 25 mil empregos formais em 12 meses. Rio de Janeiro, 20 de dez. de 2019. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-12/turismo-gera-quase-25-mil-empregos-formais-em-12-meses>>. Acesso em: 03 dez. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Crescem a participação do Turismo no PIB Nacional, 07 de mar. de 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/cresce-a-participacao-do-turismo-no-pib-nacional>>. Acesso em: 03 dez. 2021.

MARCAS DA PANDEMIA. **Valor Econômico**, São Paulo, 18 de fev. de 2021. Disponível em: <<https://valor.globo.com/coronavirus/a-economia-na-pandemia/>>. Acesso em: 03 mar. 2021.

BLOG PANROTAS. A hospitalidade mais em evidência do que nunca. 22 de jun. de 2021. Disponível em: <<https://blog.panrotas.com.br/hotel-inspectors/2021/06/22/a-hospitalidade-mais-em-evidencia-do-que-nunca/#:~:text=Nos%20%C3%BAltimos%20meses%2C%20as%20pessoas,tomar%20caf%C3%A9%20pelo%20brasileiro%20m%C3%A9dio.>>.

Acesso em: 13 jun. 2021.

FBHA. Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação: Disponível em: <<https://www.portaldocomercio.org.br/entidade/fbha>>. Acesso em 22 jan. 2021.

ANEXO A – Questionário da pesquisa

- 1) A pandemia impactou a taxa de ocupação do hotel?
- 2) A pandemia impactou no faturamento do hotel?

- 3) Quais as principais dificuldades enfrentadas pelo hotel em razão da pandemia?
- 4) Quais as medidas adotadas pelo hotel para enfrentamento da crise econômica causada pela pandemia?