

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

## As mudanças na hotelaria de Natal/RN ocasionadas pela Covid-19: Estudo de caso dos protocolos de segurança no Hotel Senac Barreira Roxa

Nalby Francisco Lima do Nascimento Júnior<sup>1</sup>  
<https://orcid.org/0000-0003-1280-4877>

Michele Galdino Câmara Signoretti<sup>2</sup>  
<http://orcid.org/0000-0002-7437-6479>

### Resumo

Diante do atual cenário da saúde mundial, ocasionado pela pandemia da Covid-19, e o reflexo nas atividades de comércio de bens, serviços e turismo, se fez necessário o estudo e pesquisa para combate a tal vírus e consecutivamente, a elaboração de métodos de combate e protocolos de prevenção. Dentre muitos serviços afetados no estado do Rio Grande do Norte, a atividade da hotelaria foi um dos maiores prejudicados, com inúmeros estabelecimentos fechados, sejam temporários ou definitivamente. Um dos poucos equipamentos turísticos que se manteve em funcionamento em Natal/RN e ainda serviu de meio para propagação do conhecimento e prática dos protocolos de saúde desenvolvidos pelos governos estaduais e municipais, foi o Hotel Senac Barreira Roxa. Tendo em vista tal situação e a importância do Hotel Senac Barreira Roxa como referência na observância dos protocolos de saúde e capacitação de profissionais em turismo no combate e prevenção à Covid-19, o presente artigo apresenta as mudanças causadas pela Covid-19 na hotelaria em Natal/RN e as mudanças nos serviços do Hotel Senac Barreira Roxa causadas pela observância e prática dos protocolos.

**Palavras-chave:** Hotelaria. Barreira Roxa. Protocolos. Covid-19.

### Abstract

Given the current world health scenario caused by covid-19 pandemics and its reflections in commercial activities, services and tourism, it became a necessity to perform studies and research in order to fight the virus and, consequently, the development of prevention methods and protocols. Among many of the services affected in Rio Grande do Norte, hospitality was one of the most damaged with establishments closed, temporally or definitely. One of the few establishments that kept open in Natal, also serving as a pioneer institution to spread information and follow the protocols developed by state and municipal governments, was Hotel Senac Barreira Roxa. Considering the situation and the importance of Hotel Barreira Roxa as a reference in good health practices and qualification of tourism professionals in fighting and preventing covid-19, the present article aims to show the changes caused by covid-19 in hospitality in Natal, RN, and the changes caused by such practices in the services offered by Hotel Barreira Roxa.

**Key words:** Hospitality. Barreira Roxa. Protocols. Covid-19.

<sup>1</sup>Discente do Curso de Especialização em Administração Hoteleira da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). E-mail: nalbynascimento@gmail.com

<sup>2</sup>Professora Adjunta do curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. E-mail: michelecamara@uern.br

## **1. INTRODUÇÃO**

A cada período surge em meio à sociedade, seja em âmbito nacional ou mundial, alguma patologia que vem a acometer parte da população. Foi assim com a Gripe Suína (S-OIV), Gripe Aviária (Influenza H5N1), e em dezembro de 2019 surgiu uma nova variação do vírus Sars que deu origem à atual pandemia da Covid-19. Uma pneumonia de causa desconhecida detectada em Wuhan, China, foi relatada pela primeira vez ao Escritório da Organização Mundial da Saúde, (OMS) na China em 31 de dezembro de 2019 (Gössling; Scott; Hall, 2020). Os primeiros casos a surgirem no Brasil foram diagnosticados no mês de fevereiro de 2020; desta data até os dias atuais vemos uma grande modificação no cenário mundial da saúde, o que acarreta significativamente nas viagens como um todo. Destaca-se que, desde a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), nenhum outro evento paralisou o mundo economicamente como a pandemia da COVID-19 (Brasil Econômico, 2020), sendo que o turismo foi um dos setores mais afetados por essa paralisação global, assim como será um dos que levará mais tempo para recuperar-se.

O surgimento da pandemia da Covid-19 mostrou a fragilidade da humanidade e de suas criações. Vê-se o quão sensível são as relações econômicas de produção e venda quando há o surgimento de uma crise mundial. Com o turismo não é diferente, pois segundo BENI (2020, p. 51):

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

Assim se faz necessário a criação de novas políticas públicas para enfrentamento de tal pandemia; elaboração de protocolos de segurança e saúde para serem seguidos e a participação da população para colocá-los em prática.

A partir de fevereiro de 2020 a sociedade brasileira começa a viver uma forte mudança nos seus hábitos em relação à higiene diária, precauções com distanciamento e em

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

relação ao ir e vir. Uma grande parte da população aderiu aos conselhos das organizações de saúde de se resguardar em casa e viverem uma quarentena forçada. Este novo estilo de vida refletiu na educação, comércio, transporte e no turismo. SILVA (2020, p. 40) relata que:

A atual pandemia provocada pela Covid-19, acarretou mudanças sociais em um curto período de tempo, considerada como o maior desafio desde a segunda guerra mundial. Desse modo, a crise na saúde nacional estabeleceu novas normas de funcionamento dos locais, dos serviços e na vida das pessoas, compreendido como um novo normal.

Com as novas diretrizes regendo a rotina diária do brasileiro, houve a paralisação de muitas atividades corriqueiras das cidades, como o comércio de bens e serviços. Após o fechamento abrupto do comércio e a interrupção dos serviços de viagens, a grande maioria dos equipamentos turísticos (hotéis, pousadas, bares, restaurantes, entre outros) encerraram as atividades temporariamente ou em definitivo. SANSON (2020, p.12) registra que:

O contexto da pandemia trouxe a redução da renda como uma nova realidade no mundo do trabalho. E para o setor do turismo o impacto foi bastante significativo, pois é premente que haja deslocamentos e viagens, para que os trabalhadores possam exercer suas atividades relacionadas ao recebimento e atendimento dos turistas e a pandemia afetou consideravelmente os deslocamentos, devido à exigência do distanciamento social.

A fim de aos poucos retomar as atividades e finalizar esta paralisação das atividades de hospedagem, além de trazer mais segurança à estada dos turistas e viajantes nos equipamentos de hospedagem e apresentar aos órgãos competentes na fiscalização que seria seguro receber hóspedes, hotéis e pousadas por todo Brasil iniciaram mudanças em seus processos de assepsia das unidades habitacionais e no modo de acolher as pessoas.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo apresentar que seguindo um rígido processo de prevenção e ação, em relação à Covid-19, é possível retornar às atividades habituais de hospedagem com segurança para o cliente e para o colaborador do equipamento

de hospedagem. Isso através de atividades simples; utilização de produtos adequados e constância nas atividades.

Por isso, este artigo se justifica com base no atual cenário global da saúde e do turismo. Para apresentar novas técnicas desenvolvidas, tanto para a prevenção na assepsia do ambiente de hospedagem e lazer tendo como referência o Hotel Senac Barreira Roxa. Isto visando o bem-estar do turista/viajante para que os procedimentos de hospedagem continuem. Pois segundo ANSARAH (1999) “A existência de locais de entretenimento, adaptados às características da cidade, é fundamental para atender aos desejos do visitante”. Assim, este artigo objetiva apresentar as práticas dos protocolos de prevenção ao Covid-19 no equipamento Hotel Senac Barreira Roxa; expor como, onde e por quem são praticados a observância dos protocolos de segurança; e relatar a influência da referência deste equipamento hoteleiro, na observância das boas práticas dos protocolos de segurança, para os colaboradores e hóspedes.

## 2. METODOLOGIA

Esta produção textual se caracteriza como exploratória e descritiva, uma vez que tem como objetivo compreender um dado fenômeno (CERVO, 2007; MINGERS, 2003). Foi realizada uma pesquisa bibliográfica no Google acadêmico, com as palavras-chave Covid-19 e hotel, de 10 a 25 de fevereiro de 2022 e nove artigos publicados entre os anos de 2020 e 2021 foram disponibilizados e capturados para análise e leitura, a fim de utilizar o método de revisão bibliográfica.

## 3. HOTELARIA NO RIO GRANDE DO NORTE

A história da hotelaria no Rio Grande do Norte está ligada a acontecimentos históricos e a política. Brito (2012) cita o seguinte:

No final da década de 1920, o Rio Grande do Norte entrou na rota dos voos internacionais que vinham da Europa e dirigiam-se à América do Sul. Na década seguinte, havia escritórios de companhias aéreas francesas, italianas, alemãs e da Panair do Brasil, localizadas no bairro da Ribeira, local de origem da cidade e

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

principal área de comércio. Motivado pelas necessidades do contexto, o interventor Rafael Fernandes Gurjão construiu o Grande Hotel, no bairro da Ribeira, no ano de 1939, primeiro equipamento hoteleiro do Estado. Em 1929, o arquiteto italiano Giacomo Palumbo elaborou o Plano de Sistematização para Expansão Urbana de Natal, o que contribuiu para o crescimento urbano da cidade ocorrer de forma ordenada. Durante a Segunda Guerra Mundial, foi instalada uma base aérea americana no município de Parnamirim, hoje integrante da região metropolitana de Natal. A circulação de americanos e dólares gerou uma movimentação atípica na então pacata Natal. Passada a guerra, com a saída do dinheiro estrangeiro, a economia da cidade ficou abalada. A rede hoteleira começou a expandir-se, principalmente, por iniciativa do setor público, em uma primeira iniciativa de interiorização da atividade. Foram inaugurados o Hotel Tungstênio (1954), em Currais Novos, principal polo minerador do Estado; o Hotel dos Reis Magos (1965), em Natal; o Hotel Balneário de Olho D'Água do Milho (1965), em Caraúbas; o Esperança Palace Hotel (1966), em Mossoró; o Cabugi Palace Hotel (1966), em Angicos; e o Hotel Vila do Príncipe (1973), em Caicó. Para administrar os hotéis mantidos pelo governo estadual, foi criada a Superintendência de Hotéis e Turismo (Setur), em 1964. Da iniciativa privada, surgiram o Hotel Bom Jesus (1949), o Hotel Samburá (1965), o Hotel Tirol (1968), o Ducal Palace Hotel (1976), o Sol Hotel (1977), todos em Natal, e a Pousada do Sol (1974), em Parnamirim.

A inauguração do primeiro hotel de lazer da cidade do Natal foi em setembro de 1965 como o nome Hotel Internacional do Reis Magos, com 91 apartamentos.

Entretanto, foi nos anos 80 que através de construções e de políticas públicas que o turismo e a hotelaria começaram a se desenvolver, como cita Lopes (2015, p.17):

A meta de governo de Tarcísio Maia teve continuidade com seu sucessor, o primo Lavoisier Maia Sobrinho, que governou de 15 de março de 1979 à 15 de março de 1983, garantindo a continuidade das obras do megaprojeto Parque das Dunas – Via Costeira. Após reforma, em 1980 Lavoisier reabriu o Aeroporto Internacional Augusto Severo, localizado no município metropolitano de Parnamirim, e durante toda a sua gestão foram sendo inaugurados paulatinamente hotéis na Via Costeira, o que proporcionou o primeiro boom da atividade no ano de 1985, já com o então governador José Agripino Maia (1983-86), filho de Tarcísio Maia e primo de Lavoisier Maia, seus antecessores.

O primeiro hotel inaugurado da Via Costeira foi o Natal Mar Hotel com 100 apartamentos; porém, depois de alguns meses, foi ampliado para 149 por causa da grande taxa de ocupação.

Nos anos 90 começam a ser construídos na Via Costeira hotéis de grande porte, com mais de 300 unidades habitacionais, sendo o primeiro deles o Hotel Pirâmide.

### **3.1 HOTEL SENAC BARREIRA ROXA**

O prédio onde se encontra hoje o Hotel Senac Barreira Roxa teve sua construção iniciada em 1979, com a intenção de ser a residência do Governador. Porém, na década de 80 foi determinado que o prédio seria sede de uma escola de capacitação para o turismo. Sua inauguração foi em 03 de novembro de 1985, administrado pelo governo do estado do Rio Grande do Norte. Nos anos 90 a administração do Barreira Roxa passa para o Sebrae RN. Nos anos 2000, mais especificamente em abril de 2004, passa a ser administrado pelo Senac RN. Fechado no ano de 2011, para uma reforma, reabre em 2018 para atendimento ao público.

O hotel possui 52 unidades habitacionais, 01 restaurante e 01 café. Além de uma área de eventos contendo 01 auditório modulado com capacidade para até 275 pessoas, 4 salas com capacidade para até 50 pessoas e Foyer amplo para duas secretarias.

O Hotel Senac Barreira Roxa, além de ser um equipamento hoteleiro de serviço ímpar e possuir uma área de eventos bem planejados, serve de local para a prática dos alunos recém-formados nos cursos de Auxiliar de Cozinha, Camareira, Cozinheiro Profissional, Garçom e Recepcionista da Escola Senac Barreira. Também é o único hotel da América Latina possuidor do ISSO 21401, que é um certificado de gestão sustentável.

### **3.2 ADAPTAÇÕES DO HOTEL SENAC BARREIRA ROXA DURANTE O INÍCIO DA PANDEMIA**

No ano de 2020, quando eclodiu a pandemia da covid-19, muitos equipamentos de hospedagem em todo Rio Grande do Norte fecharam as portas. Entretanto, para atender à necessidade dos profissionais da Secretaria de Saúde do Rio Grande do Norte – Sesap/RN, que necessitavam se isolar dos familiares, e também para manter o quadro de colaboradores, o Hotel Senac Barreira Roxa foi transformado em base de hospedagem para médicos, fisioterapeutas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, entre outros. Para tal prática todos os colaboradores do Hotel Senac Barreira Roxa tiveram a participação em cursos, administrados

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

pelos instrutores do Senac/RN em colaboração com a UFRN, para se adaptarem às boas práticas dos protocolos de prevenção da covid-19. Em outros locais do Brasil e do mundo hotéis foram adaptados para um esforço coletivo a fim de aliviar os sistemas de saúde e dar suporte aos profissionais, hotéis estão sendo adaptados e para tal devem adotar medidas preventivas (CULHANE, 2020; DINARTO, 2020; FERNANDES, 2020; HARTIGAN-GO e MENDOZA, 2020; KLINE, 2020; KOIRALA e ARCHARYA, 2020; LANZ, 2020). Referente a tais práticas MARANHÃO (2020, p. 22) fala:

Por suas características e para não se manterem inativas, empresas do setor hoteleiro em alguns países estão oferecendo seus espaços para ajudar no combate da doença. Assim, quartos que antes recebiam viajantes começaram a abrigar médicos, enfermeiros e demais profissionais da saúde – e alguns estão até mesmo sendo transformados em alas hospitalares para tratar os doentes.

Este período de meses (5) meses, compreendido entre abril de 2020 a setembro de 2020, foi de grande valia para os funcionários do Hotel Senac Barreira; pois puderam colocar em prática as técnicas aprendidas durante o curso de Boas Práticas de Prevenção à Covid-19, oferecido pela Escola Senac Barreira Roxa, e ao retornar com a prática de hospedagem para os turistas e viajantes tais colaboradores estavam preparados com a teoria e a prática. Essa experiência, rendeu ao Hotel Senac Barreira Roxa as seguintes certificações: a certificação pela Secretaria de Estado do Turismo – SETUR, O Selo Turismo Mais Protegido; certificado concedido aos equipamentos de turismo que seguem as normas, diretrizes e protocolos de segurança exigidos pela Secretaria de Turismo; selo Turismo responsável limpo e seguro pelo Ministério do Turismo; o Safe Travels by World Travel & Tourism Council (WTTC); e o Travellers' Choice Tripadvisor 2020.

Com a liberação dos novos decretos estaduais e municipais para a volta do turismo, o Hotel Senac Barreira Roxa passou a receber hóspedes e com a continuidade da observância dos protocolos citados. A experiência com a hospedagem dos profissionais de saúde da Sesap/RN; a postagem dos profissionais de saúde da Sesap/RN em sites de hospedagem e demais redes sociais; e os treinamentos recebidos pelos funcionários foram importantes para retomar a boa ocupação dos apartamentos.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Contudo, só a parte prática não é suficiente para continuar com a precaução. Faz-se necessário o acompanhamento de checklists por parte dos supervisores e gerentes; acompanhamento dos Procedimentos Operacionais Padrões (POPs) que em todos os setores foram reformulados para se adequar às necessidades atuais; e reciclar constantemente para que o padrão obtido seja mantido, a fim de preservar a integridade física do colaborador e hóspedes. Portanto Maria José Dantas, Presidente Nacional da Associação Brasileira de Governantas, em seu e-book Manual de Housekeeping (DANTAS, 2020, p.30), ressalta que:

A preparação das equipes para a retomada de suas atividades levará em consideração, nesse novo contexto, o quesito segurança como item inegociável, que será o parâmetro de maior peso para o novo padrão de exigência dos hóspedes da era pós-Covid 19. A escolha de um hotel para se hospedar, para a maioria dos hóspedes, será baseada na segurança e na percepção de segurança.

#### **4. PROTOCOLOS DE SEGURANÇA NO HOTEL SENAC BARREIRA ROXA**

Ao conjunto de normas e informações, como objetivo minimizar os efeitos da pandemia da covid-19, foi dado nome de protocolos de segurança sanitária. Considerando o momento, torna-se necessário a adoção de medidas preventivas, com vistas a proteger de forma adequada a saúde e a vida de todos. Nesse contexto, o Hotel Senac Barreira Roxa, estabeleceu medidas de segurança de modo a evitar a propagação da doença e sempre oferecer a melhor experiência aos seus clientes. Os protocolos ora apresentados foram criados com base nas orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e nos protocolos Federal e Estadual, sendo este último reconhecido pela OMT através do Selo Safe Travels.

Alguns procedimentos obrigatórios foram necessários ser implantados, a fim de tornar o ambiente de trabalho mais seguro, como por exemplo:

Uso de máscara: é obrigatório o uso de máscaras nas dependências do Hotel Senac Barreira Roxa por parte dos colaboradores, clientes e fornecedores.



ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Higienização correta das mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas.

Etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço ou usar lenço de papel, o qual deve ser imediatamente jogado no lixo; higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de assoar; evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos.

Conduta social: alterar a frequência e a forma de contato entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contato próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho compartilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas.

Referente aos processos de higienização as maiores mudanças foram perceptíveis no uso de álcool gel, através de dispensers disponibilizados em pontos estratégicos, e na substituição do tradicional desinfetante pelo produto Peróxido de Hidrogênio. Para o manuseio adequado do Peróxido de Hidrogênio, a fim de garantir a sua eficácia no combate à Covid-19 e a integridade física do colaborador (por se tratar de um produto altamente oxidante), foi necessário que os colaboradores da área de Governança (Camareiras e ASGs) recebessem treinamento adequado.

Há processos de higienização em comum a alguns setores. Porém, cada setor, seja em qualquer tipo de hospedagem, tem suas singularidades e propriedades. E para essas particularidades fazem-se necessários procedimentos específicos. A maneira que é realizada a higienização na recepção não pode ser a mesma na cozinha ou na unidade habitacional. Como por exemplo a utilização do Peróxido de Hidrogênio; apesar de tal produto ser indicado como um dos mais eficazes no combate à Covid-19, para obter tal eficácia é necessário a diluição na proporção correta para ser utilizado em locais diversos. Do mesmo modo, é essencial saber quando, onde, como e quem se faz o manuseio não só dos produtos como também dos utensílios corretos. Um recepcionista certamente não tem as mesmas habilidades e desenvoltura de uma camareira ao executar a higienização de um ambiente; mas ele tem tanta

responsabilidade quanto ela de manter seu local de trabalho livre de sujidades e microrganismos.

O “quando” se deve fazer não é só uma questão de ininterrupção, não obstante é necessário um intervalo de tempo para determinados produtos agirem; assim como também, já que as atividades em equipamento turístico não param, é prudente os procedimentos de assepsia sejam pausados quando os profissionais de cada setor estejam realizando suas práticas de trabalho. Isso para evitar acidentes e não reduzir a eficácia da limpeza.

A questão de “onde” está relacionada, além do local ou setor distintos, aos objetos distintos. A limpeza de uma fritadeira na cozinha não ocorrerá da mesma forma ou com os mesmos produtos que se efetua a depuração de uma impressora na recepção. Existem produtos, etapas e procedimentos a serem seguidos.

A interrogação “como” pode ser um dos mais importantes questionamentos; pois assim como existe o mise en place para os diversos tipos de produções e serviços de alimentação, também existe todo um pré-preparo para o momento do alinhamento de um setor de trabalho.

A indagação do “quem” deve fazer é a de mais simples resposta: todos os colaboradores. Porém, cada pessoa terá responsabilidades e deveres diferentes. Um exemplo da supervisora de andares: a mesma pode executar se necessário a prática de limpeza, porém como o próprio nome da função dela fala ela tem a responsabilidade de supervisionar. A gerência: pode até ser que este profissional tenha o desejo de executar tais atividades, ainda sim sua principal responsabilidade é elaborar, divulgar e supervisionar a execução da atividade em questão. Cada departamento de um estabelecimento pode ter delegado, seja pelo gerente geral ou por alguém delegado por ele, receber a responsabilidade e atribuições diferentes dos demais; contudo, isto não torna tal colaborador esquivado de executar quando a situação exigir.

Então para organizar estes procedimentos de quando, onde, como e quem existem diversas ferramentas e ações; mas dois utensílios simples em tal elaboração é o Procedimento

Operacional Padrão (POP) e os Comunicados. O POP é um item simples de coleção de dados de operações a serem realizadas em cada setor. Neste período pandêmico tal utensílio sofreu acréscimos de novos procedimentos e principalmente produtos. Os POPs passaram a ficar mais visíveis nos setores para que os colaboradores saibam com mais nitidez o executar seguro dos procedimentos. Os Comunicados são informativos disponibilizados em pontos estratégicos, a fim de ser visível para colaboradores e hóspedes, para trazer conhecimento e a maneira de como proceder e se portar nas áreas comuns.

**Tabela 1.** Comunicado para estabelecimentos de hospedagem e para estabelecimentos de A&B

<b>Comunicação estabelecimentos de hospedagem</b>	<b>Visitante</b>	<b>Equipe</b>
<p>Informação sobre novos protocolos e estado de saúde do hóspede:</p> <p>- O Hóspede deve receber informações sobre os novos protocolos, preenchendo declaração de saúde sobre presença/ ausência de sinais e sintomas, bem como, se possui plano/ seguro de saúde.</p>	<b>X</b>	<b>X</b>
<p>Informação sobre procedimentos para hóspedes sintomáticos:</p> <p>- A recepção deve ter disponível o Fluxo a ser seguido para casos de hóspedes que declarem e/ou apresentem sintomas, bem como os contatos dos serviços de saúde de referência (públicos e privados), caso seja necessário atendimento médico.</p>		<b>X</b>
<p>Nos banheiros e lavatórios, colocar cartazes com instruções sobre a correta higienização das mãos e sobre o uso do álcool em gel.</p>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Comunicação estabelecimentos de A&amp;B</b>	Visitante	Equipe
<p>Comunicação com equipe:</p> <p>– Reuniões diárias de alinhamento. Usar a ferramenta do DDS (Diálogo Diário de Segurança) e reforçar a importância das medidas de segurança para os colaboradores.</p>		<b>X</b>
<p>Higienização dos alimentos:</p> <p>– Reforçar boas práticas na cozinha e reservar espaço para a higienização correta dos alimentos crus.</p>		<b>X</b>
<p>Falar da importância da distância de 1m entre os funcionários e de evitar falar na área e durante a produção, reforçar a necessidade de manter distância segura e evitar o contato com os clientes.</p>		<b>X</b>

Demonstrar que é possível ser amistoso sem abraços ou apertos de mão.		
Informar aos clientes sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa (como o telefone celular)	X	
Nos banheiros e lavatórios, colocar cartazes com instruções sobre a correta higienização das mãos e sobre o uso do álcool em gel.	X	

**Fonte:** SETUR – RN 2020.

## 5. CONCLUSÃO

Tomando como base o plano de retomada do Turismo no Rio Grande do Norte (SETUR 2020) vemos que: “Considerando a declaração de emergência em saúde pública de importância internacional pela organização mundial de saúde em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (covid-19); faz-se necessário oferecer diretrizes de enfrentamento a covid-19 para a retomada da atividade turística no RN através do emprego de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos da saúde pública, a fim de evitar a disseminação de doenças”.

Os equipamentos de hospedagem e seus colaboradores demandam preparos e capacitações para receber com segurança e proteção seus hóspedes. Carecem de manter-se protegidos da covid-19 para garantir que não só os convidados do equipamento hoteleiro, mas também seus parentes em casa estejam seguros quando tal hoteleiro retorne para seu lar.

Para ajudar a sanar os efeitos da crise no setor turístico no Rio Grande do Norte e colaborar na reabertura dos estabelecimentos turísticos, através dos novos decretos, o Hotel Senac Barreira Roxa foi pioneiro na observância e na prática dos novos protocolos de saúde através de treinar seus colaboradores e ajudá-los a colocar em prática tais ações no dia a dia. Com isso servindo de referência para os gestores dos demais equipamentos de hospedagem e restauração investirem na capacitação de seus colaboradores através de cursos on-line ou

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

**Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

presenciais no Senac RN. Os cursos e práticas oferecidos pelo Senac RN e as atividades exercidas pelos colaboradores do Hotel Senac Barreira Roxa estão alicerçados na observância das boas práticas dos protocolos de prevenção à Covid-19, pois segundo OLIVEIRA (2020, p. 32):

Tendo em vista a excepcionalidade e a gravidade do cenário turístico e hoteleiro não apenas brasileiro, mas mundial, provocado pela pandemia da COVID-19, ou seja, uma questão de saúde, é inquestionável que se tomem medidas de distanciamento, isolamento e proteção. Os documentos que surgiram, e ainda continuarão a surgir visando garantir um mínimo de segurança às pessoas, constituem-se em um importante norteador de ações. Esses, por sua vez, foram lançados em profusão e assim continuarão sendo aperfeiçoados dia a dia.

O conhecimento destes protocolos, apesar de estarem ao alcance de toda população por causa da publicação dos mesmos em meios de comunicação convencionais como jornais, televisão e rádio, como também em sites e redes sociais, pode não ser por todos praticado quando se trata no caso de uma abrangência profissional. Não é só ao ler em um site que o colaborador de um equipamento turístico estará capacitado para manusear produtos específicos para a assepsia de ambientes e combate à Covid-19. O Governo do Estado do Rio Grande do Norte é bem claro quando no Plano de Retomada do Turismo do RN (SETUR 2020) destaca “Senac RN atuará como facilitador, contribuindo com a construção do Plano, usando sua metodologia ágil de elaboração e gestão de projetos, bem como disponibilizando ferramentas de fácil acompanhamento e medição de desempenho”.

O equipamento Hotel Senac Barreira Roxa é um catalisador no que tange à educação e capacitação de profissionais pelo fato de receber os alunos dos cursos técnicos e profissionalizantes da Escola Senac Barreira Roxa. Além de ter todos seus colaboradores capacitados com os cursos específicos de Boas Práticas aos Protocolos de Covid-19 tem todos os setores com os Procedimentos Operacionais Padrão já adaptados para os novos protocolos e de fácil acesso para os colaboradores.

As práticas de prevenção de distanciamento, limpeza, arejamento de temperatura e utilização de máscaras e álcool gel são observadas e supervisionadas em todos os setores não só pelos gestores como também por todos os colaboradores.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Um equipamento turístico que já era referência no atendimento e capacitação agora se torna também referência no combate e prevenção à covid-19. Tal diferencial reflete na aceitação dos hóspedes, com uma boa ocupação dos leitos, mesmo em tempos em que os demais hotéis estavam fechados, como também em uma excelente propaganda para ajudar a tranquilizar o turista ou viajante para a retomada gradativa do turismo no estado do Rio Grande do Norte.

## REFERÊNCIAS

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Turismo: segmentação de mercado/ Marília Gomes dos Reis Ansarah (org.). – São Paulo: Futura, 1999.

BENI, Mario Carlos. Turismo e Covid-19: Algumas Reflexões/Tourism and COVID-19: Some Reflections. **Rosa dos ventos-Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, 2020.

Brasil Econômico. (2020). Covid-19: turismo será setor mais afetado e levará mais tempo para se recuperar. Recuperado em 04 de março de 2022, de <https://economia.ig.com.br/2020-04-12/covid19-turismo-sera-setor-mais-afetado-e-levara-mais-tempo-para-se-recuperar.html>.

BRITO, M. L. M.; BARBOSA, J. D. ; RODRIGUES, A. F. ;Sustentabilidade do turismo no Nordeste do Brasil: o diferencial do Rio Grande do Norte. *Revista Turismo e Desenvolvimento*. Nº 17/18. 2012.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R. Metodologia científica. 6ª ed. Editora Pearson Prentice Hall, 2007.

CULHANE, D. P.; TREGLIA, D.; STEIF, K.; KUHN, R.; BYRNE, T. Estimated Emergency and Observational/Quarantine Capacity Need for the US Homeless Population Related to COVID-19 Exposure by County; Projected Hospitalizations, Intensive Care Units and Mortality. 2020. Disponível em: <https://escholarship.org/uc/item/9g0992bm>. Acesso em: 10 de março de 2022.

DANTAS, Maria José. Manual de housekeeping: novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras. 2020. E-book. Disponível em: <[https://issuu.com/nacionalabg/docs/manual\\_housekeeping\\_junho\\_2020](https://issuu.com/nacionalabg/docs/manual_housekeeping_junho_2020)>. Acessado em 10 de mar. de 2022.

Evolução da Hotelaria em Natal – RN. *Trabalhoscolares.net*. 2022. Disponível em: <<https://www.trabalhoscolares.net/evolucao-da-hotelaria-em-natal-rn/>>. Acesso em: 12 de mar. de 2022.

HALL, C. Michael. SCOTT, Daniel. Gössling, Stefan (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, v.22, ed.3, pp. 577-598.

**ISSN 2764-5835****Recebido: 10.10.2022****Aprovado: 11.12.2022****Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

LOPES, Rosa Maria Rodrigues. ALVES, Larissa da Silva Ferreira. O desenvolvimento do turismo no estado do Rio Grande do Norte a partir da ação pública. *Cultur*, ano 09 - n ° 3 – Out/2015.

MARANHÃO, Roemro de Albuquerque; MARANHÃO, Rapahel dos Ramos. Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro. *Braz. J. Hea. Rev.*, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 2814-2828 mar./apr. 2020.

MINGERS, J. The paucity of multi-method research: a review of the information systems literature. *Information Systems Journal*, 13, 233-249. 2003.

OLIVEIRA, Sérgio Domingos de. Impactos da covid-19 na qualidade da prestação de serviços hoteleiros no Brasil. *Ateliê do turismo Dossiê – Turismo em tempos de pandemia*. Campo Grande / MS, v. 4, n. 2 (1), p. 27-52. Ago- dez 2020.

SANSON, Cesar; MYRRHA, Luana Junqueira Dias; HOFSTAETER, Moema. Impacto da pandemia no turismo do RN: análise a partir dos trabalhadores. Disponível em: <https://demografiaufrn.net/2020/07/29/covid-trabalhador-turismo/> Acesso em: 26 fev. 2022.

SETUR - RN. Plano de retomada do turismo do RN. Disponível em: <http://setur.rn.gov.br/wp-content/uploads/2020/10/Plano-de-Retomada-Turismo-do-RN.pdf> Acesso em: 25 fev. 2022. Plano de set. 2020.

SETUR – NATAL. Plano de retomada do turismo em Natal. Disponível em: [https://coronavirus.natal.rn.gov.br/docs/retomada\\_pmn\\_turismo\\_202007.pdf](https://coronavirus.natal.rn.gov.br/docs/retomada_pmn_turismo_202007.pdf) Acesso em: 26 mai. 2021.

SILVA, Sidcley D’Sordi A. da; COSTA, Ana Angélica Fonseca; CIPRIANO, Marcos José de Souza (Orgs.). *Turismo e Covid – 19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança*. Mossoró: EDUERN, 2020.