

Hotelaria e Hospitalidade: uma análise dos protocolos de retomada de atividades durante a pandemia da Covid-19

Maria Stela Reis Crotti¹
Cicera Carla Bezerra da Silva²
Anna Beatriz Cautela Tvrzská de Gouvêa³
Elizabeth Kyoko Wada⁴

Resumo

À luz da crise de saúde decorrente da pandemia da COVID-19 - e que agora se tornou uma crise econômica e social global, um grande número de questões está sendo levantado sobre seu impacto, no curto e no longo prazo. A crise é tão abrangente e se desenvolveu de maneira tão repentina e inesperada que se tornou muito difícil fazer previsões. Esse estudo visa reconhecer a presença da hospitalidade nos protocolos de retomada das atividades do setor de hotelaria após a interrupção dos serviços em função da pandemia da COVID 19. Para o estudo foram identificadas cinco dimensões: segurança, comunicação, capacitação, acolhimento e, mensuração e controle que foram analisadas e comparadas com as categorias: hóspedes, colaboradores e comunidade. As proposições que norteiam o trabalho foram: a) A hospitalidade está presente nas cinco dimensões elencadas no estudo no que se refere aos hóspedes; b) A hospitalidade está presente nas cinco dimensões elencadas no estudo no que se refere aos colaboradores; c) A hospitalidade está presente nas cinco dimensões elencadas no estudo no que se refere à comunidade. Constituiu-se de uma pesquisa exploratória que envolve estudos de casos múltiplos segundo o protocolo de Yin (2005). Configurou-se como uma análise de conteúdo, com categorização e subcategorização prévia dos conteúdos conforme Bardin (2011), que envolveu a leitura de quatro protocolos de retomada de atividade de hotéis brasileiros, sendo analisadas as cinco dimensões e as três categorias. Diagnosticou-se uma presença representativa da hospitalidade em todas as dimensões, contudo quando se analisa as categorias, notou-se que há mais menções para hóspedes e colaboradores do que para comunidade. Dessa forma as proposições a e b foram confirmadas e a c foi parcialmente confirmada. Observou-se que os protocolos abordam amplamente o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) por parte dos colaboradores. Na categoria Mensuração e controle observou-se que apenas um protocolo apresentou recomendações para este item, incluindo hóspedes, colaboradores e comunidade. Outra constatação desse estudo diz respeito à ausência de informações sobre como tais empreendimentos entendem a comunidade nas dimensões segurança e

¹ Mestre. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/8806115411711529>. mcrotti3@gmail.com.

² Mestre. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/0358358365988230>. cicera.cbsilva@sp.senac.br.

³ Mestre. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/0630719218669132>. abcautela@gmail.com.

⁴ Doutora. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4904816535433696>. elwada@anhembi.br.



XVII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

IMPACTOS DA PESQUISA E DA
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020
WEBSEMINÁRIO
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

capacitação. Vale ressaltar que todos os protocolos analisados estão em processo contínuo de adaptações devido orientações governamentais, municipais.

Palavras-chave: hospitalidade; acolhimento; hotelaria; protocolo; segurança.