

Novos protocolos de limpeza: a linha de frente da batalha entre a hotelaria tradicional e o Airbnb frente aos impactos da Covid-19

Bruna Tavares de Almeida¹
Sérgio Rodrigues Leal²

Resumo

O desenvolvimento tecnológico recente possibilitou o crescimento dos serviços ofertados via plataformas digitais de economia compartilhada, onde a propriedade é substituída pelo compartilhamento. Neste contexto, diversos serviços destinados a turistas se proliferaram em todo o mundo. Tais serviços englobam vários setores, como transporte, alimentação, hospedagem etc. Uma das empresas que ganhou maior destaque neste cenário foi o Airbnb, plataforma digital que permite a interação direta entre pessoas que buscam meios de hospedagem não tradicionais e anfitriões que alugam seus imóveis, ou parte deles, por período determinado. Diante das incertezas geradas por uma crise sem precedentes, causada pela pandemia da Covid-19, verificou-se que novos protocolos sanitários e de higiene foram criados tanto pelos meios de hospedagem tradicionais como pelos que ofertam serviços por meio de plataformas digitais de economia compartilhada, em curto prazo, para garantir, minimamente, a segurança dos seus hóspedes. O objetivo deste trabalho foi comparar os protocolos, anteriores e posteriores à pandemia, de redes hoteleiras e da plataforma Airbnb bem como analisar as mudanças causadas pela Covid-19 em ambos tipos de prestadores de serviço de hospedagem no tocante à higiene. Verificou-se que os grandes empreendimentos hoteleiros poderão ter as novas medidas de limpeza perdurando no longo prazo, assim como ocorreu com as normas de segurança e privacidade dos consumidores após os atentados terroristas de 2001. Do outro lado, os microempreendedores poderão apresentar dificuldades para manter os novos protocolos por um período mais prolongado, tendo em vista que estes exigem investimentos contínuos. Ainda assim, percebe-se que será necessário manter uma nova mentalidade a respeito da importância das novas medidas sanitárias e de higiene em todos os tipos de meios de hospedagem. No momento de enfrentamento da crise, pequenos negócios estão apenas seguindo normas governamentais. Já em conglomerados internacionais, novos padrões e protocolos foram criados e estão sendo implementados. Espera-se que a higiene alcance o patamar que a segurança alcançou e faça parte do cotidiano de qualquer empresa do setor de hospedagem.

Palavras-chave: Covid-19; Airbnb; Protocolos sanitários e de higiene; Meios de hospedagem.

¹ Bacharel em Turismo. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco (PPHTur/UFPE). <http://lattes.cnpq.br/2914177904630676>. E-mail: bruna.talmeida@ufpe.br

² Doutor em Turismo pela *University of Surrey*, Inglaterra. Professor Associado do Departamento de Hotelaria e Turismo, Docente Permanente e Coordenador do PPHTur/UFPE. <http://lattes.cnpq.br/9559630444113123>. E-mail: sergio.rleal@ufpe.br.