

## **Hotelaria x Pandemia do novo Coronavírus em Palmas – TO**

**William Ladeia de Carvalho<sup>1</sup>**

### **Resumo**

Pesquisa exploratória descritiva sobre a pandemia do novo Coronavírus em Palmas-TO, cujo problema ladeia o questionamento sobre as medidas de segurança adotadas pelos hotéis da capital de Tocantins diante do vírus causador da Covid 19. Os objetivos visam descrever as principais práticas de segurança sanitária em quatro hotéis de Palmas: Céu Palace, Girassol Plaza, Hotel 10 e Ibis Styles. Os objetivos secundários, consistem em discutir os métodos adotados por esses hotéis em concordância com os protocolos de segurança da saúde, e por fim analisar o cenário hoteleiro de Palmas em consonância ou discordância em relação à Pandemia do Novo Coronavírus. A metodologia empregada parte do levantamento teórico sobre os temas Gestão Hoteleira e pandemia do novo Coronavírus, cujos discursos estabelecem os procedimentos que visam manter os clientes fiéis à marca em um modelo de negócio altamente complexo que atua 24h por dia durante 365 do ano, e que dependem do fluxo de hóspedes para se manter ativo no mercado. Diante da responsabilidade de atender com excelência a hotelaria precisou aprender a administrar uma pandemia por meio de protocolos necessários para evitar a propagação de um vírus de alta letalidade que compromete o sistema respiratório com graves consequências para os humanos e gera incerteza para os clientes fazendo com que os hotéis de Palmas colocassem em prática os protocolos de segurança para permanecerem abertos durante a pior fase da pandemia, conforme as informações coletadas pelo pesquisador nas visitas aos hotéis em julho de 2020. Os resultados desse estudo apontam para as ações adotadas pelos hotéis dentre eles os informativos disponíveis nas áreas de acesso dos hóspedes como corredores, elevadores e restaurantes, salientando a importância de usar máscaras e utilizar álcool em gel 70% para a higienização das mãos. Outras medidas foram a suspensão de serviços como bufês de café da manhã, distanciamento de móveis na recepção, marcação do piso para evitar aglomeração, aferição de temperaturas no ato do *check-in*, dentre outros protocolos. Diante do cenário de pandemia os hotéis investiram em treinamento e comunicação de acordo com as normas protocolares contra o novo Coronavírus em Palmas.

**Palavras-chave:** Pandemia Covid 19; Hotelaria; Segurança em serviços; Palmas; Tocantins.

---

<sup>1</sup> Doutorando em Comunicação Social. UMESP, FMU, HOTECH e Mackenzie.  
<http://lattes.cnpq.br/2473025278206929>. E-mail: [williamcarvalho2003@yahoo.com.br](mailto:williamcarvalho2003@yahoo.com.br)