

Ação preventiva adotada na Pandemia do COVID-19, na oferta e promoção do setor de A&B, nos meios de hospedagem do município de Rio Grande - RS, Brasil.

Autores: DORNELLES, Cristiano Dutra; FILHO, Coriolano Chaves Borges.

Resumo: O presente artigo aborda as ações tomadas e procedimentos preventivos executados pelos meios de hospedagem, em seus setores de Alimentação e Bebidas (A&B), durante a Pandemia da COVID-19 no município de Rio Grande, localizado no Estado do Rio Grande do Sul. Mediante esta situação, múltiplos métodos de prevenção em respeito a etiqueta respiratória foram tomados por obrigação a nível mundial. Perante os meios de hospedagem e seus setores de A&B, há procedimentos específicos preventivos perante mesma pandemia, portanto, não seria diferente no município gaúcho. Foi verificado se havia setor de A&B ou similares setoriais nos meios de hospedagem pesquisados, levantou-se informações de como as ações e procedimentos são realizados, identificou-se os meios de hospedagem Rio-grandinos inscritos no Cadastur, verificou-se a padronização no setor A&B perante a pandemia do COVID-19 e procurou-se perceber e destacar soluções criativas nas ações “anti-covid” adotadas pelos meios de hospedagens Rio-grandinos em seus devidos setores de A&B. A metodologia adotada foi de caráter descritivo, em abordagem qualitativa e exploratória, com o levantamento da amostra em pesquisa online pela internet, através de entrevistas semiestruturadas com os responsáveis dos meios de hospedagem com intuito de obtenção de informações dos procedimentos adotados no atendimento em A&B aos hóspedes, através de contato telefônico, e-mail e/ou aplicativos de mensagens instantâneas. Resultou que, perante a amostra, metade dos meios de hospedagem preocupou-se em seguir todas as normas recomendadas, o restante se absteve em alguns requisitos.

Palavras-chave: Turismo; Gastronomia; Hospedagem; Rio Grande – RS; COVID-19.

INTRODUÇÃO

Com a compreensão de que com a Pandemia do COVID-19, em meio a fortíssimos climas de instabilidades e incertezas, pode-se dizer que, talvez, tenha ocorrido a maior crise da história de todos os tempos no setor de turismo, parafraseando Tomé (2020, p. 4-5). É indiscutível que há óbvia intenção da retomada gradual do turismo por muitos setores relacionados direta e indiretamente a ele, como exemplo os meios de hospedagem e sua função na oferta de Alimentação e Bebidas (A&B) caso o tenham, portanto, questiona-se: Quais são as Ações preventivas adotadas na Pandemia do COVID-19 na oferta e promoção do setor de A&B nos meios de hospedagem do município de Rio Grande/RS?

Sendo assim, o objetivo geral da monografia foi a Identificação das ações realizadas pelos meios de hospedagem com setor A&B ou serviços similares, diante da pandemia da COVID-19, no município do Rio Grande/RS, Brasil. Em se tratando dos objetivos específicos foi realizado:

- Verificação se há o Setor A&B ou “similar” nos meios de hospedagem no município Rio-Grandino;
- Identificação dos meios de hospedagem que possuem o selo turismo responsável (Ministério do Turismo, 2022A).
- Levantamento de informações quanto aos procedimentos no setor estão sendo realizados perante as ações e verificação da padronização das ações no setor A&B perante a pandemia do COVID-19;

Explica-se “similar” por contratação de terceiros que executam a função de A&B internamente ou externamente do meio de hospedagem onde será incluso os valores de consumo na diária do hóspede, ou intermediar a solicitação dos hospedes por delivery alimentício, ou ainda indicação de local que oferta A&B onde a responsabilidade será do hóspede pelo pagamento do consumo e a parte da hospedagem.

O incentivo a retomada tem por objetivo “conclamar as principais entidades relacionadas ao turismo para uma ação conjunta, a fim de mitigar o impacto socioeconômico da COVID-19 e acelerar a recuperação do setor” (Ministério do Turismo, 2022B, p.5), ademais, há a adoção de medidas de proteção ao setor turístico como: Manutenção dos postos de trabalho; Segurança nas relações de consumo no turismo; Disponibilização de crédito para o setor do turismo; e o Selo Turismo Responsável, este último estabelece boas práticas de higienização para 15 segmentos do turismo” (Ministério do Turismo, 2022B, p.11-13). São medidas de âmbito nacional, assim sendo também adotadas a níveis Estaduais e Municipais, respeitando e adaptando-se de acordo com os decretos regionais.

O município do Rio Grande, está localizado no Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Segundo a Prefeitura Municipal de Rio Grande (2011, p. 3), a cidade do Rio Grande “foi fundada em 19 de fevereiro de 1737, pelo Brigadeiro José da Silva Paes”. Paraphrasing, é o município mais antigo do Estado do Rio Grande do Sul, localizado na margem sul do estuário da Laguna dos Patos que conduz ao oceano Atlântico. O município Rio-grandino é um dos principais polos turísticos pertencentes a região turística da Costa Doce. Com a oferta de roteiros coloniais, de identidade cultural forte, sendo as praias, uma de águas doces (Capilha) e outra de águas salgadas (Cassino), junto com cultura histórica, museus e ruralidade, é diversificada em paisagens urbanas e naturais.

Como a pandemia do COVID-19, no ano em que este estudo foi realizada, mesmo mostrando avanços positivos de melhora, ainda é uma realidade, a motivação desta pesquisa foi o estudo para agregar valor e auxiliar no que for necessário ao turismo receptivo no “novo normal” no município de Rio Grande e inspirar a outras regiões com soluções simples e objetivas, justificando-se na verificação do que está de fato sendo feito, para assim promover novas alternativas futuras no setor de A&B em meios de hospedagem, bem como contribuir para outros tipos de turismo receptivo.

A metodologia adotada para realização desta pesquisa foi de caráter descritivo, em abordagem qualitativa/exploratória, com o levantamento online da amostra dos meios de hospedagem do município do Rio Grande/RS, que possuem setor de A&B ou alternativas do mesmo setor, cadastrados no Cadastur – Ministério do Turismo (2022B). Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os responsáveis dos meios de hospedagem com intuito de obtenção de informações dos procedimentos adotados no atendimento em A&B aos hóspedes, através de contato telefônico e/ou aplicativos de mensagens instantâneas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Os Meios de Hospedagem e o Setor de A&B

Apesar de situações adversas e até ameaçadoras, a hospitalidade não deve ser negligenciada. Para tanto se faz necessário quatro princípios de hospitalidade: a segurança no acolhimento e repouso; a convivência; a ininterruptão do cuidado do início ao fim da estadia; e a conveniência em serviços coerentes durante a estada (Castelli, 2006). Se a conveniência é um dos princípios da hospitalidade, é correto afirmar que é aconselhável os Meios de Hospedagem ofertarem A&B ou dispor de serviços similares, já que este é um tipo de conveniência para o hospede/cliente.

O ato de hospedar, entreter e alimentar o viajante – hoje adicionando o turista como sua variante - é muito antigo. A hospedagem é mencionada por historiadores em narrativas romanas, gregas e persas, onde muito foi associada a filantropia, pois antigamente o viajante era recebido, alimentado e passava a noite para seguir viagem no dia seguinte. Entretanto, em trajeto evolutivo, a hospitalidade foi criando formas de

negócios, onde surgem os meios de hospedagem. No século XVI, em Londres, surge os primeiros hotéis familiares, entretanto, é no século XIX foi registrado o primeiro hotel como conhecemos hoje em dia. (Aldrigui, 2007).

Segundo Dias (1991), há uma divisão da hotelaria em três fases evolutivas: a primeira são as pequenas pousadas e hotéis do séc. XVIII; a segunda, a transição da gestão familiar para a empresarial; e a terceira já para o século XX determinada pelo progresso tecnológico, principalmente em se tratando de melhora da comunicação e surgimento de hotelaria para uma classe não tão luxuosa, mais intermediária no caso. E por analogia, é marcado no início do séc. XXI uma convivência entre os meios de hospedagem minimalistas e funcionais, e aqueles mais luxuosos e exuberantes. No Brasil, os meios de hospedagem evoluíram em conformidade com o próprio crescimento do país, em suas devidas proporções territoriais e econômicas (Aldrigui, 2007).

Segundo Ribeiro (2011), foram surgindo ao longo do tempo uma grande diversidade da oferta em hospedagem nacional, onde se apresenta 17 tipos de Meios de Hospedagem: Hotéis de selva ou hotéis de floresta; Lodge; Hotéis fazenda; Hotéis para executivos; Hotéis econômicos; Hotéis de montanha; Hotéis em terminais de transporte; Hotéis ecológicos, Pousadas ecológicas ou Eco-hotéis; Resorts; Spas; Hotéis-cassino; Motéis; Pousadas; Apart-hotéis e flats; Albergues; Campings; e Barcos e navios. Ademais, utiliza a consagrada simbologia de estrelas, onde a adesão é voluntária, para diferenciar as categorias em Super Luxo (5 estrelas seguido da sigla SL); Luxo (5 estrelas); Superior (4 estrelas); Turístico (3 estrelas); Econômico (2 estrelas); e Simples (1 estrela). Assim, auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas dos estabelecimentos de hospedagem, além de ser um importante mecanismo de comunicação com o mercado. (Ribeiro, 2011, p. 32-35).

Para todos os efeitos, entende-se por Meio de Hospedagem, perante o Artigo 23 da Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (Brasil, 2008, s/p).

Assim como o ato de hospedar também inclui de forma direta ou indireta a alimentação, ela também evoluiu juntamente com os meios de hospedagem em forma de um dos seus setores, contudo, o A&B pode empreender o seu seguimento independentemente da hospedagem.

Por volta século XV as hospedarias serviam refeições começando o serviço de restaurante a ser caracterizado. Como o surgimento das inovações na Revolução Industrial no século XIX foram importantíssimas para o desenvolvimento da hotelaria, e o Setor de A&B também se beneficiou. Com o aumento das viagens, as pessoas passaram a escolher além de meios de hospedagem o de refeições também, fazendo parte dos principais serviços oferecidos aos clientes/hóspedes, onde era restrito apenas aos bares e tavernas (Câmara, 2016, p. 16).

Cesar Ritz, referência no que constitui a padronização hoteleira até hoje, em 1870, construiu o famoso Hotel Ritz, estabelecimento hoteleiro em Paris – o mais moderno da época – que dentre tantos outros serviços, também oferecia A&B, sob a responsabilidade do Chef George Auguste Escoffier (Câmara, 2016, p. 16).

No Brasil, assim como os meios de hospedagem, os estabelecimentos de A&B também evoluíram e expandiram conforme situação econômica e territorialidade. Atualmente podemos usufruir desses serviços praticamente em todas as cidades do país, além dos serviços de hospedagem (Câmara, 2016, p. 16).

Quanto a abrangência do setor de A&B nos meios de hospedagem, ele é um tanto complexo, pois envolve custos altos perante os outros setores. Observa-se que é interessante ter o empreendimento de A&B destacado dos Meios de hospedagens, de forma que até a sua terceirização é favorável para o empreendimento hoteleiro. Entretanto, de acordo a administração efetiva do Setor de A&B, pode ser muito lucrativo (Câmara, 2016, p. 17).

Segundo Fonseca (2018), para que em muitos contextos existentes possam ser suprimidos os desejos e as necessidades de clientes diversos, é identificado os seguintes tipos de estabelecimentos com os seus diferentes conceitos e composições que se destinam a produção e venda de A&B, onde é perceptível os restaurantes tradicionais, internacionais, gastronômicos e de Especialidades como: Grils; Brasseries; Choperias; Fusion foods; Típicos; e Fast-foods. Há também os Restaurantes de Coletividades: Catering; Buffet; Casas Noturnas; Rotisseries; Casas

de chá; Doçarias; Sorveterias; Pubs; Cafés; Hambúrgueras; Temakerias; e Casa de Sucos e Vitaminas.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e as Boas Práticas no Setor de A&B

Segundo o site do GOVERNO DO BRASIL (2022), a ANVISA é uma autarquia sob regime especial, criada pela Lei nº 9.782, de 26 de janeiro 1999, e está presente em todo o território nacional. Tem a finalidade de promover em sentido amplo o amparo da população em questões de saúde, sobretudo também em alfândegas, aeroportos e fronteiras, dispendo de Ouvidoria que age independentemente. É também o canal para atender manifestações relacionadas aos serviços da Agência referentes a sugestões, elogios, reclamações e denúncias (GOVERNO DO BRASIL, 2022).

As Boas Práticas para serviços de alimentação, elaborada pela própria ANVISA, e que atendem sobre a manipulação, produção e higienização de forma geral e específica, alertam sobre as Doenças Transmitidas por Alimentos (DTA), definem o que é contaminação, o que são micróbios e quando eles se multiplicam. Também é mencionado como o local de trabalho deve estar apresentado, quais cuidados devem ser tomados com a água, com o lixo. É ensinado a forma correta de muitos procedimentos no setor de A&B, inclusive como servir o alimento aos hóspedes/clientes, e define também quem é o manipulador de alimentos com o compromisso de trabalhar conforme todas as regras de higiene necessárias à produção de um alimento seguro e saudável (ANVISA).

A Pandemia da COVID-19

Segundo o Ministério da Saúde (2022A), a COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves, apresentando desde semelhança com resfriados simples, até. uma pneumonia severa, em transmissão por contato podendo causar morte por infecção. O distanciamento social foi a alternativa determinada para conter o vírus. Pessoas em todo o mundo se viram obrigadas por permanecer em suas

casas, pois “a adoção de medidas desse tipo é essencial para evitar que se aumente o número de casos de pessoas doentes, reduzindo-se a necessidade de internações e evitando, assim, uma sobrecarga no sistema de saúde” (BIOLOGIA NET, 2021, s/p).

Métodos de prevenção se tornaram obrigatórios como a etiqueta respiratória como: utilização de máscaras em todos os ambientes; evitar contato próximo com outras pessoas e sem abraços, beijos e apertos de mãos etc. (justificando o distanciamento social); ambientes limpos e bem ventilados; cobrir o nariz e a boca com lenço ou com a parte interna do cotovelo ao tossir ou espirrar; higienizar com frequência as mãos com água e sabão, ou com álcool em gel 70% etc. (Ministério da Saúde, 2022A, s/p). A partir daí muita coisa mudou nas rotinas dos brasileiros, bem como nas de todos os cidadãos do mundo.

Retomada do Turismo

Tendo em vista a necessidade de ações diante de “uma das mais severas crises sanitárias dos últimos anos” onde “o turismo é um dos setores mais afetados pela pandemia” (Ministério do Turismo, 2022B, s/p), constatou-se o surgimento de novas rotinas e precauções no dia-a-dia, a criação de um “novo normal” por assim dizer, de forma que aos poucos essas rotinas foram migrando para que, de alguma forma, o turismo fosse retomado sendo desenvolvidos métodos, procedimentos, novas boas práticas de higienização para atender uma nova demanda, mais interna por assim dizer, conforme mencionado abaixo:

O objetivo é conclamar as principais entidades relacionadas ao turismo para uma ação conjunta, a fim de mitigar o impacto socioeconômico da Covid-19 e acelerar a recuperação do setor, reunindo esforços do setor público, da iniciativa privada e do terceiro setor, inclusive as entidades do Sistema S. O que move a aliança ora proposta é a vontade de agilizar e fortalecer a retomada do turismo, setor de fundamental importância para todos os entes da cadeia produtiva do turismo, bem como para nosso País. (Ministério do Turismo, 2022B, s/p)

Diante das fatídicas perdas nunca ocorridas, a sobrevivência do setor corre alto risco, por tanto, para evitar danos ainda maiores ações iniciadas desde março de 2020 foram desenvolvidas em caráter emergencial para as empresas e colaboradores do turismo brasileiro, onde a manutenção de postos de trabalho; a segurança nas

relações de consumo no turismo; e a disponibilização de crédito para o setor; auxiliam para que não haja o desmonte do turismo. (Ministério do Turismo, 2022B, s/p).

Contudo, o Ministério do Turismo (2022A, s/p) também criou o Selo Turismo Responsável. Ele consiste no conjunto do próprio Ministério com todas as entidades representativas do setor em estabelecimento das boas práticas sanitárias para 15 seguimentos em turismo, incentivando ao viajar e frequentar os locais que foram concedidos tal selo conforme Figura 1. O Selo é totalmente gratuito e deverá ser colocado em local de fácil visualização aos clientes/turistas. Ele também conterá QR Code para que possam consultar as medidas adotadas por tal estabelecimento/profissional. Ademais, será possível realizar denúncia em caso de descumprimento dos protocolos previamente adotados.

Como o lançamento do programa, a intensão é posicionar o Brasil como um destino protegido e responsável. Contudo, para ter acesso ao selo, como primeira etapa do planejamento de retomada e minimizar os impactos da pandemia em preparação do setor para um retorno gradual às atividades, as empresas e guias de turismo precisam estar devidamente inscritos no Cadastur (Ministério do Turismo, 2022C).

O Ministério do Turismo (2022A, s/p) ainda informa que os tipos de serviços turísticos que há normas para obtenção do selo são: Meios de Hospedagem; Agências de Turismo; Transportadoras Turísticas; Organizadoras de Eventos; Parques Temáticos; Acampamentos Turísticos; Restaurantes, Cafeterias, Bares e Similares; Centros ou Locais de Convenções, feiras, exposições e similares; Empreendimentos de Entretenimento e Lazer e Parques Aquáticos; Empreendimentos de Apoio ao Turismo Náutico ou de Pesca Desportiva; Casa de Espetáculos; Prestadoras de Serviço de Infraestrutura para Eventos; Locadora de veículos para turistas; Prestadoras especializadas em Segmentos Turísticos; e Guias de Turismo.

Em análise, para obtenção do Selo, ambos os estabelecimentos devem seguir protocolos básicos e específicos a cada empreendimento. Entretanto, aos meios de hospedagem, além dos protocolos citados anteriormente, ainda têm que seguir protocolos essenciais e transversais; protocolos específicos no caso de confirmação de Covid-19; e protocolos por setores - neste caso é onde de inclui o setor de A&B,

onde se assemelha com os protocolos de Restaurantes, Cafeterias, Bares e Similares (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Tanto para meios de hospedagem como para A&B, este último também como empreendimento, se faz necessário a providência da limpeza das superfícies, mesas, balcões, e objetos/utensílios de uso comum. Disponibilização de álcool a 70%, seja em líquido para a limpeza e desinfecção em geral, ou disponibilização em gel para a higienização das mãos dos clientes/hóspedes. Os frequentadores de ambos os lugares deverão utilizar máscaras (salvo se estiverem consumindo alimento ou bebida) e passar por medição da temperatura antes de entrar no local, caso alguém apresente febre o acesso infelizmente deve ser negado. Ademais, ambos os ambientes devem ser ajustados para que seja possível manter a distância de pelo menos um metro entre as pessoas (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Protocolos especificamente para meios de hospedagem aconselha-se em caso de necessidade, a redução da quantidade de sofás, mesas e cadeiras para proporcionar certa distância entre as pessoas. Essa mesma regra deve ser respeitada nas recepções dos meios de hospedagens – aconselha-se fazer marcações no chão para facilitar, assim cada pessoa saber onde aguardar. Obviamente, os quartos devem ser higienizados ao final da estada de cada hóspede, porém, via protocolar, é imprescindível que este trabalho seja realizado por dois colaboradores: o primeiro será responsável pela remoção do enxoval e lixo; e o segundo estará dedicado apenas a limpeza; ambos precisam utilizar luvas, óculos, aventais e máscaras descartáveis (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Caso um hóspede for contaminado com COVID-19, é sugerido que seja estabelecida uma área de isolamento, um bloco ou andar com menor trânsito de pessoas possível. O hóspede doente não deverá sair do quarto e precisará informar ao hotel como contratar seu médico para avaliar seu estado de saúde. o estabelecimento pode ainda acionar o sistema único de saúde (SUS) pelo número 136 (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Quanto aos protocolos para restaurante, cafeterias, bares e similares, deve-se organizar o ambiente de forma que entre as mesas a distância mínima seja de um metro, e as superfícies deverão ser limpas sempre que o cliente deixar o local. Caso haja buffet, os clientes deverão estar organizados em fila para o acesso, porém

respeitando o distanciamento social, onde um funcionário deverá orientá-los neste processo. Os equipamentos de buffet devem possuir uma barreira protetora para prevenir a contaminação dos alimentos. Se possível, uso preferencial por utensílios e luvas descartáveis para serem colocados no mesmo local onde ficam os pratos e talheres (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Para o Setor de A&B dos Meios de Hospedagem, dar preferência para refeições empratadas. Estações de buffets podem até ser utilizadas, desde sigam os procedimentos recomendados anteriormente e que haja funcionários para servir os hóspedes. Em caso de Room Service (Serviço de Quarto), os alimentos devem ser transportados cobertos/embalados com plástico-filme ou similares, por exemplo (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

No setor de A&B dos meios de hospedagem, ainda que o hóspede peça para quitar a refeição no ato, deve ser incentivado o pagamento apenas no check-out (consumo total da estadia), caso contrário - e vale também para os restaurantes, cafeterias, bares e similares - incentivar o pagamento com cartão, pelo celular ou outro meio eletrônico que evite utilizar dinheiro em espécie, do contrário, providenciar um tipo de suporte para evitar possível contaminação, e centralize as cobranças de caixa em um único colaborador (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Caso ambos os estabelecimentos, no quesito A&B, possuam sistema de delivery, destinar em um único espaço, como bar, balcão ou mesa, apenas para entregar o pedido ao empregador. Os alimentos deverão estar em sacos fechados e de preferência selados. O entregador deve utilizar máscara, luvas e antes e depois de cada entrega, higienizar as mãos e as bolsas de transporte de alimentos. Atencionar-se em, ainda que o serviço seja conhecido por aplicativos, deverá ser supervisionado as atividades desenvolvidas pelo profissional de entrega (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

Seguindo todos os protocolos, é possível solicitar emissão do selo para o estabelecimento turístico através da página da internet do Governo do Brasil (www.gov.br/), e obter certificação respondendo a um questionário correspondente ao setor, após criar uma conta na página da internet do SEBRAE (www.sebrae.com.br/) (Ministério do Turismo, 2022A, s/p).

METODOLOGIA

Foi utilizado como instrumento de pesquisa um roteiro de entrevista semiestruturada composto de um questionário online onde sua elaboração foi com o suporte do aplicativo Google Forms, disponibilizado pela Google, para o gerenciamento de pesquisas. Ademais, as entrevistas também foram verbalmente aplicadas pelo telefone e/ou via mensagens instantâneas em alguns casos. Informou-se que a pesquisa tinha o objetivo de analisar as ações tomadas diante da atual situação da pandemia da Covid19, no processo da retomada gradual do turismo, e seriam feitas perguntas com relação ao meio de hospedagem onde seria questionando se haveria serviço de A&B ou não, quais os protocolos anti-COVID19 foram adotados no setor de A&B e/ou substitutos, e considerações finais.

Mediante autorização de aplicação de entrevista de pesquisa, as entrevistas foram realizadas por telefone, e/ou mensagem de texto simultâneo, e/ou videochamada, e/ou e-mails, devido as circunstâncias da pandemia da COVID 19. Foram realizadas dezenove questões, sendo duas destinadas ao representante do meio de hospedagem, três destinadas ao Meio de hospedagem em si, treze destinadas aos Protocolos aplicados e uma questão final em relação a adaptação e sentimento perante a COVID-19 (Apêndice A), mediante a resposta dos meios de hospedagem entrevistados e/ou com o questionário online preenchido, os dados foram analisados e apurados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A realização do artigo baseou-se em abordagem qualitativa, de natureza básica, pois tem por objetivo na geração de novos conhecimentos e de objetivo exploratório. Sem julgamentos pessoais do pesquisador, a abordagem qualitativa preocupa-se mais com a compreensão profunda e é caracterizada por ser despreocupada por uma representação numérica (Goldenberg, 1997, p. 34), pois eles “buscam explicar o porquê das coisas”.

A natureza do artigo envolve verdades e interesses universais, ademais, sem aplicação prática previsível, são úteis para o avanço científico (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 34). O objetivo exploratório é caracterizado por apresentar familiaridade com

o problema proporcionado, pois visa construir hipóteses ou resultá-lo em mais explícito (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 35). O procedimento é o de levantamento, pois pode ser de duas vertentes: levantamento de uma população (Censo); ou de uma amostra (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 38).

O estudo deu-se início em março de 2022 e concluído em junho do mesmo ano, com o público-alvo e os seguintes critérios para o método de coleta de dados, que consistiram em: 1) Ser meio de hospedagem no município de Rio Grande, localizado no Estado do Rio Grande do Sul, Brasil; 2) Estar devidamente inscrito no Cadastur (Ministério do Turismo, 2022C); e 3) Ofertar o setor de A&B ou similar. Utilizando-se do recurso da internet no site da prefeitura Rio-grandina na seção dedicada ao Turista, verificou-se que, dentre os Hotéis, Campings, Apart-hotéis, Pousadas, Motéis, Hospedarias e Hostels, há um total de 72 (setenta e dois) meios de hospedagem no município (Prefeitura Municipal de Rio Grande, 2022B, s/p). Contudo, ao se verificar quantos são cadastrados no Cadastur (Ministério do Turismo, 2022C), surpreendentemente, constatou-se que apenas 7 (sete) deles estão devidamente cadastrados na plataforma. Entretanto, um dos objetivos específicos é ter o Selo Turismo Sustentável, e para este, deve-se ter o pré-requisito do meio de hospedagem estar inscrito no Cadastur (Ministério do Turismo, 2022C).

Na coleta de dados, dos sete meios de hospedagem rio-grandinos, seis contribuíram com a pesquisa, onde, três localizam-se no Centro do município e três se localizam-se no Balneário Cassino. Os Meios de Hospedagem foram identificados como: Meio de Hospedagem A (126 UH); Meio de Hospedagem B (71 UH); Meio de Hospedagem C (154 UH); Meio de Hospedagem D (168 UH); Meio de Hospedagem E (31 UH); e Meio de Hospedagem F (8 UH).

Quanto a oferta de A&B, independente se a oferta de A&B é própria ou similar, foi perguntado se há a oferta do serviço no meio de hospedagem tendo como alternativas de resposta SIM ou NÃO, onde se SIM, seguira-se com as questões diante dos protocolos de segurança anti-COVID 19 adotados, se NÃO, seria feita mais uma questão e em seguida direcionado a última questão (esta subjetiva). De todos os Meios de Hospedagem questionados, apenas o Meio de Hospedagem F não possui Setor de A&B, que corresponde a 16,7% das respostas, os Meios de Hospedagem restantes, que correspondem a 83,3% possuem Setor A&B (próprio ou terceirizado), conforme dados obtidos (Anexo - Figura 1).

Por fim, quanto aos questionamentos referentes aos Meios de Hospedagem, a quinta questão envolveu se era oferecido outros estabelecimentos comerciais em alimentação e ou delivery de alimentos como um complemento nos serviços de A&B (parceria) e se havia uma Fiscalização do Meio de Hospedagem (controle) se estes mesmos estabelecimentos seguiam os protocolos de higiene anti-COVID19. Informa-se que neste caso, “Fiscalização ou Controle” perante outros estabelecimentos parceiros de A&B ou delivery de A&B, trata-se de higienização e local adequado do recebimento da entrega de delivery ao hóspede, ou troca de informações e confirmações de procedimentos de segurança anti-COVID19 adotados pelos parceiros.

Para tanto, como alternativas, foi estipulado respostas como: SIM, é oferecido. SIM, há fiscalização (controle); ou SIM, é oferecido. NÃO há fiscalização (controle); ou NÃO é Oferecido. Os Meios de Hospedagens A, C e F, que correspondem aos 50% dos entrevistados, oferecem alternativas complementares, porém, admitem não fiscalizar ou conferir os protocolos de higiene anti-COVID19 adotados pelas entregas de delivery ou outras empresas alimentícias parceiras. O Meio de Hospedagem E, não oferta alternativas, pois entende que, no caso de delivery ou escolhas por outros estabelecimentos de A&B, são de total responsabilidade do hóspede. Entretanto, os meios de hospedagens B e D, ofertam alternativas parceiras e fiscalizam (controlam até onde é possível) os protocolos de higiene delas (Anexo - Figura 2).

Conforme mencionado anteriormente, de todos os meios de hospedagens entrevistados, apenas o Meio de Hospedagem F não oferta diretamente o setor de A&B próprio ou terceirizado. Sendo assim, os Meios de Hospedagem A, B, C, D e E, foram questionados quanto aos Protocolos de Segurança anti-COVID19 adotados nos seus devidos serviços de A&B, compondo o restante dos questionamentos. Foram feitas questões referentes as normas que devem ser adotadas diante dos protocolos de segurança anti-COVID19, boas práticas quanto aos alimentos, atitudes tomadas em determinadas situações de suspeitas de infecção do vírus, ações preventivas em relação ao espaço, manuseio e higiene de utensílios, e tipos de atendimentos e serviços em A&B.

Como sexta questão, perante o manuseio de alimentos, foi questionado aos Meios de Hospedagem A, B, C, D e E se, além das Boas Práticas padronizadas nos setores A&B (ANVISA), foi adotada a troca de Máscaras de 3h em 3h pelos

colaboradores, de acordo com a legislação vigente, tendo como alternativas apenas SIM ou NÃO. Assim sendo, apenas o Meio de Hospedagem A, correspondendo a 20% dos entrevistados que ofertam ou terceirizam o setor de A&B, admitiu não realizar este tipo de controle, onde os colaboradores permaneciam com a mesma máscara durante a execução das tarefas sendo eles mesmos responsáveis por trocas a nível particular individual. No entanto, os restantes dos meios de hospedagem, que correspondem a 80%, realizam este tipo de controle com os seus colaboradores.

Na sétima questão, foi perguntado se no recebimento e armazenamento de insumos e mercadorias, havia álcool em gel 70% para higienização das mãos e tapetes desinfetantes para limpeza dos sapatos (Ministério do Turismo, 2022A, s/p), onde havia apenas as alternativas SIM ou NÃO. Assim sendo, ao serem questionados quanto a estes procedimentos, os Meios de Hospedagem A e B, correspondentes a 40% dos 5 meios questionados, não adotam este procedimento, porém, alegando apenas o uso do álcool em gel 70% para as mãos. Já os Meios de Hospedagem C, D e E, correspondentes a 60% dos questionados desses procedimentos, sim, adotam todos os procedimentos.

Quanto a armazenagem das mercadorias, produtos e insumos, sejam perecíveis ou imperecíveis, foi na oitava questão perguntado se atende aos requisitos pré-estabelecidos de boas práticas como refrigeração, prateleiras e pisos adequados etc. (ANVISA), tendo como alternativas SIM ou NÃO. Em resposta, todos os meios de hospedagem que ofertam ou terceirizam o A&B entrevistados (100%) alegam adotar todas as boas práticas pré-estabelecidas para tal.

Envolvendo as ações quanto ao estado de saúde dos colaboradores, perante as respostas, na questão nove, em caso de síndrome gripal, foi questionado se é encaminhado a unidade de saúde mais próxima pelo meio de hospedagem os(as) colaboradores(as), principalmente aqueles que manipulam os alimentos, onde as alternativas de resposta consistiam em: “SIM, pois a responsabilidade é do Meio de Hospedagem”; e “NÃO, pois a responsabilidade é do colaborador”. Felizmente, os Meios de Hospedagem A, B, C, D e E (100%) informaram que os encaminham a unidade de saúde mais próxima, sendo este ato unanime de responsabilidade do meio de hospedagem.

A Décima questão, relacionada com a questão anterior, caso o(a) colaborador(a) apresentasse diagnóstico positivo para COVID19, foi questionado qual

procedimento adotado neste caso. As alternativas correspondiam ao “Retorno após exatamente 14 dias de repouso”; ou “Retorno apenas mediante autorização médica prévia e resultado de novo exame”, ou seja, mais de 14 dias. Os Meios de Hospedagem A, C e D (60%), exigiam o retorno imediato após 14 dias de repouso, já os Meios de Hospedagem B e E (40%), exigiam o retorno mediante apenas a autorização médica prévia com o resultado de novo exame. Percebe-se aqui o quanto os Meios de Hospedagem B e E foram mais cautelosos com os seus funcionários, e que, mesmo os Meios de Hospedagem B e C pertencendo a mesma rede hoteleira, há notoriamente administrações distintas.

Quanto ao Ambiente, na questão onze indagou-se sobre as portas e janelas ficarem abertas ou não, ou ainda, se em caso de ambiente climatizado, se era garantido a manutenção de aparelhos de ar-condicionado conforme recomendações das legislações vigentes, tendo como alternativas de resposta SIM ou NÃO. Os Meios de Hospedagem A, B, C, D e E (100%) responderam que Sim, que adotam esses procedimentos.

Os meios de hospedagem que higienizam as mesas e cadeiras antes, durante e depois do serviço de A&B, questionados na décima segunda pergunta, e tendo como alternativas SIM ou “Apenas conforme demanda”, os Meios de Hospedagem A, C, D e E, responderam que realizam esses procedimentos, correspondendo a 80% das respostas, porém, o Meio de Hospedagem B higieniza elas conforme demanda (20%).

Na questão treze, perguntou-se se os utensílios como pratos, copos e talheres, eram higienizados em lavagem normal e desinfetados com aditivos como cloro e álcool, tendo como alternativas de resposta “Apenas com lavagem normal”, ou “Lavagem e desinfecção com aditivos (cloro e ou álcool)”, por unanimidade (100%) os Meios de Hospedagem responderam a segunda alternativa.

Quanto ao distanciamento de dois metros entre as mesas do Salão do serviço de A&B, questão realizada na pergunta quatorze, com as alternativas “SIM” ou “NÃO, pois não há espaço físico para cumprir a determinação”, ocorrem em 100% dos meios de hospedagem que ofertam A&B pela escolha da primeira alternativa.

Na questão quinze, com relação aos guardanapos, condimentos em sachês, pratos, copos e conjunto de talheres, perguntou-se se são embalados e/ou individualizados aos hóspedes/clientes, teve como alternativas as opções “SIM”, ou

“Apenas os utilizados no serviço”. Os Meios de Hospedagens A, B, C e D (80%) embalam e/ou individualizam, entretanto, apenas o Meio de Hospedagem E embala e/ou individualiza apenas os utilizados no serviço, escolhendo a segunda da questão (20%).

Qual a frequência de higienização dos sanitários do setor de A&B designados aos clientes hospedados e aos sanitários dos(as) colaboradores(as), que consiste na décima sexta pergunta, foi questionado quanto a frequência dessa higienização e teve as seguintes alternativas: "01 vez ao dia", "02 vezes ao dia", "03 vezes ao dia" e "Conforme a Demanda".

Neste caso, houve uma sutil distinção entre os meios de hospedagem. O Meio de Hospedagem A e E (40%) higienizam ambos os tipos de sanitários 2 vezes ao dia, já o Meio de Hospedagem B (20%) ambos os sanitários são higienizados 1 vez ao dia, no caso o Meio de Hospedagem C (20%) higieniza ambos os sanitários Conforme Demanda, e por fim, o Meio de Hospedagem D (20%) higieniza ambos os tipos de sanitários 3 vezes ao dia (Anexo - Figura 3).

Foi questionado na questão dezessete os serviços disponíveis ofertados dentro do setor de A&B aos clientes/hóspedes, onde as opções que poderiam ser marcadas mais de uma opção eram: "Café da Manhã (presencial em Salão principal com todas as precauções)", "Empratado / A la Carte", "Room Service (com proteção dos pratos com filme PVC ou similar)" e "Buffet". Dos Meios de Hospedagens entrevistados que ofertam o A&B todos oferecem o serviço de café da manhã (100%) no modo Buffet (Self-service), porém, ressalta-se que os Meios de Hospedagem A, B e E apenas ofertam o café da manhã e nada mais. Contudo, os Meios de Hospedagem C e D, além do tradicional café da manhã, é ofertado o A la Carte (Empratado), o Room Service (Serviço de Quarto) e o Buffet de Almoço/Jantar conforme demanda (Anexo - Figura 4).

Em relação ao Buffet de modo geral (incluindo os que são apenas buffets de café da manhã), referente a questão anterior como décima oitava questão da pesquisa, houve as seguintes opções: "Colaborador auxilia o serviço de Buffet servindo os pratos com todas as medidas de proteção", "Livre para o cliente/hóspede se servir, desde que siga os protocolos de higiene (álcool em gel, máscara, luvas plásticas etc.)" e "Não há Buffet". Entre todos os Meios de Hospedagem de ofertam A&B, 100% deles permitem liberdade para o cliente/hóspede se servir, desde que

siga os protocolos de higiene como o uso álcool em gel, máscara, luvas plásticas etc. Entretanto, os Meios de Hospedagem C e D, também designam um(a) colaborador(a) para auxiliar o serviço de Buffet, servindo os pratos dos clientes/hóspedes, com todas as medidas de proteção.

Na décima nona e última questão, foi perguntado em subjetividade aos Meios de Hospedagem entrevistados, incluindo o Meio de Hospedagem F, como ocorreu a adaptação e sentimento em relacionado a Pandemia do COVID19 como um todo, como ocorreu a adaptação de todos os processos do Setor de A&B (se possuísse), bem como os outros Setores do meio da hospedagem, para obedecer aos novos protocolos anti-Covid19, e qual foi o sentimento pela gestão e colaboradores.

Das repostas, o Meio de Hospedagem A refere-se o seu descontentamento em relação a conscientização dos próprios hóspedes e que foi mais fácil a ambientação do “novo normal” aos funcionários conforme citado abaixo:

O ponto mais crítico desde o início da pandemia foi a conscientização do hóspede quanto aos protocolos (uso de máscara, limitação do número de pessoas nos elevadores, uso de álcool, uso de luvas etc.). Em relação aos colaboradores, foi mais fácil ambientá-los com a nova rotina. (Meio de Hospedagem A, 2022).

O Meio de Hospedagem B, pressuponho abstenção, apenas escreveu “Neutro” no lugar da Resposta subjetiva, já o Meio de Hospedagem C, apenas respondeu que sentiam “mais segurança para desenvolver um trabalho com eficiência e proteção para os colaboradores e aos hóspedes”, onde foi observável a confiança e experiência em lidar com situações difíceis, porém, mais uma vez se nota a diferença administrativa nos Meios de Hospedagem B e C que ambos são da mesma Rede hoteleira Rio-grandina.

O Meio de Hospedagem D, em resposta, deixou claro que o sentimento pela gestão e colaboradores é “o de cuidar dos maiores patrimônios que são os colaboradores, hóspedes, clientes, prestadores de serviço e fornecedores”. Ressalta-se que, neste caso, percebeu-se um certo carisma por parte da gerência, implícita na cultura empresarial da grande rede hoteleira com filial em Rio Grande – RS.

O Meio de Hospedagem E, apenas respondeu que o “momento era desafiador, e adaptação ocorria conforme a demanda”. Foi direto ao ponto e sem delongas, mostrando um pouco da personalidade familiar da empresa em hospedagem que procurou se reinventar e ser resiliente.

Por fim, o Meio de Hospedagem F, mesmo não tendo setor de A&B, respondeu que estava apenas “usando os protocolos de segurança fornecidos pelos estabelecimentos de saúde”. Como é apenas um meio de hospedagem de temporada e sem setor alimentício próprio, notou-se apenas a justificável preocupação com os protocolos de saúde básicos.

Com certeza houve valorização do saber local, pois através da realização da pesquisa, foi possível a verificação das ações preventivas que foram adotadas pelos meios de hospedagem do município Rio-grandino, na Pandemia do COVID-19 em oferta e promoção do setor de A&B, seguindo os critérios sob a condição de ter o selo Turismo Responsável. Devido a isto, constatou-se que o tamanho da amostra analisada corresponde a aproximadamente apenas 10% de todos os meios de hospedagem do município de Rio Grande, no Rio Grande do Sul, Brasil.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

A realização do artigo baseou-se na pesquisa e análise das ações preventivas adotadas na Pandemia do COVID-19, na oferta e promoção do setor de Alimentação e Bebidas (A&B) nos meios de hospedagem do município de Rio Grande, localizado no Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. O artigo contribui para os cursos de Turismo, Hotelaria, Gastronomia, destacando ações em parte do turismo receptivo, normas e condutas atualizadas em meios de hospedagem e boas práticas adotadas no preparo e atendimento em A&B. Sua relevância serve para prestarmos atenção de que podemos, ainda que diante de restritivos contatos interpessoais, realizar um excelente atendimento, sejam para hóspedes, turistas e/ou clientes, respeitando todas as medidas de segurança em relação a pandemia da COVID-19.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao pesquisar as ações preventivas adotadas na Pandemia da COVID19, na oferta e promoção do setor de A&B nos meios de hospedagem do município de Rio Grande – RS, faz dessa experiência um estudo de caso, pois percebeu-se que os meios de hospedagem analisados de fato procuram seguir no melhor que podem todos os critérios pré-estabelecidos anti-COVID19, reforçando as Boas Práticas e

procedimentos em seus setores de A&B. Alguns, inclusive, procuravam também fiscalizar as parcerias que incrementavam e reforçavam o setor. Verificou-se a existência do Setor A&B ou serviços similares nos meios de hospedagem no município Rio-grandino, os que possuem o selo turismo responsável (Ministério do Turismo, 2022A), e para tal todos tinham que estar cadastrados no Cadastur (Ministério do Turismo, 2022C).

Também se levantou as informações quanto aos procedimentos nos setores de A&B daqueles meios de hospedagem onde, no geral, todos foram muito comprometidos nas aplicações dos procedimentos de segurança anti-COVID19 e nas novas Boas Práticas. Da padronização das ações, verificou-se perante a pandemia do COVID-19, aqueles meios de hospedagem que possuíam o setor alimentício, realizavam os procedimentos de forma semelhante em todas as normas exigidas, não diferenciando muito de um meio de hospedagem para outro. Entretanto, é destacado que nos Meios de Hospedagem C e D, por terem os seus setores A&B com a quantidade de serviços prestados mais abrangentes, havia um zelo significativo por ambos terem maior fluxo de hóspedes no município Rio-grandino. Essa experiência pode ser considerada uma inovação, porque a realização da pesquisa, diante das dificuldades na pandemia da COVID19, foi desafiadora. Com a contribuição dos pesquisados, ainda que de forma virtual, não impediu essa realização final, proporcionando bons resultados como um todo.

Destaca-se que a realização dessa pesquisa é muito importante e contribui com excelência para todo o contexto acadêmico abrangendo principalmente áreas como o Turismo, Administração, Gastronomia e Hotelaria. Contribui também socialmente, principalmente ao município estudado. Percebe-se que em momentos pandêmicos como o mencionado nessa pesquisa, é notável a resiliência no setor turístico hoteleiro, e constatou-se que no município rio-grandino não foi diferente.

Após a realização desta pesquisa, constatou-se a resiliência contida nos meios de hospedagem entrevistados diante da pandemia da COVID19 e quanto houve esforço para se adaptarem a situação. Ainda que o estudo tenha algumas limitações para que se apresente fiel a realidade como um todo, como o fato de não ser todos os meios de hospedagem rio-grandinos que tinha o selo Turismo Sustentável, reduzindo drasticamente o tamanho da amostra com aproximadamente 10% do Universo dos Meios de Hospedagem rio-grandinos.

Evidencia-se que através dessa pesquisa, caracterizou-se não apenas as inovações em atendimento, novas boas-práticas e novas condutas, mas também é deixado um legado positivo podendo ser inspirador para outros meios de hospedagens não regularizados no Cadastur (Ministério do Turismo, 2022C), e até mesmo servindo de exemplo para muitos outros meios turísticos receptivos e emissivos. Ademais, houve participação significativa dentre todos os que tinham de fato o selo Turismo Sustentável. Portanto, será muito interessante estudos posteriores e ampliação da amostra sendo escolhido outros critérios avaliativos diante dos meios de hospedagem e inclusão de outras variáveis na coleta de dados.

REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. Aleph, 2007.

ANVISA. **Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação**. Diretor-presidente Dirceu Raposo de Mello. 3ª Edição. Brasília – DF.

BIOLOGIA NET. **Distanciamento Social**. Disponível em: <https://www.biologianet.com/curiosidades-biologia/distanciamento-social.htm>. Acesso em: 11-Mai-2022.

BONI, Valdete; QUARESMA; Sílvia Jurema. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC Vol. 2 nº 1 (3)**. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. p. 68-80, janeiro-julho/2005.

CÂMARA, Cristiane da Silva. Ministério da Educação. Rede e-Tec Brasil. Curso Técnico em hospedagem. **Alimentos e Bebidas**. 2016.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. Saraiva Educação SA, 2006.

DIAS, Célia Maria Moraes. **Home away from home – Evolução, caracterização e perspectivas em hotelaria: um estudo compreensivo**. Dissertação (Mestrado) – ECA/USP. São Paulo, 1991.

DICIO. **Busca**: “Pandemia”. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/pandemia/>. Acesso em: 11-Mai-2022.

FONSECA, Marcelo Traldi. **Tecnologias gerenciais de restaurantes**. Tipos de Restaurantes. Senac, 2018.

G1. **Notícia**: São Paulo registra primeira morte por coronavírus. Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2020/03/17/noticias-em-videos-que-marcaram-esta-terca-17-de-marco-de-2020.ghtml> . Acesso em: 11-Mai-2022.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Editora Record. 1997.

GOVERNO DO BRASIL. **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-vigilancia-sanitaria> . Acesso em: 18-Mai-2022.

IBGE. **Cidades. Rio Grande – RS. Panorama**. Disponível em: <http://cidade.ibge.gov.br/brasil/rs/rio-grande/panorama> . Acesso em: 20-Mai-2022A.

_____. **Cidades. Rio Grande – RS. História & Fotos**. Disponível em: <http://cidade.ibge.gov.br/brasil/rs/rio-grande/historico> . Acesso em: 20-Mai-2022B.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coronavírus – COVID-19. **O que é COVID-19?** Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/> . Acesso em: 19-Abr-2022A.

_____. Coronavírus – COVID-19. **Linha do Tempo**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/#fev2020> . Acesso em: 19-Abr-2022B.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Selo Turismo Responsável**. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/> . Acesso em: 12-Mai-2022A.

_____. **Retomada do Turismo**. Disponível em: <https://retomada.turismo.gov.br/wp-content/uploads/2020/11/Cartilha-Retorno-pelo-Turismo-On-line-min.pdf> . Acesso em: 11-Mai-2022B.

_____. **Cadastur**. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/> . Acesso em: 11-Mai-2022C.

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE. **Apostila de Qualificação para o Atendimento no Turismo**. Secretário de Turismo, Esportes e Lazer Abdo Taufik Nader. Rio Grande, RS: Secretaria de Município de Turismo, Esportes e Lazer, 2011.

_____. **Turista**. Disponível em: <https://www.riogrande.rs.gov.br/pagina/turista/#link> . Acesso em: 21-Mai-2022A.

_____. Turista. **Meios de Hospedagem**. Disponível em: <https://www.riogrande.rs.gov.br/rgmap/index.php/unidades#hospedarias> . Acesso em: 21-Mai-2022B.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas. **Meios de hospedagem**. Manaus – AM. 2011. Disponível em: http://www.proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/646/Meios_de_Hospedagem_pb_CAPA_Ficha_ISBN_20120808.pdf?sequence=2&isAllowed=y . Acesso em: 15-Jun-2022.

TOMÉ, Luciana Mota. Caderno Setorial Etene. **Setor de Turismo:** Impactos da Pandemia. Ano 5. Número 124. Agosto de 2020. Disponível em: https://www.bnb.gov.br/documents/80223/7600112/2020_CDS_122_turismo.pdf/748e1bcd-8bf3-18d5-aaf0-f11cda0e3052 . Acesso em: 16-Abr-2022.

ANEXOS

ORGANIZAÇÃO



REALIZAÇÃO



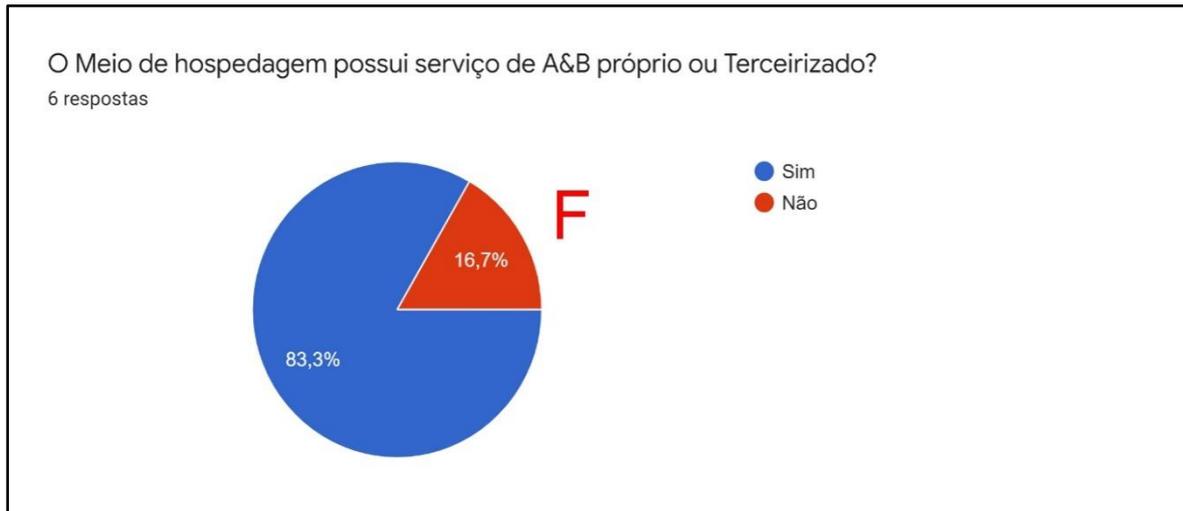


Figura 1 - Referente aos meios de hospedagem que ofertam A&B.
Fonte: Elaborado pelo Autor, 2022.

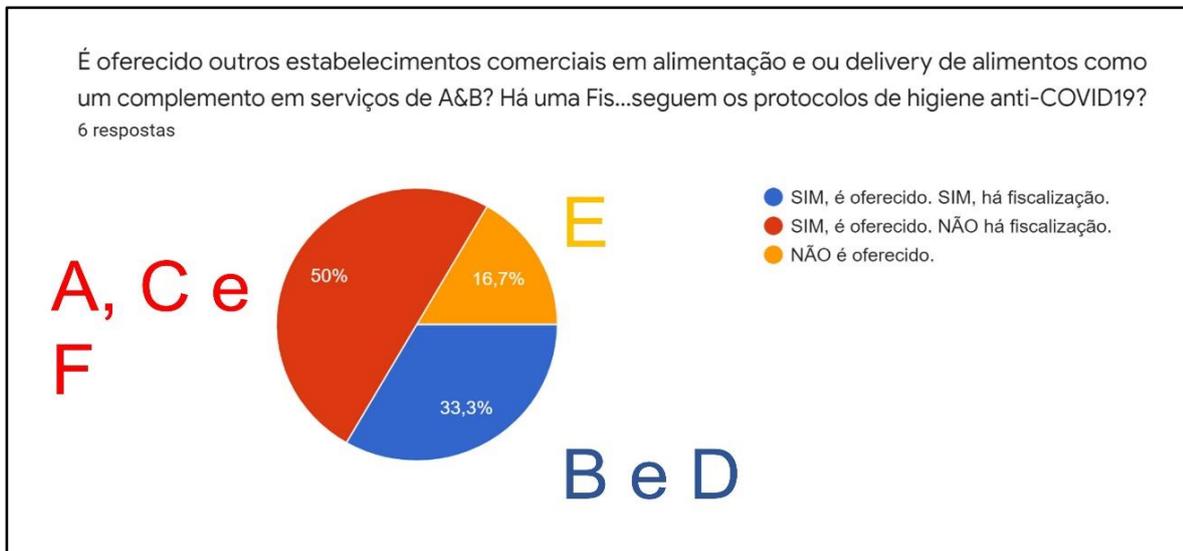


Figura 2 - Referente as Ofertas complementares de A&B e Fiscalização Higiênica anti-COVID19.
Fonte: Elaborado pelo Autor, 2022.

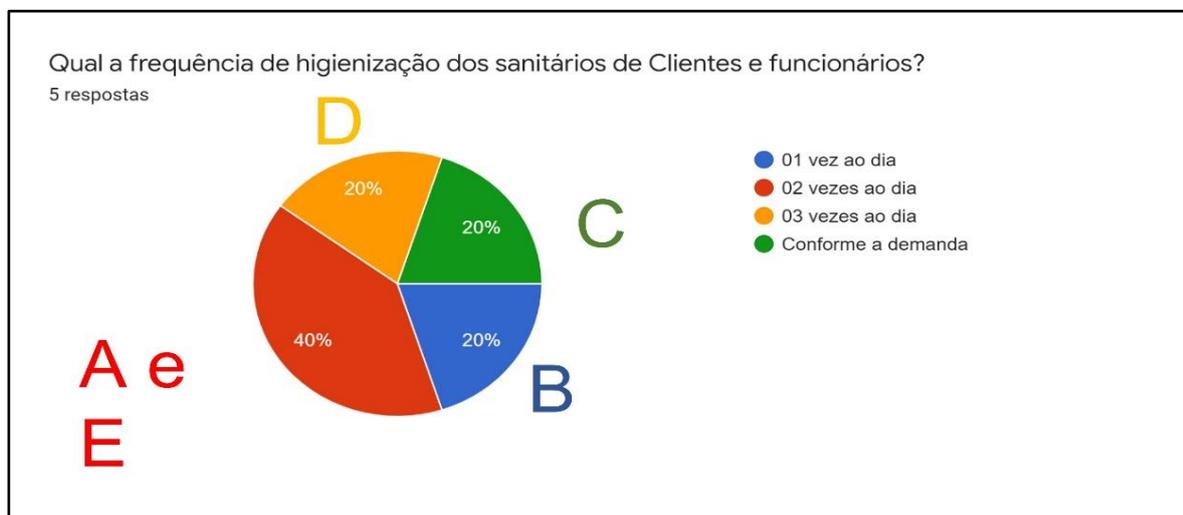


Figura 3 - Referente a frequência de higienização dos sanitários de Clientes e funcionários
Fonte: Elaborado pelo Autor, 2022.

Meio de Hospedagens	Café da Manhã	Buffet	Ala Carte	Room Service
A	X			
B	X			
C	X	x	x	x
D	X	x	x	x
E	X			
F				

Figura 4 - Referente aos serviços prestados no Setor de A&B de cada Meio de Hospedagem
Fonte: Elaborado pelo Autor, 2022.