

Selo Costa Doce: uma análise sobre a eficiência dos protocolos nos empreendimentos de alimentos e bebidas localizados na Costa Doce Gaúcha

Marcela de Oliveira Firpo¹
Eduarda Leite da Silva²
Coriolano Chaves Borges Filho³
Pedro Mascarenhas de Souza
Pinheiro⁴

Resumo: Diante de um cenário caótico que foi a pandemia do Covid-19, o mundo inteiro precisou se reinventar para sobreviver ao novo contexto. Para a reabertura do turismo na Costa Doce Gaúcha durante a proliferação do vírus, professores da Universidade Federal de Pelotas criaram o Selo Costa Doce. O selo em questão buscou estabelecer protocolos que garantissem segurança aos colaboradores e visitantes dos estabelecimentos de alimentos e bebidas. A presente pesquisa, por meio de questionários aplicados para os empreendimentos, visou saber quais protocolos do selo foram adotados durante o período pandêmico, e quais ainda estão em vigor. Como resultados, foi constatado que a maioria dos protocolos foram adotados pelos restaurantes durante a pandemia, e atualmente os estabelecimentos ainda mantêm alguns deles mesmo em um contexto pós-pandêmico.

Palavras-chave: Covid-19, Protocolos de biossegurança; Selo Costa Doce; Setor de alimentos e bebidas;

1 INTRODUÇÃO

A pandemia do Covid-19 trouxe consigo uma mudança drástica no cenário mundial, além da imposição de restrições em vários setores da economia. Acometida

¹Marcela de Oliveira Firpo- Acadêmia de Hotelaria da UFPEL

²Eduarda Leite da Silva – Acadêmica de hotelaria na UFPEL

³ Coriolano Chaves Borges Filho – Professor de Hotelaria na UFPEL

⁴ Pedro Mascarenhas de Souza Pinheiro- Professor da Hotelaria da UFPEL



pelo vírus SARS-CoV-2, instaurou mudanças no modo de cada indivíduo levar sua vida, em suas relações sociais, de trabalho e como consumidor (SILVESTRIM, ET AL, 2020).

Entre os setores que sofreram com a pandemia pode-se ressaltar o turismo, o qual foi afetado devido a necessidade de isolamento social durante a proliferação do Covid-19 e a impossibilidade de mobilidade humana durante o período. Diante disso, é importante destacar os restaurantes, os quais constituem a cadeia do turismo, e foram afetados de forma intensa no contexto pandêmico (FINKLER; ANTONIAZZI; DE CONTO, 2020).

Diante da nova realidade mundial, foi preciso que os estabelecimentos adotassem protocolos de segurança para reabertura do setor turístico. Sendo assim, a ANVISA estabeleceu medidas sanitárias para que as empresas tivessem os cuidados necessários durante a reabertura do comércio, na tentativa de combater a proliferação do vírus.

Para adaptar esta realidade à Costa Doce Gaúcha, região turística localizada no sul do estado do Rio Grande do Sul, que abrange dezesseis municípios banhados pelas águas da Laguna dos Patos, do Rio Guaíba, da Lagoa Mirim, da Lagoa Mangueira, além da conexão com o mar aberto, foi criado o Selo Costa Doce.

O Selo Costa Doce, desenvolvido por três professores da Universidade Federal de Pelotas, teve como objetivo possibilitar que o trade turístico estivesse preparado para a reabertura do turismo na região da Costa Doce. Em vista disso, foram criados manuais de procedimentos operacionais de biossegurança, que buscava garantir maior segurança entre os colaboradores.

A presente pesquisa, tem como objetivo geral analisar a eficácia do Selo Costa Doce. Os objetivos específicos são identificar quais protocolos do Selo Costa Doce foram adotados pelos estabelecimentos participantes, e descobrir quais medidas ainda estão sendo utilizados pelos estabelecimentos em um contexto pós-pandêmico.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse tópico o qual, segundo a Associação Brasileira de Normas Acadêmicas (ABNT), é onde se fundamenta a temática por meio da ideia de outros autores, iremos ressaltar os impactos da Covid-19 no setor de Alimentos e Bebidas, explicar o Selo Costa Doce e listar os protocolos orientados pelo projeto.

2.1 Impactos da Covid-19 no setor de Alimentos e Bebidas

Com a declaração da Organização Mundial da Saúde (OMS) em 2020 sobre a pandemia do Corona Vírus, a população mundial precisou se reinventar para encontrar formas de minimizar os impactos sociais e econômicos derivados da doença causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2) enquanto cumpria o isolamento social (FINKLER; ANTONIAZZI; DE CONTO, 2020).

Com o começo da pandemia do Covid-19 as indústrias passaram a evidenciar um cenário de incertezas, especialmente o setor do turismo e da hotelaria pelo fato de se basearem na interação e mobilidade humana (Gallen, 2020). O turismo, mais do que qualquer outro setor da economia, é extremamente sensível a toda e qualquer alteração situacional, como riscos geológicos, mudanças políticas, terrorismo e riscos pandêmicos como o surto da Covid-19 (BENI, 2020).

De acordo com a Fundação Getúlio Vargas, com o surgimento da pandemia do Corona Vírus o setor turístico brasileiro apontou uma redução do Produto Interno Bruto (PIB) em 2020 de 38,9% em relação a 2019 (FGV, 2020). Em dados de 2020, um balanço feito pela Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), cerca de 300 mil estabelecimentos foram fechados devido a pandemia.

De fato, as pessoas tendem a mudar seus comportamentos quando afetadas por novos acontecimentos, e isso foi deliberadamente notado no contexto pandêmico (SILVESTRIM, ET AL, 2021). A partir disso, os indivíduos buscavam lugares longe de



aglomerações e que atendessem as devidas medidas sanitárias. Assim, estimuladas pelo novo contexto, as empresas precisaram aprimorar e improvisar para acompanhar seus públicos, criando estratégias e novas formas de logística (SHETH, 2020).

Diante disso, a OMS e a ANVISA estipularam medidas sanitárias a serem cumpridas por estabelecimentos de alimentos e bebidas, de forma a evitar a contaminação do Covid-19. Assim sendo, em publicação da ANVISA, foi recomendado principalmente redobrar os cuidados com a higiene, além de ressaltar os cuidados básicos na manipulação de alimentos (ANVISA, 2020).

Antes mesmo da pandemia, a ANVISA já havia produzido a “Cartilha sobre Boas Práticas para serviços de alimentação” baseada na Resolução-RDC nº 216/2004. Nela, é alertado sobre as Doenças Transmitidas por Alimentos, ressaltando a importância dos cuidados com a água, o lixo, com o preparo dos alimentos e com a higiene (ANVISA, 2004).

2.2 Selo Costa Doce

O Selo Costa Doce foi criado por três professores da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), os Mestres Cristiane Berselli, Coriolano Borges Filho e a Doutora Priscila Vasconcelos Chiatonne em meio a pandemia do Covid-19. Este selo tinha como objetivo indicar protocolos mais rigorosos e contribuir para que a abertura do comércio turístico pudesse acontecer.

Segundo os autores: Este projeto oferece confiança e credibilidade aos turistas e visitantes por meio do Selo Turismo Costa Doce que garante que estão em um ambiente seguro e preparado para os receber. Para o uso do selo, os proprietários e empresários devem seguir os manuais de procedimentos operacionais de biossegurança e ter realizado as capacitações ofertadas pelo projeto, garantindo assim maior segurança para si e seus colaboradores com medidas protetivas que as restrições da pandemia impõem.



2.3 Protocolos Selo Costa Doce no setor de Alimentos & Bebidas (A&B)

De acordo com o Selo Costa Doce os cuidados necessários com os insumos e seus procedimentos são:

- O cuidado com a higiene no manuseio dos alimentos evita riscos à saúde dos consumidores e são essenciais para o controle de contaminação e problemas de intoxicação.
- É fundamental antes de iniciar qualquer processo de preparação de alimentos, o cuidado da higiene pessoal, como higienização das mãos, manter as unhas curtas e sem esmaltes, evitar o uso de adornos, uniforme correto e limpo.
- Quando estiver manipulando os alimentos, evitar tossir, espirrar, coçar os olhos, tocar na boca, manusear celulares, dinheiros, lixos, se for necessário, fazer a higienização antes de voltar ao serviço.
- As superfícies onde os alimentos são preparados/dispostos devem ser frequentemente limpos, com saneantes corretos evitando produtos corrosivos.
- Durante a pandemia, os colaboradores devem fazer o uso de máscaras de tecido que necessitam ser trocadas de 3h em 3h, de acordo com legislação vigente.

No recebimento de insumos:

- No local de recebimentos dos insumos e mercadorias, deve ser disponibilizado um local fixo com álcool em gel 70% para higienização das mãos e tapetes desinfetantes para limpeza dos sapatos.
- O prestador de serviços e o colaborador que realizam o recebimento das mercadorias, devem utilizar máscaras e ou visores (*face shield*) para sua proteção e estar cientes quanto ao distanciamento de pelo menos 1 metro entre si.



- Após o recebimento, deve haver higienização nas embalagens, como lavagem e desinfecção. Posteriormente é necessário que os colaboradores que estiverem envolvidos nessas etapas façam a higienização das mãos.
- Notificar fornecedores de que não é permitido deixar pessoas com problemas de saúde realizar entregas.

Armazenamento de mercadorias:

- No local de recebimentos dos insumos e mercadorias, deve ser disponibilizado um local fixo com álcool em gel 70% para higienização das mãos e tapetes desinfetantes para limpeza dos sapatos.
- O colaborador que retira as mercadorias do estoque, deve utilizar máscaras e ou visores (*face shield*) para sua proteção.
- O local deve ser seco, arejado e iluminado, as aberturas devem conter portas e telas para evitar a entrada de vetores (ratos, baratas, insetos em geral).
- É importante que o local tenha um equipamento para refrigeração para que produtos refrigerados e congelados possam ser armazenados de forma correta e na temperatura recomendada.
- Insumos perecíveis não devem ser colocados diretamente no chão e devem ser armazenados em prateleiras ou em cima de pallets cujo a composição deve ser um material de fácil higienização como plástico.
- É importante que o piso seja feito de um material de fácil higienização como pisos frios e antiderrapantes e que contenha ralos para eliminar o excesso de água no momento da higienização.

Pré-preparo/Preparo:



- Antes de iniciar o pré-preparo e preparo dos alimentos, os colaboradores devem sempre higienizar as mãos de modo correto.
- O uniforme deve ser usado somente na área de preparo dos alimentos e deve ser trocado e higienizado diariamente.
- Manter as unhas curtas e sem esmalte, e o local para higienização de mãos deve conter sabão neutro antisséptico e as mãos devem ser secas com toalhas de papel.
- Preste atenção para não fumar, comer, tossir, espirrar, cantar, assoviar, falar demais ou mexer em dinheiro durante o preparo de alimentos.
- É obrigatório o uso de máscara durante o preparo dos alimentos.
- Em caso de síndrome gripal confirmada por um profissional da área da saúde o manipulador dos insumos deve ser afastado e procurar as unidades de saúde de sua cidade para a realização do exame de COVID-19. Em caso de confirmação o colaborador deve ficar afastado por no mínimo 14 dias.

Boas práticas nos sistemas de autosserviço (*self-service*) e demais serviços de alimentação:

- Recomenda-se medidas para controlar a entrada de clientes no estabelecimento, como marcações no piso nos locais onde são formadas filas com distanciamento mínima de 1,5 metro, controle de temperatura, disponibilização de álcool gel 70%, um funcionário que faça o controle das medidas de segurança e orientação dos clientes.
- Verificar se há possibilidade de disponibilizar um colaborador responsável para servir os clientes, reduzindo assim o contato do cliente com os alimentos, ambos funcionários com jaleco ou avental, touca de proteção dos cabelos, máscara e visor.
- Caso seja optado pelo sistema de autosserviço, que sejam expostas porções menores para que a reposição seja frequente.
- Cumprir a rotina de higienização frequente das superfícies da área do buffet, bem como utensílios usados para servir o cliente.



- Estabelecimentos que optarem pelo serviço de buffet devem adotar procedimento de troca de pegadores, conchas, colheres e outros utensílios de uso dos clientes para se servir, com frequência e conforme necessidade dependendo do local e a bandeira vigente. Algumas autoridades municipais estão exigindo que um profissional sirva os pratos dos clientes no buffet.

- O buffet deve dispor de protetor salivar adequado, de modo a proteger os alimentos e utensílios em decorrência da proximidade ou da ação do cliente e funcionários.

Exposição e consumo de alimentos:

- Os alimentos devem ser disponibilizados, porcionados e protegidos com filme plástico ou outra proteção adequada para autosserviço.

- Temperos devem ser disponibilizados em sachês individuais ou, quando essa opção não for possível, oferecer aos clientes os produtos porcionados em recipientes.

Pagamento:

- Nos balcões e nos caixas de pagamento podem ser utilizadas barreiras físicas em acrílico ou vidro, para diminuir o contato cliente e funcionário.

- No piso deve ser feito uma marcação para garantir a distância necessária para a segurança dos clientes, evitando aglomerações.

- As máquinas de cartão para pagamento devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com álcool em gel 70% após o uso pelo cliente.

- As comandas, elas vem ser descartáveis, eletrônicas ou que sejam de material de fácil higienização, caso for utilizado comandas de papel ou material de difícil higienização elas devem ser descartadas.

- Quando se utilizar dinheiro em espécie após seu manuseio, higienizar as mãos com álcool em gel 70%.

3 METODOLOGIA



O estudo pretende compreender e analisar quais protocolos do Selo Costa Doce foram implementados nos empreendimentos do setor de Alimentos e Bebidas capacitados pelos discentes e docentes da Universidade Federal de Pelotas. Dessa forma, a presente pesquisa busca saber como foi a eficiência do Selo nestas empresas e quais protocolos ainda estão em vigor, após o período de pandemia. Essa pesquisa é qualitativa, descritiva, feita através da pesquisa de campo, mediante de um questionário aplicado aos empreendimentos selecionados do selo em questão, sendo feita por meio de entrevistas presenciais e de forma online e enviados via e-mail.

3.1 Caracterização da Pesquisa

O estudo pode ser considerado, do ponto de vista de seus objetivos, descritivo. Segundo Vergara (2000) a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece relações entre variáveis e define sua natureza. Os planos de pesquisa descritiva em geral são estruturados e especificamente criados para medir as características descritas em uma questão de pesquisa (HAIR et al, 2007).

Da forma como é abordada, essa pesquisa pode ser considerada qualitativa, o objeto é o fator determinante para a escolha de um método, os objetos são estudados em sua complexidade e totalidade (FLICK, 2004). Esta pesquisa é qualitativa pois visa saber quais os protocolos foram e ainda estão sendo utilizados pelas empresas convidadas a participarem do Selo Costa Doce e deste novo questionário.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES



A pesquisa, feita através do envio de um questionário, foi encaminhada para os cinco restaurantes que fizeram parte do Selo Costa Doce e, destes, quatro responderam. O quinto participante, depois de diversas tentativas de contato sem retorno, supomos que o local encerrou as atividades.

Os cinco estabelecimentos estão localizados na Costa Doce e estabelecidos em Pelotas-RS, São Lourenço do Sul-RS e Tavares-RS. O questionário foi formulado com seis perguntas, entre elas questões dissertativas, de múltipla escolha e de seleção. Para melhor entendimento os restaurantes serão separados em A, B C e D.

4.1 Tempo de atuação no mercado dos estabelecimentos

Quando perguntado o tempo de atuação no mercado 75% dos estabelecimentos participantes responderam que estão há 11 anos ou mais, enquanto 25% responderam 5 anos ou menos.

Gráfico 1



Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

4.2 Tempo fechado durante a pandemia

Em relação ao tempo fechado durante a pandemia os restaurantes A, B e C os quais se localizam na cidade de Pelotas-RS- fecharam apenas nos decretos de lockdown, já o restaurante D respondeu que somando todas as semanas que foram obrigados a fechar, ficaram em torno de 1 ano sem atividade.

4.3 Protocolos adotados pelos estabelecimentos durante a pandemia do Covid-19

Assim como assevera SHETH (2020), os estabelecimentos precisaram aprimorar e criar estratégias para se adequar à nova realidade e, assim, acompanhar e satisfazer seus clientes. Sendo assim, referente aos protocolos adotados pelos estabelecimentos participantes do Selo Costa Doce durante a pandemia, destacou-se o seguinte:

Figura 1

Protocolos	A	B	C	D
Distanciamento de 2 metros entre as mesas	X	X	X	X
Estações de álcool em gel 70% em local visível e de fácil acesso	X	X	X	X
Verificação de temperatura de colaboradores, prestadores de serviços e visitantes			X	
Disponibilização infográfico do correto procedimento de lavagem das mãos	X	X	X	X
Utilização de máscara e de protetor facial (face shield)	X	X	X	X
Troca de máscara de 03 em 03 horas, caso a mesma seja de tecido	X	X	X	
Realizar a higienização dos produtos recebidos, sejam eles embalagens como lavagem e desinfecção	X	X	X	



Passar álcool 70% nas mesas e cadeiras antes, na troca de clientes e depois do estabelecimento	X	X	X	X
Remoção de mesas e cadeiras do salão para garantir no mínimo 2 metros de distanciamento	X	X	X	
Remoção de toalhas, enfeites, guardanapos ou qualquer item que possa ser tocado por mais de um cliente	X		X	X
Cardápios plastificados ou online com um QR Code				X
Disponibilizar um colaborador para servir os clientes, com todos EPI's	X	X	X	
Utilização de barreiras de acrílicos nos caixas			X	
Máquinas de cartão envelopadas com plástico filme	X	X	X	
Utilização de toalhas de papel e sabonetes líquidos em banheiros	X	X	X	X

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

É importante salientar que os restaurantes A e B não adotaram a plastificação de cardápios ou via QR Code por se tratarem de serviços de buffet. Dessa forma, pode-se ressaltar que os protocolos menos adotados foram a verificação de temperatura de colaboradores, prestadores de serviço e visitantes e a utilização de barreiras de acrílico nos caixas.

Ademais, a maioria dos protocolos foi adotada por quase todos os estabelecimentos, com ressalva na troca de máscaras de tecido de 03 em 03 horas; na higienização dos produtos recebidos; na remoção de mesas e cadeiras do salão para garantir distanciamento de 2 metros; na remoção de toalhas, enfeites, guardanapos ou qualquer item que possa ser tocado por mais de um cliente; na disponibilização de um colaborador com todos EPI's para servir os clientes e no envelopamento com plástico filme de máquinas de cartão. Esses protocolos foram adotados por 75% dos restaurantes.

4.4 Protocolos em vigor mesmo após a pandemia



Concernente aos protocolos ainda em vigor, obteve-se como resposta o seguinte:

Figura 2

Protocolos	A	B	C	D
Distanciamento de 2 metros entre as mesas				
Estações de álcool em gel 70% em local visível e de fácil acesso	X	X	X	X
Verificação de temperatura de colaboradores, prestadores de serviços e visitantes			X	
Disponibilização infográfico do correto procedimento de lavagem das mãos			X	
Utilização de máscara e de protetor facial (face shield)	X		X	
Troca de máscara de 03 em 03 horas, caso a mesma seja de tecido			X	
Realizar a higienização dos produtos recebidos, sejam eles embalagens como lavagem e desinfecção	X		X	
Passar álcool 70% nas mesas e cadeiras antes, na troca de clientes e depois do estabelecimento	X	X	X	
Remoção de mesas e cadeiras do salão para garantir no mínimo 2 metros de distanciamento				
Remoção de toalhas, enfeites, guardanapos ou qualquer item que possa ser tocado por mais de um cliente			X	
Cardápios plastificados ou online com um QR Code				
Disponibilizar um colaborador para servir os clientes, com todos EPI's				
Utilização de barreiras de acrílicos nos caixas				
Máquinas de cartão envelopadas com plástico filme				
Utilização de toalhas de papel e sabonetes líquidos em banheiros	X		X	

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022)

Diante disso, observa-se que assim como dito por Silvestrim et al, 2021, as pessoas realmente tendem a mudar seus comportamentos quando afetadas por alguma mudança contextual, como a pandemia. Mesmo depois do Covid-19, os



restaurantes ainda decidem manter alguns comportamentos e protocolos que foram incorporados durante a pandemia do coronavírus.

4.5 Protocolos que foram adotados com maior dificuldade

Quando perguntado sobre quais os protocolos os estabelecimentos tiveram maior dificuldade de serem implantados, o estabelecimento A respondeu “Disponibilizar colaborador para servir os clientes com todos EPI’s”, o estabelecimento B respondeu “Os clientes respeitarem o uso da máscara”, já o C e o D responderam “Verificação da temperatura de colaboradores, prestadores de serviço e visitantes”.

5 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

O estudo feito neste trabalho teve como objetivo saber quais protocolos foram aplicados nos estabelecimentos de alimentos e bebidas. Assim, visando o bem estar dos colaboradores e clientes.

Como foi mostrado anteriormente nos resultados e discussões, a tabela 2, mostrou que, durante a pandemia, 6 de 15 protocolos foram adotados por 100% dos estabelecimentos. Já os outros 8 protocolos, 5 foram feitos por 75% dos restaurantes e os outros 3 por apenas 25% dos estabelecimentos.

Já na tabela 2, onde foi perguntado quais os protocolos ainda seguem sendo utilizados pelos estabelecimentos, dos 15 protocolos apenas 1 está sendo utilizado por 100% dos restaurantes. Além disso, 4 protocolos estão sendo utilizados por 25% dos estabelecimentos, 3 protocolos por 50% dos restaurantes, 1 protocolo por 75% dos estabelecimentos e 6 protocolos não estão sendo mais utilizados em 100% dos estabelecimentos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS



Através de todos os dados coletados, pudemos notar que o Selo Costa Doce foi muito bem adotado pelas empresas do setor de Alimentos e Bebidas participantes do projeto. Dessa forma, podemos concluir que o Selo teve sucesso com seu objetivo principal, o qual era estabelecer protocolos rigorosos que possibilitassem que o comércio turístico reabrisse no período pandêmico com todas as medidas de segurança necessárias.

Além disso, pudemos constatar que os restaurantes, mesmo após a pandemia, optaram pela manutenção de alguns protocolos de segurança, principalmente a disponibilização de estações de álcool gel 70% em locais visíveis e de fácil acesso. Sendo assim, é possível perceber a preocupação dos estabelecimentos em manter maior segurança para os colaboradores e visitantes dos locais.

Dessa forma, para posteriores pesquisas, pode-se analisar se todos os setores do turismo seguem adotando medidas de biossegurança mesmo após a pandemia ou se continuarão mantendo os protocolos mesmo após mais tempo corrido.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Acadêmicas. **Normas ABNT**: Normas ABNT 2022: Confira um guia com todas as regras!. Brasil: ABNT, 2022. Disponível em: <https://www.normasabnt.org/normas-abnt-2022/>. Acesso em: 29 out. 2022.

ABRASEL – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **ABRASEL**: Cerca de 300 mil restaurantes fecharam as portas no Brasil em 2020. Brasil: ABRASEL, 2020. Disponível em: <https://abrasel.com.br/noticias/noticias/cerca-de-300-mil-restaurantes-fecharam-as-portas-no-brasil-em-2020/>. Acesso em: 13 out. 2022.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **ANVISA**: O novo coronavírus pode ser transmitido por alimentos?. Brasil: Ascom/Anvisa, 2020. Disponível em: http://antigo.anvisa.gov.br/resultado-de-busca?p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_1



[01_assetEntryId=5818946& 101_type=content& 101_groupId=219201& 101_urlTitl e=o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitido-por-alimentos-&inheritRedirect=true.](#)

Acesso em: 14 out 2022.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **GOV.BR**: Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Brasil: ANVISA, 2004. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/alimentos/manuais-guias-e-orientacoes/cartilha-boas-praticas-para-servicos-de-alimentacao.pdf>. Acesso em: 15 out 2022.

BENI, Mario Carlos. Turismo e Covid-19: algumas reflexões. **Rosa dos Ventos**, v. 12, n. 3, p. 1-23, 2020.

FGV Projetos. **FGV Projetos**: Impacto Econômico do Covid-19 Propostas para o Turismo Brasileiro. Brasil: FGV Projetos, 2020. Disponível em: https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.covid19_impactoeconomico_v09_compressed_1.pdf. Acesso em: 13 out. 2022.

FINKLER, Raquel; ANTONIAZZI, Nathalia; DE CONTO, Suzana Maria. Os impactos da pandemia de Covid-19: uma análise sobre a situação dos restaurantes. **Revista Turismo & Cidades**, v. 2, p. 88-103, 2020.

FLICK, Uwe. Uma introdução à pesquisa qualitativa. Tradutora Sandra Netz. 2ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GALLEN, S. The response of tourism businesses vis-à-vis the economic ramifications of SARS-CoV-2. **Retirado de https://www. aiest.org/news**, 2020.

HAIR, Joseph. F et al. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Tradutora Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005.

SHETH, Jagdish. Impact of Covid-19 on consumer behavior: Will the old habits return or die?. **Journal of business research**, v. 117, p. 280-283, 2020.

SILVETRIM, Eneida Guerra et al. Análise das estratégias empresariais no contexto de pós pandemia de COVID-19. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 15, p. e419101523048-e419101523048, 2021.

UNA-SUS – Universidade Aberta do SUS. **UNA-SUS**: Organização Mundial da Saúde declara pandemia do novo Coronavírus. Brasil: UNA-SUS, 2020. Disponível



em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 13 out. 2022.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3ª edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

