

Hospitalidade sanitária? Reflexões sobre uma nova perspectiva para o turismo

Sanitary hospitality? Reflections over a new perspective to the tourism activity

¿Hospitalidad sanitaria? Reflexiones sobre una nueva perspectiva para el turismo

Fausi Kalaoum¹

Edson Sousa²

Luiz Trigo³

Resumo: Este trabalho nasce de uma reflexão sobre o estado pandêmico global. Desde a declaração da Organização Mundial da Saúde (OMS), em março de 2020, que classificou a Covid-19 como pandemia, as relações de mobilidade física diminuíram drasticamente afetando grande parte da economia, principalmente no que tange às viagens, ao turismo e ao lazer. Aos poucos houve a retomada de setores da economia com a implementação de Intervenções Não Farmacêuticas, como a criação de protocolos e medidas sanitárias. Este artigo tem como objetivo principal trazer uma reflexão sobre novas formas de manifestação da hospitalidade em meios de hospedagem que denominaremos “sanitária”. Ademais, é um texto qualitativo que procura desenvolver esse novo conceito para melhor fundamentar as pesquisas e planejamento do turismo na fase pós-pandêmica, que deverá durar anos, pois precisa-se se preparar para novas e prováveis pandemias. Além do esforço teórico, este escrito contém uma parte descritiva dos protocolos desenvolvidos para as redes hoteleiras Accor/All e Marriott. Entre os materiais utilizados estão: bibliografia sobre hospitalidade, Covid-19 e turismo; consulta a portais eletrônicos institucionais e podcasts.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Hospitalidade Sanitária, Turismo, Meios de Hospedagem.

Abstract: This paper was born from a continuous reflection over the pandemic global current state. Since the declaration of World Health Organization (WHO), on March 2020, that classified Covid-19 as a pandemic, the relations of physical mobility have decreased drastically, affecting the whole economy, moreover principally the trips and consequently the tourism and leisure activity. Slowly there is an attempt of taking back the sectors of the economy with the implementation of nonpharmaceutical interventions (NPI), such as the creation of protocol and sanitary measures. Thus, this work has as main objective bring a reflection over a new possible way of manifestation of the hospitality in loading facilities, in which we will call sanitary hospitality. Besides the theoretical effort, this article also contains a descriptive part that brings the protocols developed by the hotel groups Accor/ All and Marriott. Among the used material, we have: bibliography about hospitality, Covid-19 and tourism; the consult to institutional electronic websites; news and magazines; and podcast. This article has a qualitative approach and its main result is the introduction of this new concept that may perpetuate in the researches and tourism planning from now.

Key words: Hospitality; Sanitary Hospitality; Tourism; Facilities.

Resumen: Este artículo ha nacido de una reflexión continua sobre el estado actual de la pandemia mundial. Desde la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en marzo de 2020, que calificó al Covid-19 como pandemia, las relaciones de movilidad física han disminuido drásticamente, afectando a toda la economía, además principalmente a los viajes y, en consecuencia, a la actividad turística y de ocio. Poco a poco se está intentando recuperar los sectores de la economía con la implementación de intervenciones no farmacéuticas (NPI), como la creación de protocolos y medidas sanitarias. Así, este trabajo tiene como principal objetivo traer una reflexión acerca de una nueva forma posible de manifestación de la hospitalidad en los medios de alojamiento, en la que llamaremos Hospitalidad Sanitaria. Además del esfuerzo teórico, este artículo también contiene una parte descriptiva que trae

¹ Universidade de São Paulo.

² Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

³ Universidade de São Paulo.

los protocolos desarrollados por los grupos hoteleros Accor / All y Marriott. Entre el material utilizado, tenemos: bibliografía sobre hostelería, Covid-19 y turismo; la consulta a sitios web electrónicos institucionales; noticias y revistas; y podcast. Este artículo posee un enfoque cualitativo y su principal resultado es la introducción de este nuevo concepto que puede perpetuarse en las investigaciones y la planificación turística desde ahora.

Palabras clave: Hospitalidad; Hospitalidad Sanitaria; Turismo; Medios de Alojamiento..

1 Introdução

A Covid-19 surgiu oficialmente no final de 2019, sendo a primeira infecção notificada em 17 de novembro, em uma pessoa de 55 anos na província de Hubei, China. Cerca de 100 dias, após as primeiras contaminações chinesas, o Brasil apresentou o primeiro caso da doença, em 26 de fevereiro, de acordo com o Ministério da Saúde (BRASIL, 2020). O paciente foi um homem de 61 anos que viajara da Itália para São Paulo. Em 11 de março de 2020, pouco mais de dez dias após a primeira notificação nacional, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou estado de Pandemia para o novo Coronavírus. Em poucas semanas, o grau de disseminação da doença atingiu níveis globais. Em 15 de abril, a doença infecciosa já ultrapassava casos em mais de 200 países (Gosling, Scott, Hall, 2020).

A Covid-19 é uma doença infecciosa do trato respiratório, causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2), com alto grau de transmissibilidade e amplo espectro clínico, variando de casos assintomáticos/ oligossintomáticos (infectados apresentam nenhum ou poucos sintomas), até casos mais graves que podem levar a óbito. Entre os principais sintomas apresentados até a produção deste artigo (09/2020) estão: tosse, febre, coriza, anosmia (perda do olfato), dispnéia (falta de ar), dificuldade de respirar, entre outros (Falavigna et al., 2020), (BRASIL, 2020) e (Xavier & Alves, 2020).

No início de setembro de 2020, o número global notificado de casos já se aproximava dos 28 milhões, e os óbitos de 900 mil, ou seja, uma taxa de letalidade aproximada de 3% dos infectados. No Brasil, de acordo com o Ministério da Saúde (2020), com dados de 08/09/2020, o número de casos era de 4.126.073 e o número de óbitos 127.464.

Níveis pandêmicos de infecção não são novidades (Trigo, 2020). A Peste Bubônica, no século XIV, a Varíola, Gripe Espanhola e mais recentemente a Influenza (H1N1) são exemplos de patogenias que vitimaram milhares de seres humanos. Contudo, nas últimas décadas, nunca se presenciou impactos tão profundos, em níveis globais e multiprismáticos como os causados pelo coronavírus. De acordo com a *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2020), enquanto

a pandemia da H1N1 (em 2009) resultou em perdas econômicas entre 45 e 55 bilhões de dólares, a Covid-19 já soma mais de 2,7 trilhões de dólares de impacto e o fim de mais de 100 milhões de empregos, com previsão de ao menos 75 milhões de outros em risco.

A partir disso, surgiram questionamentos que visam a recuperação do setor do turismo, pautados em conceitos de sustentabilidade, não apenas mais ambiental e econômica, mas que englobe a integridade da saúde física e mental, tanto de turistas como dos profissionais da área. Este trabalho não pretende traçar cenários futuros para o turismo, e sim refletir sobre novas formas de hospitalidade, que devem ser percebidas nos meios de hospedagem por viajantes, profissionais e residentes nos destinos.

A primeira parte do artigo está dividida em introdução e uma parte teórica sobre hospitalidade e a importância da interdisciplinaridade de outras escolas de conhecimento (Saúde e Exatas) na construção das práticas turísticas desse “novo mundo” pós pandemia. Em um segundo momento, detém cunho descritivo ao analisar os protocolos desenvolvidos para as redes hoteleiras Accor/All e Marriott no período pandêmico. Com uma abordagem qualitativa, este estudo transita entre um esforço teórico e uma pesquisa descritiva. Na fundamentação teórica, realizou-se uma revisão de literatura acerca do conceito de hospitalidade, Coronavírus e Turismo. Foram também consultados dados institucionais do Ministério da Saúde, matérias jornalísticas, episódios acadêmicos na plataforma *Spotify* e dados da Bolsa Financeira Brasileira (B3).

As publicações científicas que tratam do tema “turismo” e “Covid-19” no Brasil ainda são incipientes e, por vezes, especulativas. Este artigo tenta escapar das conjecturas e previsões. Para tal, apesar de nenhum dos autores ter formação na área da saúde, buscou-se, nacionalmente e internacionalmente, entender como os estudos médicos se tornaram fundamentais para entender e planejar o turismo daqui em diante.

Como ponto principal está a reflexão inicial – carece de debates futuros - de um novo conceito que denominamos **hospitalidade sanitária**. Se antes do Covid-19, a hospitalidade hoteleira poderia ser percebida através do encontro físico, da troca de relações e pelos elementos físicos do meio de hospedagem, agora, diante ao cenário pandêmico, há a necessidade de garantir a segurança sanitária dos envolvidos nos processos de viagens e hospitalidade.

2 Referencial teórico

2.1 E agora, o turismo?

Um dos setores globais mais afetados pela pandemia foi o do turismo (Sheller, 2020). Até abril de 2020, a Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) reportou uma queda de 80% nos voos ao redor do mundo. A mudança de um paradigma das “supermobilidades”, na qual, o *overtourism* cede espaço para o *non-tourism*, ou em português ao “não turismo”, assolou os cenários globais. Em um panorama distópico hipermoderno, nunca se presenciou o esvaziamento dos lugares em tamanha proporção e velocidade, já que tempo e espaço foram institucionalmente e juridicamente reduzidos. Países, como a Argentina e a Nova Zelândia, instituíram políticas de *lockdown*, ou seja, o completo isolamento da população por vários dias para impedir a difusão do contágio da doença. Com a ausência de vacina durante todo o ano de 2020 – que estimula reflexões se realmente se está preparado para o retorno das supermobilidades em um futuro incerto -, muitos países responderam à crise com Intervenções Não Farmacêuticas (NPI), como o já referido *lockdown*, distanciamento social, fechamento de escolas e serviços não essenciais e mais (Goslling et al., 2020).

No cenário nacional, o Fórum dos Operadores Hoteleiros do Brasil indicou que ao fim de março de 2020, registrou-se uma queda de 34,6% na taxa de ocupação e 36,6% nas receitas por apartamento quando comparadas com o mesmo período do ano passado (Santos, 2020). Ainda de acordo com o pesquisador, um estudo conduzido pela Hotel Invest indica que, em um cenário otimista para os maiores polos hoteleiros nacionais (São Paulo e Rio de Janeiro), seja atingida uma ocupação média no fim de 2020, com 35% e 45% respectivamente. Por uma perspectiva financeira, a Bolsa de Valores Brasileira (B3) indicou quedas abruptas chegando aos 67.000 pontos (enquanto este artigo é escrito, o mercado financeiro demonstra recuperação, com a pontuação da B3 oscilando entre 99 mil e 102 mil pontos). Apesar de todos os setores dentro do mercado financeiro terem sofrido perdas em seus valores de mercado (com o preço das ações caindo abruptamente), algumas demonstraram recuperação mais rápida, como no caso dos setores de varejo e logística. Já as empresas ligadas ao turismo e eventos demonstram recuperação mais lenta e instabilidade nos preços da ação. A companhia aérea Azul, por exemplo, teve perda de mais de 70% das ações, saindo de R\$55,00 para cerca de R\$11,00 cada papel

(atualmente o preço oscila entre 25 e 29 reais). Gol e CVC também passam por processo similar (B3, 2020).

Goslling et al. (2020) indica que o turismo já foi exposto a crises globais, como o caso do atentado de 11 de setembro, a crise econômica de 2008/2009 e outras pandemias (já citadas aqui), e que, em todas essas ocasiões, os impactos em voos e chegadas internacionais de viajantes/turistas foram de baixa escala, demonstrando uma resiliência do sistema de turismo global. Contudo, o cenário do Coronavírus aponta para um impacto inédito, e evidências indicam uma recuperação lenta se comparada a outras crises. Para Beni (2020), levará cerca de uma década para que os impactos econômicos sejam diluídos.

Krippendorf (2001) afirma que o ser humano não nasce turista, mas se torna um como mecanismo de fuga do cotidiano. O *homem turista* se tornou uma obrigação social e o oposto disso causa a perda de prestígio perante a sociedade. Krippendorf (2001) nos ajuda a superar uma visão estrita do turismo como atividade econômica ao introduzir uma análise sociológica do turismo e do lazer. Debruçar sobre as reflexões do autor pode indicar alguns caminhos para pensar o turismo a partir do atual cenário. A Covid-19 ressignificou o cotidiano de muitas pessoas, que por alguns meses, a nova forma de viver foi o isolamento social (esse trabalho não se propõe discutir a política-institucional das medidas preventivas). Esse novo cotidiano, na falta de vacina, surgiu como principal estratégia para promover a segurança sanitária da população, porém em meados de setembro, no Brasil, as rotinas voltaram a quase normalidade pré-Covid, mesmo em plena pandemia.

A partir dessa retomada gradual ao novo cotidiano, são pensadas formas de minimizar os riscos da segurança sanitária dos indivíduos, e isso inclui os agentes envolvidos na atividade turística. A sustentabilidade e hospitalidade passam a ser encaradas a partir de uma nova ótica, e neste artigo trabalhar-se-á apenas a **hospitalidade aplicada ao setor hoteleiro**, referindo-se a esse novo olhar como **hospitalidade sanitária**. Inicialmente, pensou-se no termo “**biosanitário**”, mas esse foi descartado, pois de acordo com a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), a segurança biológica “é o manejo dos riscos biológicos e ambientais associados à alimentação e agropecuária, incluindo setores de pescas e floresta” (Embrapa, 2005). Destarte, a segurança biológica está relacionada aos processos agropecuários e, de acordo com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), sobre transmissão da

doença por meio dos alimentos “não há nenhuma evidência a esse respeito. A Autoridade Europeia de Segurança dos Alimentos (*European Food Safety Authority* – EFSA), quando avaliou esse risco em outras epidemias causadas por vírus da mesma família, concluiu que não houve transmissão por alimentos.” (Anvisa, 2020).

No que toca o conceito de Segurança Sanitária, esse emerge como uma questão relevante por buscar soluções, controles e prevenções das crises sanitárias reais e potenciais (Barbosa e Costa, 2008). Carreiras (2020, p.6) afirma que: “A segurança sanitária é uma das componentes principais da conceptualização emergente de segurança humana, que estabelece um enquadramento analítico multidimensional, que engloba adicionalmente diferentes componentes de segurança, considerando sob este aspeto, as componentes económica, alimentar, ambiental, pessoal, comunitária e política.”

O pensamento científico e, por conseguinte, a produção científica é o caminho adequado para pensar nas relações humanas, apesar dos crescentes movimentos negacionistas. Santos (s.d.) afirma que para pensar a sustentabilidade, e consequente hospitalidade no turismo, é necessário superar um plano cartesiano e limitado da produção de conhecimento. A interdisciplinaridade é cada vez mais necessária, uma vez que a área de saúde desponta como uma poderosa e indispensável aliada nesse processo. Cabe ressaltar que as produções científicas nacionais de turismo fazem pouco uso de métodos e conceitos da área da saúde⁴, assim como a formação dos pesquisadores que ocupam cargos nas pós-graduações de turismo e lazer no Brasil está mais voltada para o campo de ciências sociais aplicadas ou humanidades, em detrimento do campo de exatas ou da saúde. Aqui cabe mais uma observação: os autores deste artigo não acreditam na hierarquização das escolas de conhecimento ou das ciências (*hard ou soft*). Reconhece-se que tanto a área de humanas, exatas ou da saúde têm seus papéis fundamentais na construção do conhecimento científico e para a vida social. Trata-se, na verdade, de apontar como

⁴ Há uma pesquisa da Universidade de São Paulo (USP) sobre a investigação do perfil dos professores de pós-graduação em turismo no Brasil e que utilizou como critério de classificação os três grandes colégios estipulados pela CAPES. O resultado aponta, não surpreendentemente, que a maior concentração de professores está no colégio de humanidades. Quanto aos colégios de exatas e saúde, as instituições com maior quantidade de pesquisadores nas áreas são a Univali e Usp, respectivamente. A referida pesquisa foi aprovada pela revista espanhola PASOS e deve ser publicada em breve.

possivelmente as pesquisas e ações voltadas ao turismo imergirão um pouco mais nos métodos e produções da área de saúde a partir de 2020.

Os métodos isolados das ciências sociais não darão conta na construção de um “modus operandi” que satisfaça a integridade sanitária e psíquica dos turistas. Para Conto et al., (2020) é necessário a ampliação da discussão que pautar sobre a sustentabilidade e a gestão de crises como potenciais temas para a retomada do desenvolvimento da sociedade. Aprofundando essa linha de reflexão, pode se pensar em uma nova governança do turismo, em escala global como aponta Beni (2020), e a necessidade de maior integração entre setores públicos e privados (Conto et al., 2020) , entre instituições globais (como a Organização das Nações Unidas - ONU e o Banco Mundial), entre as instituições públicas e privadas de pesquisa. Essas ações ajudarão a mitigar, por exemplo, a previsão de prejuízo de R\$ 62 bilhões de reais avaliadas pela Confederação Nacional do Comércio, Bens, Serviços e Turismo (CNC) para 2020 (Mecca & Gedoz, 2020).

2.2 Hospitalidade sanitária: a gênese de um esforço teórico para o “novo mundo”

Se pudesse definir em apenas uma palavra o elemento básico da possibilidade da hospitalidade se manifestar, acredita-se que o termo apropriado seria “encontro”. A escolha dessa palavra, apesar de não ser o suficiente para explicá-la, fornece-nos uma diretriz valiosa para aprofundar reflexões sobre o tema. A hospitalidade é, fundamentalmente, uma relação criada a partir do contato humano. Para Camargo (2008), todo encontro pode ser entendido como hospitalidade, ainda que não seja hospitaleiro. E Lashley e Morrison (2004) apontam que a “função básica da hospitalidade é estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido. Os atos relacionados com a hospitalidade obtêm este resultado no processo de troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (os anfitriões) e aqueles que recebem (os hóspedes). Uma vez que os relacionamentos necessariamente se desenvolvem dentro de estruturas morais, uma das principais funções de qualquer ato de hospitalidade é (no caso de um relacionamento já existente) consolidar o reconhecimento de que os anfitriões e os hóspedes já partilham do mesmo universo moral ou (no caso de um novo relacionamento) permitir a construção de um universo moral em

que tanto o anfitrião quanto o hóspede concordam em fazer parte.” (Lashley & Morrison, 2004, p. 26).

Diante do atual cenário pandêmico, o **encontro físico** se tornou sinônimo de potencial risco fisiológico. Deixou de ser elemento hospitaleiro e passou, por uma perspectiva da saúde pública, a ser reconhecido como elemento de hostilidade. Esse ponto de inflexão da noção da hospitalidade não a desqualifica como área de estudo. Ao invés disso, cria uma urgência nas reflexões acerca do tema. Camargo (2008) esclarece que há duas noções a respeito da hospitalidade: a primeira delas diz respeito de uma **noção adjetiva** do encontro, trata do que se deseja ou espera que ocorra. Já o segundo caso pode ser entendido como o conjunto de peripécias que sempre ocorre, independente das expectativas do hóspede/anfitrião. Assim, há na noção adjetiva a confusão do juízo de realidade com o juízo de valor. Já na noção substantiva, ocorre o entendimento separado do que se espera e de como a realidade se manifesta no plano físico, que por vezes, em conflito com o imaginário e/ou metafísico.

No setor hoteleiro, o “colamento” das noções adjetiva e substantiva pensadas por Camargo (2008), por uma perspectiva de saúde pública, deve se mostrar cada vez mais fundamental para a sobrevivência da atividade. Isso porque, o que se espera e o que deve ocorrer, em primeira instância, é a preservação da saúde física e mental de todos os agentes que circulem em um meio de hospedagem. Qualquer medida que quebre essas expectativas pode acarretar, não apenas na construção de um ambiente hostil, mas causar danos à saúde de todos e, em casos mais extremos, aumentar o grau da contaminação da doença, contribuindo para o surgimento de novos surtos.

O até então elemento fundamental da hospitalidade, o encontro físico, passa ser visto como um elemento de hospitalidade hostil. O não-encontro físico, por sua vez, é encarado como elemento de hospitalidade hospitaleira. Essa noção não é necessariamente nova dentro do setor hoteleiro: é o que ocorre, por exemplo, com o trabalho de camareiras e arrumadores. Em um protocolo ideal de trabalho, esses profissionais devem realizar a limpeza dos quartos enquanto eles estiverem vazios, por questões de privacidade dos hóspedes e integridade dos trabalhadores (evitando acontecimentos como assédio moral ou sexual). O que ocorre a partir de então, é o aprofundamento dessas relações físicas mais distantes e outras medidas que garantam a integridade dos transeuntes dos meios de hospedagem. Dessa forma, o que chamaremos de

hospitalidade sanitária, deve ser entendida como uma forma de encontro (e não-encontro) e medidas que objetivem a construção de um ambiente fisiologicamente seguro e hospitaleiro, em detrimento de um com potencial risco de contágio e hostil, para todos os envolvidos no processo de hospedagem.

A **hospitalidade sanitária** supera a hospitalidade comercial de Lashley (2015), que pode ser entendida como todos os serviços prestados por restaurantes, bares, meios de hospedagens e que revela um aspecto mercantil da hospitalidade (e aqui não se discute se ela é autêntica ou não). Essa superação ocorre pois os impactos sentidos e vividos por essa nova forma de pensar a hospitalidade transpõe a esfera econômica (lucro), alcançando questões de saúde física e psíquica de todos. Mais do que nunca, hospitalidade se torna um valioso critério de gestão, preocupação com o bem estar do outro e, provavelmente, pode vir a se tornar fator de sucesso empresarial (Dunn, 1998) dos meios de hospedagem (e em escalas mais amplas, como da urbanidade).

Uma eventual crítica que pode surgir a essa nova forma de entender hospitalidade é que com a criação de uma vacina efetiva contra a Covid-19, os protocolos de segurança cairão em desuso. Os contra-argumentos para essa eventual crítica são: ainda que a produção em larga escala de uma vacina ocorra em breve, é necessário criar estratégias de curto prazo para que os estabelecimentos, não apenas meios de hospedagem, voltem a operar com o menor impacto possível. Outro aspecto relevante é em relação às hipermobilidades físicas (sobretudo por meio do avião), já que a integração entre países estreita distâncias e reflete no compartilhamento de problemas de saúde pública, como a pandemia por síndrome respiratória aguda grave (SARS), possibilitando que doenças endêmicas ou inofensivas em determinadas regiões provoquem graves problemas de ordem econômica, social, política e de saúde em outras (Ferreira & Castro, 2009, p. 206). Corroborando com o que é dito acima, Gosling et al. (2020) aponta que o resultado dessa rápida mudança global contribuiu para o aumento da taxa de epidemias e pandemias. Ao longo de todo o século XIX, o mundo experienciou três pandemias (Gripe Espanhola, Gripe Asiática e Gripe de Hong Kong). Já no século XXI, o mundo enfrenta a sua quinta pandemia, sendo as quatro primeiras: SARS em 2002; Gripe Aviária em 2009; MERS em 2012; Ebola em 2013-2014. Além da previsibilidade de novas pandemias até o fim do século, os estudos sobre a Covid-19 ainda ocorrem na medida em que se entende o aprendizado acerca da doença e o modo de transmissão respiratória não está totalmente compreendido (Audi et al.,

2020). O estudo de Audi et al. (2020) sugere uma possível sazonalidade da Covid-19. Em outras palavras, os níveis de infecções aumentam ou diminuem de acordo com certas condições climáticas. Em países tropicais, há uma tendência de diminuição de contágio em estações mais quentes. Contudo, o estudo aponta que o número básico de reprodução da doença (R0), que consiste no número de casos secundários derivados de um caso primário, ainda se encontra elevado (entre 2 e 3), enquanto infecções sazonais devem apresentar $R0 < 1$.

Toda e qualquer descoberta científica sobre o vírus, suas formas de contágio e a elaboração de novas técnicas de neutralizá-lo ou destruí-lo terá implicações importantes no controle da infecção e prevenção de surtos (Wilson, Corbett e Tovey, 2020) e poderá garantir novas condutas de comportamento que serão aliadas valiosas na hospitalidade sanitária. Um importante estudo qualitativo publicado na *British Medical Journal* (Jones et al., 2020) aponta a origem da regra “dois metros”, que tem origem no século XIX e comprova que as gotículas (com carga viral) de um contaminado pode viajar por distâncias superiores ao que tem sido amplamente estabelecido. Apesar da descoberta ser desanimadora, o estudo realizou testes qualitativos com diferentes cenários envolvendo contaminados assintomáticos. O quadro 1 apresenta o resultado dessa investigação:

Quadro 1 – Risco de contaminação por sujeitos assintomáticos em diferentes cenários

Tipo e nível de atividade de grupo	Baixa Ocupação			Alta ocupação		
	Ao ar livre e bem ventilado	Ambiente fechado e bem ventilado	Mal ventilado	Ao ar livre e bem ventilado	Ambiente fechado e bem ventilado	Mal ventilado
Usando máscara e contato por pouco tempo						
Silêncio	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Amarelo
Falando	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Amarelo
Gritando ou cantando	Verde	Verde	Amarelo	Amarelo	Amarelo	Vermelho
Usando máscara e contato por tempo prolongado						
Silêncio	Verde	Verde	Amarelo	Verde	Amarelo	Vermelho
Falando	Verde	Verde	Amarelo	Amarelo	Amarelo	Vermelho

Gritando ou cantando	■	■	■	■	■	■
Sem máscara e contato por pouco tempo						
Silêncio	■	■	■	■	■	■
Falando	■	■	■	■	■	■
Gritando ou cantando	■	■	■	■	■	■
Sem máscara e contato por tempo prolongado						
Silêncio	■	■	■	■	■	■
Falando	■	■	■	■	■	■
Gritando ou cantando	■	■	■	■	■	■

Risco de transmissão: Baixo ■ Médio ■ Alto ■

Fonte: Jones et al. (2020)

Diante das inúmeras incertezas que rondam o novo coronavírus, esta reflexão teórica sobre um novo olhar sobre a hospitalidade realça sua relevância. Gosling et al. (2020) aponta que eventos catastróficos do século, como o já referido ataque às torres gêmeas nos Estados Unidos, tenham impactado em escala global pouco nas viagens. Mas que na conjuntura da Covid-19, o resultado é diferente, com perdas até então nunca vistas e corrobora com Beni (2011), que indica que o turismo é uma atividade extremamente sensível e que alterações extremas como oscilações econômicas, crises nos transportes, terrorismo e riscos epidêmicos e pandêmicos impactam nos princípios da sustentabilidade. A próxima seção deste artigo traz os primeiros passos de um plano de retomada do setor hoteleiro das redes internacionais Accor/All e Marriott. Consiste na descrição de novos protocolos que atendem tanto seus clientes, como colaboradores e objetivam a mitigação de riscos e a sobrevivência do setor.

2.3 Novos protocolos hoteleiros: a materialização de uma hospitalidade sanitária

As retomadas no setor hoteleiro vêm ocorrendo de maneira lenta e com medidas que tendem a se modificar diante das novas descobertas científicas sobre o vírus, porém, ainda não

há um consenso geral de como atuar nesse processo, apesar das perdas sociais e econômicas (Coelho e Mayer, 2020). Para Sousa (2020, p.2) “a adoção de protocolos de boas práticas para prevenção da COVID-19 por parte dos meios de hospedagem se coloca como primordial para promover a segurança de funcionários e hóspedes e para arregimentar a confiança desses últimos, que precisarão ter a percepção dos cuidados que estão sendo adotados”.

No âmbito federal, o Ministério do Turismo lançou, em maio de 2020, o Selo Turismo Responsável de segurança para o consumidor. Assim, a medida constituiu a primeira etapa na tentativa de retomada do turismo. Para poder solicitar o selo, as empresas e os guias de turismo necessitam estar cadastrados no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR). Com adesão gratuita, o empreendimento ou guia de turismo precisa apenas fazer a solicitação e concordar com o termo de adesão e seguir as diretrizes e protocolos sanitários, que foram elaborados em parceria com o trade turístico e a Anvisa (Brasil, 2020). De acordo com o Mtur (2020), “esse é um movimento importante para a retomada da atividade no Brasil. Com o selo, o turista se sentirá mais seguro em relação aos protocolos sanitários durante sua viagem”. Esse trecho, retirado da página do Ministério, evidencia que um novo tipo de turista pode emergir: o turista consciente e preocupado com sua segurança biológica e, em consequência, espera uma hospitalidade sanitária.

Os protocolos⁵ desenvolvidos pelo Mtur e parceria abarcam 16 categorias diferentes, sendo algumas delas: meios de hospedagem; agências de turismo; parques temáticos; casas de espetáculo; turistas etc. Há protocolos básicos, específicos e setorializados (no caso de meios de hospedagem, há diretrizes para cada setor do hotel).

Além das diretrizes de retomada do Ministério do Turismo, que requer, futuramente, atenção especial de pesquisadores sobre sua eficiência e eficácia (há algum tipo de fiscalização? Fica a provocação), há também a investida de criação de protocolos e adoção de medidas pelas grandes redes privadas. É o caso da Rede Accor/All que divulgou em julho de 2020 seu mais recente protocolo de acolhimento ao cliente, com procedimentos e normas que os hotéis devem

⁵ Para mais, consultar: <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>

seguir a fim de alinhar e coordenar reaberturas de hotéis que estavam fechados e atualizar procedimentos daqueles que se mantiveram em funcionamento.

2.4 Protocolos Accor/All

O Protocolo de Acolhimento ao Cliente Accor tem como objetivo assegurar o seguimento de novas medidas e procedimentos nos hotéis **garantindo a saúde de colaboradores e clientes** (grifo nosso). Define políticas operacionais padrão que devem ser aplicadas pelo hotel na retomada e manutenção das operações, preservando a integridade e a vida das pessoas, tendo como foco do trabalho, a higiene, atentando-se às orientações da OMS (Organização Mundial da Saúde) e dos governos Federal, Estaduais e Municipais.

O protocolo de acolhimento contextualiza a pandemia explicando o que é o Coronavírus, apresenta as principais medidas de prevenção, mostra como as máscaras devem ser utilizadas e como a higienização das mãos deve ser feita. O conteúdo chama de “**novo mundo**” (grifo nosso) a mudança de comportamento e atitude das pessoas frente à situação que se vivencia. Sobre a percepção dos clientes, destaca que os hóspedes estarão mais ansiosos, vulneráveis, questionadores e cautelosamente empolgados para viajar de novo. Assim sendo, reforçando para as equipes a constante necessidade de criação de experiências seguras e únicas e acolhimento excepcional para que a marca se destaque perante a concorrência. Em parceria com a *Bureau Veritas*, certificadora internacional em normas e normatizações de qualidade, a Accor/All lançou o selo AllSafe para os hotéis que cumprem padrões de protocolos de implantação. O quadro 2 traz essas medidas e suas escalas de alcance:

Quadro 2 – Medidas sanitárias All/ Accor e suas escalas

MEDIDAS SANITÁRIAS ALL/ ACCOR	QUEM ALCANÇA?
Criação de um protocolo próprio	Colaboradores e hóspedes
Parceria com certificadora internacional	Colaboradores e hóspedes
Melhoras nos processos de limpeza	Colaboradores e hóspedes
Desinfecção extra de áreas de alto contato	Colaboradores e hóspedes
Instalação de estações de higienização das mãos em áreas	Colaboradores e hóspedes
Promoção de procedimentos online como check in e check out	Colaboradores e hóspedes
Treinamento abrangente sobre segurança e higiene	Colaboradores

Realização de verificações regulares de saúde	Colaboradores
Certificação do uso de máscaras de tecido e equipamento de proteção	Colaboradores e hóspedes
Distanciamento social aplicado em áreas comuns	Colaboradores e hóspedes
Reforço das normas de segurança alimentar	Hóspedes
Medição de temperatura dos hóspedes na entrada do hotel	Hóspedes
Teleconsultas médicas para os hóspedes	Hóspedes

Fonte: Protocolos sanitários Accor/All.

Uma das medidas que mais chama a atenção é a parceria com a AXA, empresa de seguros e assistência, para oferecer, a partir de julho de 2020, suporte médico nos 5 mil hotéis da Accor em todo o mundo. Soluções médicas serão disponibilizadas para ajudar os hotéis da Accor a lidar com situações de saúde não urgentes de todos os hóspedes, incluindo casos suspeitos de COVID-19, com consultas por telefone e acesso à rede mundial de médicos certificados. Os procedimentos serão gratuitos e figurarão como um complemento para as situações médicas não emergenciais, e podem ser usados para qualquer necessidade médica do hóspede, não se restringindo somente aos casos suspeitos da Covid-19.

Similarmente às orientações do Mtur, o manual de protocolo Accor/All também elaborou ações de segurança por setor: recepção, manutenção, governança, alimentos e bebidas, eventos e lazer e terceirizados. Para a recepção, as orientações foram divididas de acordo com as etapas da hospedagem do cliente: antes da chegada, na chegada e na saída do hóspede. Antes da chegada do hóspede, no ato da reserva, o cliente deverá ser informado de todos os processos que o hotel está adotando e que os apartamentos serão limpos de 3 em 3 dias para evitar o contato e prevenir doenças durante a estada. As diárias deverão ser pagas antecipadamente via depósito ou autorização de débito, evitando assim o manuseio de cartão de crédito na recepção. O hóspede deverá ser informado sobre a obrigatoriedade do uso de máscaras em áreas comuns durante a hospedagem e sobre o descarte correto desse material em lixo de banheiro. Todas as informações do hóspede deverão ser passadas também no ato da reserva, otimizando assim o tempo do check-in e evitando aglomerações na recepção. O cliente também deve ser informado sobre a ausência de alguns serviços, como mensageiro e manobrista, também por questões de segurança.

Também deve ter disponível na recepção os contatos dos consulados e embaixadas para assistência aos estrangeiros, endereços de postos de saúde e médicos para assistir aos hóspedes em caso de necessidade. É ainda recomendado ter tapete higienizador na porta de entrada do

hotel e obrigatório ter um kit médico disponível contendo toalha desinfetante, luvas descartáveis, avental de proteção descartável e termômetro infravermelho sem contato.

No check-in, o hóspede deverá aguardar sozinho na fila respeitando o aviso de distanciamento colocado no chão. Já os recepcionistas terão uma barreira acrílica ou proteção com máscara de tecido e máscara protetora de face, e a medição de temperatura deverá ser registrada na ficha de registro. Chaves de apartamento e canetas deverão estar higienizadas e o hóspede deverá ser encaminhado ao elevador, que deve estar limitado a uma pessoa (ou mais no caso de integrantes da mesma família). No *check-out*, o hóspede deixará a chave do apartamento em uma caixa de acrílico higienizada no balcão da recepção, efetua os pagamentos devidos e retira o próprio carro.

Sobre a área de bagagens, é permitida a entrada de apenas uma pessoa no depósito de bagagens: o cliente ou o colaborador. Também o álcool em gel deve estar disponível na entrada desse depósito, e todas as malas que forem lá depositadas, devem ser higienizadas. As diferentes malas dentro do depósito não devem ter contato e a porta do local deverá ser higienizada frequentemente. O serviço de mensageiro será atendido para os hóspedes que solicitarem e os carrinhos devem ser higienizados após cada serviço realizado. A entrega de bagagem no *check-in* e retirada no *check-out* será realizada apenas em frente ao quarto do hóspede. Sendo assim, o funcionário não poderá entrar no quarto e deve manter uma distância segura ao entregar a bagagem. Quanto ao carrinho de bagagem, deverá ser coberto por um tecido lavável, não poroso e, sempre que possível, esse equipamento deve ser utilizado por apenas uma pessoa do departamento.

Para situações de casos suspeitos, deve-se priorizar que os clientes fiquem no mesmo andar, preferencialmente distantes dos elevadores e o corredor deve ser higienizado com mais frequência. Devem ser informados que não poderão usufruir das dependências do hotel, permanecendo, assim, dentro do apartamento durante toda a hospedagem. Caso precise sair, deverá informar à recepção para que o hotel disponibilize um colaborador para assistir o hóspede e desinfetar imediatamente o ambiente. Havendo também a redução de troca de toalhas e enxoval. Itens como talheres, copos e canetas deverão ser separados e higienizados não podendo misturar com os demais. Mais sabonetes e papel higiênico devem ser disponibilizados e, caso algum colaborador precise entrar no apartamento, deverá utilizar luvas, máscaras e álcool em gel para

proteção e autohigienização. O cliente deverá utilizar máscara e manter distância do colaborador enquanto estiver no quarto. Após o check-out, o apartamento deverá ser inteiramente higienizado com janelas e portas abertas e a chave do apartamento higienizada assim que for devolvida na recepção.

Os reparos nos apartamentos devem ser feitos sem hóspedes no local e, em casos de situações mais críticas, o cliente deve ser mudado de quarto. Um produto bactericida deve ser aplicado no ar-condicionado dos apartamentos após cada limpeza e higienização e o filtro deve ser trocado com maior frequência para renovação do ar. Duchas, duchas higiênicas e torneiras devem ser removidas, limpas e mantidas abertas apenas com liberação de água quente por 2 minutos após o procedimento de limpeza. Recomenda-se a desinfecção dos ambientes através de UV-C, com equipamento de limpeza por meio da emissão de raios UV-C, que elimina vírus, bactérias e fungos domésticos comuns, destruindo o material genético, além de outras estruturas que compõem os vírus. O setor de manutenção do hotel também é responsável por realizar a análise físico-químico e bacteriológico da água atuando em caso de irregularidades, garantindo também os níveis de cloro recomendados nos reservatórios e pontos de consumo. Recomenda-se também que áreas de uso comum, como sauna e piscina, estejam fora de uso temporariamente, mas que seja mantida a rotina de limpeza e tratamento destas áreas.

As recomendações para o setor de governança dos hotéis incluem capacitação das equipes, novos métodos de limpeza das áreas e manejo de enxoval e uniformes. Uma das orientações é de que o hotel seja dividido com quartos preparados para uma pessoa (1 toalha e 1 kit de *amenities*) e quartos preparados para duas pessoas (2 toalhas e 2 kits de *amenities*), evitando, dessa forma, a circulação de colaboradores nos corredores e menor contato com produtos e pessoas. Os apartamentos somente serão limpos para hospedagens com mais de 3 diárias e em status *check-out* com liberação do apartamento para uma nova venda somente após 24 horas de estar desocupado. Os carrinhos da governança devem ser limpos diariamente e capas de travesseiro e colchão devem ser higienizadas a cada troca de hóspede. Enxoval retirado dos apartamentos assim como uniformes de colaboradores que são lavados no hotel, devem ser depositados em saco plástico.

Os hotéis devem colocar água e sabonete ou álcool em gel 70% na entrada do hotel para que o colaborador tenha que lavar as mãos antes de colocar o uniforme. Ademais, celulares estão

proibidos na área da cozinha, e a manipulação de alimentos deve respeitar as novas regras, como descontaminação de frutas e legumes, desinfecção de embalagens de alimentos que serão armazenados e proibição de caixas de papelão na área da cozinha. O uso do refeitório dos colaboradores também teve alterações, como instalação de álcool e pia na porta de entrada, redução na quantidade de pessoas que utilizam o espaço ao mesmo tempo e alteração do serviço de buffet por atendimento feito por um cozinheiro ou empratado.

Quanto ao restaurante, o protocolo segue as indicações da Associação Nacional dos Restaurantes para respeitar o distanciamento, além de regras desenvolvidas pela Accor:

- Utilização de panos descartáveis para limpeza de pratos e talheres;
- A distância entre mesas deve ser de 2 metros ou de 1,5m entre cadeiras;
- A mesa deve ser limpa mais uma vez na frente do hóspede;
- Álcool 70% deve ser colocado na entrada do restaurante;
- Os cardápios devem estar disponíveis em formato digital e quando disponíveis em papel, devem ser higienizados a cada utilização;
- Os talheres devem ser envolvidos em guardanapo ou em um saco de papel fechado;
- O uso de máscara é obrigatório.

Para o setor de eventos, as salas de reuniões devem ter uma diminuição da capacidade para que haja um maior espaçamento entre os participantes. O serviço de buffet deve ser invertido, o café da manhã deve ter *kits* individuais e a limpeza dos ambientes deve ser feita sem que tenha participantes no espaço. Por fim, piscinas e academias devem respeitar os protocolos municipais, estaduais ou federal.

2.5 Protocolo Marriott

A Rede Marriott criou um conselho de higienização para elevar os padrões de limpeza e atender aos novos desafios de saúde e segurança apresentados pelo ambiente da pandemia. O conselho desenvolverá o próximo nível de padrões, normas e comportamentos, que deverão ser adotados globalmente. A orientação do protocolo é global voltada para a execução local, pois ao mesmo tempo em que a marca possui hotéis em 130 países, também deixa claro que está alinhada com as autoridades locais para atingir as expectativas das comunidades nas quais estão inseridas.

Informando que o cenário atual pede uma responsabilidade compartilhada, o protocolo oferece aos colaboradores as informações necessárias para o novo cenário e aos clientes o pedido que caso não estejam se sentindo bem, que não viajem. E quando viajarem, que higienizem bem as mãos e mantenham distanciamento social nas áreas de circulação do hotel, isso para ajudar a proteger a saúde de todos. A rede reforça que a maior prioridade é o compromisso com a **segurança dos colaboradores**. O quadro 3 traz as principais medidas adotadas pelo Marriott, além de indicar a escala de alcance das medidas:

Quadro 3 – Medidas sanitárias Marriot e suas escalas

CRIAÇÃO DE UM PROTOCOLO PRÓPRIO	Colaboradores e Hóspedes
CRIAÇÃO DE UM CONSELHO GLOBAL	Colaboradores e Hóspedes
MELHORAS NOS PROCESSO DE LIMPEZA	Colaboradores e Hóspedes
HIGIENIZAÇÃO FREQUENTE DE ITENS MUITO MANUSEADOS	Colaboradores e Hóspedes
INSTALAÇÃO DE ESTAÇÕES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS EM ÁREAS ESTRATÉGICAS	Colaboradores e Hóspedes
USO DE TECNOLOGIA SEM CONTATO	Colaboradores e Hóspedes
TREINAMENTOS SOBRE PROTOCOLOS DE SEGURANÇA CONTRA A COVID-19	Colaboradores
QUANDO PERMITIDO POR LEI, CHECAGEM NÃO INVASIVA DA TEMPERATURA DE COLABORADORES E FORNECEDORES	Colaboradores e clientes
TODOS OS COLABORADORES TERÃO MÁSCARAS COMO PARTE DE SEUS UNIFORMES	Colaboradores
REFORÇO DE PRÁTICAS DE DISTANCIAMENTO FÍSICO E SOCIAL	Colaboradores e hóspedes
MUDANÇAS EM SERVIÇOS ENVOLVENDO ALIMENTOS TEM COMO OBJETIVO REDUZIR O CONTATO ENTRE PESSOAS	Colaboradores e hóspedes
QUANDO EXIGIDO POR LEI, HÓSPEDES PODEM TER QUE PASSAR POR CHECAGEM DE TEMPERATURA	Hóspedes

Fonte: *Marriott International*

A fim de minimizar riscos e aumentar a segurança de hóspedes, clientes e colaboradores, a marca Marriott está utilizando desinfetantes aprovados e certificados pela *Environmental Protection Agency* (EPA) dos Estados Unidos e por outras agências internacionais. Os protocolos de limpeza também seguem as recomendações estabelecidas pela Política de Novos Patógenos da EPA, que diz respeito à limpeza e desinfecção com maior frequência de espaços públicos e superfícies de contato frequente. Nos quartos, o foco é realizar uma limpeza profunda ao final de cada hospedagem e limitar serviços dentro dos quartos que estiverem ocupados. Nas áreas de maior circulação, estão instaladas estações de higienização das mãos.

Com intuito de dirimir a transmissão, os hotéis implementarão soluções de tecnologia sem contato e que evitem toques que vão desde solicitações de cardápio pelo celular, abertura das portas dos apartamentos sem chave até o cumprimento com aceno de cabeça e reverência, sem afetar o atendimento. Quanto aos equipamentos de proteção individual, todos os colaboradores terão máscaras como parte de seus uniformes e os hóspedes também deverão usá-las respeitando as regras locais. Itens locais como álcool em gel, lenços desinfetantes e luvas serão oferecidos mediante disponibilidade.

O distanciamento físico de 2 metros de distância deve ser colocado em prática por colaboradores e hóspedes que não estejam viajando juntos, e áreas como recepção e espaços comuns serão sinalizados para que o distanciamento seja feito. Haverá alteração da disposição dos móveis no saguão, restaurante e áreas públicas, assim como a instalação de barreiras físicas, como telas transparentes que podem ser instaladas em áreas como mesas, buffets ou academias.

Quanto à higienização, estações para limpeza das mãos serão colocadas em todas as áreas e espaços públicos onde houver maior circulação de pessoas. Objetos muito manuseados serão higienizados com mais frequência, e banheiros limpos em intervalos mais curtos. Será escolhido um padrinho pela limpeza, que ajudará o hotel a garantir a segurança dos hóspedes e colaboradores, além de coordenar treinamentos extras.

Os hotéis Marriott disponibilizarão sinalização relacionada à Covid-19 e materiais que descrevem boas práticas de saúde com orientações de distanciamento social, práticas de higiene e forma apropriada de lavar as mãos, espirrar e evitar tocar o rosto. Quando permitido por lei, a checagem não invasiva de temperatura será feita em colaboradores e fornecedores. Quando exigido por lei, hóspedes também podem ter que passar por essa checagem, e quem apresentar temperatura igual ou superior a 38°C, passará por uma checagem adicional e caso a temperatura seja confirmada, as pessoas serão impedidas de entrar e orientadas a buscar cuidados médicos. Colaboradores que estiverem doentes, devem ficar em casa. E se porventura apresentarem sintomas, devem se manter em isolamento a partir do momento em que os indícios aparecerem, retornando ao trabalho apenas quando atenderem às exigências das autoridades de saúde pública locais.

Serviços envolvendo alimentos também terão mudanças com o objetivo de reduzir o contato entre pessoas. *Buffets self service* serão suspensos ou, quando servidos, deverão ser

oferecidos por um colaborador usando equipamento adequado e barreiras físicas entre hóspedes e alimentos deverão ser instaladas. O uso compartilhado e a reutilização de itens não serão aplicados. Dessa forma, em restaurantes e bares, itens como temperos, copos, talheres e guardanapos não devem ser colocados previamente nas mesas, para que seja possível uma higienização adequada do local antes de um novo cliente chegar. Talheres embalados ou de uso único, assim como menus digitais, também podem ser oferecidos como alternativa. Itens como pegadores de gelo ou recipientes com doces e frutas, que não podem ser desinfetados após cada uso, devem ser substituídos por alternativas pré-embaladas ou servidas por um colaborador. Todas as embalagens de refeições que forem entregues nos quartos deverão ser de uso único e descartáveis.

As orientações para casos confirmados de Covid-19 no hotel incluem o aconselhamento ao hóspede para que entre em contato com as autoridades de saúde e desinfecção do apartamento com um protocolo de limpeza específico. O quarto não será utilizado até ter sido desinfetado de acordo com as orientações de autoridades de saúde locais.

Há alguns apontamentos necessários a serem feitos ao fim dessa seção descritiva. Deve-se levar em consideração que esses protocolos e as medidas contidas nele não podem ser entendidas como acabados ou perfeitos. Isso porque, há centenas de estudos sendo desenvolvidos sobre o vírus, não só concentrados na área da saúde, mas também em áreas das exatas (engenharia) e humanas. Diante disso, reforça-se, novamente, a urgente necessidade de interdisciplinaridade no planejamento do turismo de agora em diante.

Entre as principais descobertas, sabe-se que o distanciamento físico e isolamento social é ainda a maneira mais eficaz de frear a contaminação, e essa medida fica evidente em várias ações adotadas por ambas as redes – por isso, o não-encontro como elemento hospitaleiro e bem-estar. Uma descoberta importante em Jones et al. (2020), é a que algumas atividades em ambientes fechados, como o canto e o exercício físico que propicia ritmos de respiração mais profundos (como o arfar) projetam gotículas mais rápidas do que a velocidade normal e podem elevar a taxa de contágio da Covid-19. Dessa maneira, piscinas, academias e eventos com grandes públicos devem ser vetados, mesmo com baixa ocupação dos meios de hospedagem.

3 Considerações Finais

No mundo hipermoderno, nunca se presenciou tamanho baque na atividade turística global a longo prazo (Sheller, 2020, Gosling et al., 2020, Beni, 2020). Trabalhos como de Gullo (2020) e Murta & Oliveira (2020) descrevem os impactos econômicos do turismo, que também são mencionados por Santos (2020) e Trigo (2020), mas superado esse momento de choque, a pergunta que fica é :qual caminho seguiremos a partir de agora?

Este trabalho reforça a necessidade da incorporação do pensamento interdisciplinar na produção do conhecimento científico e com aplicação na vida profissional cotidiana (porque teoria sem prática se torna abstração). Se no Brasil, boa parte das pesquisas científicas e das metodologias utilizadas se restringem à escola de humanidades, chegou a hora de ir além. Aqui um apontamento importante: não que os estudos dessa escola não sejam importantes, ou hierarquicamente inferiores, porém há a necessidade de aliar novas áreas de conhecimento para responder questionamentos emergentes e latentes.

Se por um lado, em longo prazo, as noções de sustentabilidade em turismo serão (re)delineadas, em curto, com as aberturas dos meios de hospedagem, temos a insuficiência do conceito de hospitalidade, que em teoria e prática, parece ter se esgotado para lidar com o “novo mundo”. Este artigo trata de um esforço teórico e conceitual, de pensar como uma nova hospitalidade, que aqui chamamos de sanitária, será necessária não apenas nos meios de hospedagem, mas em ampla escala, na própria urbanidade. Outras provocações também são pertinentes: e o pequeno e médio empreendedor, como vão adotar esses protocolos? E as reações adversas dos negacionistas da ciência, como temos presenciado em jornais e vídeos, como lidarão com esses protocolos?

Essa nova forma de compreender a hospitalidade quebra paradigmas. Já que o encontro físico passou a ser elemento hostil (até quando?). Anfitrião e hóspede deixam de ser apenas os emissores de hospitalidade ou hostilidade, eles passam a ser ambos, concomitantemente, receptores de uma percepção invisível ao olho nu (Estou seguro aqui? Posso me contaminar?). Nessa nova manifestação de relação – mais com o ambiente do que com as pessoas -, não apenas a saúde física importa, como também o estado emocional de todos os agentes envolvidos no setor de hospedagem. E em possíveis linhas de raciocínio que coloquem possíveis vacinas como a panaceia para toda a crise global, vale lembrar que em 1/5 de século, o globo já enfrenta sua quinta pandemia. Bem-vindo, ou não, ao novo mundo.

Referências

- Accor. Disponível em: <<https://all.accor.com/pt-br/brasil/magazine/one-hour-one-day-one-week/medidas-sanitarias-all-safe-cf352.shtml>> Acesso em 15/09/2020.
- Audi, A. et al. (2020). Seasonality of Respiration Viral Infections: Will Covid-19 follow suit? *Frontiers in Public Health*, September, 2020, v.8.
- Barbosa, A. O.; Costa, E. A. (2010). Os sentidos de segurança sanitária no discurso da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Ciência e Saúde Coletiva*, v.15, 2010.
- Beni, M. C. (2011) *Globalização do Turismo- megatendências do setor e a realidade brasileira*. São Paulo: Aleph.
- Beni, M. C. (2020) Turismo e Covid-19: algumas reflexões. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12 (3- Especial Covid 1).
- Bolsa de Valores Brasileira-B3 (2020). Disponível em: < http://www.b3.com.br/pt_br/>. Acesso em: 10/09/2020.
- Brasil (2005) -Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária- Embrapa. *O que é segurança biológica?* Disponível em:< https://www.embrapa.br/documents/1355163/1994475/fold06-16_segBiologica.pdf/a0dec193-b91d-4ca6-8d70-1a1b121c7270> Acesso em: 17/09/2020.
- Brasil (2020) – Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Disponível em: < http://portal.anvisa.gov.br/coronavirus/noticias/-/asset_publisher/3WSYdp5mIC2e/content/o-novo-coronavirus-pode-ser-transmitido-por-alimentos-/219201> . Acesso em: 17/09/2020.
- Brasil (2020) – Ministério da Saúde: o que é a doença? Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>> . Acesso em: 14/09/2020.
- Brasil (2020) – Ministério da Saúde: painel coronavírus. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>> . Acesso em: 15/09/2020.
- Brasil (2020) – Ministério do Turismo. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>>. Acesso em: 12/09/2020.
- Brasil (2020)- Ministério da Saúde. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46435-brasil-confirma-primeiro-caso-de-novo-coronavirus>>. Acesso em: 15/09/2020.
- Brasil (2020)- Ministério da Saúde: Brasil confirma primeiro caso da doença. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46435-brasil-confirma-primeiro-caso-de-novo-coronavirus>>. Acesso em: 14/09/2020.

- Camargo, L. O. L. (2008). A pesquisa em hospitalidade. *Revista hospitalidade*. São Paulo, V, n. 2, p. 15-51, dez. 2008.
- Carreiras, H. (2020). *Covid-19 e segurança sanitária: o que muda?* Instituto da Defesa Nacional de Portugal.
- Coelho, M. de F.; Mayer, V. F. (2020) Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?. **Gestão e Sociedade**, v. 14, n. 39, p. 3698-3706.
- Conto, S. M.; Amorim, F. A.; Eme, J.B.; Finkler, R.; Rech, T. (2020) Turismo e Sustentabilidade: Reflexões em momentos da pandemia Covid-19. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12 (3- Especial Covid 1).
- Dunn, R. (1998). Quer uma vantagem competitiva. *Revista exame*. v. 669, p. 5.
- [Falavigna, M. et al. \(2020\)](#). Diretrizes para o tratamento farmacológico da COVID-19. Consenso da Associação de Medicina Intensiva Brasileira, da Sociedade Brasileira de Infectologia e da Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia. *Revista Brasileira Terapia Intensiva*, 32 (2): 166-196.
- Ferreira, F. P.; Castro, L. P. G. (2011) O novo Regulamento Sanitário Internacional e o controle da pandemia Influenza H1N1 no Brasil. *Revista Paradigma*, n. 20.
- Gossling, S.; Scott, D.; Hall, M.(2020) Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of Covid-19. *Journal of Sustainable Tourism*.
- Gullo, M. C. R. (2020) A economia na pandemia Covid-19: algumas considerações. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12 (3- Especial Covid 1).
- Jones, N. R.; QURESHI, Z. U.; TEMPLE, R. J.; LARWOOD, J. P. J.; GREENHALGH, T.; BOUROUIBA, L. (2020) Two meters or one: what is the evidence for physical distancing in covid-19? *British Medical Journal*, August, 2020.
- Krippendorff, J. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. Trad. Contexto traduções- São Paulo: Aleph, 2001- turismo. 3 ed.
- Lashley, C.; Morrison, A. (2004) Em busca da hospitalidade. Perspectivas para um mundo globalizado. Barueri-SP: Manole.
- Lashley, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista hospitalidade*. São Paulo, V. XII, n. especial, p. 70-92, mai. 2015.
- Marriott International. Disponível em < <https://clean.marriott.com/>>. Acesso em 15/09/2020.
- Mecca, M. S.; Gedoz, M. G. A (2020) Covid-19: Reflexos no Turismo. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 12 (3- Especial Covid 1).
- Murta, R. S.; Oliveira, M. S (2020). Um vírus que fecha portas. *Revista Senac*.

- Santos, R. A. (s.d.). Sustentabilidade e Turismo: uma prerrogativa interdisciplinar. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.
- Sheller, M. (2020). Reconstructing tourism in the Caribbean: connecting pandemic recovery, climate resilience and sustainable tourism through mobility justice. *Journal of Sustainable Tourism*.
- Sousa, S. M. A. (2020) A Reabertura Da Hotelaria E Os Protocolos De Prevenção Da Covid. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://cursos.ufrjr.br/grad/hotelaria/files/2020/08/Agosto-2020-Prof.a.-Stella.pdf>>. Acesso em: 15/09/2020.
- Trigo, L. G. G. (2020). Viagens e turismo: dos cenários imaginados às realidades disruptivas. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 14 (3), p.1-13, set/dez.
- Universidade Federal De Ouro Preto – UFOP. 10/06/2020. Podcast: Conexões e Turismo. Disponível em:< <https://open.spotify.com/episode/0qRKq5q5UELSxwlmL8GSfF>>. Acesso em: 10/09/2020.
- UOL notícias (2020). Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/efe/2020/03/13/jornal-afirma-que-primeiro-contagio-da-covid-19-na-china-ocorreu-em-novembro.htm>>. Acesso em: 13/09/2020.
- Wilson, N.; Corbett, S.; Tovey, E. (2020) Airborne transmission of covid-19. *British Medical Journal*, August, 2020
- World and Travel Tourism Council (2020). Wttc now estimates over 100 million job losses in the Travel & Tourism sector and alerts G20 countries to the scale of the crisis. Disponível em: < <https://wtcc.org/News-Article/WTTC-now-estimates-over-100-million-jobs-losses-in-the-Travel-&-Tourism-sector-and-alerts-G20-countries-to-the-scale-of-the-crisis>> . Acesso em: 15/09/2020.
- Xavier, J. A. D.; Alves, F. L. B. (2020). Entenda sobre o coronavírus – epidemiologia e precauções. *Journal of Infection Control*. Ano IX. v.9, n.2. Abr/Jun, 2020.

Artigo recebido em: 27/09/2020

Avaliado em: 02/10/2020

Aprovado em: 30/11/2020