

PROTOSCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: IMPACTOS NA EXPERIÊNCIA DO HÓSPEDE

Carla Vieira Lopes

Giovanna Bonelli Oliveira

Márcia da Silva

Com o advento da pandemia da COVID-19 em território nacional, medidas de enfrentamento e proteção da população começaram a surgir em resposta à disseminação da doença em meados de março de 2020 após a constatação do primeiro caso. O Ministério da Saúde, embasado nas diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), determinou medidas sanitárias que começaram a ser tomadas em diversos âmbitos. Sobre o turismo, recentemente Mecca e Gedoz (2020, p.01) afirmaram que “a atividade turística fica comprometida porque, por causa dos riscos de contágio, não há a possibilidade de as pessoas se deslocarem para outros lugares, também não podendo frequentar áreas de lazer, já que pontos turísticos são, por sua natureza, lugares de aglomeração de pessoas.” E é justamente o deslocamento de turistas que determina o conceito amplamente aceito de turismo, isto é, viagens e estadas em lugares que são diferentes do entorno habitual do visitante, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (OMT, 2001).

Entre os segmentos da atividade turística, os serviços de hospedagem viram-se na urgência de absorver as novas normas de convivência e conseqüentemente, criar protocolos sanitários para o combate da COVID-19 de acordo com as particularidades de cada tipo de negócio. O objetivo deste trabalho é analisar na prática as orientações e recomendações da OMS, do Ministério da Saúde e do Ministério do Turismo para o enfrentamento do novo coronavírus nos diferentes meios de hospedagem sob o olhar de uma série direcionada à governança hoteleira vinculada em um perfil do Instagram, denominada “Diálogos da Governança Hoteleira”.

As postagens da série trazem informações existentes nos protocolos, mas com uma leitura prática da pandemia, revendo os procedimentos operacionais padrão (POP) da área de governança hoteleira e mostrando onde e como se deve intensificar as ações da equipe, de acordo com as novas exigências de segurança sanitária e com foco no conceito de hospitalidade como estratégia de fidelização do cliente e competitividade do mercado.

As curadoras da série optaram por um formato denominado *microlearning*, isto é, as postagens são escritas na forma de “pílulas de conhecimento”, uma técnica de ensino a distância. Para gestores hoteleiros este é um recurso digital possível para o desenvolvimento de suas equipes de forma esclarecedora, pois para Gagne, Park, Hall, et al (2019) esses conceitos têm se popularizado principalmente em ambientes corporativos já que com o apoio da tecnologia é mais fácil capacitar colaboradores em um tempo menor.

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

Levando em consideração que os esforços diante o enfrentamento da COVID-19 impactam na experiência do hóspede de forma positiva ou negativa, as intenções comportamentais também se intensificaram e de acordo com Durna et al apud Cerqueira (2020, p.17) incluem o *world of mouth*, a intenção da revisita, a aceitação de preço, o tempo de permanência e a fidelidade do consumidor. Os autores examinam ainda as relações entre os componentes do ambiente físico e a imagem do negócio turístico.

Hospitalidade e o papel do setor de governança hoteleira - procedimentos operacionais antes da pandemia

O setor da governança hoteleira é, para o mercado, a alma ou o coração do hotel, mas o entendimento mais amplo a respeito da governança hoteleira é o olhar desse setor da perspectiva da hospitalidade, que segundo Lashley & Morrison (2004), é em primeiro lugar, o relacionamento entre anfitrião e hóspede. Para ser eficaz, de acordo com os autores, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, o hóspede, enquanto indivíduo.

Para Quadros (2011), a hospitalidade transformou-se, ao longo do tempo, em atividade comercial que fornece serviços, acomodações e alimentação constituindo-se em um diferencial de mercado, pois traz à tona um importante componente da relação fornecedor-cliente: a mútua satisfação na interação social. Importante frisar que existem, basicamente, dois tipos de hospitalidade: a privada e a comercial. A hospitalidade privada pode ser assim definida, por Lashley & Morrison (2004) como a

oferta de alimentos e bebidas e acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa e ao fazer isso, o anfitrião assume a responsabilidade pelo bem-estar de seu hóspede. Já na hospitalidade comercial, o que é o caso dos meios de hospedagem, há um interesse pelo lucro, considerando que o hóspede está pagando pelo serviço prestado.

Dito isto, o hotel comercializa um serviço - a hospedagem, sendo a unidade habitacional (UH) exatamente o espaço onde estão concentrados a maior parte do trabalho da governança e a própria essência da empresa hoteleira (CASTELLI, 2000).

Também são serviços prestados pela governança, independentemente do tamanho, padrão ou categoria do meio de hospedagem: a limpeza e arrumação das áreas sociais e áreas de serviço. A governança, segundo Botini & Soares (2001), a área da governança irá oferecer o conforto e a segurança que o hóspede espera na sua estada.

A governanta executiva de um hotel, especificamente em suas atribuições, afirma HAYRES (2005) deve ser uma pessoa muito bem-informada. Segundo o autor, precisa ter conhecimentos sobre administração de pessoal, orçamento, instalações e medidas sanitárias de lavanderia, tecidos e uniformes, produtos químicos e as rotinas do setor.

Além da governanta, a equipe de governança hoteleira é formada por camareiras, arrumadeiras e supervisoras. Por seu trabalho necessitar de discrição e estarem sempre uniformizadas, essas equipes refletem a boa imagem do empreendimento, causada pelo estado geral de limpeza (e agora de segurança sanitária) nos ambientes do hotel (CASTELLI, 2000, p.290).

Os pequenos meios de hospedagem dispensam a chefia de uma governanta, substituindo essa liderança por uma colaboradora mais experiente, porém em estabelecimentos de médio e grande porte a função é imprescindível considerando o tamanho da equipe.

Para o bom andamento da área de governança os procedimentos operacionais objetivam fixar um padrão de serviços para diminuir a margem de erro, porque se deve considerar que uma “falha da governança pode perturbar muitos serviços do hotel e gerar a insatisfação do cliente: se a lavanderia devolve roupas mal lavadas e mal passadas como a camareira vai devolver as peças que o hóspede pediu pra lavar?” (OLIVEIRA, 2009 p. 37), para citar um dos inúmeros exemplos existentes para quem vive a operação diária na hotelaria.

Para Castelli (2000), esses processos significam “definir o tipo e volume de trabalho a ser realizado, distribuindo-o equitativamente entre os funcionários do setor e controlar a execução do trabalho, para que o mesmo siga o padrão estabelecido pelo hotel” (2000, p. 207), entre outros. Segundo o autor, é preciso seguir um roteiro para que o trabalho atinja o mais elevado grau de eficiência. Uma vez o hábito criado, os passos são dados automaticamente (Castelli, 2000) refletindo nos serviços o trabalho coeso da equipe.

Mesmo antes da pandemia a governanta precisava estar atenta a aos riscos do ambiente de trabalho com relação à saúde e bem estar dos colaboradores. Por isso, para as limpezas realizadas pela camareira e demais membros de uma equipe de limpeza (Botini & Soares, 2001; Oliveira, 2009) é aconselhado o seguinte:

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

- Usar luvas para a limpeza, em especial a dos banheiros;
- Esvaziar as latas de lixo diretamente no recipiente adequado, sem colocar as mãos em seu interior;
- Adotar postura correta para o uso da vassoura ou do aspirador, entre outros.

O papel do setor de governança hoteleira se constitui, portanto, de fundamental importância para a percepção positiva do hóspede com relação aos cuidados de higiene e limpeza de todos os ambientes, em especial do interior da UH.

Os protocolos sanitários da COVID-19 sob o olhar da governança hoteleira

De acordo com “Selo Turismo Responsável Limpo e Seguro”, já mencionado anteriormente, se definiu protocolos básicos e específicos para a primeira etapa do Plano de Retomada do Turismo Brasileiro (Brasil, 2020) com o objetivo de diminuir os impactos da pandemia e preparar o setor para um retorno gradual às atividades incluindo o segmento de hospedagem.

Tal documento foi amplamente aceito pelo trade turístico nacional e norteou protocolos internos de redes hoteleiras com a finalidade de facilitar o entendimento entre seus colaboradores. Em consequência da pandemia por COVID-19 o setor de governança está em evidência e sendo mais valorizado porque há uma preocupação geral com a segurança sanitária dos hóspedes, seja por parte dos gestores do meio de hospedagem, seja pela clientela em si. A importância do elemento humano

para a hotelaria neste momento é inegável (Castelli, 2000; Oliveira, 2009) e para quem trabalha neste setor, o reforço nas operações se faz necessário ao ler e interpretar os protocolos sanitários nas portarias governamentais e notas técnicas, tanto aqueles protocolos de redes hoteleiras quanto os governamentais que estabelecem diretrizes mais amplas para o enfrentamento da doença.

Segundo So & King (2010), a experiência do consumidor pode ser influenciada por duas dimensões: o ambiente do serviço e os colaboradores. Os clientes da hotelaria, isto é, os hóspedes e os prestadores de serviços estão cada vez mais dispostos a interagir e compartilhar os recursos como tempo, energia e informação, de forma a assegurar (Jarvi, 2019), uma experiência mais personalizada.

Os meios de hospedagem que já atendiam os critérios de qualidade apontados por Hayes (2005) em seus ambientes e realizavam os POPs de limpeza e higienização de forma institucionalizada agregaram os atuais protocolos sanitários com mais tranquilidade. Isto quer dizer que, em função da pandemia é necessário o reforço de algumas etapas da limpeza alinhando-as com as determinações legais de cada localidade.

Exemplifica-se a experiência do consumidor com a tarefa de retirada do enxoval sujo da cama de uma UH ao se realizar a chamada limpeza terminal, isto é, de *check-out*. No primeiro episódio da série analisada é demonstrado o procedimento em vídeo da tarefa e o texto diz o seguinte: “(...) ao remover a roupa de cama, retirá-la sem sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora fazendo um "embrulho". Mas na prática, como fazer? No vídeo, a demonstração não gera dúvida! E, muito importante: colocar o enxoval dentro

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In: *de um saco plástico cujo destino é a lavanderia*". (Série Diálogos da Governança Hoteleira, episódio 01 em 14 de julho de 2020).

Esta narrativa já estava presente na hotelaria, mas com o surgimento da pandemia fortalecer a ideia se faz necessário porque não se deve sacudir o enxoval sob o risco de dispersar partículas de poeira que podem conter o novo coronavírus e conseqüentemente contaminar a colaboradora que está realizando a limpeza e todo o ambiente em torno. Já no episódio de número 8 (oito) da série, o tema foi a higienização do

banheiro, também com vídeo demonstrando o passo-a-passo do procedimento, e cujo texto diz: *"É importante que a camareira tenha em mente que há locais que são mais tocados pelo hóspede e assim sendo, após a limpeza normalmente feita, estes locais devem ser higienizados como demonstrado no vídeo usando produto com esta finalidade."* (Diálogos da Governança Hoteleira, 2020)

De acordo com Lanz, L. H.; Ferrari, M. e Mody, M. (2020), os meios de hospedagem devem informar regularmente todos os hóspedes, no momento do *check-in* e durante sua estada, das medidas adotadas e dos procedimentos a serem seguidos nos ambientes do hotel. Segundo os autores, a comunicação com os hóspedes deve se dar também ao comunicar os protocolos adotados, isto é, as orientações tanto nas UHs quanto nas áreas sociais do meio de hospedagem. Relativo a esta recomendação, o mesmo se fez na série "Diálogos da Governança Hoteleira" no episódio 19 (dezenove) quando o tema foi a comunicação com o hóspede e na oportunidade foi postado o seguinte: *"(...) em visita aos hotéis parceiros e atento às mídias sociais de empresas tanto brasileiras quanto internacionais, observou a importância de o hóspede ter ciência das ações de*

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In: *enfrentamento da pandemia pelo hotel.*” (Diálogos da Governança Hoteleira, 2020).

Isto porque, as experiências são pessoais e subjetivas, devendo o cliente estar envolvido em várias dimensões: emocional, afetiva, espiritual, física, sensorial, comportamental, cognitiva, racional, relacional e intelectual (Ferreira & Teixeira, 2013). O comportamento do consumidor é, simultaneamente, racional e determinado pela experiência, implicando, por isso, uma avaliação racional e emocional, de acordo com o que afirmam Klaus e Maklan (2013). Já Lashley (2008) sugeriu que a experiência de troca entre hóspedes e colaboradores influencia significativamente a percepção do hóspede quanto à hospitalidade, apesar do foco nos produtos tangíveis e no serviço fornecido.

De toda forma, o Ministério da Saúde orienta cuidados básicos para reduzir o risco geral de contrair ou transmitir a COVID-19 e entre as medidas estão as que seguem e que a hotelaria de modo geral adota:

- Lavar as mãos frequentemente com água e sabão;
- Fazer uso do álcool em gel a 70%;
- Manter os ambientes bem ventilados;
- Usar a máscara facial em ambientes públicos e no trabalho;
- Limpar superfícies e objetos frequentemente tocados ou manuseados com água e sabão ou álcool em gel a 70%, quando for possível, entre outras providências.

Maranhão e Maranhão (2019) sintetizaram assim as medidas preventivas para controlar e minimizar a infecção nos hotéis: comunicação, orientação no uso de EPI, treinamento, distanciamento

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

social e limpeza. Esta última, dizendo diretamente respeito à função da governança hoteleira. Segundo os autores, deve-se “intensificar a atenção das condições de higiene e desinfecção dos quartos, banheiros e áreas de uso comum”. Estabelecer um protocolo de limpeza para desinfetar maçanetas, botões do elevador e telefones, com o intuito de evitar a propagação do vírus.” (2019, p. 2823)

Da assertiva acima todos os aspectos apontados pelos autores foram temas de episódios da série no decorrer de 2020, de acordo com o que mostra a Tabela 03 no item “Resultados e discussões”.

Soluções práticas acerca da COVID-19 para gestores e equipes de governança - o uso das mídias sociais como fonte de informação

O uso das mídias sociais como ferramenta de disseminação do conhecimento, vem aumentando consideravelmente a partir do início dos anos 2000, inclusive na área da Educação como parte de práticas de ensino. De acordo com Costa et al. (2015) “as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação, as TDICs, têm exercido a função de mediadores dos processos de aprendizagem”. A estratégia de ensino *microlearning* utilizada, segundo Alqurashi, E. (2017) “refere-se a uma estratégia de aprendizagem projetada usando uma série de conteúdos de aprendizagem e atividades curtas que faz um minicurso”.

A proposta, no caso da série pesquisada, foi o uso de pequenas quantidades de conteúdo, caracterizados como episódios nesse trabalho. Para Gagne, Park, Hall, et al (2019) o *microlearning* é

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

"Uma estratégia positiva de aprendizagem que proporciona engajamento, retenção de conhecimento, estudo e envolvimento na aprendizagem colaborativa, muito embora não seja um aprendizado formal, é endossada por educadores de profissionais da saúde como um meio de facilitar a aprendizagem, treinamento e educação continuada dos alunos."

O investimento em TICs permite que os meios de hospedagem acompanhem nas redes sociais os *reviews* dos hóspedes, isto é, as avaliações - positivas e negativas, da sua experiência de hospedagem. Segundo Rocha et al (2016), é importante e necessário, visto que os usuários que fazem reservas pela Internet, geralmente, fazem pesquisas sobre a opinião de outros clientes.

Diante disso, o crescente interesse dos colaboradores em acessar as mídias sociais se deve também ao fato de ser um novo canal de comunicação, para divulgação e venda de produtos e serviços turísticos. Incluem-se nesse aspecto os perfis de conteúdo relevante e os que disponibilizam determinados aprendizados no formato de *microlearning*.

Assim, ao acessar o Instagram (aplicativo gratuito que pode ser baixado do celular) do seu celular, a camareira ou a supervisora de andares compartilha imagens com seus amigos e segue perfis de influenciadores ou de empresas e instituições do seu interesse particular, mas também, do seu interesse profissional. Este é o caso da série “Diálogos da Governança Hoteleira”, que passou a disponibilizar a partir da pandemia de COVID-19 temas relativos ao uso prático dos protocolos sanitários unindo imagens – vídeos ou fotos, com pequenos textos explicativos, sempre fornecendo a fonte da informação.

As percepções dos gestores hoteleiros assim como de equipes de governança que seguiram o perfil durante 2020 estão informadas no item “Resultados e discussões”.

Metodologia utilizada

A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, segundo Gil (2008), considerando a existência da observação participante que, para Veal (2011), é a técnica em que o pesquisador se torna parte do processo que está sendo pesquisado.

A caracterização demonstrada na tabela 1 da observação participante foi baseada nos conceitos de Verdú et al. (2015), podendo o rol do investigador ser oculto ou não oculto, e o grau de implicação, isto é, participação do fato social, ser passivo ou ativo. E de fato, ambas as curadoras da série tiveram significativas parcelas de observação (não oculta) em diferentes momentos: participação como audiência em *lives* e webinários nas áreas de Hotelaria, especificamente de Governança Hoteleira e Hotelaria Hospitalar.

Tabela 1 - Caracterização das curadoras - pesquisa observante

Sigla	Experiência profissional	Tempo de docência	Grau de Escolaridade	Forma de Coleta	Grau de implicação
Curadora 1	27 anos	23 anos	Mestrado	<i>Lives</i> , webinários e acompanhamento das postagens	Não oculto, participação ativa
Curadora 2	30 anos	24 anos	Especialização	<i>Lives</i> , webinários e acompanhamento das postagens	Não oculto, participação ativa

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Para conduzir as atividades de pesquisa foi necessário, primeiramente, a revisão de documentos oficiais da OMS e do Ministério da Saúde, incluindo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), por meio de suas notas técnicas referentes à criação de protocolos sanitários que surgiram com a pandemia de COVID-19. A mesma revisão se aplica para o “Selo Turismo Responsável Limpo e Seguro”, criado pelo Ministério do Turismo, em 4 de junho de 2020, “para auxiliar os empreendimentos sobre as medidas recomendadas para a reabertura, o Ministério do Turismo publicou os protocolos sanitários recomendados para 15 atividades que fazem parte do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)”, além de um conjunto de orientações para os turistas. Tal documento possui protocolos tanto básicos quanto específicos para nortear as ações das diferentes empresas turísticas.

Em um segundo momento, como coleta de dados, utilizou-se a bibliografia existente sobre limpeza e higienização, sobretudo no setor de governança. Como o objeto de estudo é uma série de posts no Instagram foi pertinente como método de pesquisa adotar a netnografia, o que significa dizer que é uma metodologia adotada, como afirmam Rodrigues et al. (2017) e Polivanov (2020), para investigar e interpretar o comportamento do consumidor nas comunidades virtuais e suas relações. Ainda sobre a netnografia adotada neste trabalho, ela “consiste em um método qualitativo e interpretativo, adaptado a partir de técnicas, procedimentos e padrões metodológicos da etnografia, que auxilia na investigação da cibercultura e do comportamento das comunidades virtuais” (GONDIM et al, 2020).

A série se tornou um estudo de caso entre as várias outras iniciativas existentes na internet para a disseminação de conteúdo relevante em tempos de COVID-19 para os meios de hospedagem. O trabalho de pesquisa teve início com a análise das postagens desde o episódio de sua apresentação que ocorreu em 23 de junho de 2020 até o episódio de número 51, postado em 23 de dezembro de 2020.

Para complementar o estudo, realizou-se uma pesquisa indutiva de comunicação informal, que segundo Creswell (2010) são características mensuráveis e que se podem exprimir em valores numéricos reportados a uma unidade de medida ou ordem. Para tal, utilizou-se o Google Forms junto aos seguidores do perfil e sendo assim, o estudo obteve a combinação para expandir o método e apresentar um melhor resultado considerado.

Resultados e discussões

De acordo com a observação participante (vide Tabela 2) foi a partir de meados de abril 2020, que começaram a surgir *lives* e webinários (por diversos canais digitais, tais como Youtube, Instagram e Facebook) na área da Governança Hoteleira com profissionais e estudiosos debatendo os protocolos sanitários e foi também, quando as equipes de governança passaram a entender a importância de obter tais conhecimentos a fim de aplicá-los com maior efetividade em suas áreas. A referida tabela mostra os principais eventos nos quais houve a participação das curadoras da série como ouvintes.

Tabela 2 – Principais *lives*, webinários e outras atividades que contribuíram para a concretização da série.

TÍTULO E CONVIDADOS	REALIZAÇÃO	DATA E HORA
LIVE “Crise Covid-19 – Hotelaria: como melhorar processos internos e operacionais de sua propriedade” com Carla Trindade, especialista em Processos Internos Operacionais - Lavanderia e Governança. https://www.youtube.com/watch?v=lnhSzAEgHXI	Hotelaria Digital	14.04 às 8h
Live com Raphael Pazos – Diretor Comercial do Mar Palace Hotel (Rio de Janeiro). https://www.youtube.com/watch?v=wM62XWMaeIc	Lélio Galdino - UFF	07.05 às 11h
Live “Pandemia Covid-19: novo protocolo para higienização de ambientes na hotelaria” com Maria José Dantas. Presidente da Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Turismo, e Marcelo Boerger, coordenador da Pós-Graduação do Hospital Albert Einstein. https://www.youtube.com/watch?v=etKWZmECEew	Revista Hotelier News	27.05 às 15h
LIVE “Como reinventar a hotelaria em tempos de COVID 19” com Patrick Mendes, CEO da Rede Accor na América do Sul. https://www.youtube.com/watch?v=Z_X67Yd-lYk	Revista Hotéis.	28.05 às 10h
LIVE “Segurança Sanitária do Turismo” com Prof. Dra. Edna de Liz. https://www.youtube.com/watch?v=INs2Q1hODho	Prof. Dr. Calidon Costa	02.06 às 18h
LIVE “Ar condicionado e Covid-19: qualidade e segurança nos restaurantes, eventos e hotéis” com Prof. Dr. Jesué Graciliano, professor do IFSC. https://www.facebook.com/watch/live/?v=699714117479833&ref=watch_permalink	Prof. Dr. Vinicius de Lucca Filho	15.06 às 20h
Webinar: “Mejores Prácticas para reanudar las Operaciones de la Hospitalidad” com Jorge Arambulo, - Area Manager Institucional Chile, e Geraldine Castillo, – Training Manager LA South. https://www.youtube.com/watch?v=0jkZ2hPpqFE	Ecolab	23.06 às 09h
WEBINAR “Hotelaria e Limpeza: Como preparar o setor de Hospedagem para reabrir de forma segura?” com Bruno Omari, Guilherme Salla e Fernanda Cerri mediados por Fernanda Nógas. https://www.youtube.com/watch?v=U110-6ZlCEo&t=93s	Abralimp	08.07 às 15:30
LIVE “Os Atuais Desafios Operacionais” com Melissa Oliveira - Diretora Geral dos Hotéis Unique Garden e São Paulo. https://www.youtube.com/watch?v=L5ayFk6mfFY	Revista Hotelier News	12.08 às 16h

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Também como forma de observação participante, as curadoras foram convidadas a proferir palestras em instituições de ensino na forma remota. A tabela a seguir mostra quando e onde aconteceram tais atividades.

Tabela 3 – Palestras em instituições de ensino

TÍTULO DO EVENTO	REALIZAÇÃO	DATA E HORA
Primeiro Ciclo de Encontros Virtuais em Hotelaria com o tema “ Novos protocolos em tempos de Pandemia ” mediado pela Prof. Waldete Alcântara https://www.youtube.com/watch?v=aFHv6Qz0VMU&feature=youtu.be	FAETEC e CEIDH	13.08 às 16h
Roda de conversa: “ A retomada das atividades turísticas em tempos de COVID-19 ”. Curso de Gestão do Turismo na Unidade Curricular de Turismo e Hospitalidade. Mediação Prof. Carla Lopes https://drive.google.com/file/d/10aiISm3cAto5G9p_rzeHjmy4RdZCq62Fs/view	IFSC – Campus Continente	01.10 às 19h
Bate papo: “ O setor de governança em tempos de COVI-19 ”. Curso de Turismo. Mediação Prof. Fernanda Gavioli. https://www.youtube.com/watch?v=mVKcuNcO_u8	Unisul Digital	14.10 às 15h
Capacitação dos proprietários rurais da Acolhida na Colônia. Mediação Luciane Assing – assessora técnica. O evento não foi gravado	Associação Agrícola Acolhida na Colônia	29.10 às 19h
“Os desafios do setor de governança hoteleira diante aos diversos protocolos sanitários”, mediado pela Prof. Marlen Ramalho https://www.youtube.com/watch?v=HVvEPAbb4-U&t=71s	Centro Universitário São José	03.11 às 20h

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

De maneira geral, houve um significativo incremento das conexões digitais durante a pandemia porque as pessoas em isolamento tendem a utilizar mais as mídias sociais, segundo estudo de Primo (2020) que demonstrou o uso do Instagram por 76% das pessoas diante da imposição do isolamento. Para o autor, é comum que as pessoas busquem desenvolver estratégias de enfrentamento para reduzir os efeitos negativos (PRIMO, 2020, p.180), e com a série não foi diferente (Gráfico 1), pois

surgiram não somente atividades síncronas (*lives*), mas conteúdos criados por especialistas (atividades assíncronas), com estratégias potenciais para superar o momento, que é o objeto de estudo desta pesquisa.

Para analisar a série “Diálogos da Governança Hoteleira” foi criada uma tabela (Tabela 4) com as informações de cada uma das publicações. Informações essas fornecidas pelo próprio Instagram que resultou em um histórico das visualizações tanto dos alcances quanto das impressões.

Na linguagem do Instagram, por “alcance” entende-se uma estimativa de quantas contas visualizaram a publicação pelo menos uma vez e o termo “impressão” diz respeito a quantidade de vezes que um *post* foi visto, sem diferenciar se ele foi visualizado mais de uma vez pelo mesmo usuário. Em perfis comerciais no Instagram é possível o administrador ver as informações das visitas ao perfil, distribuídas em alcance e impressões. As impressões, por sua vez, sempre darão um número maior, porque consideram as visualizações da página inicial, do perfil, de hashtags e de outras fontes.

O gráfico abaixo diz respeito ao alcance a as impressões da série no período de pesquisa, que teve início com a análise das postagens desde o episódio de sua apresentação (23 de junho de 2020) até o episódio de número 51 (23 de dezembro de 2020). Até o dia 17 de fevereiro de 2020, término da pesquisa netnográfica havia 450 seguidores sendo o episódio de número 25 (tema que tratou da rotina da camareira) o mais curtido com um alcance de 434 pessoas, conforme pode também ser observado na tabela 4.

Gráfico 1 – Histórico de visualizações dos episódios.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

Para facilitar o entendimento dos temas e do alcance dos episódios, criou-se a tabela a seguir que deu origem ao Gráfico 1, conforme já mencionado.

Tabela 4: Informações das publicações

EPISÓDIO	ALCANÇE	IMPRESSÕES = visualizações da página inicial + do perfil + de hashtag	TEMA ABORDADO
	124	164	Apresentação da série*
1.	158	197	Retirada do enxoval sujo*
2.	167	196	Uso dos produtos químicos*
3.	143	173	Pano de chão*
4.	123	141	Limpeza de cortinas*
5.	124	149	Painel do elevador*
6.	131	159	Varreção*
7.	162	205	Elementos decorativos*
8.	307	366	Higienização do banheiro
9.	277	321	Elementos decorativos da cama
10.	245	313	Cobertor extra
11.	256	329	Ar condicionado
12.	219	287	Lavanderia

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

13.	331	412	Uso de EPI
14.	216	273	Uso do peróxido de hidrogênio
15.	216	285	Equipe de colaboradores
16.	231	287	Frigobar
17.	257	314	Transporte do enxoval
18.	245	306	Hotel office
19.	191	237	Comunicação com o hóspede
20.	193	241	Círculo de Sinner
21.	176	264	Conceitos
22.	229	291	La. de infraestrutura – parceria com o SENAC Palhoça
23.	313	351	Tempo de limpeza
24.	324	400	Liberação do uso da academia
25.	360	434	Rotina da camareira
26.	251	325	Etiqueta COVID-19
27.	203	276	Rio de Janeiro
28.	193	220	Dia do Turismólogo
29.	233	290	Custo X benefício no uso dos produtos institucionais
30.	164	229	Responsabilidade ambiental
31.	147	190	Capacitação
32.	186	237	Reunião com a Assoc. da Acolhida na Colônia e Tourqual
33.	160	205	Máscaras de proteção respiratória
34.	158	184	Áreas de Lazer
35.	176	210	Parceria Best Clean
36.	168	223	Nebulização de ambientes
37.	158	119	Humanização dos serviços
38.	166	209	Uso das piscinas
39.	189	235	Aspirador de pó
40.	151	202	Fato ou fake?
41.	202	272	Limpeza de áreas de eventos
42.	184	222	Retrofit
43.	211	241	Aluguéis de temporada
44.	174	199	Uso da enceradeira industrial
45.	216	279	Hotelaria hospitalar
46.	207	275	Lixo
47.	249	317	Ampliação do Hotel Werlich
48.	173	220	As cores na limpeza
49.	153	196	Temporada de verão
50.	161	181	Perspectivas para 2021
51.	231	291	Reunião e planejamento

Fonte: Elaborado pelas autoras (2021).

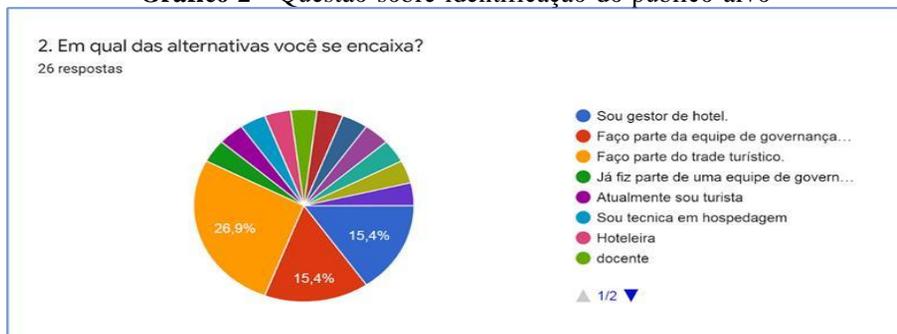
*Episódios que foram primeiramente postados nos perfis particulares das curadoras da série. A migração ocorreu em 14.07 para o perfil profissional do Instagram denominada “Diálogos da Governança Hoteleira”. Data da extração dos dados: 17.02.2021 às 12:35

Os episódios marcados em negrito (8, 13, 24 e 25) na Tabela 4 são aqueles com maior alcance e maior número de impressões, significando dizer que são os 3 (três) maiores picos apresentados no Gráfico 1 que demonstram, respectivamente, os episódios de número 8 que abordou a higienização do banheiro, o de número 13 que demonstrou o uso dos EPIs e por fim, os de número 24 e 25 que tratam da liberação ao uso das academias e a rotina da camareira, como anteriormente mencionado.

A pesquisa indutiva realizada para complementar o estudo, se deu com perguntas formuladas no Google Forms e direcionadas a gestores de hotéis profissionais do turismo, mas principalmente para governantas e supervisoras que seguiam a série por meio de divulgação tanto no próprio perfil no Instagram quanto no Facebook das curadoras. Ao todo foram 26 devolutivas no período de 31 de outubro de 2020 a 10 de novembro de 2020 que retratam a percepção dos respondentes (como prestadores de serviços) quanto a aplicabilidade dos temas e sua relevância para a hotelaria no momento pandêmico.

Observa-se no gráfico 2, como pergunta inicial do questionário, a identificação dos respondentes, que são na maioria pertencentes ao trade turístico, às equipes de governança ou gestão de hotel.

Gráfico 2 - Questão sobre identificação do público-alvo



Fonte: Google Forms criado pelas autoras (2020).

O gráfico 3, abaixo, é resultado da pergunta sobre a aplicabilidade dos conteúdos postados pelo @governancahoteleira, e observa-se um equilíbrio das respostas, sendo que 34,6% dos respondentes afirmaram que seguem apenas os protocolos do seu trabalho, 30,8% que aplicam os protocolos desde que começou a assistir a série e por fim, 30,8% que não estão aplicando as práticas sanitárias. Apenas 3,8% adotaram as práticas recomendadas no trabalho. Isso significa dizer que o conteúdo dos episódios é aplicado por 34,6% dos respondentes.

Gráfico 3 - Aplicabilidade do conteúdo publicado na série



Fonte: Google Forms criado pelas autoras (2020).

Com relação à pergunta 3 do formulário, questionados sobre qual episódio mais gostou, os respondentes apontaram o episódio 2 (retirada do enxoval sujo) com 53,8%. Como a questão permitia assinalar mais de uma alternativa, também foram apontados os episódios 3 – porque não usar pano de chão, e o episódio 24 – sobre o tempo de limpeza na UH com 46,2% cada um, sendo este resultado coincide com o alcance e número de impressões do gráfico 1.

A questão 8 deixou espaço para os seguidores se manifestassem com alguma sugestão, crítica ou comentário para a equipe da Série @governancahoteleira. Pode-se destacar:

“Gostaria de parabenizar a equipe e dizer que aprendi muito com todas as práticas. Obrigada!”

“Indiquei a série para amigos e empresários do ramo. Considero os temas abordados muito importantes e de extrema necessidade para equipes de governança e afins (...)”

“Estou gostando muito da Série...Interessante e instrutiva...”

“São séries esclarecedoras de grande ajuda e contribuições aos setores específicos neste momento e posteriormente, sempre será útil!”

Consegue-se observar que estes comentários estão relacionados ao propósito da série de colocar em prática os protocolos sanitários facilitando o trabalho diário da equipe de governança. Isto se reflete na percepção do hóspede com relação a melhoria na qualidade da limpeza e portanto, a série atinge seus objetivos.

Considerações finais

A investigação possibilitou preencher uma lacuna no campo de estudo que trata do assunto sobre as abordagens dos procedimentos e orientações de higiene e limpeza na hotelaria, e mais especificamente, os protocolos sanitários de enfrentamento da COVID-19 durante a pandemia no ano de 2020. Além disso, houve a perspectiva prática no

estudo da série “Diálogos da Governança Hoteleira” em deixar acessível para as equipes de governança os documentos oficiais que direcionam ações como resposta ao combate da COVID-19.

De acordo com Beni (2020), “estabeleceu-se uma crise econômica mundial” (...) “- Hotelaria brutalmente atingida pela pandemia”. Ainda há meios de hospedagem que permanecem fechados (por motivos variados), mas que tendem a realizar a abertura de seus serviços com muito mais consciência e segurança sanitária, pois houve mais tempo para pesquisa e estudo por parte de seus gestores, isto é, grande parte dos problemas enfrentados já possuem soluções na prática. A isto se inclui o conhecimento adquirido por meio das mídias digitais. As TIC, ainda sob a ótica de Beni (2020), quando comenta que "permite a distribuição imediata de informações e serviços de forma global e veio revolucionar a interatividade entre os usuários do computador em sua forma mais portátil: os celulares, funciona como uma janela para o mundo exterior e facilita a interatividade entre as organizações e grandes corporações em nível mundial, instituindo uma plataforma inovadora para a troca eficiente e imediata de ideias e produtos”.

Com o presente estudo, percebeu-se a necessidade de investimento dos meios de hospedagem em profissionais qualificados, especialmente para a média chefia, isto é, para o cargo de governanta, que ganhou grande expressão por conta de sua liderança nas equipes de limpeza, conforme Hayes (2005). O autor aborda que a vê como uma profissional que deve estar orientada, isto é, focada na experiência do hóspede.

Além disso, é inegável a importância da capacitação contínua, porque se já era esperada uma profissionalização do setor, agora com este protagonismo devido à pandemia de COVID-19, toda a equipe de governança precisa reforçar as técnicas do seu trabalho e os procedimentos inerentes à rotina diária, pois irá impactar na percepção do hóspede. Já os gestores hoteleiros, para ter uma retomada segura e eficaz, segundo Lanz, L. H.; Ferrari, M.; Mody, M. (2020) precisam manter a integridade de suas marcas, continuar criando valor e pensar na reputação do hotel que precisará investir também em treinamento e profissionais com habilidades e competências específicas, isto é, profissionais capacitados.

Cerqueira (2020) confirma a importância para as empresas de ter consumidores satisfeitos com a experiência da hospitalidade bem desenvolvida e como estes podem criar valor para a organização através das intenções comportamentais. Para Alves et al (2019, p.380), esta intenção comportamental representa os esforços de um indivíduo para atingir um objetivo desejado e se tornou um indicativo direto do comportamento dos clientes.

É importante dizer que um ambiente colaborativo entre os meios de hospedagem, as entidades associativas e educativas é fundamental, pois a interação entre os profissionais e estudiosos da área, seja em discussões e debates presencialmente ou em *lives* e webinários, irá favorecer um maior entendimento, formando uma rede uníssona para o combate da COVID-19 e conseqüentemente um melhor atendimento às necessidades dos clientes.

De acordo com o estudo, os aspectos de comunicação e informação passam a ter grande relevância durante a pandemia e os meios de hospedagem precisam estar atentos, segundo Maranhão e Maranhão (2019), para fornecer já no check-in um informativo atualizado aos hóspedes, detalhando as alterações de serviços prestados e os aprimoramentos nas políticas de limpeza.

A netnografia demonstrou agilidade na coleta dos dados considerando que o próprio Instagram fornece os “insights” relacionados às mensagens e isto facilitou a construção da tabela 4 e também do gráfico 1 que permite uma melhor visualização do desenvolvimento da série no período estudado.

Com relação ao público-alvo, a série atinge principalmente gestores hoteleiros e as equipes de governança, o que desde o início, para as curadoras foi o foco dos temas abordados. A questão 2 do instrumento de pesquisa dizia respeito a aplicabilidade dos conteúdos postados na série, que no total foram 51 episódios, sendo que 34,6% dos respondentes aplicam estes conteúdos, seja desde que começou a seguir a série ou no trabalho - que passou a adotar as recomendações da série. No que tange à preferência por um ou mais episódios, a pesquisa complementar confirmou o demonstrado no Gráfico 1 que mostra os alcances e impressões do período pesquisado.

Os resultados obtidos com as respostas do formulário Google Forms, mesmo sob a forma de complementaridade, permanecem como metodologia de autoavaliação para as curadoras no sentido amplo de aprimoramento de informações se constituindo indicativo sobre o que pensam os seguidores.

Referências

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO. SANTUR. **Manual de Boas Práticas: combate ao coronavírus em hotéis, pousadas e similares**. Agência de Desenvolvimento do Turismo. SANTUR. 2020. Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/coronavirus/coronavirus-em-sc-santur-lanca-manual-de-boas-praticas-para-hoteis-e-pousadas-na-retomada-das-atividades>. Acesso em: 3 mai. 2020.

AGÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. ANVISA. BRASIL. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/arquivos-noticias-anvisa/636json-file-1>. Acesso em: 12 set. 2020.

ALVES, Carlos Alberto; MARQUES, Roseane B.; STEFANINI, Carlos José; NASCIMENTO, Vânia S. Hospitalidade, experiências e emoções. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, n. 3, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/k4h4cR6ggSthCWp4f7r9Qpc/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 23 mar. 2021.

ALQURASHI, E. Microlearning: A Pedagogical Approach for Technology Integration. In: **Conference International Education Technology 2017**, Harvard, Cambridge, MA. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/319715909_Microlearning_A_Pedagogical_Approach_For_Technology_Integration. Acesso em: 10 out. 2020.

BENI, Mário C. Turismo e Covid-19: algumas reflexões. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 12 (3 - Especial Covid19), 1-23, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/issue/view/332>. Acesso em: 20 set. 2020.

BOTINI, J.; SOARES, L. **Bem-vindo, volte sempre**. Rio de Janeiro: Ed. Senac, 2001.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Selo Turismo Responsável Limpo e Seguro - Plano de Retomada do Turismo Brasileiro**. Brasília (DF), 2020. Disponível em: <http://turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 03 ago. 2020.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: Educs, 2000.

CERQUEIRA, Isabel Cristina Teixeira. A Experiência de Hospitalidade nos Serviços: Antecedentes e Consequentes. [s. l.], 2020. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=edsrca&AN=rcaap.10216.130208&lang=pt-pt&site=eds-live&scope=site>. Acesso em: 20 mar. 2021.

COSTA, S.R.S., DUQUEVIZ, B.C., PEDROZA, R.L.S. Tecnologias Digitais como instrumentos mediadores da aprendizagem dos nativos digitais. **Psicologia Escolar e Educacional**, 2015, 19(3), 603-610. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2175-3539/2015/0193912>. Acesso em: 13 mar. 2021.

- LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In: DIÁLOGOS DA GOVERNANÇA HOTELEIRA. Florianópolis, 17 jul. 2020. Instagram: @governancahoteleira. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CCvICEvJ2rl/>. Acesso em 21 mar.2021
- CRESWELL, J. W. Creswell, J.W. **Projeto de pesquisa- método qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução de Luciana de Oliveira da Rocha. 2 Ed. Porto Alegre, Artmed, 2007.
- FERREIRA, Helder; TEIXEIRA, AuroraC.” Welcome to the experience economy”: assessing the influence of customer experience literature through bibliometric analysis. **Working Papers (FEP)**. Universidade do Porto, (481), 2018. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=93289581&site=ehost-live>. Acesso em 21 mar.2021
- GAGNE de, J.; PARK, H. K.; HALL, K.; et al.(2019). Microlearning in Health Professions Education: Scoping Review. **Reviews in Medical Education**. Vol 5, No 2: Jul-Dec . Disponível em: <https://mededu.jmir.org/2019/2/e13997/>. Acesso em: 13 mar. 2021.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GONDIM, C. B., BOLZÁN, R. E., ESPÍNOLA, R. S., & Alexandre, M. L. de O. (2020). Netnografia como Método de Pesquisa em Turismo: análise de estudos de Pós-Graduação no Brasil. **Revista Turismo Em Análise**, 31(1), 19-36. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v31i1p19-36>. Acesso em: 17 abr. 2020.
- HAYES, D.; NINEMEIER J. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- JARVI,Henna.Customer engagement in the hotel industry. Perceptions of hotel staff and guests. **International Journal of Business Innovation and Reserch**. Vol. 18, 2018. Disponível em: <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJBIR.2019.09690>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- KANDAMPULLY, Jay. ZHANG, Tingting; JAAKKOLA, Elina. Customer experience management in hospitality: a literature synthesis, new understanding and research agenda. **Internacional Journal of Contemporary Hospitality Management**, vol.30, n.01, 2018. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2015-0549/full/html>. Acesso em: 21 mar. 2021.
- LANZ, L. H.; FERRARI, M.; MODY, M. Hospitality Communications in a Time of Coronavirus: Tips for Maintaining Trust and Engagement. **Boston Hospitality Review**, 2020. Disponível em: <https://www.bu.edu/bhr/tag/makarand-mody>. Acesso em: 3 jun. 2020.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole. 2004.

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

LASHLEY, Conrad. Studying hospitality: Insights from social sciences.

Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, vol.8 ano1, 2008. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15022250701880745>.

Acesso em 23 mar. 2021.

MARANHÃO, Romero; MARANHÃO, Rafael. Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro / New coronavirus (2019-nCoV): a preventive approach for the hotel sector. **Brazilian Journal of Health Review**, vol 3, nº 2, p. 11-15, 2019. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/8466/7303>. Acesso em: 09 mar. 2021.

MECCA, M.; GEDOZ, M. G. COVID-19: Reflexos no Turismo. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 12 n. 3. 2020. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8902>. Acesso em: 13 jun. 2020.

OLIVEIRA, Giovana Bonelli. **Camareira: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços**. Rio de Janeiro: Senac. 2009.

OLIVEIRA, Giovanna B.; SPENNA, Rossana. **Serviços em Hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac. 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic**. (2020). Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. Acesso em: 3 mai. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. OMT. **Introdução ao turismo**. São Paulo. (pp. 37-38). Roca. 2001.

POLIVANOV, B. Etnografia virtual, netnografia ou apenas etnografia? Implicações dos conceitos. **Esferas**, Ano 2, no 3, julho a dezembro de 2013. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/esf/article/view/4621>. Acesso em: 2 dez 2019.

PRIMO, Alex. Afetividade e relacionamentos em tempos de isolamento social: intensificação do uso de mídias sociais para interação durante a pandemia de COVID-19. **Revista Comunicação & Inovação**, v. 21 n. 47 (2020), UFRGS. Disponível em: https://www.seer.ufrgs.edu.br/index.php/revista_comunicacao_inovacao/article/view/7283. Acesso em: 08 out. 2021

QUADROS A. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. **Revista Hospitalidade**. Vol.III, n. 1 - Julho 2011. Disponível em: <https://www.rev Hosp.br/hospitalidade/article/view/346>. Acesso em: 23 out. 2020.

ROCHA, Carlos Souza.; YAMANAKA, Flávio Iwao.; SILVA, Eli Lopes. Tecnologias da informação e comunicação aplicadas ao turismo: possibilidades e tendências. **Navus, Revista de Gestão e Tecnologia**, [S.l.], v. 6, n. 5, p.13-34, nov 2016. ISSN 2237-4558. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/427>. Acesso em: 13 mar. 2021.

LOPES, C. V.; OLIVEIRA, G. B.; SILVA, M. PROTOCOLOS SANITÁRIOS DA COVID-19 NA GOVERNANÇA HOTELEIRA: impactos na experiência do hóspede. In:

RODRIGUES, R.; ALPERSTEDT, G.; FEUERSCHUTTE, S. O uso do método netnográfico na pós-graduação no Brasil. **Revista de Ciências da Administração**, v. 19, n. 47, p. 163-175. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2017v19n47p163>. Acesso em: 13 mar. 2021.

SECRETARIA DE ESTADO DE SANTA CATARINA. **Portaria SES Nº 244 DE 12/04/2020**. Disponível em: http://www.sc.gov.br/images/PORTARIA_244.pdf. Acesso em: 4 dez. 2020.

SO, Kevin Kam Fung; KING, Ceridwyn. “When experience matters”: bulding an measuring hotel brand equity the customers perspective. **Internacional Journal of Contemporary Hospitality Management**, vol 22, n.4-5, 2010. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596111011053765/full/html>. Acesso em: 23 mar. 2021

TRENTIN, F.; FRATUCCI, A. C. Política Nacional de Turismo no Brasil: Da Municipalização à Regionalização. **International Conference on Tourism & Management Studies**, (October), 839–848. 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/236782034_POLITICA_NACIONAL_DE_TURISMO_NO_BRASIL_DA_MUNICIPALIZACAO_A_REGIONALIZACAO. Acesso em: 13 mar. 2021.

VEAL, A. J. **Metodologia de Pesquisa em Lazer e Turismo**. 1. ed. São Paulo: Aleph. 2011.

VERDÚ, C. P.; CHICA, A. A.; GARCIA, F. J. F.; FERNANDES, O. A. S. **La investigación cualitativa: Técnicas de investigación y análisis con ATLAS. TI**. Ecuador. Pydlos Ediciones. 2015.