

Ações de enfrentamento à COVID-19 em empreendimentos turísticos

Hernanda Tonini¹
Joice Lavandoski²
Tissiane Schmidt Dolci³
Raquel Fronza Scotton⁴

Resumo

Este estudo tem como objetivo realizar um diagnóstico das iniciativas de prevenção e controle adotadas por empresas turísticas para enfrentamento da pandemia da COVID-19 no município de Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil. A metodologia é exploratória e descritiva, com coleta de dados primários, por meio de questionário *on-line* para identificar ações e procedimentos de higiene e segurança, além da presença de pessoas com sintomas de COVID-19 ou confirmados, entre março e junho de 2020. Foram utilizados dados secundários da Secretaria Municipal de Turismo e Secretaria Municipal de Saúde. O universo da pesquisa compreende 217 empreendimentos cadastrados no Alvará Turístico da Secretaria Municipal de Turismo. A amostra envolveu 136 estabelecimentos, sobretudo restaurantes e afins, vinícolas e meios de hospedagem, sendo que 58% da amostragem participa do programa Ambiente Limpo e Seguro. Dentre as principais ações de prevenção e controle, destaca-se: disponibilização de álcool em gel 70%, uso de ventilação natural e redução da capacidade máxima de atendimento. Entre as ações de higienização adotadas está a recorrente higienização de ambientes e equipamentos, bem como a limpeza frequente de pontos de contato. Durante o período, cinco participantes (3%) identificaram a presença de visitantes com COVID-19 e 10 (7%) identificaram colaboradores ou proprietários com sintomas. Por meio da realização de testes, 19 pessoas (colaboradores e proprietários), receberam a confirmação da COVID-19. Nesse decurso, nenhum deles foi hospitalizado ou foi a óbito. Os resultados demonstram a importância da adoção de protocolos de higiene e segurança no setor turístico, visando à retomada das atividades.

Palavras-chave: empreendimentos turísticos; protocolos; higiene e segurança; pandemia; COVID-19.

1. Introdução

Com base nas características da sociedade atual e os crescentes processos de globalização de produtos e fluxo intenso de pessoas, a exposição dos indivíduos a crises sanitárias pode se tornar algo recorrente em nossos dias. Isso foi exatamente o que ocorreu com a COVID-19, que surgiu inicialmente na China (na cidade de Wuhan) e, em virtude do

¹ Doutra em Desenvolvimento Rural (UFRGS); professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS – Campus Bento Gonçalves); Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil; hernanda.tonini@bento.ifrs.edu.br.

² Doutora em Turismo (Universidade do Algarve/UALG – Portugal); professora adjunta da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e professora colaboradora no Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF); Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil; joice.lavandoski@unirio.br

³ Mestre em Turismo (UCS); professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS – Campus Porto Alegre; Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil; tissiane.dolci@poa.ifrs.edu.br

⁴ Especialista em Gestão Pública Municipal (UFRGS); assistente em administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS – Campus Bento Gonçalves); Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil; raquel.scotton@bento.ifrs.edu.br

deslocamento das pessoas nos mais diversos países, por diferentes motivos, acabou por ser disseminada a todos os continentes.

Para combater e prevenir a doença, são adotados, de forma individual e coletiva, procedimentos e protocolos de higienização e sanitização, no intuito de reduzir as taxas de contágio. Além de cuidados pessoais de higiene, um dos principais procedimentos para reduzir as taxas de contágio da COVID-19 é o isolamento (#fiqueemcasa) e distanciamento (físico) entre as pessoas. Tais procedimentos têm gerado impactos socioeconômicos significativos, atingindo diversos setores produtivos, entre eles, o turismo.

Com taxas de crescimento de receitas, alcançando 7% ao ano, o turismo gerou, em 2018, mais de US\$ 8 trilhões, superando os demais indicadores do Produto Interno Bruto (PIB) mundial (WTTC, 2020). O ano de 2019 apresentou uma pequena queda, no entanto, em 2020, com a pandemia da COVID-19, o impacto no setor de turismo está sendo catastrófico. As previsões do WTTC, em março de 2020, indicaram a perda de 50 milhões de empregos turísticos e, mais recentemente, estima que até 197 milhões de empregos poderão acabar até o fim do ano. A queda nas receitas já alcança US\$3,4 trilhões do PIB global (WTTC, 2020). Frente a essa realidade, a oferta de serviços e produtos turísticos seguros é imprescindível para a retomada do turismo. Para que as pessoas voltem a viajar, meios de hospedagem, empresas de transporte, agências, operadoras, empreendimentos gastronômicos e de lazer têm que adaptar suas operações e serviços com a adoção de procedimentos de higiene e de segurança sanitária.

Nessa perspectiva, o presente trabalho tem como objetivo realizar um diagnóstico das iniciativas de prevenção e de controle adotadas pelas empresas turísticas para o enfrentamento da pandemia de COVID-19 no município de Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil. São objetivos específicos do estudo: a) analisar as diretrizes governamentais na prevenção e enfrentamento da COVID-19 no setor do turismo, no Estado do Rio Grande do Sul e no município de Bento Gonçalves; b) caracterizar os empreendimentos turísticos participantes; c) identificar e analisar as iniciativas de prevenção e controle para enfrentamento à COVID-19, adotadas pelos empreendimentos turísticos; e d) verificar o número de casos de COVID-19 nos empreendimentos locais e os procedimentos que esses adotaram.

O estudo tem metodologia exploratória e descritiva, com coleta de dados primários, por meio de questionário *on-line*, e dados secundários. O questionário foi aplicado no período de março a junho de 2020, em 136 empreendimentos turísticos que possuem o Alvará Turístico da Secretaria Municipal de Turismo, e teve como objetivo identificar ações,

protocolos e procedimentos de higiene e de segurança, além da presença de pessoas com sintomas de COVID-19 ou confirmados.

O referencial teórico, a seguir, apresenta um breve histórico do surgimento da COVID-19 no mundo e no Brasil, revelando dados dessa pandemia no Rio Grande do Sul, em especial, no município de Bento Gonçalves. Além disso, discute ações governamentais de combate à sua disseminação no Estado e na cidade de Bento Gonçalves.

2. Turismo e o enfrentamento da pandemia da COVID-19

As ameaças à vida e à saúde populacional, deflagradas pela propagação global de um vírus em escala, espaço e tempo nunca vistos antes, foram possibilitadas pelos mesmos adventos que caracterizam as atividades turísticas do século XXI: deslocamentos massivos e aglomerações. Portanto, o turismo é uma das atividades econômicas mais afetadas pela pandemia do novo coronavírus (GULLO, 2020; ORTIZ, 2020; WILLIAMS; KAYAOGLU, 2020).

Segundo Gössling, Scott e Hall (2020), as principais crises enfrentadas pelo turismo entre os anos 2000 e 2015 estão relacionadas (i) aos ataques terroristas de 11 de setembro, em 2001, (ii) ao surto da Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS), em 2003, (iii) à crise econômica global, entre 2008 e 2009, e (iv) ao surto da Síndrome Respiratória do Oriente Médio (MERS), em 2015. No entanto, os autores (2021) afirmam que nenhuma delas ocasionou um declínio no desenvolvimento do turismo, o que demonstra o quão resiliente é a atividade frente a choques externos. Contudo, existem evidências que indicam que os impactos da COVID-19 não têm precedentes na história.

Dentre as mais sérias pandemias vivenciadas pela sociedade, a Gripe Espanhola, que ocorreu entre 1918 e 1920, infectando mais de 500 milhões de pessoas e levando à morte em torno de 50 milhões (CDC, 2020), tem sido a principal referência para as ações de enfrentamento à COVID-19. Isso se dá por conta de sua similaridade em termos de contágio, como também pela proximidade das intervenções não-farmacêuticas (GÖSSLING; SCOTT; HALL, 2020), tal como o distanciamento social.

Desse modo, em resposta à pandemia, governos e organizações ao redor do mundo adotaram estratégias de distanciamento social. Num primeiro momento, as atividades turísticas foram inviabilizadas pelo fechamento de fronteiras, restrições de deslocamento e suspensão de serviços considerados não essenciais. Num segundo momento, em que se fez gradualmente uma reabertura dos serviços turísticos, os empreendimentos deparam-se com novos desafios, havendo a necessidade de readequação de capacidade de atendimentos e

adoção de protocolos de higiene e de segurança sanitária para prevenção e controle da epidemia no setor.

Atualmente, no Brasil, já são mais de 260 mil óbitos, dos quais 13 mil foram no estado do Rio Grande do Sul (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021). Os primeiros registros de COVID-19 no país datam de fevereiro de 2020 e, no mesmo período, tem-se a primeira normativa, lei nº 13.979 (BRASIL, 2020), que dispõe sobre medidas para enfrentamento ao surto da doença. Apesar disso, foi somente em março que medidas restritivas de circulação e quarentena foram tomadas. Após alguns atos controversos do Governo Federal, em 15 de abril, o Supremo Tribunal Federal (STF) deliberou que é competência dos estados e municípios decidir sobre isolamento social, quarentena, restrições de locomoção, classificação de risco e outras medidas preventivas (STF, 2020).

No Rio Grande do Sul, o primeiro caso de coronavírus foi confirmado em 10 de março de 2020 e poucos dias depois foi declarado estado de calamidade pública por meio do Decreto Estadual nº 55.128 (RIO GRANDE DO SUL, 2020a), proibindo o ingresso de veículos coletivos de outros estados, excursões, eventos e reuniões com mais de 30 pessoas, dentre outras medidas restritivas. Nesse decreto, definiu-se que os municípios deveriam adotar as medidas necessárias para a prevenção e o enfrentamento à epidemia, determinando a proibição de atividades e dos serviços privados não essenciais e o fechamento de centros comerciais. Medidas de higienização e atendimento restrito também foram impostas. Essas restrições perduraram durante o final de março e todo mês de abril, impactando fortemente a economia do turismo e trazendo à tona discussões sobre a flexibilização das restrições para recuperação da economia, conforme destacam, por exemplo, Mecca e Gedoz (2020) relatando os impactos econômicos da COVID-19 no setor do turismo na região turística da Serra Gaúcha.

Nesse contexto, o governo estadual instituiu, em 10 de maio, por meio do Decreto Estadual nº 55.240 (RIO GRANDE DO SUL, 2020b), um modelo para o Sistema de Distanciamento Controlado do Rio Grande do Sul. Desde então, essa normativa tem sido revisada e atualizada sistematicamente com base no acompanhamento da situação pandêmica. Esse sistema de distanciamento controlado contempla medidas impositivas que balizam as ações do estado, municípios e a atuação dos diversos setores econômicos durante a pandemia, incluindo o turismo.

Para implementação do modelo de distanciamento controlado, o governo do estado realizou em estudo e propôs o Indicador Setorial para Distanciamento Controlado (ISDC), o qual é composto por dois indicadores: segurança e relevância econômica. A metodologia

desenvolvida para o indicador de segurança utiliza dados da plataforma O*NET (O*NET *Online*, 2020) e pesquisas existentes (LIMA; COSTA; SOUZA, 2020; GAMIO, 2020), que relacionam três variáveis para identificação do nível de risco nas ocupações profissionais: (i) exposição às doenças ou infecções nas atividades laborais; (ii) proximidade física; e (iii) contato próximo com outras pessoas. Para cada uma das variáveis é atribuída uma pontuação em uma escala de 0 (zero) a 100 (cem), correspondendo, respectivamente, ao menor risco e ao maior risco. Após o cálculo da média dos valores das três variáveis, tem-se o nível do risco de contágio para cada ocupação profissional, transformado em indicador de segurança. Já o indicador de atividade econômica é baseado no valor adicionado bruto (VAB) para cada atividade de acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), tendo como fonte dos dados o Sistema de Contas Regionais de 2017, calculados e divulgados pelo Departamento de Economia e Estatística da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplag-RS/DEE) e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Assim, o cálculo do ISDC é elaborado a partir da média ponderada geométrica dos indicadores de segurança e de relevância econômica, sendo que quanto maior o ISDC, mais apto o setor está para flexibilização da quarentena. Por outro lado, quanto menor o valor, menos apto ele estará (RIO GRANDE DO SUL, 2020c).

Sinteticamente, considerando as taxas de propagação do vírus e estrutura de atendimento à saúde diferenciadas no território, o nível de distanciamento é escalonado em função da capacidade de resposta de saúde e do comportamento da transmissão da COVID-19 nas diferentes regiões do estado. O modelo prevê o monitoramento e a avaliação semanal de indicadores que determinam a evolução da contaminação e os níveis de risco de cada região, classificando-as em: bandeira amarela (baixo risco); bandeira laranja (médio/baixo risco); bandeira vermelha (risco médio); e bandeira preta (alto risco). São monitorados 11 indicadores, os quais indicam o número de novos casos, leitos de unidade de terapia intensiva (UTI) disponíveis e óbitos, que determinam a classificação das bandeiras de cada região. A divulgação semanal das bandeiras sempre ocorre nas sextas-feiras, após prazo para recursos. Por conseguinte, a versão definitiva é divulgada nas segundas-feiras, entrando em vigência no dia subsequente, nas terças-feiras (RIO GRANDE DO SUL, 2020c).

O sistema também dispõe 11 critérios de funcionamento e protocolos obrigatórios e recomendados (Quadro 1) para os segmentos de atividades econômicas: administração pública; agropecuária; alojamento e alimentação; comércio; educação; indústria de construção indústria de transformação e extrativista; saúde; serviços; serviços de informação e comunicação; serviços de utilidade pública; e transportes.

Quadro 1- Protocolos – Modelo de Distanciamento Controlado do Rio Grande do Sul

Categoria de Regras	Disposições Específicas
Critérios de Funcionamento (variáveis por bandeira)	Teto de Operação Modo de Operação Horário de Funcionamento
Protocolos Obrigatórios (todas as bandeiras)	Uso de Máscara (público, trabalhadores, alunos) Distanciamento entre pessoas Teto de Ocupação Higienização Informativo visível EPIs obrigatórios Proteção de grupos de risco Afastamento de casos positivos ou suspeitos Cuidados no atendimento ao público Atendimento diferenciado para grupo de riscos Restrição específica à atividade
Protocolos de Prevenção Recomendados (não obrigatórios, variáveis por bandeira e atividades).	Informativo visível Medição de Temperatura Testagem dos colaboradores

Fonte: elaborado pelos autores com base em Rio Grande do Sul (2020d).

Assim, para que os empreendimentos possam exercer suas atividades no período da pandemia, eles devem seguir os protocolos obrigatórios. No que tange à abertura, o modo e o horário de funcionamento são definidos conforme a bandeira da região. Visto que o turismo compreende uma gama variada de atividades, que incluem alimentação, hospedagem, lazer e deslocamento dos turistas, consideram-se os diferentes critérios de funcionamento que incidem sobre a possibilidade de abertura, capacidade de atendimento e tipo de serviço ofertado.

Nesse contexto, os estabelecimentos turísticos, do mesmo modo que outras atividades econômicas no Rio Grande do Sul, devem seguir um conjunto de regras. Essas regras dizem respeito ao Sistema de Distanciamento Controlado, às medidas sanitárias segmentadas e às Portarias da Secretaria de Saúde (SES-RS) para atividades específicas e ainda aos atos das autoridades do município em que o empreendimento esteja localizado.

O município de Bento Gonçalves, alvo do presente estudo, além de seguir as medidas do governo do estado tem dispositivos próprios para controle das atividades e enfrentamento da COVID-19. Ainda em fevereiro de 2020, o município organizou um Comitê de Atenção ao Coronavírus, composto pela Secretaria de Saúde, Vigilância Epidemiológica, Secretaria de Educação, Hospital Tacchini, Unimed, Associação Médica de Bento Gonçalves e representante da 5ª Coordenadoria de Saúde. Esse Comitê passou a monitorar os casos suspeitos da cidade, tendo o primeiro informativo epidemiológico lançado em 28 de fevereiro. O primeiro caso de COVID-19 no município foi confirmado em 18 de março de 2020.

Em 13 de março foi lançado o Decreto Municipal nº 10.464 (2020a), contendo as primeiras medidas temporárias de prevenção ao contágio da COVID-19, para tratar da

suspensão de viagens e participação em eventos para seus servidores e empregados, instalação de *dispenser* de álcool em gel em repartições públicas. Esse decreto recomenda a suspensão de eventos em locais fechados, bem como a fixação de cartazes e outros informativos sobre cuidados à prevenção do contágio. Dias depois, foram lançados os Decretos Municipais nº 10.470 (2020b) e nº 10.472 (2020c) com medidas mais restritivas, determinando o fechamento dos *shopping centers*, casas noturnas, *pubs*, casas de festas, academias, cinemas, clubes sociais, salões comunitários, atrações, passeios, parques temáticos, varejos e demais estabelecimentos de caráter turístico. Por meio dos decretos, também foi determinado o cancelamento de todos e quaisquer eventos, além de restringir os horários e o número de pessoas em estabelecimentos como restaurantes, padarias, lanchonetes e igrejas, por exemplo. Dessa forma, mantendo o funcionamento normal apenas para farmácias, supermercados, armazéns e postos de combustíveis. O decreto nº 10.470 (2020b) previu ainda medidas de higiene e distanciamento social a outros setores econômicos, como indústrias, estabelecimentos comerciais, bancos, lotéricas, cartórios etc., além da suspensão das aulas em escolas do município.

A partir desses decretos, os estabelecimentos turísticos municipais tiveram que fechar as suas portas, situação que perdurou até a metade de abril, quando passou a vigorar o Decreto Municipal nº 10.506 (2020d), permitindo a reabertura de alguns empreendimentos mediante a adoção de medidas de higiene, redução da capacidade e horário de atendimento, distanciamento e protocolos de encaminhamento para pessoas com sintomas relacionados à COVID-19. Essa reabertura não durou mais de duas semanas, uma vez que surgiu um novo decreto – Decreto Municipal nº 10.525 (2020e) –, vedando o funcionamento de negócios, inclusive turísticos.

Nesse contexto e, pensando em articular uma retomada gradual e segura para o setor, entidades do trade turístico local se reuniram e formaram o Comitê Pró-Turismo Bento, composto por representantes da Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR), Sindicato Empresarial de Gastronomia e Hotelaria Região Uva e Vinho (SEGH), Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), Bento Convention Bureau, Centro da Indústria, Comércio e Serviços de Bento Gonçalves (CIC-BG), Instituto Federal de Educação do Rio Grande do Sul (IFRS) – Campus Bento Gonçalves e rotas turísticas Vale do Rio das Antas, Caminhos de Pedra, Cantinas Históricas, Vale dos Vinhedos e Encantos de Eulália, além da participação de empresários do setor.

Esse comitê passou a discutir e trabalhar num planejamento estratégico de retomada, contando com ações como: promoções, *lives* semanais divulgando os roteiros turísticos e a

criação do selo Ambiente Limpo e Seguro. Elaborado em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e Vigilância Sanitária do município, e seguindo as orientações do Ministério da Saúde e da Organização Mundial de Saúde (OMS), o selo tem o objetivo de certificar os empreendimentos do setor turístico, que adotarem medidas preventivas para minimizar o contágio pelo novo coronavírus, e garantir a saúde e a segurança dos visitantes e dos funcionários durante e após a pandemia da COVID-19. Para obter o selo, os empreendimentos devem se adequar a um protocolo composto por 28 itens, envolvendo orientações aos colaboradores, informações aos clientes e procedimentos de adequação e limpeza de ambientes.

No âmbito mundial, a WTTC criou o selo *Safe Travels* seguindo orientações e protocolos da OMS e *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC), no intuito de garantir a segurança de trabalhadores e viajantes e, principalmente, estimular a retomada do turismo diante do novo normal. Além de reconhecer empresas que adotaram protocolos de higiene e segurança, a WTTC reconhece as ações de governos, concedendo o selo a municípios, estados e países (WTTC, 2020) – é o caso do município de Bento Gonçalves.

A adoção de selos para certificar e atestar a qualidade das ações de higiene e segurança em estabelecimentos turísticos se tornou uma tendência mundial. Portugal, por exemplo, foi um dos primeiros países a aderir essa estratégia, utilizando-se do selo *Clean & Safe*, proposto pelo Turismo de Portugal. Para obtenção do selo, os empreendimentos turísticos têm de atender requisitos para garantir a segurança de trabalhadores e clientes, iniciando com um treinamento e, na sequência, emitindo declaração de atendimento dos requisitos. Para acompanhar o cumprimento das ações, o Turismo de Portugal, contando com o apoio de associações e entidades, realiza auditorias aleatórias (TURISMO DE PORTUGAL, 2020).

No Brasil, inúmeras iniciativas municipais ocorreram nessa direção, incluindo o desenvolvimento do selo Turismo Responsável, pelo Ministério do Turismo (MTUR), o qual apresenta protocolos sanitários específicos para 15 segmentos turísticos. A adesão ocorre por meio de um termo de responsabilidade, em que o responsável pelo estabelecimento se compromete a realizar as ações de higiene e segurança orientadas pelo MTUR. No entanto, não são realizadas visitas ou auditorias nos empreendimentos (MTUR, 2020).

3. Metodologia

O estudo é exploratório e descritivo, sendo realizado a partir de pesquisa bibliográfica e empírica. O referencial teórico trata sobre o turismo e a pandemia da COVID-19, abordando

os impactos no setor do turismo no mundo e no Brasil; a legislação, os protocolos e ações governamentais de enfrentamento à COVID-19, sobretudo adotados no Estado do Rio Grande do Sul e no município de Bento Gonçalves.

A pesquisa empírica sustentou-se num questionário *on-line* aplicado aos empreendimentos que possuem Alvará Turístico do município de Bento Gonçalves, fornecido pelo “Observatório Turístico de Enfrentamento à COVID-19 - Bento Gonçalves”. Esse Observatório envolve seis instituições de Ensino Superior brasileiras (IFRS, UNICNEC, UCS, UFRGS, UNIVATES, UNIRIO) e parcerias com entidades governamentais locais, tais como a Secretaria Municipal de Turismo e o Comitê Pró-Turismo Bento. O Observatório foi criado para atender a demanda específica da pandemia, tendo como objetivo analisar as estratégias de segurança e saúde para enfrentamento da COVID-19 mediante monitoramento de contágio no setor turístico, na cidade de Bento Gonçalves. O trabalho desenvolvido pelo Observatório envolveu quatro fases: (i) diagnóstico (com levantamento de dados referente aos meses de março a junho de 2020); (ii) monitoramento semanal (julho a setembro de 2020); (iii) análise dos dados; e (iv) elaboração de relatório final. O presente artigo apresenta os dados obtidos na primeira fase de trabalho, que teve como propósito diagnosticar as estratégias adotadas pelos empreendimentos turísticos frente à COVID-19 e verificar o número de casos no setor.

Dentre o universo de 217 empreendimentos turísticos, participaram da fase de diagnóstico 136 empreendimentos (62% do universo da pesquisa). O objetivo do questionário *on-line* foi identificar as ações e os procedimentos de prevenção e de higienização, além da presença de pessoas com sintomas de COVID-19 ou confirmados, no período de março a junho de 2020. O questionário envolveu um total de 23 questões quali-quantitativas, sendo cinco delas de caracterização das empresas; três referentes ao selo Ambiente Limpo e Seguro da Secretaria Municipal de Turismo; e 15 para identificar ações, protocolos e procedimentos de higiene e segurança, além da presença de pessoas com sintomas de COVID-19 ou confirmados. O questionário, enviado por *e-mail* e *WhatsApp* no mês de julho de 2020, foi destinado aos proprietários ou gerentes dos estabelecimentos, limitando a uma resposta por empreendimento.

A análise dos resultados compreendeu dados primários e secundários. Os dados primários, obtidos pelos questionários, foram analisados com estatística descritiva, por meio do *software* Microsoft Excel (versão 16.42) e do *software* QGIS (versão 3.10). Os dados secundários, por sua vez, foram extraídos de informações da Secretaria Municipal de Turismo e de Saúde, além do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

4. Resultados

Participaram da fase de diagnóstico relatada na metodologia e, portanto, da amostragem da pesquisa realizada por meio de questionário *on-line*, um total de 136 empreendimentos turísticos, o que representa 62% do universo da pesquisa. Grande parte dos empreendimentos que compõem a amostra estão concentrados na região urbana da cidade de Bento Gonçalves e no roteiro turístico do Vale dos Vinhedos (distante cerca de 8 km do centro da cidade). Conforme dados da Secretaria Municipal de Turismo (2019), os atrativos da região urbana e do Vale dos Vinhedos são aqueles mais procurados pelos visitantes, tendo recebido 84,06% dos 1.694.462 turistas que visitaram o município em 2019. Os empreendimentos participantes compreendem, sobretudo, restaurantes e afins (41%), vinícolas (18%) e meios de hospedagem (17%), sendo que a maioria possui entre um e três funcionários (28%). De acordo com a amostra, 59% dos empreendimentos possuem o Selo Ambiente Limpo e Seguro proposto pela Secretaria Municipal de Turismo, que prevê a adoção de um protocolo com regras e procedimentos de higiene e segurança a serem seguidos.

As principais ações de prevenção e controle adotadas desde o início da pandemia, pelas empresas, foram: disponibilização de álcool em gel 70% no estabelecimento (n=132); disponibilização de produtos de higiene e limpeza nos ambientes (n=130); repasse de informações aos colaboradores (n=122); entrega de EPI's aos colaboradores (n=121); uso de ventilação natural (n=120); exposição de cartazes informativos (n=116); redução da capacidade máxima de atendimento (n=114); medição de temperatura diária dos colaboradores (n=102); realização de treinamento (n=99); envio de informações de funcionamento de forma antecipada aos clientes e verificação diária de sintomas dos colaboradores (n=93 respectivamente); definição de distanciamento e controle para ingresso no estabelecimento e no atendimento aos clientes, afastamento de colaboradores que fazem parte de grupo de risco, e mudança em procedimentos operacionais (n=92, 91 e 83 respectivamente); dentre outras ações. Essas ações também foram apontadas em estudos de Maranhão e Maranhão (2020), Sigala (2020), Alan, So e Sin (2020).

Importa destacar que algumas dessas ações de prevenção e controle fazem parte do Modelo de Distanciamento Controlado proposto pelo Governo Estadual (RIO GRANDE DO SUL, 2020d). O modelo define regras de flexibilização (capacidade de atendimento, por exemplo) para cada setor de atuação, o qual deve estar em conformidade com a bandeira do período analisado.

Dentre as ações de higienização adotadas pelos empreendimentos estão: maior frequência de higienização de ambientes e equipamentos, tais como pisos e balcões de

atendimento (n=133); limpeza frequente de pontos de contato, como maçanetas, botões de elevador, máquinas de cartão de crédito (n=130); utilização de lixeiras de abertura não manual (n=114); uso de limpeza úmida ao invés de varrição (n=112); limpeza e manutenção de sistemas de ar-condicionado e dutos de ventilação (n=90); troca de torneiras com abertura manual por torneiras automáticas com temporizador (n=18), dentre outras ações.

Essas ações de higienização, que também fazem parte do protocolo do selo Ambiente Limpo e Seguro, estão em congruência com as orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2020) e também com protocolos indicados por organizações do setor turístico, como os da Organização Mundial do Turismo (OMT, 2020) e do guia disponibilizado pela *Global Hospitality Service* (GHS, 2020). O protocolo do selo Ambiente Limpo e Seguro mantém as diretrizes principais.

Ainda sobre a higienização, os produtos de higiene e limpeza estão localizados, principalmente, nas entradas e saídas dos estabelecimentos (n=128), nos balcões de atendimento (n=123) e nas dependências sanitárias (n=118). Em relação às máscaras de proteção aos clientes, os empreendimentos relatam que, sobretudo, distribuem gratuitamente (n=56). Outros comercializam (n=43) e alguns não disponibilizam aos clientes (n=23).

Dentre os procedimentos adotados, quando da existência de pessoas com sintomas, estão o encaminhamento para unidades de atendimento de saúde (UPA) e afastamento pelo período de 14 dias. Entre o período de março a junho de 2020, pôde-se identificar 14 pessoas com presença de sintomas e/ou suspeita de COVID-19. Por meio da realização de testes, 19 pessoas, entre colaboradores e proprietários, receberam a confirmação de COVID-19. Durante o período da pesquisa nenhum deles foi hospitalizado ou foi a óbito, e todos os casos foram indicados na coleta de dados como recuperados.

Pode-se dizer que o município de Bento Gonçalves foi pioneiro no Brasil, na certificação de ações de higiene e segurança no âmbito do turismo, visando ao processo de retomada das atividades. A implementação do selo Ambiente Limpo e Seguro, apesar de não ter caráter obrigatório, foi uma iniciativa que mobilizou o setor e que preparou os empreendimentos para reabertura dos estabelecimentos, na medida em que o município passou da classificação da bandeira vermelha para bandeira laranja, valendo-se de regras menos restritivas quanto à abertura e ao funcionamento.

5. Considerações finais

A presente pesquisa procurou diagnosticar as iniciativas de prevenção e controle adotadas pelas empresas turísticas para o enfrentamento da pandemia de COVID-19 no município de Bento Gonçalves, no Rio Grande do Sul.

A análise dos protocolos e legislação governamentais mostrou que o governo do Estado do Rio Grande do Sul criou regramentos de restrição e medidas de flexibilização com base em critérios objetivos e transparentes, que são seguidos pelo município de Bento Gonçalves. Essas medidas, juntamente com a observação das tendências mundiais dos *Safe Travels*, impulsionaram a mobilização do *trade* turístico a implementar o selo Ambiente Limpo e Seguro de forma proativa, antecedendo a iniciativa em âmbito nacional realizada pelo Ministério do Turismo.

Os dados desta pesquisa demonstram que os empreendimentos turísticos procuraram atender às normas e aos procedimentos de prevenção e higienização, instituídos pelos diferentes órgãos municipais, estaduais e federais, no período de março a junho de 2020. O questionário *on-line* aplicado aos 136 estabelecimentos permitiu identificar as ações e os procedimentos de prevenção e de higienização, além da presença de pessoas com sintomas de COVID-19 ou confirmados. Os resultados demonstram a necessidade de adequações das empresas aos protocolos de higiene e segurança do setor turístico, visando à retomada das atividades. Além disso, o reduzido número de casos identificado na pesquisa sugere que a adoção de protocolos e procedimentos de higienização, juntamente com o controle na capacidade de atendimento, podem reduzir as possibilidades de contágio e avanço de doenças infecciosas, como é o caso da COVID-19.

Sugere-se, para estudos futuros, investigar junto aos colaboradores e turistas, se essas ações estão sendo aplicadas efetivamente, visto que envolvem a mudança de padrões comportamentais e incidem em novos custos para os empreendimentos.

Por fim, este estudo contribuiu para que a Secretaria Municipal de Turismo tivesse um panorama da situação epidemiológica dos trabalhadores, gestores e visitantes nos empreendimentos turísticos da cidade de Bento Gonçalves, subsidiando a tomada de decisões do poder público local, que é um dos principais destinos turísticos do Estado do Rio Grande do Sul.

Referências

ALAN C. B.; SO, S.; SIN, L. Crisis management and recovery: how restaurants in Hong Kong responded to SARS. *International Journal of Hospitality Management*, v. 25, n. 1, p. 3-11, 2006. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431904001203>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BENTO GONÇALVES. *Decreto Municipal nº 10.464*, de 13 de março de 2020. (2020a). Dispõe sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito da administração pública. Disponível em: [:http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/downloads/DECRETO_104642020.pdf](http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/downloads/DECRETO_104642020.pdf). Acesso em: 05 dez.2020.

_____. *Decreto Municipal nº 10.470*, de 18 de março de 2020. (2020b). Dispõe sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do município de Bento Gonçalves. Disponível em: http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/downloads/DECRETO_104702020.pdf. Acesso em: 05 dez. 2020.

_____. (c). *Decreto Municipal nº 10.472*, de 20 de março de 2020. (2020c). Dispõe sobre as medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do município de Bento Gonçalves. Disponível em: http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/downloads/Decreto_104722020.pdf. Acesso em: 05 dez. 2020.

_____. (d). *Decreto Municipal nº 10.506*, de 16 de abril de 2020. (2020d). Dispõe sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do município de Bento Gonçalves. Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves. Disponível em: http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/downloads/Decreto_105062020_CORONAVRUS_10.pdf. Acesso em: 05 dez. 2020.

_____. (e). *Decreto Municipal nº 10.525*, de 29 abril de 2020. (2020e). Altera dispositivos do decreto nº 10.506, de 16 de abril de 2020, que “Dispõe sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do município de Bento Gonçalves”. Disponível em: http://www.bentogoncalves.rs.gov.br/downloads/Decreto_105252020_CORONAVRUS_12.pdf. Acesso em: 05 dez. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Lei nº 13.979*. (2020, 6 de fevereiro). Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm. Acesso em: 06 dez. 2020.

CDC. Centers for Disease Control and Prevention. 1918 Pandemic (H1N1 virus). Disponível em: <https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/1918-pandemic-h1n1.html>. Acesso em: 20 nov. 2020.

GAMIO, L. The workers who face the greatest coronavirus risk. *New York Times*, New York, 15 Mar. 2020. Disponível em: <https://www.nytimes.com/interactive/2020/03/15/business/economy/coronavirus-worker-risk.html>. Acesso em: 02 dez. 2020.

GLOBAL HOSPITALITY SERVICE. *An Essential Guide to Post Covid-19 Hospitality Delivery*. Disponível em: <http://ghs.ghsdomain.com/en/essentialguide.html>. Acesso em: 15 nov. 2020.

GÖSSLING, S.; SCOTT, D.; HALL, M. C. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, v. 29, n. 1, p. 1-20, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1758708>. Acesso em: 26 de nov. 2020.

GULLO, M.C. A. Economia na Pandemia Covid-19: Algumas Considerações. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, v. 12, n. 3 - Especial Covid 19, 2020, p.1-8. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8758>. Acesso em: 26 jan. 2021.

LIMA, Y. O.; COSTA, D. M.; SOUZA, J. M. *Risco de Contágio por Ocupação no Brasil. Impacto COVID-19*. Nota metodológica. Disponível em: <https://impactocovid.com.br/nota-metodologica/risco-contagio.pdf>. Acesso em: 15 de dez. 2020.

MARANHÃO, R. A.; MARANHÃO, R. R. Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro. *Brazilian Journal of Health Review*, v. 3, n. 2, p. 2814-2828, 2020. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/8466>. Acesso em: 18 dez. 2020.

MECCA, M. S.; GEDOZ, M. G. do A. COVID-19: reflexos no turismo. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, v. 12, n. 3 - Especial Covid 19, p. 1-5, 2020. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8902>. Acesso em: 18 dez. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Situação epidemiológica da COVID-19 no Brasil. 04 Mar. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/brasil-registra-9-637-020-milhoes-de-pessoas-recuperadas-2>. Acesso em: 05 mar. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Selo Turismo Responsável*. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 11 nov. 2020.

O*NET Online. Disponível em: <https://www.onetonline.org/>. Acesso em: 03 dez. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector*. Interim Guidance. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Global Guidelines to Restart Tourism*. Disponível em: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2020.

ORTIZ, H. T. O coronavírus reescreverá o turismo rural? Reinvenção, adaptação e ação no contexto latino-americano. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, v. 8, n. 14, p. 55 – 72, 2020. Disponível em:

<https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/31848>. Acesso em: 06 dez. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. *Decreto Estadual nº 55.128*, de 19 de março de 2020. (2020a). Declara estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Rio Grande do Sul para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo COVID-19 (novo Coronavírus), e dá outras providências. Disponível em: <https://saude-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202003/19125910-decreto-55-128-20.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2020.

_____. (b). *Decreto Estadual n. 55.240*, de 10 de maio de 2020. (2020b). Institui o Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (COVID-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território estadual e dá outras providências. Disponível em: <https://saude-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202005/12091118-55-240.pdf>. Acesso em: 05 dez.2020.

_____. *Modelo de distanciamento controlado - metodologia*. (2020c). Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/upload/arquivos//modelo-distanciamento-controlado-rs.pdf>. Acesso em: 8 dez. 2020.

_____. *Modelo de Distanciamento Controlado Rio Grande do Sul. Protocolos Gerais e Específicos Obrigatórios e Setoriais*. (2020d). Disponível em: <https://distanciamentocontrolado.rs.gov.br/>. Acesso em: 8 dez. 2020.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO. *Bento Gonçalves recebeu cerca de 1,7 milhão de visitantes em 2019*. Bento Gonçalves, RS, fevereiro de 2020. Disponível em: <https://bento.tur.br/bento-goncalves-recebeu-cerca-de-17-milhao-de-visitantes-em-2019/>. Acesso em: 17 nov. 2020.

SIGALA, M. Tourism and COVID-19: impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, v. 117, p. 312-321, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320303908>. Acesso em: 18 dez. 2020.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. *ADI 6341/DF*. Relator Ministro Marco Aurélio. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15343698676&ext=.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2020.

TURISMO DE PORTUGAL. *Clean & Safe*. Disponível em: <https://portugalcleanandsafe.com/pt-pt/stamp>. Acesso em: 15 nov. 2020.

WILLIAMS, C. C.; KAYAOGLU, A. COVID-19 and undeclared work: impacts and policy responses in Europe. *The Service Industries Journal*, v. 40, n. 13-14, p. 914-931, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02642069.2020.1757073>. Acesso em: 20 dez. 2020.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. *Safe Travels: Global Protocols & Stamp for the New Normal*. Disponível em: <https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>. Acesso em: 17 nov. 2020.

Medidas de combate a la COVID-19 en empresas turísticas

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo hacer un diagnóstico de las acciones de prevención y control tomadas por las empresas turísticas frente a la pandemia de COVID-19 en la ciudad de Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil. La metodología es exploratoria y descriptiva, con datos primarios a través de encuesta en línea, para identificar medidas y procedimientos de higiene y seguridad, y la presencia de personas con síntomas de COVID-19 y casos confirmados, desde junio a marzo del 2020. Se utilizarán datos secundarios de la Secretaria del Turismo y Secretaria de Salud de la ciudad. El universo de investigación es de 217 empresas registradas con licencia turística de la Secretaria Municipal de Turismo. La muestra del estudio es de 136 participantes, sobretudo restaurantes y similares, bodegas, alojamientos, y otros, 58% participan del programa Ambiente Limpio y Seguro. De las principales medidas de prevención y control, se destacan: disponibilización de alcohol en gel 70%, ventilación natural y reducción de la capacidad máxima de atendimento. Entre las medidas de higiene aplicadas, se destacan: la higienización de los ambientes y equipos con mayor frecuencia y la limpieza frecuente de los puntos de contacto. Durante el período de la investigación, 5 participantes (3%) indicaron la presencia de visitantes con COVID-19 y 10 (7%) indicaron trabajadores o propietarios con síntomas. Por medio de exámenes, 19 personas, entre trabajadores y propietarios, han recibido confirmación para COVID-19. En el período, ninguno ha sido hospitalizado o murió. Los resultados muestran la necesidad de adecuaciones en los protocolos de higiene y seguridad en el sector turístico, con vistas a retomar las actividades.

Palabras clave: empresas turísticas; protocolos; higiene y seguridad; pandemia; COVID-19.

Actions de lutte contre le COVID-19 dans les entreprises touristiques

Résumé

Cette étude a comme but la réalisation d'un diagnostic des initiatives de prévention et de contrôle adoptées par les entreprises touristiques pour faire face à la pandémie de COVID-19 dans la ville de Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brésil. La méthodologie est exploratoire et descriptive, en utilisant une collecte de données primaires, à l'aide d'un questionnaire en ligne pour identifier les actions et les procédures d'hygiène et de sécurité, en plus de la présence des personnes présentant des symptômes de COVID-19 ou des cas confirmés, entre mars et juin 2020. On a utilisé des données secondaires de la Direction Municipale du Tourisme et de la Direction Municipale de la Santé. L'univers de recherche comprend 217 entreprises inscrites à Licence d'Activité Touristique de la Direction Municipale du Tourisme. L'échantillon de la recherche a compris 136 établissements, principalement des restaurants et des établissements similaires, des caves et des établissements d'hébergement, avec 58 % de l'échantillon participant au programme Environnement Propre et Sûr. Parmi les principales actions de prévention et de contrôle, se distinguent: la mise à disposition de gel hydroalcoolique 70%, l'utilisation de la ventilation naturelle et la réduction de la capacité maximale de service. Parmi les actions de désinfection adoptées figure la désinfection récurrente des locaux et des équipements, ainsi que le nettoyage fréquent des points de contact. Au cours de la période, cinq participants (3 %) ont identifié la présence de visiteurs infectés avec COVID-19 et 10 (7 %) ont identifié des employés ou des propriétaires présentant des symptômes. Après les tests, 19 personnes (employés et propriétaires) ont reçu la confirmation de COVID-19. Au cours du processus, aucun d'entre eux n'a été hospitalisé ou n'est décédé. Les résultats montrent l'importance d'adopter des protocoles d'hygiène et de sécurité dans le secteur du tourisme, visant la reprise des activités.

Mots-clés : entreprises touristiques ; protocoles; hygiène et sécurité; pandémie; COVID-19.

Actions to combat COVID-19 in tourist companies

Abstract

This study aims to make a diagnosis of the prevention and control initiatives adopted by tourist companies to face the COVID-19 pandemic in the city of Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brazil. The methodology is exploratory and descriptive, using a collection of primary data, through an on-line questionnaire, to identify hygiene and safety actions, protocols, and procedures, in addition to the presence of people with symptoms or confirmed cases of COVID-19, from March to June 2020. The secondary data are from the Municipal

Department of Tourism and Municipal Department of Health. The universe of the research is composed of 217 companies registered in the Tourist Business Registration Office of the Municipal Department of Tourism. The study sample involved 136 participants, mainly restaurants, wineries, lodging facilities, and 58% of the sample participate in the Clean and Safe Environment program. Among the main prevention and control actions, we highlight the availability of 70% alcohol gel, use of natural ventilation and reduction of the maximum service capacity. Some of the hygiene actions adopted are the frequently cleaning of environments and equipment, besides the cleaning of contact points. During the period, five participants (3%) identified the presence of visitors with COVID-19, and 10 (7%) identified employees or owners with symptoms. By way of tests, 19 people, including employees and owners, were confirmed with COVID-19. Along this time, none of them were hospitalized or died. The results demonstrate the need for adjustments in health and safety protocols in the tourist sector, aiming for the return of activities.

Keywords: tourism companies; protocols; hygiene and safety; pandemic; COVID-19.