

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO

HELOISE FERNANDA DE OLIVEIRA

MEDIDAS PROTETIVAS DA COVID -19 E DIVULGAÇÃO DAS MESMAS NOS  
HOTÉIS DE PONTA GROSSA – PR DESDE MARÇO DE 2020 ATÉ MARÇO DE  
2021

PONTA GROSSA  
2022

HELOISE FERNANDA DE OLIVEIRA

MEDIDAS PROTETIVAS DA COVID -19: CUMPRIMENTO DAS MESMAS NOS  
HOTÉIS DE PONTA GROSSA – PR DESDE MARÇO DE 2020 ATÉ MARÇO DE  
2021

Trabalho de conclusão de Curso apresentado para  
obtenção do título de bacharel de turismo na  
Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Orientadora: Prof. Dr. Rubia Gisele Tramontin  
Mascarenhas.

PONTA GROSSA  
2022



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
Av. General Carlos Cavalcanti, 4748 - Bairro Uvaranas - CEP 84030-900 - Ponta Grossa - PR - <https://uepg.br>

## DECLARAÇÃO - SECISA-DETUR

### TERMO DE APROVAÇÃO

HELOISE FERNANDA DE OLIVEIRA

Medidas protetivas da covid -19 e cumprimento nos hotéis de Ponta Grossa – PR: desde março de 2020 até março de 2021

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para obtenção do título de Bacharel em Turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Ponta Grossa, 08 de abril de 2022.

Profa. Rúbia Tramontin Mascarenhas(orientadora)

Profa. Larissa Mongruel Martins de Lara

Profa. Mirna de Lima Medeiros



Documento assinado eletronicamente por **Mirna de Lima Medeiros, Professor(a)**, em 11/04/2022, às 13:11, conforme Resolução UEPG CA 114/2018 e art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Mongruel Martins, Professor(a)**, em 11/04/2022, às 21:01, conforme Resolução UEPG CA 114/2018 e art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rubia Gisele Tramontin Mascarenhas, Chefe do Departamento de Turismo**, em 25/04/2022, às 08:48, conforme Resolução UEPG CA 114/2018 e art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.uepg.br/autenticidade> informando o código verificador **0937940** e o código CRC **6D7EE196**.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todas as pessoas que me ajudaram a chegar até essa fase da vida e finalizar mais uma etapa que durou mais do que eu imaginava, mas que está chegando ao fim, tive a oportunidade de viver muitas coisas no decorrer do curso, hoje agradeço imensamente por todo o aprendizado e momentos tão bons que vivi nestes anos.

Agradeço a minha professora e orientadora Rubia Gisele Tramontin Mascarenhas por toda a paciência e ajuda que me deu no decorrer, não somente no trabalho, mas durante o curso todo.

Agradeço aos meus pais e dedico esse trabalho e esses anos todos a eles, pois foram os que me apoiaram, me deram o suporte emocional e o financeiro em tudo sem exceção sempre, a todos os meus amigos que me ajudaram e que conheci no decorrer dos anos, ao meu trio favorito todo agradecimento e amor que tenho por elas.

Agradeço a todos que estão presentes no meu dia a dia e que estão se tornando a base para que esse trabalho seja concluído.

## RESUMO

O âmbito de turismo possui vários segmentos e a hotelaria é um deles, o presente estudo aborda o segmento da hotelaria, que nos últimos anos o setor teve a interferência de um vírus chamado coronavírus, doença mais conhecida como Covid-19 e que consequentemente este vírus durante um período de crescimento do setor de turismo impossibilitou a continuidade dessa expansão por um tempo. O estudo faz uma análise de se os hotéis de Ponta Grossa estavam divulgando as medidas protetivas impostas pelos órgãos municipais e protocolos do selo turismo responsável durante a pandemia da Covid-19 conforme publicações na mídia social. Primeiramente verificou-se quais foram as normas que o órgão municipal e o Selo turismo responsável publicaram para que os hotéis seguissem durante a pandemia da Covid-19, e foi identificado após a análise na mídia social sete hotéis que de alguma forma citaram as normas e protocolos. Segundamente investigou-se as mídias sociais dos hotéis selecionados da cidade de Ponta Grossa para apurar as publicações destas normas e o terceiro e último objetivo do trabalho foi se os hotéis selecionados pelo trabalho divulgaram ou não as diretrizes impostas pelo órgão competente e protocolos do Selo turismo responsável, durante o determinado período de março de 2020 até março de 2021, sendo que todos os hotéis citados ao longo do trabalho cumpriram alguma norma, que foi analisado após aplicar um questionário.

**Palavras-Chave:** Hotelaria, Covid -19; Medidas de Prevenção.

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - LIÇÕES PARA O SETOR DA HOTELARIA EM MEIO A PANDEMIA DA COVID-19.....	14
QUADRO 2 - PROTOCOLOS BÁSICOS .....	20
QUADRO 3 - PROTOCOLOS ESSENCIAIS E TRANSVERSAIS.....	21
QUADRO 4 - PROTOCOLOS ESPECIFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19.....	23
QUADRO 5 - PROTOCOLO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM POR SETOR.....	23
QUADRO 6 - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE DEZEMBRO DE 2020 .....	27
QUADRO 7 - PUBLICAÇÕES SOBRE O HOTEL A .....	29
QUADRO 8 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL B.....	31
QUADRO 9 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL C.....	33
QUADRO 10 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL D .....	34
QUADRO 11 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL E.....	37
QUADRO 12 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL F .....	38
QUADRO 13 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL G .....	39
QUADRO 14 - NORMAS SOBRE O SELO TURISMO RESPONSÁVEL QUE FORAM DIVULGADAS.....	44
QUADRO 15 - NORMAS SOBRE PROTOCOLOS GERAIS E BÁSICOS DIVULGADAS..	44

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	9
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	11
3.1 TURISMO E HOTELARIA .....	11
3.2 RECOMENDAÇÕES PARA OS HOTÉIS .....	14
3.3 COVID-19 .....	16
3.4 SELO TURISMO RESPONSÁVEL .....	18
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	27
4.1 DECRETOS, BOLETINS OFICIAIS E NOTAS .....	27
4.2 PUBLICAÇÕES NA MÍDIA SOCIAL .....	29
4.3 ANÁLISE DE PROTOCOLOS E NORMAS EM RELAÇÃO AOS HOTÉIS NOS SEUS PERFIS DO INSTAGRAM .....	43
4.4 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO .....	45
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	59
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	61

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo é definido por Beni (2008) e Crisótomo (2004) como um deslocamento de pessoas no seu tempo livre, onde a partir dessa definição os aspectos sociais, culturais, econômicos, políticos e jurídicos são gerados, dentro desses aspectos os serviços e equipamentos turísticos se desenvolvem.

Os serviços e equipamentos são os meios que esses turistas irão procurar para que sua estadia seja feita da melhor forma possível, Beni (2008) define os equipamentos e serviços turísticos como instalações e serviços que são essenciais para o desenvolvimento do turismo, sendo esses equipamentos e serviços os restaurantes, meios de hospedagem, agências de viagem, centro de informações turísticas e outros.

Para a classificação hoteleira Castelli (2006) diz que serve para orientar diferentes pontos da sociedade e sobre a sociedade em geral esses pontos são sobre os aspectos que separa os diferentes tipos e categorias de meios de hospedagem, em relação aos consumidores, para que eles possam comparar a qualidade oferecida, com os preços que os meios de hospedagem divulgam. Para os empreendedores hoteleiros serve para que os mesmos considerem os padrões que deverão seguir para que o meio se caracterize como uma categoria ou um tipo de hospedagem e como último ponto Castelli (2006) cita o controle e fiscalização que é sobre observar requisitos e padrões para a manutenção da classificação do tipo de meio de hospedagem.

Beni (2008) cita que a hospedagem é um dos equipamentos e serviços turísticos que em todas as viagens que o turista fizer, seja o meio de hospedagem formal de alugar um quarto em algum estabelecimento ou também o tipo de se hospedar na casa de amigos ou familiares, onde o setor de hospedagem vai ser algo essencial. E dentro desse segmento de hospedagem existe a hotelaria e os diferentes modos de se hospedar que vai depender do que o turista procura e quais são suas necessidades. Esses meios de hospedagem alguns deles são os hotéis (padrão), hotel fazenda, pousada, *Timeshare*, Pensão, entre outros.

O meio de hospedagem que vai estar em evidência neste estudo são os hotéis padrão, que Beni (2008) define como um estabelecimento de hospedagem que oferece quartos mobiliados, com banheiro privativo, para que seja ocupado temporariamente, oferecendo o serviço de alimentação. O presente trabalho irá abordar a cidade de Ponta Grossa no Paraná que segundo Martins (2006) é uma cidade que possui o turismo de negócios e agrega também os atrativos naturais, históricos e culturais.

Um estudo em 2012 de Píccolo citava um crescimento considerável nas cidades do interior do Paraná e essas redes hoteleiras nacionais e internacionais se instalando nelas, pois na época havia também um crescimento de atividades relacionadas às indústrias e agroindústrias. A hotelaria no Paraná segundo Píccolo (2012) tem uma maior concentração das redes hoteleiras nacionais e internacionais na sua capital Curitiba, mas estas redes também se distribuem em algumas cidades do interior como por exemplo as cidades de Campo Largo, Cascavel, Foz do Iguaçu, Guaíra, Jaguariaíva, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, São José dos Pinhais e União da Vitória.

A atividade turística segundo o Ministério do Turismo (2020) estava apresentando um crescimento nos anos de 2016 a 2019. Porém ainda no fim do ano de 2019 o mundo teve conhecimento de um novo vírus que afetaria as pessoas e setores importantes no mundo todo. Este vírus que é conhecido hoje como SARS-CoV-2, mais popularmente conhecido como Covid-19 e coronavírus que impossibilitou o crescimento que o Ministério do Turismo estava prevendo para os anos futuros, pois o setor ficou parado e não pode exercer suas atividades no ano de 2020 todo, mas estava tentando retomar de forma gradual. Em Ponta Grossa no Paraná não seria diferente, o setor está retomando lentamente conforme os números de casos, óbitos e vacinados envolvem.

Assim a pergunta problema e também como objetivo geral que vai ser investigado pelo presente trabalho é analisar se os hotéis de Ponta Grossa estão divulgando as medidas protetivas impostas pelos órgãos competentes e protocolos do Selo turismo responsável durante a pandemia da Covid-19 conforme publicações na mídia social.

Sendo os objetivos especificamente:

- a) Verificar quais são as normas impostas pelo órgão municipal e protocolos do Selo turismo responsável;
- b) Investigar a mídia social dos hotéis selecionados;
- c) Apurar se as medidas protetivas foram divulgadas na mídia social pelos hotéis de Ponta Grossa.

## 2 METODOLOGIA

O presente trabalho se caracteriza como de análise qualitativa que segundo Godoy (1995), possui três tipos de abordagens que são classificados principalmente como a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia, neste caso a abordagem que o trabalho apresenta é a pesquisa documental. A autora Godoy (1995) ainda diz que a pesquisa documental normalmente é considerada como importante fonte de dados para outros tipos de estudos qualitativos.

A escolha dos documentos, acesso a eles e análise devem valer uma atenção por parte do pesquisador como diz a autora Godoy (1995), a mesma ainda cita os materiais escritos que normalmente são utilizados em pesquisas qualitativas e que no presente estudo o principal meio para obter estes materiais de pesquisa foi de modo online por meio de artigos, sites oficiais como por exemplo o site do Ministério da Saúde, Ministério do Turismo, alguns artigos científicos como pesquisas no Scielo e também foi coletado informações primárias de maneira online na mídia social dos hotéis analisados.

Todas as pesquisas em diferentes fontes são para melhor descrever o contexto do estudo sobre o turismo, a hotelaria e Covid-19 sendo que cada um dos temas contém suas ramificações que inclui o conceito do que é a covid-19 e de que maneira ela se comporta em contato com as pessoas. Também e especificamente sobre os cuidados e normas que os hotéis precisam ter para a importância da segurança do hóspede durante o seu tempo de permanência do hotel e normas que também estão relacionadas ao selo de turismo responsável que é uma iniciativa do governo para o retorno do turismo no Brasil.

Sendo definido mais um meio de pesquisa durante o estudo por meio do site da prefeitura de Ponta Grossa, onde é analisado todos os decretos sobre as normas e notas lançadas que são relacionadas as prevenções recomendadas pela prefeitura, durante o período de um ano sendo de março de 2020 até março de 2021 para a cidade, porém mais focada e relacionada ao setor hoteleiro de Ponta Grossa.

Foi selecionada então a mídia social Instagram que atualmente segundo o site *DataReportal* (2021) é a 4ª maior rede social com um total de 110 milhões de usuários no Brasil. Está mídia consegue apresentar exemplos e datas corretas em relação as suas publicações, que é um dos objetivos do trabalho sobre analisar de maneira online e também por consequência no decorrer do trabalho está análise foi necessária por conta da pandemia da Covid-19, pois não era permitido e nem recomendado o contato com as outras pessoas.

Já os hotéis que foram indicados no trabalho foram primeiramente por conta de uma pesquisa realizada de maneira online para verificar os hotéis que estão cadastrados no Cadastro de Prestadores de serviço Turístico (Cadastur). E que identificou os hotéis que possuem este cadastro, então foram verificados 18 meios de hospedagem cadastrados. Segundamente foi pesquisado quais destes hotéis possuem uma conta na rede social Instagram e que se constatou apenas 12 destes hotéis que possuem um perfil na mesma.

E para manter o objetivo do estudo de acordo com o foco do mesmo, foi analisado durante o período indicado pelo trabalho desde março de 2020 a março de 2021, onde foram identificados aqueles que possuem 4 ou mais publicações que envolvem a Covid-19 para que o estudo tenha uma boa análise e base teórica sobre o tema indicado. Então o número de hotéis a serem investigados se reduz a 7 que possuem publicações sobre o total de 12 hotéis que possuem um perfil na mídia social. Sendo um total de 5 hotéis que não possuem nenhuma publicação sobre as medidas protetivas da Covid-19 e protocolos do Selo turismo responsável dos que estão presentes na cidade de Ponta Grossa durante o período analisado. Sendo estes hotéis inseridos em uma rede que conseqüentemente possuem mais de um perfil na rede social ou aqueles familiares que geralmente possuem somente uma conta.

Ponta Grossa – PR possui vários tipos de meios de hospedagem e a maioria deles possui as características definidas por Beni (2008) como hotéis padrão que são também o meio de hospedagem que Martins (2006) define que os turistas de negócios mais se interessam por atender melhor suas necessidades. Os hotéis analisados no trabalho são o Bourbon Ponta Grossa *convention* hotel, Planalto *select* hotel Ponta Grossa, Premium vila velha hotel, Astron Ponta Grossa Plaza, ÍBIS Ponta Grossa, Hotel Santa fé e Hotel 10 Ponta Grossa.

Após a definição dos hotéis que serão apresentados pelo trabalho, é iniciada a análise das normas do órgão municipal. Analisado os protocolos do Selo turismo responsável, quais hotéis possuem o selo e quais são suas normas e por foi analisado detalhadamente o perfil dos 7 hotéis selecionados em busca das publicações relacionadas a Covid-19.

Por fim foi aplicado um questionário com o objetivo de agregar e confrontar as informações divulgadas nos perfis da mídia social e também em relação as normas que o município foi divulgando durante o período analisado.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 TURISMO E HOTELARIA

O turismo é um setor que possui vários segmentos, a hotelaria sendo um deles o setor possui um papel relevante na economia mundial segundo Gorini (2005). A autora cita que, na época em que foi publicada pela cartilha do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o segmento da hotelaria era uma das atividades com maior representatividade econômica. Observa-se que o turismo gera desde sempre vários empregos, renda e crescimento dentro do setor, a autora Gorini (1995) ainda cita o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), onde o mesmo diz que o turismo gerava anualmente US\$ 4 trilhões.

Saindo do cenário do turismo no ano de 2005 que é citado acima, quando demonstrava um crescimento conforme o passar dos anos, sendo analisado o período desde o ano 2000 até 2020, o autor Rabahy (2020) traz mais uma análise do crescimento do turismo durante períodos e setores diferentes, o autor diz que o crescimento do setor no país vem do seu mercado interno e que é preciso fortalecer o mesmo para que o crescimento continue, Rabahy ainda comenta sobre o mercado mundial do turismo e demonstra exemplos de como esse desenvolvimento estava realmente acontecendo no mundo.

O turismo como um todo, segundo o Ministério do Turismo (2020), estava apresentando um crescimento destacando nos setores de hotelaria e aéreo no ano de 2019. O Ministério do Turismo também cita crescimentos do setor ainda nos anos de 2016, 2017 e 2018. A Organização Mundial do Turismo (OMT) diz que em 2016 foi o sétimo ano consecutivo de crescimento do turismo desde a crise financeira global de 2009.

A OMT registrou que em 2018 no setor de turismo aconteceu o segundo melhor resultado dos últimos 10 anos, atingindo a marca de 1,4 bilhões de chegadas internacionais no mundo todo, onde aconteceu também um aumento de 6% sobre o ano de 2017 como diz a OMT (2017).

O Ministério do Turismo ainda previa um crescimento entre 3% e 4 % do turismo em 2019, porém segundo o jornal online G1 (2020) o turismo desacelerou e caiu 4%, ao invés de alcançar o crescimento previsto. O jornal cita os motivos que este crescimento não ocorreu em 2019 que são o enfraquecimento da economia mundial, as incertezas geopolíticas e a saída do Reino Unido da União Europeia.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) destaca o fato de que o turismo enriquece indivíduos, famílias e comunidades inteiras, tratando-se da maior atividade do comércio internacional, empregando milhões de pessoas, direta ou indiretamente, em hotéis, transportadoras, locadoras de veículos, lavanderias, agências turísticas, lojas de souvenirs, restaurantes, fazendas, artes e artesanato, entre outros, e reunindo, ao todo, cerca de 56 segmentos da economia (GORINI, 2005, p. 114).

Em 2019 como uma medida estratégica de crescimento do turismo no país, o Ministério do Turismo anunciou que para os cidadãos dos Estados Unidos, Japão, Austrália e Canadá não é mais necessário o visto para entrar no Brasil e também com o objetivo de potencializar mais a procura especificamente destes turistas internacionais pelo Brasil como um destino turístico.

Está medida estratégica segundo o Ministério do Turismo (2019) foi assinada pelo governo federal em 18 de março de 2019 e passou a valer em 17 de junho de 2019, no ano em que passou a valer já apresentou resultados positivos e aumento de visitantes para o setor de Viagens no Brasil.

Como os seguintes dados mostram

Até o momento, foi registrado um crescimento de 53% nas reservas feitas por turistas dos Estados Unidos para visitar o Brasil em junho, enquanto para julho, a alta sobe para 97% a mais em comparação com o mesmo período do ano passado. Já no Canadá, o crescimento foi de 86% para junho, 54% para julho e expressivos 135% para agosto deste ano. Para as reservas já realizadas pelo Japão, o crescimento em junho deste ano será de 150% em relação ao mesmo mês em 2018. A alta segue nos meses seguintes, com 60% em agosto e 158% em setembro. Na Austrália, o crescimento foi de 86% em junho, 54% em julho e 135% em agosto (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Gorini (2005) diz que o segmento de hospedagem também contém suas ramificações e o ramo de pensões e hospedarias tradicionalmente na época era responsável pela maior parte da oferta dos meios de hospedagem no mundo, contudo, quase que a totalidade de negócios do setor de turismo está concentrada na hotelaria.

Porém em um dado atualizado mais recentemente como o Ministério do turismo citou em 2022 em seu site que fala sobre os tipos de meios de hospedagem com suas características, o hotel sendo a primeira delas que são aqueles que possui uma recepção, alojamento temporário, uma cobrança em forma de diária e afins, o resort também é um dos meios possuindo uma estrutura com serviços de estética, atividade física, recreação e contato com a natureza. O hotel fazenda é um meio de hospedagem que possui as características como vivência no campo, localizado em um ambiente rural e uma exploração da agropecuária.

Cama e café é mais um meio de hospedagem que são os que possuem residências com no máximo três unidades habitacionais que são usadas para o uso específico do turismo, hotel histórico são aqueles que possam ter sido um palco histórico-cultural e de importância conhecida. As pousadas são um dos meios onde tem que estar composto por no máximo 30 unidades habitacionais e com 90 leitos, podendo ser um prédio com único com até três pavimentos ou contar com chalés ou bangalôs. E por últimos dos meios de hospedagem os *flats*/apart-hotel que são constituídas por uma unidade habitacional que contenha dormitório, banheiro, sala e cozinha equipadas.

O mercado hoteleiro é ainda bastante segmentado. Cada localidade combinada a uma categoria de hospedagem forma um segmento particular. Cada cidade constitui um mercado diferente dos demais, mercado esse fragmentado em distintos subsegmentos hoteleiros que não competem ou pouco competem entre si. Por exemplo, em uma determinada cidade, os hotéis cinco estrelas não competem com as pousadas três estrelas; já os hotéis quatro estrelas sofrem alguma concorrência dos hotéis três estrelas (MELLO, 2015, p.11).

A cidade de Ponta Grossa no Paraná também possui uma categoria em relação ao setor de hospedagem que é analisado na citação da autora Martins (2006), ela diz que a localidade tem em maior evidência o setor de turismo de negócios, por todo um fator de possuir o polo industrial, o setor de *agrobussines* e possui também um comércio diversificado. As áreas de atrativos naturais, atrativos históricos e atrativos culturais são agregadas na cidade também.

Como cada região vai definir por meio dos seus atrativos e objetivos de cada turista, a cidade de Ponta Grossa é definida e possui como um atrativo o turismo de negócios forte e crescendo, atrai os turistas de negócios que são profissionais que viajam em busca de novas tecnologias, buscam parceiros e a competitividade nos mercados da área em que atuam.

Este turista gasta mais, porém é muito mais exigente do que o turista de lazer. O turista de negócios necessita no hotel facilidades que ele encontra em seu escritório como: computadores, internet de banda larga, equipamentos de áudio-visual, sala para reuniões, funcionários bilíngües, entre outras (MARTINS, 2006, p.5)

Com as informações apresentadas acima, observa-se que o segmento da hotelaria que está inserido no setor do turismo possui uma capacidade de crescimento constante e com inovações também, porém o setor e o mundo todo no fim do ano de 2019 identificou uma ameaça para esse crescimento que é conhecida hoje como Covid-19 mais popularmente chamado como coronavírus, os dados que serão apresentados no decorrer do trabalho mostram que era muito grande ano a ano esse crescimento do setor de turismo.

### 3.2 RECOMENDAÇÕES PARA OS HOTÉIS

E quando surgiu esta ameaça do vírus já começou a preocupação com o turismo e a hotelaria, o blog Omnibess em julho de 2020 observa seis lições importantes da pandemia para a hotelaria.

QUADRO 1 - LIÇÕES PARA O SETOR DA HOTELARIA EM MEIO A PANDEMIA DA COVID-19

LIÇÕES	CONTEXTO
<p>Lição n° 1: Tenha políticas de higienização mais rigorosas.</p>	<p>Com a pandemia, a pauta da higienização e os serviços de alimentação mudaram de patamar. Se antes esse era um assunto delicado, hoje então é mais frágil do que nunca e o hotel que já está desenhando novos planos de ações, buscando as melhores alternativas para o próximo período, poderá se manter no mercado de maneira competitiva. Serviços como check-in, check-out e o próprio cardápio, não serão os mesmos nos próximos anos. O manuseio e preparo de alimentos, os ambientes comuns de refeição receberão maior grau de importância, e por isso o hoteleiro deve estar extremamente atento.</p>
<p>Lição n° 2: Tenha um planejamento.</p>	<p>O planejamento é indispensável para fazer uma gestão hoteleira mais eficiente. Com ele é possível traçar metas, definir quais caminhos serão tomados para se chegar a um determinado objetivo e estabelecer planos de contingência. E veja bem, não se trata de porte, ainda que as redes hoteleiras tenham alguma vantagem, a visão macro do gestor de um pequeno hotel irá determinar como ele se posicionará em um momento de crise.</p>
<p>Lição n° 3: Tenha mais flexibilização nos processos.</p>	<p>Neste momento, os hotéis devem evitar regras restritivas e não reembolsáveis para a remarcação e cancelamento de reservas. Caso o contrário, as reservas demorarão mais a chegar, além de afetar o seu relacionamento com o hóspede.</p>
<p>Lição n° 4: Faça gestão de risco.</p>	<p>Gerenciar riscos em tempos de crise é uma medida de cautela para não deixar que o cenário se deteriore ainda mais. O primeiro ponto da gestão de risco consiste em identificar quais questões podem ameaçar o hotel. Essa é uma forma de antecipar possíveis problemas e de pensar no negócio com mais segurança, mas sempre considerando o cenário do próprio hotel.</p>
<p>Lição n° 5: Adaptação é questão de sobrevivência.</p>	<p>É incontável, os hotéis que estão lidando e irão lidar melhor com os efeitos da pandemia são aqueles que tiveram desenvoltura para se adaptar rapidamente. Por isso nós frisamos a importância de aproveitar este momento para rever suas estratégias e buscar oportunidades para continuar melhorando seu serviço a fim de manter suas atividades funcionando. Com criatividade e força de vontade, você pode dar a volta por cima nos momentos críticos e se reinventar.</p>

QUADRO 1 - LIÇÕES PARA O SETOR DA HOTELARIA EM MEIO A PANDEMIA DA COVID-19  
(conclusão)

<p>Lição nº 6: Use a tecnologia como sua aliada.</p>	<p>A pandemia acelerou a tendência do uso de facilitadores digitais nos processos empresariais, deixando evidente que ele pode melhorar nossos negócios gerando mais controle sobre as operações em qualquer lugar que os profissionais estiverem.</p> <p>Para os hotéis, a boa notícia é que já existem no mercado soluções que facilitam a gestão em tempos de pandemia e com ótimas funcionalidades.</p> <p>Exemplos são as ferramentas de check in online e de pagamento automatizado disponíveis no mercado.</p> <p>Esse cenário também acabou por inspirar a Omnibeas, que atenta às lições da pandemia lançou mais funcionalidades que atendem e auxiliam gestores e hotéis.</p>
--	---

Fonte: Blog Omnibeas, 2020.

As informações e sugestões que o blog analisou e divulgou já poderiam ser consideradas como forma de prevenção em meio a uma pandemia que impossibilita o deslocamento constante das pessoas, sendo que é necessário esse deslocamento para que o turismo aconteça.

As autoras Mayer e Coelho (2020) também fazem recomendações sobre a Covid-19 como forma de prevenção, foi analisado novas práticas para enfrentar a pandemia no turismo em relação aos serviços turísticos. Os autores citam que a principal recomendação e preocupação dos órgãos de saúde e especialistas era o distanciamento social, após a análise do artigo de Mayer e Coelho (2020) foi definido quatro pontos para que a pandemia da Covid-19 não tivesse um impacto maior no período, esses quatro pontos são gestão de processos, gestão de instalações e capacidade, gestão de pessoas e gestão de interações com clientes.

A gestão de processos tem como objetivo a redução ou substituição de interação entre as pessoas, como implantar robôs, inteligência artificial, serviços online, entre outros nos serviços e equipamentos turísticos, como diz Mayer e Coelho (2020). Gestão de instalações e capacidade é sobre definir um espaço em relação a instalação de equipamentos presentes no mesmo para que não ocorra a aglomeração e manter o lugar mais seguro com o distanciamento social.

Em relação ao terceiro ponto de diminuição do impacto da pandemia nos serviços e equipamentos turísticos é a gestão de pessoas que Mayer e Coelho (2020) citam é fazer o monitoramento de saúde nos seus colaboradores, que seria fazer testes de Covid-19, prevenção e tratamento, também treinamento e novos procedimentos de uso de EPI

(Equipamentos de Proteção Individual). O quarto e último ponto citado por Mayer e Coelho (2020) foi a gestão de interação com os clientes que possui os pontos de educação dos turistas para que adotem as novas práticas de higiene e segurança, se possível adotar também novas práticas comerciais e migrar para ambientes virtuais quando for possível.

Tanto o blog omnibeas quanto as autoras Mayer e Coelho fizeram recomendações relacionadas às prevenções que os serviços turísticos de modo geral deviam seguir, o blog um pouco mais focado em um setor que seria da hotelaria e os autores algo mais amplo relacionando todo o setor de turismo e seus serviços. Porém são recomendações um pouco parecidas, em alguns pontos sobre o uso da tecnologia, adaptações que precisariam ser feitas e também sobre a higiene e segurança tanto pelos colaboradores dos setores de turismo como dos clientes dos mesmos.

#### Plano de retomada do turismo no Brasil

Para que durante este período em que o vírus está presente, o turismo e o mundo começam a se preocupar com a maneira que os hóspedes irão conseguir viajar com segurança. Então o Ministério do Turismo que é um órgão do governo federal que trata sobre o desenvolvimento do turismo e geração de empregos. Então o ministério do turismo que estava presenciando o que estava acontecendo no Brasil criou o selo turismo responsável que tem como objetivo não somente a retomada do turismo no Brasil, mas também o mesmo faz com que os turistas viajem com mais segurança em meio a uma pandemia em que não pode conter a interação entre as pessoas segundo a OMS (2020).

### 3.3 COVID-19

Segundo a OMS (2020) Covid-19 é uma doença que é causada por um novo coronavírus que se denomina como SARS-CoV-2, a Organização Mundial da Saúde (OMS) teve conhecimento deste novo vírus em 31 de dezembro de 2019, após surgir um grupo de casos de ‘pneumonia viral’ em Wuhan na República Popular da China.

Os sintomas mais comuns deste novo vírus são a febre, tosse seca e fadiga. Os sintomas menos comuns, mas que ainda podem afetar alguns pacientes segundo o site OMS (2020) são a perda de paladar ou cheiro, congestão nasal, conjuntivite, dor de garganta, dor de cabeça, dores musculares ou articulações, diarreia, entre outros. Os sintomas mais graves da doença ainda segundo o site são a falta de ar, perda de apetite, confusão, dor persistente ou pressão no peito, alta temperatura acima de 38 ° C.

Segundo a autora Strabelli (2020) publicado na revista online Scielo, em 2020 o quadro clínico de quem está infectado com vírus parecida com as outras viroses respiratórias como por exemplos os sintomas de febre, tosse geralmente seca, cansaço e, em casos mais graves (5%), dispneia, sangramento pulmonar, e insuficiência renal.

A OMS (2020) informa as pessoas que já possuem alguma doença como hipertensão, problemas cardíacos e pulmonares, diabetes, obesidade ou câncer correm mais risco de desenvolver a doença de uma maneira mais grave e também as pessoas com 60 anos ou mais, porém qualquer pessoa pode adoecer ou até mesmo morrer com Covid-19.

As recomendações feitas pela OMS para a segurança das pessoas em relação a doença da Covid-19 são o distanciamento físico, uso de máscaras, sendo ainda mais necessário quando o distanciamento não pode ser mantido, os quartos e lugares fechados devem ser bem ventilados, evitar multidões, lavando regularmente as mãos e tossindo com um cotovelo ou lenço de papel dobrado.

Para que estas recomendações da OMS sejam cumpridas, principalmente sobre o distanciamento social, a quarentena e o isolamento foram cada vez mais sendo adotadas pelo mundo todo como métodos de prevenção da disseminação do Covid-19, sendo a quarentena definida pela Organização Mundial da Saúde (2020) como uma pessoa permanecer separada de outras pessoas, pois em algum momento foi exposta ao vírus e pode ou não estar infectada, sendo recomendado que esta pessoa fique em uma instalação que for designada ou em casa por um período de 14 dias.

Já o isolamento é usado para as pessoas que estão com os sintomas do Covid-19 ou que já tiveram o teste como um resultado positivo para o vírus e que já está infectada por ele segundo a Organização Mundial da saúde (2020). O isolamento significa estar separado de outras pessoas, sendo recomendado cumprir esta recomendação em um estabelecimento médico que possa receber cuidados clínicos, caso não for possível o isolamento em estabelecimentos médicos o paciente fica em casa, ainda isolado de outras pessoas. Se este paciente já infectado pela doença tiver sintomas é preciso que ele permaneça em exílio por pelo menos 10 dias e 3 dias adicionais sem sintomas, caso não desenvolva os sintomas deve permanecer por 10 dias a partir do momento em que o teste deu positivo segundo a OMS (2020).

A covid-19 ainda teve fases mais graves que foram chamadas de ondas, durante o período analisado pelo trabalho de um ano foi identificado 2 ondas como Moura (2021) diz, a terceira onda da covid-19 foi identificada fora do período analisado. A primeira

onda durou um total de 37 semanas de acordo com o estudo realizado por Moura (2021), ocorreu em 23-29 de fevereiro de 2020 até 7 de novembro de 2020 que atingiu o pico de 7.776 mortes média semanal.

A segunda onda ocorreu em 23 semanas até o momento da pesquisa de Moura (2021), 15 de novembro de 2020 até 17 de abril de 2021 a princípio e com a média semanal de óbitos sendo 9.105.

Com tudo, no fim do ano de 2020 em dezembro a vacina foi lançada para o combate com mais eficiência contra a Covid-19, onde segundo a OMS (2020) foram administradas pelo menos 13 vacinas diferentes em um total de 4 plataformas, as campanhas começam em 206 economias.

A vacina *Pfizer / BioNtech Comirnaty* foi listada na Lista de Uso de Emergência da OMS (EUL) em 31 de dezembro de 2020. As vacinas *SII / Covishield e AstraZeneca / AZD1222* (desenvolvidas pela *AstraZeneca / Oxford* e fabricadas pelo *Serum Institute of India* e *SK Bio* respectivamente) foram dados EUL em 16 de fevereiro. O *Janssen / Ad26.COV 2.S* desenvolvido pela *Johnson & Johnson*, foi listado para EUL em 12 de março de 2021. A vacina Moderna COVID-19 (mRNA 1273) foi listada para EUL em 30 de abril de 2021 e a vacina *Sinopharm* COVID-19 foi listada para EUL em 7 de maio de 2021. A vacina *Sinopharm* é produzida pelo Bio-Instituto de Produtos Biológicos Co Ltd de Pequim, subsidiária do China *National Biotec Group* (CNBG) (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2020).

Segundo a organização Mundial da saúde (2020) as vacinas assim que lançadas e comprovadas pelos órgãos responsáveis como eficazes contra o vírus, então assim que as vacinas apresentadas são aprovadas pelos órgãos competentes, então se dá início a vacinação em massa deste primeiro programa.

### 3.4 SELO TURISMO RESPONSÁVEL

Os meios de hospedagem e o setor do turismo teve que se adaptar para poder se continuar em funcionamento e se desenvolvendo, assim como outros setores pelo mundo. Como foi observado, as lições citadas no QUADRO 1 foram implementadas por meio do Selo de Turismo Responsável que foi lançado alguns meses após a matéria que o blog divulgou e que já estavam propondo algumas medidas para o setor hoteleiro.

O Ministério do Turismo do Brasil lançou o selo Turismo Responsável no país em 11 de novembro de 2020 considerando as recomendações da OMS e se tornando um programa que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento do setor turístico. Este selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao

frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, que segundo o site do Ministério do Turismo o selo posiciona o Brasil como um destino protegido e responsável.

O programa para a retomada do turismo está organizado em quatro eixos: preservação de empresas e empregos no setor de turismo; melhoria da estrutura e da qualificação de destinos; implantação de protocolos de biossegurança; e promoção e incentivo às viagens. As ações vão desde o reforço na concessão de linhas de crédito para capitalizar empresas do setor e preservar empregos até obras de melhoria da infraestrutura dos destinos turísticos. Também estão previstos o incentivo ao turismo natural e cursos sobre protocolos sanitários e melhoria da qualificação profissional (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020)

Para que as empresas do setor possam ter acesso a este selo é preciso estar devidamente inscrito no Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos), sendo este selo a primeira etapa de do plano de Retomada do Turismo Brasileiro que é coordenado pelo Ministério do turismo e que tem como objetivo diminuir o impacto da pandemia e com o objetivo de preparar o setor para um retorno gradual das atividades turísticas.

O selo de Turismo Responsável, limpo e seguro possui para os meios de hospedagem no site do Ministério do Turismo cinco protocolos para este segmento seguir, tem o protocolo básico, específico, essenciais e transversais, específicos no caso de confirmação de Covid-19 e protocolos para os meios de hospedagem por setores como cita o Ministério do Turismo (2020).

Os protocolos específicos que foram elaborados de forma coletiva segundo o site do Ministério do Turismo (2020), para garantir a prevenção da saúde e não transmitir o Covid-19, sendo recomendado o distanciamento físico, higiene pessoal, sanitização de ambientes, comunicação e monitoramento. Os protocolos específicos foram definidos pelo Ministério do Turismo e que segundo o próprio Ministério (2020), contou com as orientações do especialista em Hospitalidade Hospitalar Marcelo Boeger e também da equipe do SENAC São Paulo. O documento do Ministério do turismo (2020) contou ainda com a validação das associações hoteleiras **ABIH** – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional, **AMTSBE** – Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem, **BLTA** – Brazilian Luxury Travel Association, Associação Brasileira de Resorts, **FBHA** – Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação, **FOHB** – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, **RESORTS BRASIL** – Associação Brasileira de Resorts.

E dentro do Selo Turismo Responsável, também está presente os protocolos básicos, as medidas do protocolo básico que devem ser tomadas para os hotéis que obterem o Selo são as seguintes:

QUADRO 2 - PROTOCOLOS BÁSICOS

<b>PROTOCOLOS BÁSICOS</b>
Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam;
Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento, observando que a clientela que apresente febre (37,3 °C segundo a OMS) ou mesmo febre auto referida, deve ser orientada a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve ser permitido;
Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros);
Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da correnteza aérea e não utilizar função de recirculação de ar em espaços de uso exclusivo de ar condicionado;
Disponibilizar <b>álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos)</b> em locais estratégicos como: entrada do estabelecimento, acesso aos elevadores, balcões de atendimento, para uso de clientes e trabalhadores;
Utilizar lixeiras que não precisem ser abertas manualmente <b>e esvaziá-las várias vezes ao dia;</b>
Disponibilizar, nos banheiros, <b>sabonete</b> líquido e toalhas de papel descartáveis;
Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% <b>nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos)</b> , uso de máscaras, distanciamento entre as pessoas, limpeza de superfícies, ventilação e limpeza dos ambientes;
Providenciar o controle de acesso, a marcação de lugares reservados aos clientes, o controle da área externa do estabelecimento e a organização das filas para que seja respeitada a distância de pelo menos 1 metro entre as pessoas.

Fonte: Ministério do Turismo/Selo Turismo Responsável, 2020.

Como protocolo essencial e transversal para os hotéis que obtiverem o selo Turismo Responsável devem seguir mais algumas normas, esse protocolo segundo o Ministério do Turismo (2020) envolve o distanciamento físico, higiene e sanitização dos ambientes, segurança aos colaboradores e hóspedes, além de estabelecer comunicação contínua e prever ações de monitoramento das medidas adotadas. Além de tudo cada empreendimento deve realizar de acordo com o seu porte e característica um plano interno de ação contra o Covid-19. O protocolo essencial e transversal possui as seguintes recomendações:

QUADRO 3 - PROTOCOLOS ESSENCIAIS E TRANSVERSAIS

PROTOCOLOS ESSENCIAIS E TRANSVERSAIS	
DISTÂNCIAMENTO FÍSICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os espaços devem respeitar as normas de distanciamento físico em todos os setores e áreas de lazer. Sua capacidade de operação (quantidade de pessoas) ficará condicionada às normas estipuladas por autoridades durante o período que perdurar o estado de emergência.</li> <li>• Manter a distância social de pelo menos 1 metro de distância entre as pessoas em todos os espaços compartilhados;</li> <li>• Reorganizar o ambiente de trabalho de modo a proporcionar este distanciamento entre as pessoas nas áreas comuns de recepção, salas de eventos, lobby, etc.;</li> <li>• Organizar o atendimento para que não se forme filas no pagamento. Em caso de filas, os clientes devem ser orientados a cumprirem o distanciamento físico.</li> </ul>
HIGIENE E SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar álcool gel 70% ou outro produto, devidamente aprovado pela ANVISA, nas entradas e saídas dos estabelecimentos e em todas as áreas internas (<i>lobby</i>, restaurante, áreas de lazer, sanitários, elevadores, salas de eventos, etc);</li> <li>• Disponibilizar nos lavatórios: água, sabonete e toalhas descartáveis, além de lixeiras com acionamento sem uso das mãos;</li> <li>• Orientar colaboradores a lavarem frequentemente as mãos com água e sabonete ou usar álcool gel 70% ou outro produto, devidamente aprovado pela ANVISA, conforme orientações sanitárias;</li> <li>• Orientar colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória, como evitem tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;</li> <li>• Providenciar todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) dos colaboradores para os quais há previsão legal de tal necessidade, aos demais devem ser providenciadas máscaras de proteção facial;</li> <li>• Hóspedes e clientes devem usar obrigatoriamente máscaras de proteção nas áreas comuns do hotel;</li> </ul>

## QUADRO 3 – PROTOCOLOS ESSENCIAIS E TRANSVERSAIS

(conclusão)

<p>COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar todos os colaboradores quanto às práticas de precaução da Covid-19;</li> <li>• Realizar treinamento com a equipe sobre as medidas preventivas e promover a conscientização quanto à importância do cumprimento dessas ações;</li> <li>• Criar ou adotar manuais internos para os empreendimentos e setores conforme o Plano Covid-19 com protocolos, processos e responsabilidades, a fim de informar a todos as políticas adotadas;</li> <li>• Conscientizar os funcionários para que tomem as mesmas medidas de prevenção também fora do ambiente de trabalho;</li> <li>• Promover comunicação visual alertando as medidas e recomendações aos colaboradores em ambientes essenciais, como: restaurantes e refeitório, banheiros, salas de espera, estoques, etc;</li> <li>• Disponibilizar canais de comunicação online para sensibilizar e conscientizar hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas de sensibilização e informação sobre a política do empreendimento sobre os protocolos de segurança;</li> <li>• Checagem de Temperatura - Comunicar os procedimentos sobre acesso ao estabelecimento: uso de máscaras por parte dos hóspedes e aferição de temperatura corporal.</li> </ul>
<p>MONITORAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomenda-se que os empreendimentos indiquem responsáveis (gestores) pelo setor de cada empreendimento para centralizar as ações internas, discutir casos pontuais e avaliar a flexibilização ou não das normas, conforme progresso e reabertura da economia;</li> <li>• Conforme política de cada estabelecimento, o mesmo deve possuir Termômetro Digital Laser Infravermelho para medição de temperatura de hóspedes, bem como de colaboradores (na entrada e saída do turno de trabalho);</li> <li>• Definir Políticas sobre possíveis transgressões das normas internas para enfrentamento da Covid-19. Tais situações devem ser comunicadas aos responsáveis a gestão do empreendimento;</li> <li>• Assegurar que as recomendações estão sendo adotadas e no caso de confirmação de colaboradores ou hóspedes positivados ou suspeitos (em contato com pessoas positivadas) de Covid-19 que sejam adotadas as medidas de orientação e encaminhamento às autoridades de saúde competentes.</li> </ul>

Fonte: Ministério do Turismo/Selo Turismo Responsável, 2020.

Ainda dentro dos protocolos do Selo, foi definido um protocolo específico de como proceder no caso de alguma confirmação e/ou suspeita de Covid-19 dentro do estabelecimento que possuir o Selo, então o estabelecimento deve seguir as seguintes recomendações:

QUADRO 4 - PROTOCOLOS ESPECÍFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19

<b>PROTOCOLOS ESPECÍFICOS NO CASO DE CONFIRMAÇÃO DE COVID-19</b>
Recomenda-se ao empreendimento estabelecer uma área de isolamento para estes casos, como: ala, bloco, unidade habitacional ou andar que possua menor trânsito de pessoas e colaboradores;
O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel formas de contatar seu médico, plano de saúde ou unidade médica local ou, ainda, Sistema de Saúde (136), a fim de que seja avaliado seu estado de saúde;
Aguardar as instruções dos profissionais de saúde para tomada de decisões;
A autoridade local de saúde poderá optar por enviar a pessoa para o hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
<p>Afastamento de suspeitos de Covid-19:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Havendo suspeita ou confirmação de caso de contaminação de colaboradores, os mesmos devem ser afastados para isolamento residencial por 14 dias, mediante apresentação de atestado médico;</li> <li>• Caso haja suspeita de membro da família colaborador, a medida de isolamento se dará mediante atestado médico da pessoa que resida no mesmo endereço do trabalhador, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 454 de 20 de março de 2020 e mediante apresentação de documentação que demonstre o mesmo endereço de residência. Havendo a possibilidade do funcionário, manter tele trabalho.</li> </ul>

Fonte: Ministério do Turismo/Selo Turismo Responsável, 2020.

E o último protocolo listado dentro do Selo de Turismo Responsável foi o protocolo de meios de hospedagem por setor que para cada setor dos Meios de Hospedagem considerem as recomendações feitas pelo Selo que são sistematizadas por setores como: Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas e Eventos e Lazer. O Ministério do Turismo (2020) ainda ressalta que o setor é bem diverso em tamanho e tipo de empreendimento e cada estabelecimento deverá adotar uma política interna de implementação das recomendações:

QUADRO 5 - PROTOCOLO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM POR SETOR

<b>PROTOCOLO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM POR SETOR</b>	
FRONT OFFICE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1 metro do próximo cliente (esta indicação de pelo menos 1 metro deve estar no piso caso haja fila de espera).</li> <li>• Os recepcionistas devem usar máscaras, podendo utilizar de maneira complementar o <i>Face Shield</i>;</li> <li>• Possibilitar atendimento preferencial às pessoas de grupo de risco (idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes) em todos os setores do hotel como - recepção, eventos, restaurantes, etc - garantindo um fluxo ágil para que as pessoas permaneçam o mínimo de tempo possível nos espaços compartilhados do estabelecimento.</li> <li>• Reduzir a quantidade de móveis como sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local;</li> <li>• Estimular, para a segurança de hóspedes e colaboradores, o autosserviço de bagagens e estacionamento, no caso de permanência destes serviços;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remover jornais, revistas, livros e Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) em papel de todos os espaços para evitar a contaminação indireta;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensificar as ações nos canais de comunicação online se possível: no ato da reserva (online) estimular a realização do pré check-in contendo informações cadastrais como na FNRH, anexando dados específicos sobre a saúde do hóspede, ou seja, se o mesmo se enquadra no grupo de risco e se possui plano de saúde, seguro viagem, no caso de emergência a quem deve ser contatado.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">SANITIZAÇÃO DE AMBIENTES E GOVERNANÇA</p>	<p><b>Áreas Comuns</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequência de limpeza de locais com maior fluxo de pessoas, como: higienizar sempre após cada uso pontos e superfícies de contato como botões de elevadores, canetas de uso compartilhado, maçanetas de portas, corrimãos, telefones, etc;</li> <li>• Propiciar boa ventilação nos ambientes mantendo portas e janelas abertas e, em caso de ambiente climatizado, realizar a manutenção e limpeza dos aparelhos de ar-condicionado, inclusive filtros e dutos;</li> <li>• Promover a remoção frequente do lixo de forma a não gerar acúmulo, utilizando procedimentos seguros, recolhendo os resíduos dos recipientes próprios com fecho ou fechados quando estiverem com 80% de sua capacidade preenchida ou sempre que necessário, evitando coroamento ou transborde;</li> <li>• Colocar dispenser de álcool gel 70% próximo às portas de todos os elevadores e locais de entrada e saída de áreas sociais;</li> <li>• Utilizar somente desinfetantes para uso geral (normalmente à base de cloro, álcoois, fenóis, quaternário de amônio) devidamente registrados junto à ANVISA;</li> <li>• Os colaboradores devem ser bem treinados para tomar precauções eficazes com o uso de EPIs, especialmente a paramentação e desparamentação.</li> </ul> <p><b>O Serviço de Limpeza de Unidades Habitacionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ao final da estada do hóspede, deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies - antes da entrada de novo hóspede - com produtos de higiene específicos e com protocolos de segurança para o colaborador;</li> <li>• A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado;</li> <li>• Definir funcionários diferentes para a limpeza do quarto para assegurar: a) primeiramente, a remoção do enxoval do quarto (roupa de cama e banho), lixo, etc., e toalhas; b) outro profissional dedicado apenas à limpeza;</li> <li>• Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto;</li> <li>• Deverá ser realizada limpeza e desinfecção completa da unidade habitacional e de suas superfícies antes da entrada de novo hóspede. Caso exista caso suspeito em</li> </ul>

	<p>alguma unidade, o material coletado (resíduo e enxoval) deve ser retirado, identificado e enviado para área suja do abrigo ou da lavanderia para processamento imediato;</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpar e desinfetar todas as superfícies dando atenção às áreas potencialmente contaminadas, como: cadeiras/poltronas, cama, interruptores, controles remotos, maçanetas, amenities, diretórios, aparelhos telefônicos com desinfetante definido pela Instituição, devidamente registrado na Anvisa;</li> <li>• Após o processo de limpeza, desinfetar xícaras, canecas e copos dos quartos com produto definido pela instituição e devidamente registrado na Anvisa para tal fim; Os uniformes da equipe de governança (equipe de higiene e lavanderia) devem ser lavados no meio de hospedagem ou em lavanderia terceirizada. Este processo garante a higienização correta da roupa e controle por parte do estabelecimento.</li> </ul>
<p>ALIMENTOS E BEBIDAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar uma distância mínima entre mesas e cadeiras de pelo menos 1 metro;</li> <li>• O serviço de café da manhã deve respeitar o mesmo distanciamento das mesas quando servido em espaços pequenos, seguindo as recomendações do serviço empratado ou em pequenas porções personalizadas para a pessoa ou grupo familiar. Existe a possibilidade de ser oferecido em <i>room service</i>;</li> <li>• Estações de buffets só podem ser usadas quando totalmente fechadas, havendo funcionários para servir individualmente os hóspedes;</li> <li>• A mesa deve ser montada na chegada do cliente. Toalhas de mesa devem ser evitadas e, quando houver, utilizar o cobre manchas – retirá-lo após o uso e junto com outros itens de pano acondicionados em um saco plástico e enviados a lavanderia;</li> <li>• O serviço de <i>room service</i> deve cobrir bandejas, protegendo os alimentos durante o transporte até a unidade habitacional e, ao término das refeições, os utensílios devem ser dispostos do lado de fora do quarto (no corredor, varanda ou do lado da porta) pelo hóspede, para que sejam recolhidos;</li> </ul>

<p>ÁREAS E ATIVIDADES DE LAZER</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Academias de ginástica, saunas, solários e espaços de descanso devem ser usados com agendamento prévio (hora marcada) e após o uso dos equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza;</li> <li>• Importante nesses casos o respeito às normas transversais de distanciamento físico e capacidade de uso pelos hóspedes;</li> </ul>
<p>EVENTOS E REUNIÕES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes. O espaçamento não deve ser somente lateral, mas principalmente considerar o espaçamento das cadeiras “da frente” quando em formato de auditório. Deve respeitar uma distância mínima entre mesas de pelo menos 1 metro;</li> <li>• As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras, diminuindo o número de pessoas no local, buscando guardar a distância mínima recomendada de pelo menos 1 metro entre os hóspedes;</li> <li>• A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas estipuladas por autoridades enquanto houver o estado de calamidade pública ou medidas correlatas de restrição e a depender do controle do nível de transmissão da Covid-19 em cada localidade.</li> </ul>

Fonte: Ministério do Turismo/Selo Turismo Responsável, 2020.

E, finalmente, como o site do Ministério do turismo cita, somente os hotéis que estiverem registrados no Cadastur e seguindo as normas presentes no Selo do Turismo Responsável podem usar o mesmo, basta estar inscrito no Cadastur para divulgar e utilizar do Selo turismo responsável em seu estabelecimento. O selo ainda pode ser usado não somente nos meios de hospedagem, mas também por agencias, transportadoras, organizações de eventos, parques temáticos e demais setores do turismo, porém, cada setor que for utilizar, possui protocolos diferentes e de acordo com o estilo e meio do estabelecimento que estão presentes no site do Ministério do turismo.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 DECRETOS, BOLETINS OFICIAIS E NOTAS

Como um dos objetivos do estudo é verificar quais as normas impostas pelos órgãos públicos, então foram verificadas através do site da cidade de Ponta Grossa, onde foi obtido os decretos municipais e boletins oficiais que foram criados por conta do aumento em massa de casos confirmados e óbitos da Covid-19 na cidade, no Paraná e no país. Foi definido o período de um ano desde que as primeiras medidas começaram a ser adotadas na cidade em março de 2020 até março do ano de 2021.

Os quadros presentes no apêndice apresentam estas normas e medidas durante cada mês deste período definido e que inclui o setor do turismo e suas vertentes como os restaurantes, parques, hotéis, bares, casas noturnas, entre outros.

QUADRO 6 - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE DEZEMBRO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/12/2020	205º boletim oficial;
02/12/2020	Comitê de emergência da Covid-19 reforça medidas vigentes;
08/12/2020	Prefeito vai para SP em busca da vacina contra o coronavírus;
20/12/2020	Hampf (secretário municipal de turismo) faz balanço de gestão à frente da Setur;
31/12/2020	231º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Dezembro de 2020.

O último mês do ano de 2020 se inicia com uma reunião do comitê de emergência da Covid-19 que discutiu novas medidas de prevenção para Ponta Grossa, onde foi definido que todos os setores da cidade cumpram as normas do decreto 17.900/2020 que apresenta as normas aos setores como sem restrição no horário de funcionamento se o estabelecimento tiver controle do número de pessoas presentes no lugar, a obrigatoriedade do uso de máscaras, a disponibilização de produtos de higiene para as mãos, etc.

O comitê ainda orientou que os setores que fossem abertos tivessem mais atenção neste cumprimento destas regras presentes no decreto para que continuem abertos e pediu também um bom senso da população em relação ao cumprimento delas.

No fim do ano de 2020 as vacinas de imunização a Covid-19 começaram a ser pesquisadas, testadas e aguardavam aprovação da ANVISA para serem seguras para começar a vacinação na população, então o prefeito Marcelo Rangel começou os trabalhos para ir atrás das vacinas para os cidadãos de Ponta Grossa, teve uma reunião com o governador de São Paulo João Dória.

O então secretário de turismo de Ponta Grossa o Edgar Hampf apresenta um balanço do turismo na cidade sobre o ano de 2020 com a presença da Covid-19, segundo a então vice-prefeita e ex secretária de turismo em Ponta Grossa a cidade experimentou um ‘boom’ da atividade turística nos últimos anos antes da pandemia da Covid-19.

Na época a secretaria de Turismo juntamente com o Sebrae/PR e também com a Associação de Micro cervejarias dos Campos Gerais foi criado e executado algumas vezes a Rota da cerveja que seria um roteiro das principais cervejarias de Ponta Grossa e região, conhecer a história das cervejarias, fábricas e também degustar as principais cervejas artesanais da região. A matéria cita também o programa Caminhos de Ferro que foi criado em 2018 e ainda estava sendo feito antes da pandemia da Covid-19, que é um passeio de locomotiva por Ponta Grossa.

Hampf o secretário de Turismo na época analisou ainda que com a presença da pandemia na cidade e região o Turismo ainda conseguiu se reinventar cumprindo as regras e normas para o combate da pandemia nos setores do Turismo rural e natural, segundo o secretário os parques de áreas naturais foram os primeiros a abrir e também se criou novos empreendimentos envolvendo o turismo rural e natural.

O mês de dezembro começou com 9.203 casos confirmados da Covid-19 em Ponta Grossa, casos de óbitos confirmado pela doença foram de 168. O mês foi casos confirmados dia a dia e no fim do mês tiveram 12.703 casos confirmados pela doença e 199 óbitos confirmados.

Os decretos, notas e boletins oficiais durante o período de um ano analisado foi encontrado somente duas menções ao setor de hotelaria, que aparece nos decretos que foi quando o segmento se tornou um serviço essencial, o que possibilitou continuar aberto durante a pandemia e a segunda menção está presente nos quadros do 16 ao 27 disponíveis no apêndice, onde o então secretário do turismo da cidade faz uma análise geral de como o setor de turismo e a hotelaria se comportava antes da pandemia e um balanço sobre o período que estava acontecendo.

## 4.2 PUBLICAÇÕES NA MÍDIA SOCIAL

Após analisar os decretos e normas feitas por meio dos próprios decretos, boletins oficiais e notas no site da prefeitura de Ponta Grossa foi selecionado a mídia social que é o Instagram e nesta mídia foram selecionados no total de 7 hotéis, sendo todos considerados hotéis padrão.

O segundo objetivo específico é investigar estas mídias sociais dos hotéis, então os 7 hotéis selecionados possuem um perfil no Instagram, alguns deles que são os hotéis que fazem parte de uma rede de hotéis, onde o que é definido pelo perfil da rede é consequentemente seguido por todos os seus hotéis, então foi investigado os dois perfis daqueles que fazem parte de uma rede de hotéis.

QUADRO 7 - PUBLICAÇÕES SOBRE O HOTEL A

<b>DATAS DE PUBLICAÇÃO</b>	<b>INSTAGRAM</b>
16/03/2020	Comunicado Covid-19, políticas de cancelamentos/alterações;
22/03/2020	Responsabilidade para atender, servir e acolher;
26/05/2020	Responsabilidade Hotel A;
02/06/2020	Responsabilidade Hotel A: Boas práticas;
16/06/2020	Hotel A Hotéis e resorts de portas abertas para você;
29/06/2020	Selo Turismo responsável;
06/07/2020	Práticas adotadas nos hotéis da rede;
19/10/2020	Responsabilidade Hotel A: protocolos de segurança, higienização e sanitização;
30/01/2021	Hotel A Ponta Grossa atendendo seguindo os protocolos de segurança e higienização;
26/03/2021	Responsabilidade Hotel A: recomendações do Ministério da saúde, OMS e ANVISA;

Fonte: Perfil da rede do Hotel A no Instagram.

A rede de hotéis A possui vários hotéis pelo Brasil com diferentes características e também fora do Brasil que segundo o site da rede possui mais de 20 hotéis distribuídos na América Latina.

E em Ponta Grossa fica localizado um dos hotéis da rede, como o Covid-19 afetou o mundo todo as normas no caso de hotéis de rede como o Hotel A são publicadas e seguidas consequentemente por todos os hotéis da rede presentes no Brasil e em Ponta Grossa não seria diferente.

As publicações na rede social Instagram começam no perfil oficial Hotel A no dia 13 de março de 2020 que teve como objetivo informar os hóspedes que já teriam feito reserva que ainda estariam abertos e funcionando. Já treinando os funcionários da de toda

a rede e adotando as medidas que estavam ainda sendo divulgadas pelo Ministério da Saúde e Organização Mundial da Saúde (OMS) como prestar mais atenção na limpeza dos locais e higienização dos funcionários e hóspedes, disponibilizando álcool gel, flexibilizando mais os cancelamentos que poderiam acontecer e buscando alternativas para continuarem com as reservas já feitas.

A rede de hotéis ainda faz um apelo na publicação do dia 23 de março de 2020, o mesmo feito pelo Ministério da Saúde e OMS que seria de as pessoas ficarem em casa durante a pandemia e já começa a divulgar a campanha dos hóspedes adiarem sua viagem e não cancelar.

Depois de um período dos hotéis da rede estarem fechados como os decretos municipais de Ponta Grossa mostram já que estão de acordo com as normas que o Ministério da Saúde, OMS e ANVISA divulgam, depois deste período fechado no dia 26 de maio de 2020 a rede reabre os hotéis volta com medidas adotadas de acordo com as recomendações dos órgãos federais, criando um Manual de Boas práticas para que os funcionários e hóspedes sigam.

No Manual de Boas práticas da rede estão presentes as seguintes recomendações:

- Foi limitado o número de hóspedes: para maior controle do distanciamento social recomendado;
- Disponibilidade de álcool em gel 70 nas áreas principais;
- Capacitação da equipe operacional com treinamentos e novos EPEI'S;
- Foi revisado os protocolos de higienização de acordo com o MS, a OMS e ANVISA;
- Recomendações de realizar os *check-in* online;
- Todos os profissionais equipados;
- Chaves e objetos higienizados;
- Nos apartamentos as práticas de higiene foram reforçadas, camareiras equipadas a cada limpeza e Selo de controle de higienização;
- Nos restaurantes dos hotéis os ambientes foram mais ventilados, distância segura entre as mesas, equipe equipada com EPEI'S e café da manhã individual;
- Todos os hóspedes usando máscara para circular nas áreas sociais;
- *Check-out* agendado, distância segura entre as pessoas e bagagens higienizadas;

No dia 16 de junho de 2020 mais hotéis da rede reabrem como o Hotel A, já seguindo o Manual de Boas práticas que foi divulgado pelo perfil da rede. Em 29 de junho

de 2020 a rede de hotéis conquista o Selo Turismo Responsável que é a primeira etapa do plano de retomada do Turismo no Brasil.

E a rede de hotéis faz mais uma publicação no dia 6 de julho de 2020 com um vídeo mostrando na prática as normas do Manual de Boas práticas sendo cumprida nos hotéis.

No dia 30 de janeiro de 2021 perfil do Hotel A faz sua primeira publicação relacionada a Covid-19, é publicado um vídeo mostrando na prática também as medidas de higienização que foram adotadas, como já tinha sido divulgado pelo perfil da rede do hotel A que por ser uma rede de hotéis as medidas divulgadas por ela são repassadas e cumpridas por todos os hotéis.

No dia 26 de março de 2021 é divulgado mais uma publicação que reforça os cuidados com os hóspedes e ainda seguindo as recomendações feitas pelos órgãos federais como o Ministério da saúde, Organização mundial da saúde e ANVISA.

QUADRO 8 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL B

<b>DATAS DE PUBLICAÇÃO</b>	<b>INSTAGRAM</b>
24/03/2020	Funcionando normalmente, porém já seguindo as normas de prevenção ao Covid-19;
27/04/2020	Cuidados redobrados de normas contra a Covid-19;
10/06/2020	O hotel recebe o Selo de Turismo Responsável;
25/06/2020	Selo incentiva o turismo responsável;
30/09/2020	Treinamento aos colaboradores, conduta segura para serviços de hospedagem na prevenção da Covid-19.
05/11/2020	Protocolo de segurança;
17/11/2020	Protocolo de segurança para eventos;

Fonte: Perfil do Hotel B no Instagram.

O hotel B não é um hotel de rede como o anterior, é um hotel de Ponta Grossa localizado entre o centro da cidade e o bairro vila estrela. O perfil do hotel começa com a primeira publicação sobre a pandemia da Covid-19 no dia 24 de março de 2020, na publicação o hotel já começa a divulgar que ainda estará funcionando normalmente mas adota as medidas protetivas em relação ao vírus como a orientação de lavar as mãos corretamente, o uso de álcool em gel quando não houver água e sabão por perto, evitar cumprimentos e ficar em uma distância de 1,5m uns dos outros. Na publicação o hotel ainda divulga que o café da manhã será servido no quarto para a segurança dos hóspedes.

Na publicação do dia 27 de abril de 2020 o hotel faz uma postagem na rede social que estão com cuidados redobrados como os quartos arejados, um túnel de acesso desinfetando todos os dias as áreas comuns do hotel e os colaboradores tomando medidas

necessárias. No dia 10 de junho de 2020 o hotel B é mais um dos hotéis da cidade de Ponta Grossa a receber o Selo Turismo Responsável.

A revista PG turismo divulga uma matéria com o hotel que fala sobre o selo Turismo responsável, limpo e seguro, e suas medidas que o hotel está cumprindo durante a pandemia do Covid-19.

O hotel realiza no dia 30 de setembro de 2020 como é publicado que os colaboradores realizaram um treinamento de conduta segura para serviços de hospedagem na prevenção da Covid-19 no hotel.

No começo do mês de novembro de 2020 o hotel faz a publicação de um vídeo sobre os protocolos de segurança sendo cumpridos no hotel como:

- Sinalizações de espaço entre as pessoas espalhadas no chão do hotel, foi solicitado que os hóspedes que fazem parte do grupo de risco da Covid-19 informe o hotel;
- No restaurante do hotel foi solicitado também que as pessoas permaneçam sentadas, reduzindo a quantidade de pessoas no café da manhã do hotel;
- Assim que o hóspede deixa a mesa de café da manhã os utensílios são recolhidos e a mesa e cadeiras são desinfetadas em seguida;
- Quando é solicitado pelo hóspede o serviço de *room service* que são as refeições feitas dentro do apartamento, os funcionários evitam ao máximo entrar desnecessariamente no apartamento;
- Após o término na refeição dentro do quarto do hotel o hóspede é orientado a deixar os utensílios do lado de fora do quarto para que os colaboradores passem recolhendo somente;
- Assim que o quarto é desocupado é feita uma limpeza minuciosa pelos colaboradores;
- Nas áreas comuns do hotel todos os móveis estão em uma distância segura uns dos outros e o hotel ainda orienta que os hóspedes não aglomerem;
- A temperatura dos colaboradores é feita sempre no começo dos turnos dos mesmos;
- Os colaboradores receberam todos os EPEI'S necessários para a proteção e a máscara é trocada a cada 3 horas;
- O espaço *fitness* no hotel foi autorizado a entrada de 3 pessoas por vez e orientado a usar o álcool em gel nas mãos e também para desinfetar o aparelho após o uso;
- E todos os funcionários são orientados a usar o álcool em gel frequentemente;

O perfil do hotel publicou no dia 17 de novembro de 2020 um vídeo que informa o protocolo para eventos que seriam realizados no hotel como:

- O uso correto da máscara;
- Protocolo em todos os banheiros sociais do hotel de como higienizar corretamente as mãos;
- As salas de eventos sempre bem arejadas;
- Marcas de distanciamento no chão;
- Os móveis das salas de eventos com uma distância segura de 1,5m entre eles;
- É alertado para as pessoas que participam de eventos no hotel que durante o *coffee break* dos eventos não haja aglomeração e ainda disponibiliza a opção de ser servido individualmente.

QUADRO 9 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL C

DATAS DE PUBLICAÇÃO	INSTAGRAM
19/12/2020	Reabertura anunciada par o dia 26 de dezembro de 2020;
19/12/2020	Uso obrigatório de máscara em todas as áreas comuns do hotel;
20/12/2020	Reabertura do hotel cumprindo todas as medidas protetivas recomendadas pelo Ministério da Saúde e Ministério do Turismo;
26/12/2020	Abertura do Hotel seguindo os protocolos de prevenção a Covid-19;

Fonte: Perfil da rede do Hotel C no Instagram.

O hotel C assim como o hotel A é um hotel de rede, localizado exatamente no centro de Ponta Grossa. A primeira publicação do Hotel no perfil da rede social foi no dia 19 de dezembro de 2020 que estava anunciando a reabertura do hotel no dia 26 de dezembro de 2020, pois como foi descrito nos decretos citados nos quadros acima os hotéis da cidade ficaram fechados durante um período de 2020.

Ainda no mesmo dia 19 de dezembro de 2020 o hotel faz uma publicação de que o uso da máscara é obrigatório nos locais comuns do hotel a partir da sua reabertura. Mais uma publicação é feita no dia 20 de dezembro reforçando a reabertura do hotel e que nesta reabertura também é reforçado todos os protocolos de segurança recomendados pelos Ministérios da saúde e Ministério do turismo.

E finalmente a publicação no dia da reabertura do hotel que segundo a publicação feita no dia o hotel estava fechado de acordo com o último hóspede a ser atendido foi no dia 20 de março de 2020, na publicação o hotel ainda relata que em junho de 2020 eles se

organizaram para reabrir o hotel novamente, porém como é visto nos boletins oficiais em junho de 2020 os casos do vírus da Covid-19 ainda estavam aumentando no estado do Paraná.

Nesta reabertura na publicação eles ainda citam as normas adotadas que são:

- Tapete sanitizante e álcool em gel em pontos estratégicos;
- Café da manhã individualizado (suspensão do buffet);
- Uso de máscaras obrigatório tanto para colaboradores como para hóspedes;
- Higienização constante das áreas sociais e com atenção redobrada em locais de contato, como botoeiras, maçanetas, corrimão, medição de temperatura de colaboradores;
- Hóspedes e distanciamento social nas áreas comuns.

QUADRO 10 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL D

DATAS DE PUBLICAÇÃO	INSTAGRAM
19/03/2020	Home office para hóspedes durante a pandemia da Covid-19;
20/03/2020	Reprograme seus eventos, reuniões, convenções e festividades;
26/03/2020	Agradecimento ao serviço hoteleiro que não pode parar durante a pandemia da Covid-19;
03/04/2020	Segue o atendimento com todas as precauções necessárias para a segurança dos hóspedes;
08/04/2020	Focados em seguir as orientações dos órgãos de saúde, bem como as medidas dos governos municipal e estadual;
11/05/2020	A importância da hotelaria na pandemia;
15/05/2020	O hotel continua funcionando com cuidados redobrados;
03/07/2020	Entenda por que aqui somos diferentes: 10 ações nesse momento de Covid-19;
09/07/2020	Exclusivo sistema ozônio oz pró;
06/10/2020	Conforme nova legislação municipal fica permitida a realização de eventos em recintos privados de forma graduada;
17/11/2020	Mais segurança conta a Covid-19;
28/12/2020	Novas medidas reforçam o cuidado contra a Covid-19 para os hóspedes;
28/02/2021	O hotel permanece aberto e de acordo com o decreto 18.617/2021 o setor hoteleiro é considerado um serviço essencial;

Fonte: Perfil do Hotel D no Instagram.

O hotel D é um hotel familiar e assim como o hotel C citado no quadro 20 ele também não é um hotel de rede, é um hotel localizado no centro da cidade de Ponta Grossa em um edifício que foi fundado em 1941.

Com a pandemia do Covid-19 o hotel D teve que ser criativo, pois o vírus impossibilitou a área do turismo como um todo de funcionar, então o hotel criou uma reserva de *home office* que tem o intuito de o hóspede fazer o apartamento do hotel como o seu escritório individual, então os quartos foram adaptados com:

- Mesa de trabalho, tomadas e conectividade wi-fi;
- Serviço de estacionamento grátis;
- Banheiro privativo em um ambiente arejado, com ar condicionado;
- Além de alimentação disponível;
- E disponibilidade de impressão de arquivos;

Ainda em março de 2020 o hotel estava buscando alternativas para se manter em funcionamento e então foi publicado no dia 20 de março sobre os eventos que seriam realizados dentro do espaço do hotel e então estavam lançando a proposta de que os eventos marcados não fossem cancelados, mas sim adiados e programando outra data para a realização por conta dos decretos visto acima de algumas proibições de eventos e também limitações de pessoas por evento.

Foi publicado também em março de 2020 um agradecimento aos profissionais do setor hoteleiro que em meio a pandemia onde muitos setores e profissionais foram obrigados a parar os seus trabalhos, os funcionários do setor hoteleiro continuaram.

Já no mês de abril de 2020 logo no começo foi realizada uma publicação sobre estarem atentos e tomando todas as precauções orientadas pelos órgãos de saúde e governos municipal e estadual. Com atenção na limpeza dos ambientes de uso comum como as maçanetas, corrimão e elevador. Também na alimentação tanto no preparo dos alimentos como ao servir os mesmos. No mês de maio de 2020 o hotel faz uma publicação sobre a importância da hotelaria durante a pandemia que na publicação o hotel explica que o setor ajuda aquelas pessoas que querem reduzir o risco de contaminação em casa ou também para aqueles que buscam a opção do *home office*.

Em maio de 2020 o hotel divulga sobre estar cumprindo as normas, na publicação é comentado sobre um aviso sonoro que é feito para lembrar os colaboradores lembrarem de lavar as mãos regularmente e várias vezes ao dia. Também ainda está dando atenção para as áreas comuns de uso coletivo executando limpeza nos elevadores e corredores.

Em 3 de julho de 2020 o hotel faz a publicação na rede social sobre as 10 medidas que estão sendo tomadas durante a pandemia do Covid-19 que são as seguintes:

- *Time to Clean* - Foram adquiridos timers programados para despertar a cada 30 minutos, garantindo que seja realizada a lavagem das mãos e/ou o uso do álcool gel por todos os nossos colaboradores;
- *Room-Office* – Apartamentos adaptados para ser um escritório privado;

- Tapete Sanitizante - Esses tapetes ficam em todas as portas de entrada do Hotel, promovendo uma limpeza eficaz e com o objetivo de eliminar os microrganismos da sola dos sapatos;
- Certificação PAS – A Cozinha do hotel tem a certificação de boas práticas na produção e manipulação de alimentos desde 2013 do Senac PR;
- Equipe Select - A Equipe do Hotel usa luvas descartáveis e máscaras para entrar em cada apartamento;
- Novo Check-Out - Ao fazer o check-out os hóspedes depositam seu cartão chave em uma urna, em seguida os cartões são sanitizados pela Equipe;
- Exclusivo Sistema Ozônio Pró – O hotel adquiriu um gerador de Ozônio capaz de fazer o gás se espalhar por todo o ambiente onde é aplicado e chegar a lugares onde a limpeza convencional não alcançaria, sanitizando qualquer local. O ozônio tem uma alta eficácia germicida contra uma ampla gama de organismos, incluindo bactérias, protozoários e vírus;
- Café Da Manhã - O café da manhã está sendo servido no sistema de buffet assistido. Dessa forma, é a equipe do Hotel que manuseia os pegadores;
- Medindo a Temperatura - Disponibilizado um termômetro na Recepção do Hotel;
- Plastificação Nos Objetos Do Quarto - Alguns itens de uso comum dos apartamentos (como controles de tv e ar) foram plastificados para maior segurança de cada hóspede. Com isso, fica mais fácil higienizar os objetos.

Foi feito mais suas publicações sobre a novidade adquirida que foi o sistema Ozônio Pró que possui mais eficácia na higienização contra o vírus e bactérias nos ambientes que a limpeza convencional não chega, elimina odores e ainda atua como purificador de ar.

No começo do mês de outubro de 2020 o hotel faz a publicação na rede social de retomada dos eventos no hotel que de acordo com o decreto citado acima estava permitida a retomada destes eventos em ambientes privados de forma graduada.

Já no dia 28 de dezembro é realizado mais uma publicação sobre as medidas tomadas pelo hotel em relação a pandemia da Covid-19 como já foram citadas acima, então é feito um reforço de que as normas estão sendo seguidas pelo hotel para a segurança dos hóspedes.

No dia 28 de fevereiro de 2021 a última publicação comentada no presente trabalho é sobre a continuidade do setor hoteleiro, o hotel D reforçou que continuaria aberto e ainda cita na publicação o decreto 18617/2021 que cita a hotelaria como um serviço

essencial, cita também que os restaurantes da cidade estavam fechados como estava definido pelo decreto.

#### QUADRO 11 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL E

DATAS DE PUBLICAÇÃO	INSTAGRAM
28/10/2020	Para a sua segurança, adotamos medidas rigorosas em relação à higienização, representadas pelo selo internacional #ALLSAFE.
16/11/2020	Para acessar as nossas dependências é obrigatório o uso de máscaras e distribuição de álcool em gel pelas dependências do hotel;
15/01/2021	Possuímos o selo #ALLSAFE e intensificamos as medidas de higiene e prevenção para garantir a sua segurança;
03/03/2021	Os apartamentos são liberados para os hóspedes após 72h da última ocupação;
13/03/2021	Nossos apartamentos são isolados durante 72h após a desocupação, garantindo a esterilização completa;

Fonte: Perfil da rede do Hotel E no Instagram.

O hotel E, assim como o hotel A e outros citados nos quadros acima também é um hotel de rede, ainda é um hotel de rede internacional, localizado no centro da cidade é o hotel até então mais recente inaugurado em Ponta Grossa.

O hotel abriu em 26 de outubro de 2021 já na realidade da pandemia e por ser um hotel de rede internacional já possui o selo internacional *ALLSAFE* que foi lançado pela rede Accor em que o hotel faz parte. Já no dia 28 ainda do mês de outubro fez a primeira publicação sobre as medidas tomadas para a prevenção da Covid-19 de acordo com o selo *ALLSAFE* que possui são as seguintes normas:

- Uso obrigatório de máscara de proteção para clientes e colaboradores;
- Disponibilização de álcool em gel em pontos estratégicos do hotel;
- Aferição de temperatura de clientes e colaboradores;
- Intensificação da limpeza e assepsia das áreas comuns do hotel como elevadores, maçanetas, corrimãos, mesas/superfícies e banheiros;
- Isolamento de apartamentos durante 72h após a desocupação, garantindo a esterilização completa;

No dia 16 de novembro de 2020 o perfil do hotel E faz mais uma publicação sobre o cumprimento das normas em relação a Covid-19 que é o uso e destruição de álcool em gel em vários pontos do hotel, alerta e reforça os hóspedes que do uso de máscaras, cita na publicação que os funcionários foram treinados para receber o hóspede com segurança. Em 9 de dezembro de 2020 mais uma publicação sobre as normas já citadas acima que é de acordo com o selo *ALLSAFE*.

No mês de janeiro e março de 2021 mais uma publicação sobre o selo *ALLSAFE* que reforça os cuidados e cumprimento das normas de acordo com os órgãos municipais, federais e estaduais. Reforça também a medida já citada de isolamento dos apartamentos durante 72h após a desocupação do último hóspede.

QUADRO 12 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL F

<b>DATAS DE PUBLICAÇÃO</b>	<b>INSTAGRAM</b>
08/06/2020	Compromisso com o próximo;
17/06/2020	Medidas adotadas em prevenção a Covid-19;
01/07/2020	Mais uma medida adotada contra a Covid-19;
22/07/2020	Respeito ao próximo: mais uma adaptação relacionada a prevenção da Covid-19 no hotel;
27/07/2020	Respeito ao próximo: mais uma adaptação relacionada a prevenção da Covid-19 no hotel;

Fonte: Perfil do Hotel F no Instagram.

O hotel F assim como o Hotel D não é um hotel de rede e é um hotel familiar, localizado em Nova Rússia fica a 3km do centro da cidade de Ponta Grossa.

Sua primeira publicação em relação aos cuidados tomados contra o coronavírus foi em 8 de junho de 2020, as seguintes medidas foram tomadas pelo hotel:

- Obrigatoriedade do uso de máscaras nas áreas comuns, como recepção, corredores, salão de café da manhã, salão de offices, Sala Santa Fé e estacionamento;
- Disponibilização de álcool gel nas áreas comuns;
- Novo protocolo de limpeza de toda estrutura e aumento da frequência da higienização das áreas comuns do hotel, assim como, locais de maior risco como balcões, lavabos, maçanetas e interruptores de luz, etc.;
- Café da manhã servido em porções individuais nas mesas, optando por preparações de menor manipulação preparado e servido por funcionários treinados e em uso de EPI's necessários;
- Pede-se ao hospede respeitar o distanciamento social, tanto na área do café como nas demais dependências do hotel;
- Uso de produtos adequados e seguros para higiene e desinfecção;
- Treinamento de toda equipe sobre EPI's e boas práticas de higiene e segurança;

- Opção ao cliente de estacionar seu próprio veículo, mas se caso opte por manobrista, esse está orientado a higienizar as áreas de contato dentro e fora do veículo;

No dia 17 de junho de 2020 é publicado no perfil do hotel na rede social, um vídeo com a duração de 1min e 10 segundos reforçando as medidas citadas acima. Em 1 de julho de 2020 o hotel faz uma publicação sobre mais 5 medidas adotadas para o combate da Covid-19 que são as seguintes:

- Aferição de temperatura dos funcionários e hóspedes;
- Tapete sanitizante nas áreas de acesso;
- Pede-se ao hóspede respeitar o distanciamento social, tanto na área do café como nas demais dependências;
- Hóspedes alocados nas unidades com distanciamento;
- A unidade que tenha sido utilizada, estará disponível somente após 3 dias e severa higienização;

No mês de julho o hotel recebe mais duas adaptações para o combate ao vírus como o totem de álcool em gel de pedal e foi instalado barreiras de proteção na recepção do hotel para o atendimento dos funcionários para com os clientes.

QUADRO 13 - PUBLICAÇÕES DO HOTEL G

DATAS DE PUBLICAÇÃO	INSTAGRAM
17/03/2020	Precauções extras do Hotel G em resposta ao coronavirus (Covid-19);
20/03/2020	Não cancele sua viagem, adie!;
20/03/2020	Comunicado;
13/04/2020	A partir do dia 13 de abriu as unidades do Hotel G voltam a ativa;
14/04/2020	Saúde 10;
15/04/2020	Unidades da rede do Hotel G já estão abertas;
16/04/2020	Instruções para o uso do elevador;
20/04/2020	Estamos abertos e cuidando ainda mais de você;
23/04/2020	Hotel G PG: Estamos cuidando de você, faça sua parte também;
24/04/2020	Nossas equipes estão preparadas;
25/04/2020	Unidade de Ponta Grossa está aberta e preparada para receber os hóspedes;
04/05/2020	Não cancele sua viagem, adie!
06/05/2020	Orientações para lavar as mãos;
07/07/2020	Turismo responsável;
11/07/2020	Saúde 10;
22/07/2020	Turismo Responsável;
28/07/2020	Turismo Responsável nos Hotel G de Ponta Grossa;
23/08/2020	O uso de máscara é obrigatório;
28/08/2020	Todas as unidades do Hotel G conquistaram o Selo de Turismo Responsável;
07/02/2021	Saúde 10;
03/03/2021	Estamos comprometidos com a vida e a saúde;
25/03/2021	Os cuidados por aqui continuam;

Fonte: Perfil da rede do Hotel G no Instagram.

O hotel G é um hotel de rede, assim como os hotéis já citados que fica localizado no distrito industrial da cidade que fica a 8km do centro da cidade de Ponta Grossa.

A primeira postagem do hotel na rede social foi em 17 de março de 2020 no perfil do hotel 10 de Ponta Grossa, onde já estavam adotando medidas para o combate da Covid-19 como:

- As equipes estão recebendo instruções contínuas e protocolos operacionais sobre como agir em relação ao vírus;
- Aumentada a frequência de limpeza das áreas comuns como os saguões, elevadores, maçanetas, banheiros de uso comum, etc.;
- Disponibilização de mais desinfetantes antibacterianos para as mãos;
- As reservas já efetuadas para antes de 30 de abril de 2020, mesmo as não reembolsáveis podem ser alteradas ou canceladas sem nenhum custo até 24 horas da chegada programada;
- As novas reservas mesmo as não reembolsáveis, entre a data da publicação até 30 de abril de 2020, para qualquer data de chegada, poderá ser alterado ou cancelado sem custos até 24 horas antes da chegada programada;

Já no dia 20 de março de 2020 o perfil da rede hotel G começa a orientar os hóspedes que já possuem reservas para que não sejam canceladas e sim adiadas para uma data que o vírus não esteja tão agressivo. No mesmo dia 20 de março o perfil do hotel G de Ponta Grossa faz uma publicação de que o hotel teria uma previsão de fechar até o dia 6 de abril de 2020, pois segundo a publicação o vírus da Covid-19 teve um alastramento naquele período.

Em 13 de abril de 2020 o perfil da rede do hotel G faz a publicação de que a partir deste dia as unidades distribuídas pelo Brasil que na época eram 10, iriam voltar à ativa. No dia 14 de abril de 2020 o perfil da rede do hotel faz uma publicação sobre algumas das medidas tomadas em todos os hotéis da rede do Hotel G que são as seguintes:

- Desinfecção regular de maçanetas, painéis de controle de elevadores e terminais de cartão de crédito;
- Disponibilização de estações com álcool em gel;
- Atualização de instruções e procedimentos para todos os membros da equipe e também para os hóspedes sobre padrões gerais de higiene;

O perfil da rede do Hotel G faz uma publicação no dia 15 de abril de 2020 que os hotéis da rede já estariam prontos e que já estavam abertos para receber os hóspedes, seguindo as medias recomendadas pela OMS e do Ministério da saúde, onde as equipes de todos os hotéis da rede passaram por capacitação na modalidade de distanciamento social e receberam instruções para detectar os principais sintomas em hóspedes e colegas de trabalho. Foi intensificada a rotina de limpeza e desinfecção dos locais de maior circulação dos hóspedes como saguões, elevadores, painéis de controle e fontes de água.

No dia 16 de abril de 2020 o perfil da rede do hotel 10 foi publicado uma instrução para o uso dos elevadores para evitar a propagação do coronavírus, orientando os hóspedes a se atentar a utilizar o elevador com pessoas que esteja compartilhando o mesmo apartamento ou individualmente.

O perfil da rede do hotel G postou em 20 de abril de 2020 na rede social mais algumas medidas que tem como objetivo de obter informações de quem o hóspede ou colaborador teve contato, para que se os mesmos estiveram em contato ou contraíram o vírus, já deixa em alerta as pessoas que estavam em contato, as medidas adotadas para identificar estes dados foram as seguintes:

- Registros de movimentação de hóspedes e funcionários são atualizados diariamente e preservados nos servidores da rede por 90 dias;
- As ações incluem a manutenção de registros de hóspedes, atribuições de trabalho dos funcionários, documentação de procedimentos de controle de chave, registros de trava eletrônica e fitas de circuito fechado de câmeras de segurança;

Além deste sistema a rede ainda destaca que os hotéis distribuídos em diferentes estados do Brasil fiquem atentos e que seja cumprido os decretos e orientações feitas pelos órgãos dos municípios e estados. O perfil da rede do hotel G em Ponta Grossa faz uma publicação quase no fim do mês de abril que contém orientações em relação ao combate do Covid-19 que são:

- Lavar a mãos com água e sabão e passar álcool em gel;
- Cobrir o nariz e boca ao espirrar ou tossir;
- Manter os ambientes bem ventilados;
- Evitar aglomerações;
- Não compartilhar objetos pessoais;

Ainda em abril de 2020 o perfil da rede faz uma publicação reforçando as medidas que os órgãos como a OMS e Ministério da saúde repassam sobre a prevenção do Covid-

19 e também que as equipes de toda a rede do hotel G estão preparadas e treinadas para o combate e propagação do vírus.

Em 25 de abril de 2020 os perfis da rede e da unidade de Ponta Grossa do Hotel G fazem uma publicação de que a unidade de Ponta Grossa está aberta novamente. Mais uma vez, porém em maio de 2020 o perfil da rede do hotel G faz uma publicação com a orientação aos hóspedes de que não cancelem suas reservas e sim adiem elas.

No começo do mês de maio a rede do hotel G faz a publicação com orientações da forma mais eficaz de lavar as mãos, que possui um total de 11 passos. No dia 7 de julho de 2020 o hotel G recebe o Selo de Turismo responsável, limpo e seguro e adota os protocolos que o selo possui que são os seguintes:

- Aferição de temperatura na entrada do hotel;
- Álcool gel 70% disponível na entrada, nos elevadores e em diversos outros ambientes;
- Uso de máscara obrigatório;
- Indicação de distanciamento social de 1,5m;
- Intensificação da rotina diária de limpeza e desinfecção de quartos e espaços comuns;
- Treinamento das equipes, prezando o distanciamento social recomendado;
- Café da manhã servido na modalidade *takeaway*;
- Controle de informações para rastrear colaboradores e hóspedes caso tenham contato com pessoas infectadas;
- Ambientes arejados e com circulação de ar constante;
- Orientação de colaboradores e clientes sobre etiqueta respiratória;

Em 11 de julho de 2020, o perfil da rede faz mais uma publicação reforçando que está cumprindo as medidas protetivas em combate a Covid-19. A publicação da rede no dia 22 de julho, mostra imagens dos ambientes de uma das redes em que as medidas citadas acima que fazem parte do Selo Turismo responsável estão sendo cumpridas e já estão adaptadas nos hotéis da rede. O hotel de em Ponta Grossa também faz uma publicação no dia 28 de julho que também fazem parte do Selo do Turismo responsável, limpo e seguro.

Nos dias 23 e 28 de agosto de 2020, é feito mais duas publicações reforçando o uso de máscara nos hotéis da rede e reforça também as medidas citadas acima do Selo turismo responsável, limpo e seguro que ainda estão sendo adotadas nos hotéis da rede. As

postagens dos meses de fevereiro e março o perfil da rede do hotel G ainda está cumprindo as medidas que foram recomendadas pelo Selo de turismo responsável.

#### 4.3 ANÁLISE DE PROTOCOLOS E NORMAS EM RELAÇÃO AOS HOTÉIS NOS SEUS PERFIS DO INSTAGRAM

Analisando as informações apresentadas nos capítulos anteriores, até o momento sobre aos hotéis selecionados de Ponta Grossa e verificando se as normas que foram definidas pelos órgãos municipais e protocolos do Selo turismo responsável foram divulgadas em seus perfis no Instagram e conseqüentemente aplicadas.

Os protocolos apresentados durante o trabalho, primeiro sobre a lavagem e desinfecção das superfícies onde os colaboradores e consumidores circulam, por meio de seus perfis no instaram pode-se observar que todos os hotéis selecionados publicaram que estavam seguindo esta recomendação. A medição de temperatura também era uma das medidas citadas, onde cindo dos sete hotéis foi divulgado em seu perfil que esta era uma recomendação que estava sendo cumprida.

A norma sobre, limpeza várias vezes ao dia, em superfícies e objetos de uso comum, foi publicada por todos os sete hotéis em análise. Em relação a promover renovação de ar, manter espaços abertos e com ventilação, somente cinco dos hotéis publicaram sobre em seus perfis. Sobre a disponibilização de álcool 70%, todos os hotéis seguiram a norma conforme sua página na rede social. As disponibilizações de cartazes informativos sobre, as normas de prevenção foram publicadas por quatro dos sete hotéis nos perfis. E por fim destas normas analisadas, as marcações em filas e ter o controle nas áreas comuns, para que o distanciamento de pelo menos 1 metro entre as pessoas, foi publicado que, estavam adotando esta norma e mais uma foi somente por cinco dos hotéis selecionados. Como o decreto 18.617 apresenta, a hotelaria na cidade se tornou uma atividade essencial, o que possibilita os estabelecimentos hoteleiros continuarem abertos desde que as normas e protocolos sejam cumpridas pelos mesmos.

Em relação aos dados apresentados, observa-se que os protocolos aplicados pelos hotéis, foram divulgados em suas contas no Instagram e mostram que não foram todos que fizeram algum tipo de publicação, divulgando as informações de quais normas estavam sendo seguidas no hotel, mas não significa que não estavam sendo cumpridas.

Mais normas de prevenção e funcionamento dos hotéis, foram apresentadas pelo selo turismo responsável, sendo estas normas, divididas em cinco grupos que estão descritos no quadro 26, onde era necessário o cumprimento das mesmas, pelos hotéis da

cidade para que possam obter o selo de turismo responsável. O quadro 26, apresenta estas normas e os hotéis que publicaram e comentaram sobre elas em seus perfis do Instagram.

QUADRO 14 - NORMAS SOBRE O SELO TURISMO RESPONSÁVEL QUE FORAM DIVULGADAS

Normas Selo turismo Responsável	Hotéis						
	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D	Hotel E	Hotel F	Hotel G
Distanciamento Físico;	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Alimentos e Bebidas;	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Higiene e segurança;	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comunicação e Treinamento;	✓		✓			✓	✓
Eventos e Reuniões.		✓					

Fonte: A autora, 2021.

Dos sete hotéis apresentados no decorrer do trabalho, quatro deles possuem publicações e comentários sobre o selo turismo responsável, que também foi apresentado no trabalho. Dentro do selo, possuem normas de prevenção a Covid-19 que devem ser seguidas para obter este selo, as normas são as apresentadas no quadro 26.

Pelo menos cinco hotéis publicaram sobre, o cumprimento e aplicação de quatro normas das cinco presentes no quadro 26, onde somente os outros dois hotéis restantes, comentam sobre duas das normas listadas e somente um dos hotéis possuem publicações e comentários sobre as normas, para serem aplicadas em eventos e reuniões.

QUADRO 15 - NORMAS SOBRE PROTOCOLOS GERAIS E BÁSICOS DIVULGADAS

PROTOCOLOS GERAIS E BÁSICOS	HOTÉIS						
	Bourbon	Vila velha Premium	Astron	Planalto	Íbis	Santa fé	Hotel 10
Lavagem e desinfecção das superfícies onde os colaboradores e consumidores circulam;	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Medição de Temperatura;		✓		✓	✓	✓	✓
Limpeza várias vezes ao dia em superfícies e objetos de uso comum;	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Promover renovação de ar, manter espaços abertos e com ventilação;	✓	✓	✓	✓			✓
Disponibilizar álcool 70%;	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disponibilizar cartazes informativos sobre as normas de prevenção;	✓	✓				✓	✓
Marcações em filas e ter controle nas áreas comuns para respeitar a distância de pelo menos 1 metro entre as pessoas.	✓	✓	✓			✓	✓

Fonte: A autora,2021.

O quadro 27 mostra as normas relacionadas aos protocolos gerais e básicos, que foram apresentadas nos quadros 2, 3, 4 e 5, foi possível analisar nas publicações nos perfis dos hotéis quais destes protocolos eram divulgados. Sendo que pode ser analisado, que três dos sete protocolos analisados foram divulgados nos perfis do Instagram, que são relacionado a disponibilização de álcool 70%, limpeza várias vezes ao dia, nas superfícies e objetos de uso comum e lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam.

#### 4.4 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi aplicado por meio da ferramenta do google forms, que possibilita a resposta por meio online, sem precisar o contato com as pessoas que iriam responder. Foi gerado o link com as perguntas e enviada por meio do Instagram dos sete hotéis que estão sendo analisados pelo trabalho, o questionário ficou disponível por um período de duas semanas, sendo nas datas de 23 de março de 2022 ficando disponível até dia 6 de abril de 2022.

O questionário tem a duração de no máximo 10 minutos, para responder o total de 13 perguntas, relacionadas aos protocolos gerais, básicos e do Selo turismo responsável. Dos sete hotéis selecionados e que o questionário foi enviado, somente dois deles responderam, o hotel E respondeu no Instagram, informando um e-mail para que pudessem responder as perguntas do questionário, porém não foi respondido.

O hotel C e hotel D, foram os únicos dos hotéis selecionados na pesquisa que respondeu ao questionário aplicado, em um determinado tempo de dia 20 de março de 2022, havendo a possibilidade de resposta até o dia 28 de março do mesmo ano. As perguntas foram com base nos objetivos do presente trabalho. A pessoa que respondeu representando o hotel C, foi o gerente do mesmo, ele informou em umas das perguntas que já era contratado do hotel. As perguntas sobre o Selo de turismo responsável o hotel C cita que possui ele desde dezembro de 2020.

Já no hotel D, quem respondeu ao questionário foi o gerente geral, também já estava trabalhando no hotel no período analisado pelo trabalho. Em relação a pergunta sobre o Selo turismo responsável o gerente respondeu que, o hotel também possui desde maio de 2020.

No questionário também contém uma pergunta sobre, os protocolos básicos presentes no Selo Turismo responsável presentes no quadro 2, onde na resposta do representante do hotel diz que dos nove protocolos somente um deles não foi cumprido pelo hotel no período analisado, já o hotel D respondeu que cumpriu todos os protocolos básicos durante o período analisado pelo trabalho. Conforme os protocolos gerais dos meios de hospedagem, que são citados no quadro 5, porém somente a questão do protocolo sobre front office, não foi citada como opção na pergunta do questionário, das quatro opções duas delas foram cumpridas pelo hotel, que foi a de distanciamento físico e também de higiene e segurança, deixando de marcar as opções sobre, os eventos e reuniões e sobre alimentos e bebidas. O hotel D respondeu que cumpriu mais uma vez todas as medidas presentes nos protocolos gerais em relação ao Selo turismo responsável.

O gerente do hotel C, ainda respondeu à pergunta sobre, se o mesmo acredita se o hotel pouco cumpriu ou cumpriu bastante as normas de segurança impostas, onde ele acredita que as normas foram bastante cumpridas, assim como o gerente do hotel D. E a questão sobre os hóspedes cumprirem bastante, pouco ou que não cumpriu os protocolos ele disse que foram pouco cumpridas, porém o hotel D respondeu que acredita que os hóspedes cumpriram bastante as normas. A pergunta sobre, a preocupação identificada nos hóspedes sobre as normas que estavam presentes durante sua estadia no hotel para os dois hotéis C e D, os hóspedes estavam não estavam cumprindo bastante e nem pouco as normas aplicadas nos hotéis.

E por fim a última pergunta foi relacionado as normas divulgadas e citadas no trabalho, sobre o período de março de 2020 a março de 2021, se as normas permaneceriam e quais delas eram. O gerente do hotel C disse “*Fizemos adaptações por exemplo nos kits*

*de banho, deixando eles embalados para que os hóspedes exponham apenas quando forem de fato utilizar, e o que não utilizar, não é contaminado. O café da manhã, as mesas não são montadas, ficando os itens embalados. ”*

Já o gerente geral do hotel D diz “*Somente os necessários por legislação e/ou certificação*”.

É possível analisar que os hotéis que responderam mostram, que cumpriram de modo geral os protocolos e normas, foram cumpridos pelos mesmos durante a pandemia, o hotel C conforme a análise do perfil na mídia social no quadro 21, que teve quatro publicações sobre os protocolos e normas, é possível observar que foram divulgadas que estavam sendo cumpridas as normas dos protocolos básicos como o distanciamento social e higienização, como o quadro 26 e 27 também mostram, porém confrontando os dados divulgados com as perguntas respondidas, é possível analisar que a medição de temperatura, realmente não foi divulgada que o hotel estava cumprindo, mas em relação a disponibilização de cartazes informativos não foi divulgado mas, no questionário o hotel C informa que foi cumprida essa norma.

O hotel D fala no questionário que todos os protocolos gerais, básicos e relacionados ao Selo turismo responsável foram cumpridos, porém é possível analisar também nos quadros 26 e 27 em distanciamento físico, comunicação e treinamento, eventos e reuniões não foram divulgados no perfil do Instagram. No quadro 27 é possível analisar, que os protocolos sobre a disponibilização de cartazes e marcações em filas também não foram divulgados no perfil da mídia social.

É possível analisar que os dois hotéis cumpriram de modo geral os protocolos básicos, gerais e relacionados ao Selo turismo responsável, porém possuindo algumas divergências em relação ao que foi divulgado no por meio dos seus perfis no Instagram e ao que foi respondido pelo hotel no questionário.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram verificadas as normas impostas pelo órgão municipal e protocolos do Selo turismo responsável, que foram cumpridas pelo menos duas normas e protocolos nos hotéis que selecionados, conforme a investigação na mídia social dos sete hotéis, foi possível fazer a análise e confrontar com as perguntas do questionário que foi respondido após essa análise do perfil na mídia social dos hotéis.

Por fim foi apurado se as medidas protetivas, foram ao menos divulgadas pelos hotéis, pois como limitação da pesquisa não foi possível de fato confirmar se as normas e protocolos foram realmente cumpridas, por conta do momento da pandemia de não ser possível ter contato e aproximação com as pessoas, principalmente no período que o trabalho analisa, conforme foi dito em relação as ondas de morte e casos da Covid-19.

Então a análise completa do trabalho foi verificada somente por meio de informações adquiridas de maneira online, tanto nos dados apresentados pela divulgação das normas e protocolos, como pelo próprio questionário que foi respondido por dois hotéis.

Analisando os dados, verifica-se que a grande maioria dos protocolos básicos foram publicados ou comentados de alguma forma no perfil do Instagram dos hotéis. Os protocolos básicos, em uma visão geral em sua maioria foram publicados que estava sendo cumpridas pelo menos cinco normas deste protocolo.

Em relação a publicação das normas, boletins oficiais e notas da prefeitura de Ponta Grossa, são leis que se tornam obrigatórias na maioria das vezes por um determinado período e que conseqüentemente os hotéis presentes na cidade precisaram cumprir. Porém desde o hotel A até o hotel G, todos eles cumpriram alguma norma para que pudessem continuar abertos e funcionando, no decorrer do trabalho foi possível analisar que pela mídia social escolhida para a coleta dos dados, foi comentado mais que uma vez as normas e protocolos que estavam sendo seguidos.

Com os dados obtidos em relação ao questionário respondido somente por dois dos sete hotéis, é analisado que estes hotéis passaram pela pandemia da COVID -19 e divulgaram as normas da prefeitura municipal e protocolos do Selo turismo responsável, o que possibilitou que os mesmos ainda continuassem o seu funcionamento durante a pandemia. E ainda que dois hotéis tenham respondido ao questionário, mostra que se

importaram também com a segurança dos hóspedes, objetivo do próprio Selo turismo responsável, assim aplicando as normas que estavam presentes no Selo.

Conclui-se que, nem todas as normas foram publicadas pelos hotéis analisados e com os fatos respondidos pelos gerentes dos hotéis C e D consegue-se observar isso, que a maioria das normas foram divulgadas e informadas para os seus hóspedes, porém não foram todas.

Como sugestão de estudos futuros, fica uma análise mais profunda de como o período afetou o setor de turismo e segmento hoteleiro, e se esses protocolos, normas, decretos municipais, boletins informativos ajudaram o turismo e o segmento da hotelaria a seguir e continuar o crescimento, que estava acontecendo ano após ano antes da pandemia da Covid-19.

As contribuições do trabalho são mais informativas e reflexivas para o segmento da hotelaria e dos hóspedes, de como ela se comportou durante a pandemia, que foi algo mundial. Fica como um estudo que analisou um período de um ano, que ocorreu a primeira onda forte da doença com números de casos e mortes muito altos e pegando também o início da segunda onda forte da Covid-19.

O trabalho também cumpriu com os objetivos específicos do trabalho, que foi verificar as normas impostas pelo órgão municipal e foi importante para que os hotéis continuassem funcionando durante esse período, também sobre os protocolos do Selo turismo responsável que foram definidos para a maior segurança dos hóspedes durante o período. Foi investigado a mídia social selecionada, que foi o Instagram e já como último objetivo os perfis na mídia divulgaram as normas e protocolos que o órgão municipal e Selo do turismo responsável e que foi possível analisar também com o questionário aplicado.

## REFERÊNCIAS

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do turismo**. 13. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2008.

CADASTUR. **Cadastur Fazendo o Turismo legal**. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br> Acesso em: 29 set. 2021.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.  
**Crescimento do número de turistas no mundo desacelerou em 2019, caindo 4%**. São Paulo, 20 jan. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2020/01/20/crescimento-do-numero-de-turistas-no-mundo-desacelerou-em-2019-caindo-4percent.ghtml>. Acesso em: 06 set. 2021.

CRISÓSTOMO, Francisco Roberto. **Turismo e Hotelaria**. São Paulo: Dcl, 2004.

GODOY, Arilda Schmidt. PESQUISA QUALITATIVA TIPOS FUNDAMENTAIS. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio 1995. Acesso em: 29 set. 2021.

GORINI, Ana Paula Fontenelle. **Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria**. Rio de Janeiro: Bndes, 2005. Acesso em: 23 ago. 2021.

KEMP, Datereportal - Simon. **RELATÓRIO DIGITAL STATSHOT DE JULHO DE 2021**. 2021. Disponível em: <https://datereportal.com/reports/digital-2021-july-global-statshot>. Acesso em: 06 set. 2021.

MARTINS, Larissa Mongruel. Análise do perfil dos recursos humanos da hotelaria de Ponta Grossa, proposta de um curso de capacitação. in: Encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais, 2., 2006, Ponta Grossa. **II Encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais**. Ponta Grossa: Utfpr, 2006. p. 01-09. Disponível em: [http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/anais/artigos/eng\\_producao/49%20ANALISE%20PERFIL%20RECURSOS%20HUMANO%20HOTELAR%20PONGROSS%20PROPOS%20CU.pdf](http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/anais/artigos/eng_producao/49%20ANALISE%20PERFIL%20RECURSOS%20HUMANO%20HOTELAR%20PONGROSS%20PROPOS%20CU.pdf). Acesso em: 09 jul. 2021.

MAYER, Verônica Feder; COELHO<sup>1</sup> Mariana de Freitas. **Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?** Disponível em: <https://ges.emnuvens.com.br/gestaoesociedade/article/view/3306/1471>. Acesso em: 15 abr. 2022.

MELLO, Gustavo. **Perspectivas da hotelaria no Brasil**. Rio de Janeiro: Bndes, 2015. Disponível em: [https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/1509/3/A%20BS%2033%20Perspectivas%20da%20hotelaria%20no%20Brasil\\_P.pdf](https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/1509/3/A%20BS%2033%20Perspectivas%20da%20hotelaria%20no%20Brasil_P.pdf). Acesso em: 23 ago. 2021.  
MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria mtur nº 100, de 16 de junho de 2011**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011>. Acesso em: 20 mar. 2022.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Crescimento do turismo mundial pode chegar a 4% em 2019**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/crescimento-do-turismo-mundial-pode-chegar-a-4-em-2019>. Acesso em: 14 jul. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Durante 61º Conotel, hotelaria comemora crescimento de 7% no faturamento**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/na-abertura-do-61-conotelc-hotelaria-comemora-crescimento-de-7-no-faturamento>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Escolha do Brasil como destino turístico cresce após isenção de vistos**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/escolha-do-brasil-como-destino-turistico-cresce-apos-isencao-de-vistos>. Acesso em: 16 jul. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Governo anuncia plano de Retomada do Turismo**: programa está organizado em eixos que vão da preservação de empregos à implantação de biossegurança e incentivo às viagens. Programa está organizado em eixos que vão da preservação de empregos à implantação de biossegurança e incentivo às viagens. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2020/11/governo-anuncia-plano-de-retomada-do-turismo>. Acesso em: 23 ago. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Meios De Hospedagem**: protocolo. Protocolo. 2020. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>. Acesso em: 24 ago. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Ministério do Turismo assina memorando de entendimento com OMT**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/ministerio-do-turismo-assina-memorando-de-entendimento-com-omt>. Acesso em: 14 jul. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Selo Turismo Responsável Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro**. 2020. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 24 ago. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo cresce e registra faturamento de R 20,3 bilhões em outubro**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/turismo-cresce-e-registra-faturamento-r-20c3-bilhoes-em-outubro>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo mundial: mais um ano de crescimento**. 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/turismo-mundial-mais-um-ano-de-crescimento-2>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo registra alta de quase 5% em julho na comparação com junho**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/ultimas-noticias/turismo-registra-alta-de-quase-5-em-julho-na-comparacao-com-junho>. Acesso em: 14 jul. 2021.

MONACO, Juliana. **Saiba como a hotelaria está lidando com os impactos do Covid-19**. 2020. Disponível em:

[https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/03/saiba-como-a-hotelaria-esta-lidando-com-os-impactos-do-covid-19\\_171942.html](https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/03/saiba-como-a-hotelaria-esta-lidando-com-os-impactos-do-covid-19_171942.html). Acesso em: 25 ago. 2021.

MOURA, Eryl Catarina *et al.* **Disponibilidade de dados públicos em tempo oportuno para agestão: análise das ondas da COVID-19**. 2021. Disponível em:

<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/2316/3905>. Acesso em: 13 abr. 2022.

OMNIBEES. **As 6 lições mais importantes da pandemia para hotelaria**. 2020.

Disponível em: <https://omnibeas.com/blog/2020/07/as-6-licoes-mais-importantes-da-pandemia-para-hoteleira/>. Acesso em: 25 ago. 2021.

Organização Mundial da Saúde. **Doença por coronavírus (COVID-19)**. 2020.

Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>. Acesso em: 24 ago. 2021.

Organização Mundial da Saúde. **Vacinas para o covid-19**. 2020. Disponível em:

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/covid-19-vaccines>. Acesso em: 24 ago. 2021.

PÍCCOLO, Daniel Raminelli. Distribuição espacial da hotelaria de rede no estado do Paraná (Brasil). **Turismo & Sociedade**, Curitiba, v. 5, n. 2, p. 467-485, out. 2012.

Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/26690>. Acesso em: 08 jul. 2021.

Prefeitura de municipal de Ponta Grossa. **Diário Oficial do Município**. 2020.

Disponível em: <https://pontagrossa.pr.gov.br/diario-oficial>. Acesso em: 06 jul. 2021.

Prefeitura de municipal de Ponta Grossa. **Notas e Decretos**. Disponível em:

<https://www.pontagrossa.pr.gov.br/>. Acesso em: 12 jul. 2021.

RABAHY, W. B. **Análise E Perspectivas Do Turismo No Brasil**. São Paulo: Rbtur,

2020. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1903/1330>. Acesso em: 12 abr. 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavírus**. Disponível em:

[https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1). Acesso em: 22 jul. 2021.

## Apêndice QUESTIONÁRIO

### Termo de autorização

O(a) senhor(a) autoriza e aceita participar da pesquisa ?

 Copiar

2 respostas



● Sim, aceito.

● Não aceito.

### Segue o questionário

Nome:

2 respostas

Enelio bittencourt

Daniel Wagner

Nome do hotel que está representando:

2 respostas

Astron ponta grossa plaza

Planalto Select Hotel

Cargo ocupado:

2 respostas

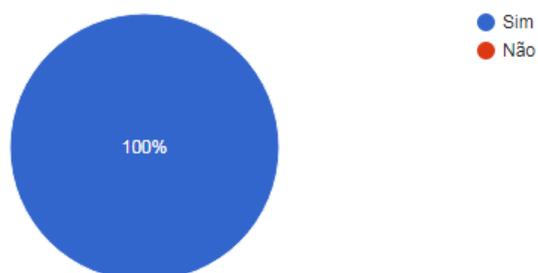
Gerente

Gerente Geral

No período de março de 2020 até março de 2021 você já era contratado(a) pelo hotel ?



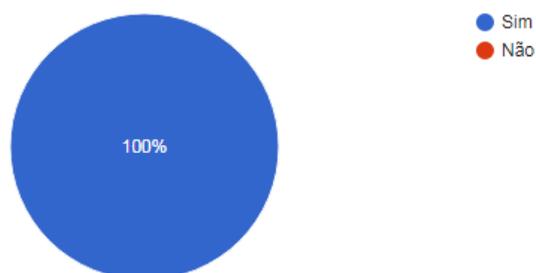
2 respostas



O hotel possui o Selo de turismo responsável :



2 respostas



O hotel utiliza desde quando o Selo de Turismo Responsável ?

2 respostas





## Astron ponta grossa plaza



Triste né

E a data do selo lá, coloquei como dezembro, pois fomos o hotel que mais ficamos fechados

Fechamos no começo da pandemia, com férias coletivas

E depois nas medidas de reduções e suspensões....

...

Reabrimos em dezembro, mas acho que coloquei o ano errado kkk

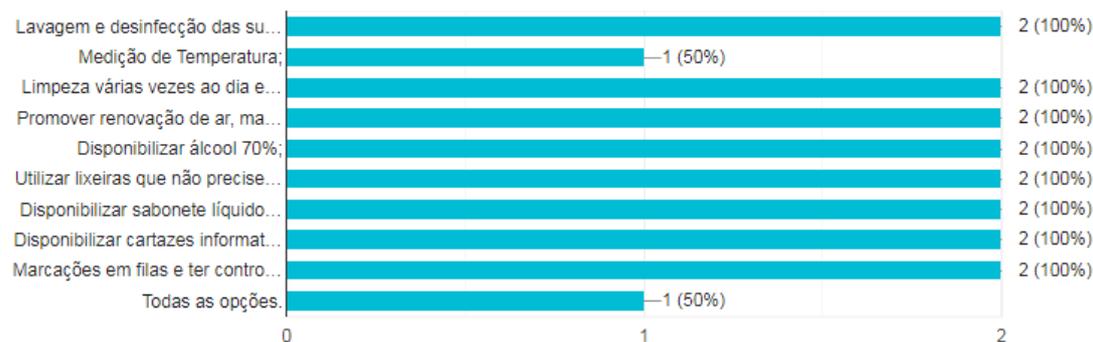


24 de março de 2022 10:14

Quais destes protocolos básicos foram de fato cumpridos pelo hotel no período de março de 2020 a março de 2021:

Copiar

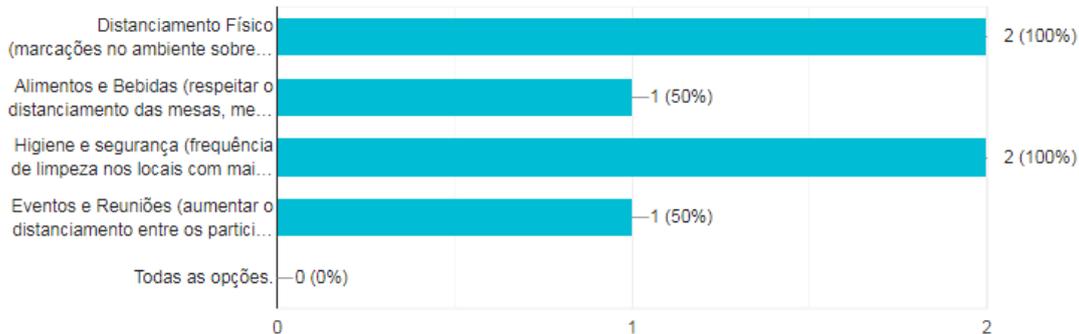
2 respostas



Em relação aos protocolos gerais que é direcionado a diferentes áreas do hotel e que estão presentes no Selo de turismo responsável, quais deles foram aplicados no hotel no mesmo período de março de 2020 a março de 2021:



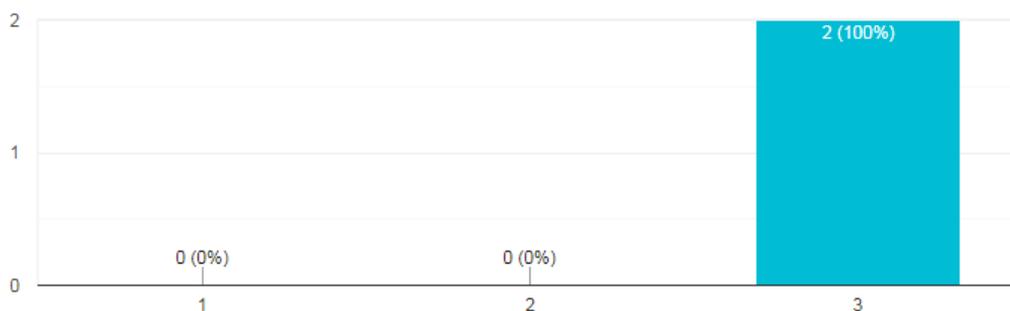
2 respostas



O quanto você acredita que os protocolos de modo geral foram cumpridas pelo hotel ?



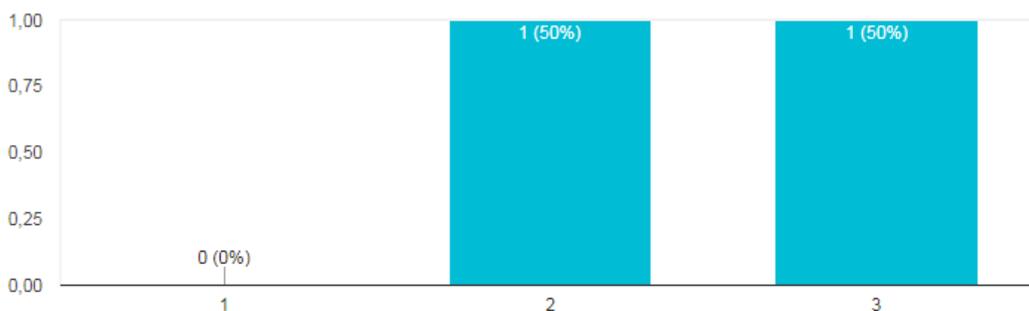
2 respostas



O quanto você acredita que os procolos aplicados de modo geral foram respeitadas pelos hóspedes?



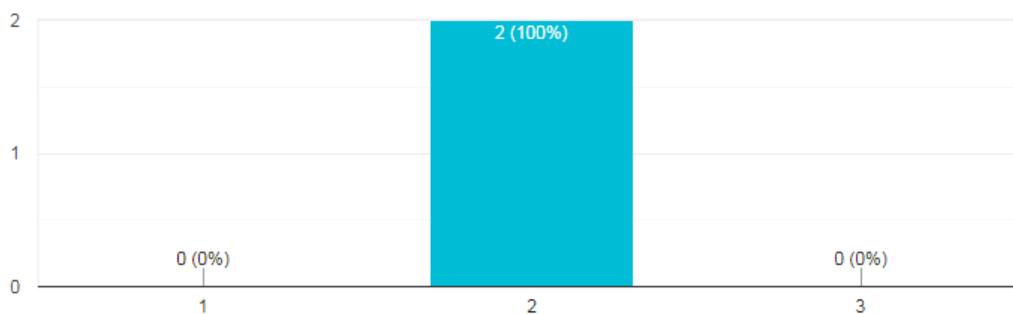
2 respostas



Qual o nível de preocupação identificadas nos hóspedes em relação ao cumprimento do hotel aos protocolos de prevenção a Covid-19?



2 respostas



Os protocolos e padrões aplicados nos hotéis irão permanecer após o término da pandemia da Covid-19? Se sim, quais ?

2 respostas

Fizemos adaptações por exemplo nos kits de banho, deixando eles embalados para que os hóspedes exponham apenas quando forem de fato utilizar, e o que não utilizar, não é contaminado. O café da manhã, as mesas não são montadas, ficando os itens embalados.

Somente os necessários por legislação e/ou certificação

## DECRETOS, NOTAS E BOLETINS OFICIAIS

Como um dos objetivos do estudo é verificar quais as normas impostas pelos órgãos públicos, então foram verificadas através do site da cidade de Ponta Grossa, onde foi obtido os decretos municipais e boletins oficiais que foram criados por conta do aumento em massa de casos confirmados e óbitos da Covid-19 na cidade, no Paraná e no país. Onde foi definido o período de um ano desde que as primeiras medidas começaram a ser adotadas na cidade em março de 2020 até março do ano de 2021.

Os quadros a baixo irão apresentar estas normas e medidas durante cada mês deste período definido e que inclui o setor do turismo e suas vertentes como os restaurantes, parques, hotéis, bares, casas noturnas, entre outros.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE MARÇO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
10/03/2020	1º postagem sobre o coronavírus no site da prefeitura;
16/03/2020	1º decreto municipal de suspensão de atividades feito pela prefeitura número 17.144;
18/03/2020	Ainda não havia casos de covid-19 na cidade de Ponta Grossa;
19/03/2020	Prefeitura fecha aeroporto e rodoviária;
19/03/2020	Água e sabão são mais eficientes do que o álcool em gel;
20/03/2020	Monitoramento nos passageiros que desembarcam no aeroporto Sant'Ana;
21/03/2020	1º caso da covid-19 em Ponta Grossa;
26/03/2020	Novo plano de ações para o enfrentamento da covid-19 na cidade;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de março de 2020;

Nesta etapa segundo o site da Prefeitura de Ponta Grossa (2020) no primeiro mês as primeiras evidências da pandemia do Covid-19 na cidade, e então começou a serem organizados os primeiros passos a serem dados para o combate da Covid-19. O primeiro mês tem como evidência os primeiros casos da doença na cidade e a primeira suspensão de atividades que impôs normas para o combate da Covid-19, envolvendo os eventos no município e eventos oficiais impossibilitando um evento com mais de 25 pessoas presentes.

No site da Prefeitura de Ponta Grossa (2020) os restaurantes, bares e lanchonetes a norma é que tenha um afastamento mínimo de 1,50 m (um metro e cinquenta centímetros) entre as mesas, além do fornecimento de álcool em gel.

No aeroporto Sant'Ana começou a monitorar os passageiros que desembarcavam na cidade e procurou ter um certo controle sobre as pessoas que estavam entrando na cidade.

Assim que foi identificado o primeiro caso o então prefeito de Ponta Grossa, Marcelo Rangel começou a impor medidas para o combate do vírus na cidade. Estas medidas nesta data foram especificamente para as áreas da saúde, social e econômica.

Na área da saúde é recomendado pelo prefeito da cidade na época que por tempo indeterminado o isolamento social, que as pessoas evitassem a exposição desnecessária e aglomerações. Justamente com a secretaria do meio ambiente criou um meio de

desinfecção dos locais públicos com o maior nível de circulação de pessoas de acordo com o site da Prefeitura de Ponta Grossa (2020).

Na área da economia se iniciou um planejamento de reabertura do comércio após terminar o decreto municipal 17.144, onde segundo o site da Prefeitura de Ponta Grossa (2020), foi analisado um sistema de rodizio das áreas de economia que os comerciantes atuam, caso esse decreto fosse eficaz no dia 06 de abril de 2020 o comercio iria abrir neste sistema de rodizio.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE ABRIL DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
13/04/2020	Pacientes passam a receber atendimento médico virtual;
14/04/2020	Primeira nota sobre a obrigatoriedade do uso da máscara em Ponta Grossa – PR;
17/04/2020	Prefeitura cancela eventos oficiais de grande público;
18/04/2020	7º caso da Covid-19 na cidade não é transmissão comunitária, segundo a OMS;
21/04/2020	8º caso da Covid-19 em Ponta Grossa;
22/04/2020	9º caso da Covid-19 em Ponta Grossa;
23/04/2020	Ponta – grossense testa positivo para Covid-19 em São Paulo;
24/04/2020	Setor hoteleiro resiste e mantém serviços;
27/04/2020	12º caso da Covid-19 em Ponta Grossa;
27/04/2020	Novas medidas relacionadas a Covid-19;
30/04/2020	Comitê de Crise articula estratégias de combate ao Coronavírus em Ponta Grossa;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de abril de 2020.

Já neste segundo mês da doença na cidade no site da Prefeitura de Ponta Grossa começa as prevenções um pouco mais rígidas como o uso obrigatório de máscaras nos locais públicos, por conta do aumento dia a dia da Covid-19 em Ponta Grossa como é visto no quadro 7.

O cancelamento definitivo dos grandes eventos já começa a afetar o turismo na cidade, assim como o setor hoteleiro que segundo o site da Prefeitura de Ponta Grossa (2020) teve uma queda inesperada das reservas no setor hoteleiro da cidade, porém mesmo assim o setor na época estava resistindo e definindo estratégias para continuar aberto. Segundo o site da prefeitura de Ponta Grossa o hotel planalto como sita na matéria

ainda estava aberto, cumprindo as normas impostas pela prefeitura, respeitando os decretos da cidade e também as normas do Ministério da saúde como o uso de álcool em gel e o uso de máscaras.

O site da Prefeitura de Ponta Grossa (2020) ainda cita que além do segmento comercial, o novo decreto da data a cima como está no quadro 7 também atualiza as determinações para os serviços de alimentação, permitindo agora o compartilhamento de até duas pessoas por mesa.

Nesta época a cidade de Ponta Grossa segundo prefeito Marcelo Rangel era a cidade que estava entre as 10 com o menor registro de infectados.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE MAIO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
04/05/2020	Disponibilidade de boletim diário sobre a situação do Covid-19 em Ponta Grossa;
05/05/2020	Estudo: Pesquisadores apresentam previsão de evolução da covid-19 em Ponta Grossa;
05/05/2020	1º boletim oficial;
09/05/2020	Prefeitura inicia instalação de placas orientativas em locais de grande circulação;
11/05/2020	Usar máscara inadequadamente pode aumentar o índice de contaminação, alerta FMS;
12/05/2020	8º boletim oficial;
12/05/2020	Saúde apresenta dados que comprovam a eficácia das ações implantadas em Ponta Grossa para o combate do covid-19;
26/05/2020	Paciente já recuperada é confirmada como 1º caso de transmissão comunitária em Ponta Grossa;
31/05/2020	27º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Maio de 2020;

No mês de maio de 2020 criou-se um sistema de boletim oficial da cidade de Ponta Grossa que tem como objetivo obter e disponibilizar as informações sobre a evolução da Covid-19 da cidade, estado, Brasil e mundo.

Já na apresentação dos dados dos pesquisadores sobre a evolução da Covid-19 na cidade em 5 de maio de 2020, é apresentado que a evolução da doença na análise feita no período de 43 dias é de que estava evoluindo de uma forma mais lenta comparando com as outras cidades, porém essa curva mais lenta ainda não permitia a reabertura do comércio, e para a prevenção ainda maior foi orientado a continuar e sendo indispensável o uso da máscara e álcool em gel. Os pesquisadores também previam que neste caso de

curva mais lenta da doença fosse talvez necessário já planejar uma ação *lockdown* ou no português que seria confinamento.

No mesmo mês, no dia 9 de maio de 2020 a prefeitura começou a instalar placas nas maiores áreas de circulação de pessoas na cidade, elas orientam e reforçam os cuidados contra o vírus. A fundação Municipal da Saúde (FMS) orientou que o uso correto da máscara é muito importante para a proteção contra a Covid-19, tendo que ser usada da forma correta que seria cobrindo completamente desde acima do nariz até abaixo do queixo.

Em uma reunião com o prefeito Marcelo Rangel a FMS informou e apresentou dados que comprovaram que as ações e medidas tomadas para o combate do Coronavírus foram eficazes até aquele momento, por isso como já foi dito a cima a cidade estava em uma curvatura de casos mais lenta em comparação as outras cidades do mesmo porte que Ponta Grossa segundo a FMS.

Já a paciente que foi confirmada como o 1º caso de transmissão comunitária em 26 de maio de 2020, como é apresentado no quadro 8, mesmo depois que já estava recuperada teve acompanhamento dos profissionais de saúde por meio de telefone e foi orientada a ficar em isolamento em casa com a família.

No primeiro boletim que foi lançado no dia 5 de maio de 2020, consta 19 casos confirmados em Ponta Grossa, 1.562 casos confirmados no Paraná, 107.780 mil casos confirmados no Brasil e 3.489.053 casos confirmados no mundo. Até este primeiro boletim oficial divulgado ainda não tinha nenhuma morte pela Covid-19 em Ponta Grossa, porém no Paraná já havia 94 óbitos pela doença.

No final do mês de maio de 2020 os casos confirmados já estavam aumentando em Ponta Grossa estava em 77 casos confirmados, no Paraná 4.473, no Brasil 498.440 e no mundo 5.934.936. Ainda no fim do mês não foi identificado nenhuma morte pela doença.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE JUNHO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/06/2020	28º boletim oficial;
05/06/2020	Unidades de saúde passam a realizar testes rápidos para o covid-19 a partir de segunda dia (08/06);
05/06/2020	População passa a acompanhar os casos de coronavírus através de link oficial;
09/06/2020	36º boletim oficial;

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE JUNHO DE 2020 (conclusão)

09/06/2020	Primeiro óbito por covid-19 em Ponta Grossa;
15/06/2020	AMTT reforça ações de fiscalização dos decretos relacionados ao coronavírus;
17/06/2020	Trabalhadores da saúde e segurança pública realizam teste rápido para o coronavírus;
25/06/2020	Prefeitura prepara nova operação Toque de Recolher;
30/06/2020	56º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Junho de 2020;

No mês de junho de 2020 se deu início no começo e também da metade para o final do mês a segunda e terceira fase da pesquisa de verificar a incidência de pessoas que estiveram em contato com a Covid-19 que começou no mês anterior. Neste mesmo mês começou a realização de testes rápidos, mais para a metade do mês em funcionários da saúde desde os que trabalham na administração até os funcionários de serviços gerais e as Unidades de saúde também começaram a realizar testes rápidos na população logo no começo deste mês.

Desde que o primeiro caso do vírus foi confirmado não houve mortes pela doença até o dia 09 de junho de 2020, foi divulgado pelo site da prefeitura de Ponta Grossa que nesta data ocorreu e foi confirmado o primeiro óbito pela doença na cidade.

No fim do mês de junho de 2020 foi realizada uma reunião da prefeitura de Ponta Grossa para definir melhor os detalhes da fiscalização do Toque de Recolher que está presente no decreto 17.424, onde foi determinado a proibição das pessoas em vias públicas das 23h às 6h da manhã nos fins de semana e caso os estabelecimentos e as pessoas não cumprissem o decreto seria aplicada multas de valores diferentes para as pessoas e para estabelecimentos.

O Toque de recolher foi definido entre os dias 25 a 28 de junho de 2020, sendo permitido o funcionamento somente por delivery dos estabelecimentos com horários e locais fixos. O objetivo do Toque de recolher foi de diminuir a circulação das pessoas que frequentam festas clandestinas e evitar essa aglomeração que segundo a matéria no site da prefeitura de Ponta Grossa durante o horário das 23h às 6h da manhã principalmente nos fins de semana foram os dias que mais tiveram denúncias de festas clandestinas e aglomeração de pessoas.

No primeiro boletim oficial do mês de junho de 2020 em Ponta Grossa haviam 80 casos confirmados, 61 casos a mais que no começo do mês de maio de 2020 e o primeiro caso de óbito pela doença foi confirmado neste mês no 36º boletim oficial divulgado pela

prefeitura de Ponta Grossa. No Paraná 4.687 casos confirmados, 636 óbitos pela doença no estado, no Brasil 514.849 casos confirmados, 58.314 óbitos pela doença no Brasil e no mundo 6.057.853 casos confirmados e 503.862 óbitos no mundo pela Covid-19.

No fim do mesmo mês em 2020 Ponta Grossa chegou na marca de 428 casos confirmados, com apenas 1 óbito, o Paraná confirmou 22.623 casos confirmados pelo vírus, 5.230 óbitos pela Covid-19 no estado do Paraná, no Brasil 757.462 casos confirmados e 58.324 óbitos no Brasil. No mundo 10.185.374 de casos confirmados e 503.862 óbitos pela doença no mundo.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE JULHO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/07/2020	57º boletim oficial;
03/07/2020	59º boletim oficial;
04/07/2020	60º boletim oficial;
09/07/2020	65º boletim oficial;
11/07/2020	67º boletim oficial;
17/07/2020	73º boletim oficial;
20/07/2020	76º boletim oficial;
21/07/2020	Toque de Recolher: Prefeitura fiscaliza 150 estabelecimentos comerciais;
23/07/2020	Coronavírus: Ponta Grossa registra 9º óbito pela doença;
23/07/2020	78º boletim oficial;
25/07/2020	Coronavírus: Ponta Grossa registra 10º óbito pela doença;
25/07/2020	80º boletim oficial;
27/07/2020	82º boletim oficial;
27/07/2020	Coronavírus: Ponta Grossa registra 12º óbito pela doença;
31/07/2020	86º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Julho de 2020.

Mais uma vez a prefeitura de Ponta Grossa intensifica a fiscalização dos estabelecimentos e circulação das pessoas nas praças públicas e galerias, segundo o site da prefeitura de Ponta Grossa (2020) desde março de 2020 até junho de 2020 foram aplicadas R\$67,4 mil em multas pelo descumprimento dos decretos que tem como objetivo o combate da Covid-19. Foram fiscalizados 150 estabelecimentos comerciais na

metade do mês de julho de 2020 para a fiscalização do cumprimento do Toque de recolher na cidade.

A partir do dia 23 deste mês em 2020 começou uma frequência maior de óbitos pela Covid-19 em Ponta Grossa relacionado a mesma época do mês junho de 2020, onde havia somente 1 óbito e o mês de julho finalizando com 13 óbitos.

No começo do mês de julho de 2020 os dados de casos confirmados em Ponta Grossa eram de 450 casos e apenas 1 óbito, porém no final do mês de julho os casos confirmados na cidade eram de 1.419 e finalizando este mês com 13 óbitos pela Covid-19.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE AGOSTO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/08/2020	Ponta Grossa registra 14º óbito por covid-19;
01/08/2020	87º boletim oficial;
06/08/2020	92º boletim oficial;
07/08/2020	Ponta Grossa reabre parques neste sábado dia 08/08;
07/08/2020	FMS registra dois óbitos por coronavírus nesta sexta – feira dia 08/08;
08/08/2020	94º boletim oficial;
11/08/2020	97º boletim oficial;
17/08/2020	102º boletim oficial;
18/08/2020	103º boletim oficial;
23/08/2020	108º boletim oficial;
25/08/2020	110º boletim oficial;
26/08/2020	111º boletim oficial;
30/08/2020	115º boletim oficial;
31/08/2020	116º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Agosto de 2020.

O mês de agosto de 2020 começou logo com o 14º óbito pela doença do coronavírus em Ponta Grossa e os boletins presentes no quadro 11 exibem evidências do aumento quase que dia a dia da Covid-19 na cidade.

O site da prefeitura de Ponta Grossa divulgou no dia 07 de agosto de 2020 que os parques e áreas de turismo natural iriam reabrir no dia seguinte da publicação, ou seja, no dia 08 de agosto de 2020 que segundo o prefeito Marcelo Rangel essa reabertura é uma medida importante a ser tomada por conta da saúde física e mental das pessoas, o prefeito

da cidade ainda reforça que as medidas contra a aglomeração ainda serão tomadas de acordo com os decretos que o município foi adotando para o combate do coronavírus.

O mês de agosto começa com 1.445 casos confirmados do Covid-19 na cidade de Ponta Grossa e um total de 14 óbitos que durante o mês foi aumentando também quase que dia a dia finalizando o mês com 2.997 casos confirmados e 54 óbitos pelo coronavírus em Ponta Grossa.

QUADRO- DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE SETEMBRO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
Mês todo	Somente publicações de boletins oficiais e notas de óbitos;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Setembro de 2020.

No mês de setembro de 2020 o site da prefeitura de Ponta Grossa lançou notas somente dos boletins oficiais e óbitos pelo vírus do Covid-19, o mês começou com um total de 3.210 casos confirmados pela doença e um total de 55 óbitos.

Durante o mês os casos confirmados pelo vírus foram aumentando dia a dia e as mortes também quase que dia a dia. No fim do mês de setembro os casos confirmados eram de 5.227 e os óbitos eram um total de 104.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE OUTUBRO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
Mês todo	Somente publicações de boletins oficiais e notas de óbitos;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Outubro de 2020.

O mês de outubro de 2020 assim como o mês de setembro o site da prefeitura lançou somente os boletins oficiais e as notas de óbito pelo vírus, começou o mês com 5.299 casos confirmado e 106 óbitos confirmados pelo Covid-19.

O mês todo também foram identificados que os casos confirmados do coronavírus e óbitos aumentavam, sendo assim terminado o mês de outubro com 7.103 casos confirmados e 141 óbitos confirmado pela doença.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE NOVEMBRO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
Mês todo	Somente publicações de boletins oficiais e notas de óbitos;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Novembro de 2020.

O mês de novembro assim como os outros dois últimos meses o site da prefeitura de Ponta Grossa publicou mais uma vez somente os boletins e notas de óbitos confirmados pelo Covid-19, onde o mês começou com 7.144 casos confirmados e 142 óbitos confirmados pelo coronavírus.

Este mês mais uma vez teve os casos e óbitos aumentando dia a dia finalizando o mês com 9.118 casos confirmados e 168 óbitos confirmados pelo Covid-19.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE JANEIRO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/01/2021	232º boletim oficial;
15/01/2021	Imunização: Ponta Grossa está preparada para vacinação, diz Elizabeth (Prefeita da cidade);
16/01/2021	Prefeitura promove operação Toque de Recolher;
19/01/2021	Vacinação: Ponta Grossa recebe doses da vacina e inicia a aplicação em profissionais na saúde;
20/01/2021	Prefeitura determina novas restrições para enfrentamento da Covid-19;
21/01/2021	Vacinação: Prefeitura finaliza imunização dos profissionais da saúde municipal e inicia aplicação nos idosos da ILPI'S;
21/01/2021	Elizabeth discute estratégias de enfrentamento à Covid-19 com deputado Michele Caputo;
31/01/2021	261º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Janeiro de 2021.

O ano de 2021 começa com a prefeitura ainda fiscalizando o Toque de Recolher, pois a vacina ainda não tinha chego e os casos ainda estavam aumentando, então a cidade ainda tinha restrições e decretos entrando em vigor por conta da Covid-19, esta medida seria válida para 15 dias começando no dia 15 de janeiro de 2021, onde foi analisado os dados relacionados ao cenário da pandemia em Ponta Grossa naqueles meses.

Logo no começo do mês chegou a notícia de que as vacinas contra a Covid-19 seriam distribuídas para a população de Ponta Grossa, porém ainda não tinha chego na cidade essas vacinas, mas a prefeita Elizabeth juntamente com a Fundação Municipal da Saúde (FMS) já tinha o primeiro público definido que iria receber essas primeiras doses da vacina na cidade. A prefeita ainda reforça que quer vacinar a população o mais rápido possível.

Neste mês de janeiro as primeiras doses da vacina chegam na cidade, foram 3850 doses de vacinas recebidas, que segundo o site da Prefeitura de Ponta Grossa era

suficiente para vacinar os profissionais da saúde da linha de frente ao combate a Covid-19, onde já era previsto a vacinação ainda neste mesmo ano para os grupos prioritários e posteriormente para o restante da população em geral, onde o previsto segundo o site da Prefeitura era de uma vacinação em até 8 meses no mínimo para a população em geral.

Ainda no mês de janeiro foi publicado mais um decreto de número 18.324, que foi lançado no dia 19 de janeiro de 2021 que possui medidas de combate a Covid-19 na cidade de Ponta Grossa, onde nestes decretos está presente algumas das seguintes normas:

- O carnaval de 2021 foi cancelado;
- Proibida a as reuniões de 25 pessoas ou mais em espaço público ou fechado;
- Os templos religiosos poderão funcionar com a capacidade máxima de 40% e com as pessoas usando máscaras e utilizando o álcool em gel;
- No comércio de rua fica limitado a quantidade de pessoas presentes nos locais em relação ao número de atendentes e os clientes terão que ficar aguardando no lado de fora da loja em uma fila com 1,5 metros de distância umas das outras;
- Fica proibido o uso de *parklets* e *decks*;
- Nos shoppings: pontos de entrada e saída devem ser distintos; o número de frequentadores simultâneos deve ser controlado respeitando o limite de ocupação de 40% (quarenta por cento) da capacidade do local;

Da metade para o final do mês os profissionais de saúde da cidade já tinham sido vacinados e então começaram a vacinar os idosos Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPIs). A FMS diz que até o dia 22 de janeiro de 2021 os profissionais e moradores já estariam vacinados.

Por mais que a vacina já tivesse chego a cidade, as operações de Toque de Recolher continuaram, quase no fim do mês as equipes de fiscalização visitaram 439 estabelecimentos, foram emitidas 21 notificações por descumprimento do decreto 18.290/2021 e 2 estabelecimentos foram multados por não estarem de acordo com o decreto, sendo que já teriam sido notificados na última fiscalização das equipes.

O mês de janeiro de 2021 começa com 12.815 casos confirmados pela Covid-19 na cidade de Ponta Grossa, 199 óbitos confirmados pela doença, no decorrer do mês tanto os óbitos como os casos confirmados estavam aumentando com mais frequência neste mês em comparação aos meses anteriores e no fim do mês foram de 18.133 casos confirmados e 280 óbitos confirmados pelo coronavírus.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE FEVEREIRO DE 2021

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/02/2021	262º boletim oficial;
08/02/2021	Coronavírus: Ponta Grossa inicia vacinação de pessoas acima de 90 anos;
18/02/2021	Imunização: Prefeita inicia vacinação dos idosos acima de 89 anos;
25/02/2021	Ampliação: idosos acima de 85 anos começam a ser vacinados amanhã dia 26/02;
25/02/2021	Decreto amplia restrições para enfrentamento à Covid-19;
26/02/2021	Vacinação: Ponta Grossa inicia imunização contra a Covid nos profissionais de saúde do grupo 9;
28/02/2021	288º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Fevereiro de 2021.

O mês de fevereiro de 2021 começa com a aplicação da vacina contra a Covid-19 em pessoas acima de 90 anos acamados e ou domiciliados, chegou 1420 doses para serem aplicadas nesta faixa etária. Segundo o site da prefeitura de Ponta Grossa (2021) até a data de aplicação entre os profissionais de saúde de linha de frente e idosos de Instituições de Longa Permanência (ILPIs) foram vacinadas 5569 pessoas.

Depois de 10 dias desde o início da vacinação dos idosos acima de 90 anos começou a ser aplicadas as primeiras doses dos idosos de 89 anos ou mais, onde foi disponibilizada 500 doses para este público específico.

No dia 25 do mês de fevereiro de 2021 a cidade recebeu mais um lote de doses contra a Covid-19 que foi destinada cerca de 1.000 doses para serem aplicadas nos idosos acima de 85 anos que foi dado início no dia seguinte.

A prefeitura de Ponta Grossa já quase no fim do mês de fevereiro publica uma ampliação de decreto na cidade, onde prevê o Toque de Recolher mais rigoroso alterando o horário do decreto anterior que foi das 23 horas até as 06 da manhã do dia seguinte, proíbe também as mesas, banquetas, cadeiras, entre outros presentes nas calçadas dos estabelecimentos como bares, restaurantes, barracas de lanche, *food-truck* e similares. Na área interna, fica limitado em 50% o número de usuários nestes estabelecimentos, calculado com base na lotação máxima.

Ainda está proibida as festas, eventos, confraternização, etc., sendo permitido somente festas com o núcleo familiar com no máximo 10 pessoas. E todas estas proibições

e restrições estavam sujeitas a multa caso as equipes de fiscalização flagrassem o descumprimento delas.

O final do mês de fevereiro vem com mais um público alvo para a aplicação da vacina da Covid-19 que foi nos profissionais da saúde do grupo 9 que são aqueles que atuam em ambulatórios da indústria, do INSS, CIMSAÚDE, Cense e consultórios odontológicos. A expectativa era vacinar 1.200 profissionais durante os dias 1 e 3 de março de 2021.

Em relação aos dados dos boletins oficiais o mês de fevereiro de 2021 começou com 18.198 casos confirmados pela doença e 283 óbitos confirmados. Neste mês também aumentou dia a dia os casos confirmados e óbitos, pois no fim do mês houve 22.558 casos confirmados e 382 óbitos confirmado da Covid-19.

QUADRO - DECRETOS E NOTAS DE PONTA GROSSA SOBRE O COVID-19 DO MÊS DE MARÇO DE 2020

<b>DATAS DO SITE PREFEITURA DE PONTA GROSSA - PR</b>	<b>DECRETOS E NOTAS SOBRE O COVID-19</b>
01/03/2021	289º boletim oficial;
02/03/2021	Coronavírus: Prefeitura manifesta interesse para compra de vacinas através de consórcio entre municípios;
03/03/2021	Vacinação: Ponta Grossa inicia imunização contra a Covid para mais um público alvo;
05/03/2021	Imunização, PG terá mutirão de vacinas contra a Covid-19;
05/03/2021	Covid: PG fecha a sexta com mais de 14 mil doses aplicadas;
06/03/2021	Mutirão de vacinação registra recorde de aplicações no dia em idosos;
07/03/2021	Saúde inicia 2º dose de vacinação para pessoas acima dos 90 anos;
07/03/2021	Mutirão de vacinação aplica 1º dose em mais de 3,2 mil idosos;
16/03/2021	Prefeitura decreta <i>lockdown</i> por 10 dias em Ponta Grossa;
19/03/2021	Mutirão: Idosos entre 75 e 78 anos receberão vacinas amanhã dia 20/03;
20/03/2021	Coronavírus: Prefeitura bate recorde e vacina mais de 3770 pessoas durante mutirão;
25/03/2021	Novidade: Prefeitura lança plataforma de cadastro exclusivamente para público alvo da vacinação contra a Covid-19;
26/03/2021	Prefeitura decreta novas medidas de enfrentamento à Covid-19;
28/03/2021	Prefeitura anuncia vacinação para pessoas com 69 anos;
29/03/2021	Unidade de saúde tem fiação furtada e perde todas as vacinas por falta de refrigeração;

30/03/2021	Retoma PG: prefeitura anuncia pacote de medidas socioeconômicas para enfrentamento da pandemia;
31/03/2021	319º boletim oficial;

Fonte: Site da prefeitura de Ponta Grossa do Mês de Março de 2021.

Março de 2021 começa com a prefeitura interessada em comprar mais vacinas para que possa começar a vacinar os próximos públicos alvos, onde a prefeita Elizabeth demonstrou esse interesse e foi elaborado um protocolo de intenção de compra das doses da vacina. Logo no começo do mês um novo público alvo começa a ser vacinado, onde a expectativa era de vacinar 1500 pessoas segundo site da Prefeitura de Ponta Grossa e este público alvo eram os auxiliares de enfermagem, médicos, enfermeiros, técnicos, radiologistas e técnicos de raio x das clínicas generalistas. E então com a chegada de mais doses Ponta Grossa começa com os mutirões nos idosos e públicos alvos específicos.

Desde o início da vacinação na cidade até o dia 5 do mês de março foram aplicadas mais de 14 mil doses na população de Ponta Grossa, o mutirão que se deu início no primeiro fim de semana de março de 2021 o objetivo era vacinar 2600 pessoas na faixa etária de 80 anos ou mais. O objetivo da vacinação em idosos com 80 anos ou mais tiveram uma ótima quantidade de doses aplicadas já no dia seguinte desde o começo dela, vacinando mais 2425 idosos e a vacinação deste mutirão ainda iria continuar no domingo dia 7 de março de 2021. Onde o mutirão finalizou com mais de 3,2 mil pessoas vacinadas com a primeira dose da vacina.

Como a prefeitura adquiriu as vacinas de 2 doses, coma primeira dose aplicada nos idosos de 90 anos ou mais, os mesmos tiveram que voltar para aplicar a segunda dose depois de 20 dias que começou a ser aplicada no dia 8 de março de 2021.

A prefeitura na metade do mês de março anunciou mais um decreto de *lockdown* por 10 dias em Ponta Grossa, que começou a valer no dia 18 de março de 2021 que suspende o funcionamento de atividades e serviços não essenciais e também ainda segue o decreto do Toque de Recolher na cidade. É suspenso o funcionamento de casas noturnas, clubes sociais e recreativos, parques turísticos públicos e privados, uso de praças, parques e locais de lazer de propriedade do município de Ponta Grossa, entre outros.

O transporte coletivo da cidade também foi suspenso, os restaurantes e lanchonetes não poderiam abrir para consumo no local, *drive thru* e não poderia fazer retiradas no

local. Sendo permitido somente entregas via *delivery*, os centros de comercialização de alimentos como shoppings e galerias também poderiam funcionar somente via *delivery*.

Mercados, supermercados e hipermercados poderiam funcionar somente de segunda a sexta das 7 horas da manhã as 22 horas da noite, nos sábados somente entregas via *delivery* também e nos domingos teriam que fechar. Este *lockdown* foi o teve mais exigências em comparação aos anteriores e tiveram que ser cumpridas pelos estabelecimentos e população da cidade. No aeroporto Sant'Ana os voos regulares também foram suspensos, porém não por conta do decreto da cidade, mas por São Paulo ter suspenso as atividades de voos regulares que eram fornecidos para o aeroporto Sant'Ana.

Mais um mutirão é iniciado em Ponta Grossa em um novo público alvo, nos idosos entre 75 e 78 anos, eram reservadas 2200 doses para este público. A cidade até o dia 22 de março de 2021 foi aplicada 24.975 doses da vacina na cidade fora as doses que seriam aplicadas no dia 23 de março. Durante este mutirão a prefeitura bate recorde de doses aplicadas em um dia com um pouco mais de 3700 doses aplicadas na faixa etária de 75 a 78 anos.

No segundo dia após o decreto do *lockdown* na cidade, as equipes de fiscalização abordaram 497 estabelecimentos com o objetivo de fiscalizar o cumprimento das normas presentes no decreto 18.765/2021, os estabelecimentos fiscalizados entre eles estavam os comércios, lanchonetes e restaurantes, mercados, obras e igrejas. Porém entre todos estes estabelecimentos somente 1 deles foi identificado por estar descumprindo o decreto e resultou em uma multa para o estabelecimento.

No dia 25 de março de 2021 a prefeitura de Ponta Grossa lança um sistema de cadastro para os idosos de novas faixas etárias a partir dos 72 anos que se cadastram no site da prefeitura com nome, RG e CPF, de acordo com a data disponibilizada para a vacina na idade específica e possibilitando a escolha no local de aplicação das doses.

Quase no fim do mês de março a prefeitura decreta novas medidas em combate a Covid-19 que começariam a valer no dia 29 de março de 2021. O comércio poderá abrir de forma escalonada de acordo com o segmento, ainda fica suspenso o consumo nos locais de alimentação, mas as modalidades de retirada no balcão e *drive thru* podem voltar a funcionar, o transporte coletivo ainda fica suspenso e a comercialização de bebidas alcoólicas fica proibida a partir das 20 horas da noite até as 6 horas da manhã do dia seguinte todos os dias. Os mercados podem abrir de segunda a sábado e nos domingos somente o funcionamento de *drive thru*.

No final do mês de março a prefeitura abre a vacinação para mais um público alvo que foram os idosos de 69 anos ou mais, podendo fazer o cadastro para vacinar já no sistema do site da prefeitura de Ponta Grossa.

Após um mês inteiro com restrições e normas para o combate da Covid-19 a prefeita Elizabeth lançou um dia antes do último dia do mês de março de 2021 um pacote chamado Retoma PG que trouxe várias ações que irão beneficiar a população que foi atingida negativamente pela pandemia, como os desempregados, trabalhadores informais e ambulantes. Ao todo foram ações que ajudam a população na alimentação como vales mercados, programas de frutas e verduras, vale gás, prorrogações, alterações e suspensão de impostos cobrados da população.

O mês de março se inicia com 22.708 casos confirmados do coronavírus, com 388 óbitos confirmados pela doença. Mesmo com todas as medidas de combate a Covid-19 ainda assim houve um crescimento de quase que o dobro desde o começo do mês de casos confirmados finalizando o mês de março com 31.502 e com 644 óbitos confirmados pela doença na cidade.