

## Selo Turismo Responsável e Adesão dos Meios de Hospedagem em São Luís, Maranhão (Brasil)

Aline Ferreira Moraes<sup>a</sup>

Angela Roberta Lucas Leite<sup>b</sup>

Saulo Ribeiro dos Santos<sup>c</sup>

### Resumo

O objetivo deste artigo é analisar, a partir da percepção dos gestores hoteleiros, os impactos da adesão ao selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís. Adotou-se a abordagem mista, do tipo exploratório, com levantamento bibliográfico e documental. Entre março e abril de 2021, foram aplicados questionários, via *Google Forms*, a seis empreendimentos hoteleiros que aderiram ao selo na capital maranhense. Os resultados apontaram que os impactos da adesão ao selo Turismo Responsável foram positivos para a maioria dos empreendimentos, aumentando a confiança e a segurança do turista, além de promover e divulgar o destino. Apesar disso, observa-se falhas dos empreendimentos hoteleiros na execução dos protocolos sugeridos. Conclui-se que as reflexões geradas nesta pesquisa aprofundam a necessidade de investigar as influências positivas e negativas dessa certificação, incentivada pela gestão governamental, aos empreendimentos hoteleiros da cidade e conseqüentemente à economia local.

**Palavras-chave:** Certificação em turismo sustentável; Hotelaria; Responsabilidade social; Gestão de empreendimentos turísticos.

### Abstract

#### Responsible Tourism Seal and Adhesion of the Lodging Facilities in São Luís, Maranhão (Brazil)

This article aims to analyze, from the perception of hotel managers, the impacts of adhering to the Responsible Tourism seal to the means of lodging in São Luís. The mixed exploratory approach was adopted, with bibliographic and documentary survey. Between March and April 2021 questionnaires were applied, via *Google Forms*, to six hotel enterprises that adhered to the seal in the capital of Maranhão estate. The results showed that the impacts of adhering to the Responsible Tourism seal were positive for most enterprises, raising trust and safety for tourists, as well as promoting and disseminating the tourism destination. However, hotel enterprises show failures in the execution of suggested protocols. It concludes that the reflections generated with this

a. Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA). São Luís, Maranhão, Brasil. E-mail: enilafmoraes@gmail.com.

b. Doutoranda em Políticas Públicas na Universidade Federal do Paraná (UFPR). Docente no Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). São Luís, Maranhão, Brasil. E-mail: angelarobertalucas@gmail.com

c. Doutor em Gestão Urbana pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e em Geografia (UFPR) pela Universidade Federal do Paraná. Docente no Departamento de Turismo e Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão. São Luís, Maranhão, Brasil. E-mail: saulo.ribeiro@ufma.br

research deepen the need to investigate the positive and negative influences of such certification, encouraged by government management, to the hotel enterprises of the city and consequently to the local economy.

**Keywords:** Sustainable tourism certification; Hospitality; Social responsibility; Management of tourism enterprises.

## Resumen

### Sello de Turismo Responsable y adhesión de las instalaciones de alojamiento en São Luís, Maranhão (Brasil)

El objetivo de este artículo es analizar, desde la percepción de los gerentes hoteleros, los impactos de la adhesión al Sello de Turismo Responsable para los medios de alojamiento en la ciudad de São Luís. Se adoptó el enfoque exploratorio mixto, con encuesta bibliográfica y documental. La recolección de datos tuvo lugar en marzo y abril de 2021 por medio de la aplicación de cuestionarios, a través de Google Forms, a seis empresas hoteleras que se adhirieron al sello en esta ciudad. Los resultados mostraron que los impactos de adherirse al Sello de Turismo Responsable fueron positivos para la mayoría de las empresas hoteleras en São Luís, que terminó siendo un factor de confianza y seguridad para los turistas, además de promover la ciudad y difundirla como un destino turístico. Sin embargo, existe una brecha en la ejecución de los protocolos por parte de las empresas hoteleras. Se concluye que las reflexiones que plantean esta investigación profundizan la necesidad de investigar las influencias positivas y negativas de dicha certificación, alentada por la gestión gubernamental, a las empresas hoteleras de la ciudad y, en consecuencia, a la economía local.

**Palabras clave:** Certificación en turismo sostenible; Hotelería; Responsabilidad social; Gestión de empresas turísticas.

## INTRODUÇÃO

Em março de 2020, desencadeou-se um dos maiores colapsos sanitários mundiais. No Brasil não foi diferente, com a chegada da doença causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), setores como a indústria, comércio, construção, agropecuária e serviços foram obrigados a suspender suas atividades, já que a prevenção exigia o distanciamento e isolamento social. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), com a alta e rápida transmissibilidade da doença em março de 2020 foi oficializada a pandemia, decretando o fechamento (UNWTO, 2020).

Com a instabilidade da saúde, o turismo mostrou-se frágil às incertezas do mercado, visto que é uma atividade que necessita deslocamento e com as “medidas preventivas adotadas pela pandemia, veio o declínio do fluxo turístico” (Leite, Santos & Leite, 2020, p. 111). Costa e Allis (2021) ressaltaram que nunca houveram tantas restrições de viagens internacionais, levando as perdas estimadas de cerca de US\$ 84 bilhões pelas companhias aéreas. Outro impacto que a pandemia trouxe ao turismo, segundo Guerreiro e Vilela (2021), foi a queda de faturamento das empresas turísticas que geraram a necessidade de demissão de funcionários.

Logo, observa-se a necessidade de se reverter esse quadro, com ações e programas governamentais para mitigar os efeitos da crise. “Mesmo sendo um

setor essencialmente privado, a força das políticas governamentais será fundamental para a recuperação do turismo e sua capacidade de geração de empregos e divisas” (FGV, 2020, p. 7).

Diante do exposto, é possível detectar iniciativas voltadas para retomada gradual da atividade turística de forma segura, seguindo as orientações internacionais, nacionais e locais. a UNWTO (2022) apontou que em 2021, o turismo internacional teve um aumento de 4% em comparação a 2020, correspondendo a mais 15 milhões de chegadas de turistas internacionais. A Europa e as Américas foram as regiões continentais que registraram os melhores resultados de chegadas internacionais em 2021 (+19% e +17% respectivamente), quando comparado a 2020. Os dados da World Tourism Organization (UNWTO), demonstraram que o turismo internacional tem dado sinais de recuperação à medida que alguns destinos aliviaram as restrições de viagens e implantaram a vacinação na maioria dos países (UNWTO, 2021).

No Brasil, o Ministério do Turismo (MTUR) desenvolveu o Plano de Retomada do Turismo, organizado em eixos que vão desde a preservação de empregos à implantação de protocolos de biossegurança e incentivos às viagens (Brasil, 2020). Segundo Guardia, Taveira e França (2022, p. 76-77), a campanha promocional alusiva à biossegurança a partir desse programa tem em suas diretrizes “ações de capacitação profissional, promoção dos destinos e implementação dos protocolos de segurança”. Destinado às empresas e aos prestadores de serviços turísticos, o Programa torna-se um incentivo para que os/as pessoas voltem a viajar e a consumir bens e serviços turísticos com segurança, seguindo os padrões sanitários estabelecidos para cada segmento (Brasil, 2020).

Em junho de 2020, o MTUR lançou o SELO “TURISMO RESPONSÁVEL, LIMPO E SEGURO” como meio de somar forças ao Plano de Retomada do Turismo Brasileiro em frente à pandemia. Este programa prevê a 15 segmentos do setor turístico, com situação regular no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR), a adequação física e estrutural do estabelecimento, bem como a capacitação e qualificação dos recursos humanos no que se refere à prevenção da COVID-19 (Brasil, 2020).

Souza (2020, p. 10) destaca que a adoção ao Selo Turismo Responsável –Limpo e Seguro “prevê para determinados segmentos da cadeia produtiva, a adequação física e estrutural do estabelecimento, bem como a capacitação e qualificação dos recursos humanos”, ou seja, funciona como uma ferramenta para o planejamento e desenvolvimento do local, incentivando um turismo seguro, confiável, com empreendimentos turísticos certificados nacionalmente que seguem os protocolos de segurança estabelecidos pela OMS (Brasil, 2020).

Os estados brasileiros passaram a divulgar a campanha do Selo Turismo Responsável, no intuito de “sensibilizar empresários e turistas a adotarem as medidas preventivas documentadas em protocolos sanitários de biossegurança para incentivar a atividade turística em seu território e impulsionar a economia regional” (Guerreiro & Vilela, 2021). Tais esforços, resultaram em 2021, em 30.622 empreendimentos turísticos certificados pelo MTUR, conforme quadro 1.

**Quadro 1** – Empreendimentos turísticos certificados pelo Selo Turismo Responsável

Tipo de empreendimento	Quantidade
Acampamento turístico	146
Agência de turismo	8998
Cada de espetáculos e Equipamento de Animação Turística	96
Centro de convenções	54
Empreendimento de Apoio ao Turismo Náutico ou à Pesca Desportiva	71
Guia de turismo	4399
Locadora de Veículos para Turistas	302
Meios de hospedagem	6437
Organizadora de eventos	1243
Parque Aquático e Empreendimento de Lazer	207
Parque temático	93
Prestador de Infraestrutura de Apoio para Eventos	492
Prestador Especializado em Segmentos Turísticos	1693
Restaurante, Cafeteria, Bar e Similares	2661
Transportadora turística	3730
Total	30622

**Fonte:** Selo Turismo Responsável (2022)<sup>1</sup>.

Considerando a diversidade de empresas turísticas que compõe a cadeia produtiva, percebe-se a necessidade de acompanhar as estratégias e ações que os órgãos públicos propõem enquanto política pública para retomada do turismo, principalmente no ponto de vista dos empreendimentos hoteleiros que aderiram ao Selo Turismo Responsável. No caso dos meios de hospedagem, entende-se que a rotatividade de pessoas nos estabelecimentos pode contribuir para a proliferação da COVID-19 com maior facilidade, o que exige protocolos específicos para promover a segurança tanto dos funcionários, quanto dos hóspedes.

Desde modo, questiona-se quais os impactos (positivos e negativos) da adesão desse selo para os meios de hospedagem de São Luís-MA? Que adaptações foram adotadas para aderir ao Selo Turismo Responsável? Objetiva-se analisar, a partir da percepção dos gestores hoteleiros, os impactos da adesão ao Selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís.

Para alcançar tal objetivo, pretende-se levantar o quantitativo de meios de hospedagem que solicitaram a adesão ao Selo Turismo Responsável em São Luís, bem como identificar quais as adaptações realizadas pelos meios de hospedagem para aderir ao Selo Turismo Responsável em São Luís e verificar os impactos (positivos ou negativos) da adesão ao Selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís.

A pesquisa visa contribuir para a melhoria de estudos e pesquisas sobre as políticas públicas desenvolvidas para o setor turístico, tendo como recorte uma análise sobre o Selo Turismo Responsável, que faz parte do Plano de Retomada do Turismo.

1. Dados extraídos do site Selo Turismo Responsável - Acompanhamento de adesões em 02 de fev. 2022. Recuperado de <https://turismo.gov.br/paineis/acompanhamentoselos/>.

## **TURISMO E SEGURANÇA SANITÁRIA NA PANDEMIA**

O turismo é uma atividade que emprega milhões de pessoas, gera renda e receita através dos serviços que são prestados. De acordo com Tomé (2020, p. 1), o turismo arrecadou cerca de “R\$ 551,5 bilhões (US\$ 139,9 bilhões) em 2019 ou 7,7% do PIB do País”, sendo o setor “responsável pela criação de 7,4 milhões de empregos - incluindo empregos diretos, indiretos e induzidos - ou 7,9% do total no Brasil” (Tomé, 2020, p.1).

Contudo, no início de 2020, com o aparecimento dos primeiros casos da COVID-19 no Brasil, foram decretadas recomendações de isolamento e distanciamento social, bem como o fechamento de empreendimentos comerciais considerados não essenciais. No caso do turismo não foi diferente. Atividades que antes dependiam do deslocamento das pessoas, tiveram que ser suspensas, limitando o acesso de turistas aos principais destinos turísticos. A Organização Mundial do Turismo (2020) sinalizou que as viagens internacionais caíram 72% nos dez primeiros meses de 2020, devido às restrições de viagens, bem como o medo e a falta de confiança das pessoas em viajar contribuíram para o pior ano já registrado na história do turismo (Tomé, 2020).

No Brasil, segundo a Infraero (2020), o fluxo de passageiros reduziu consideravelmente em 2020 se comparado ao ano anterior. Em 2019, o Brasil movimentou 85.740.792 passageiros, sendo 883.372 estrangeiros. Em 2020, apenas 27.762.541 passageiros, sendo destes 86.297 passageiros internacionais, o que demonstra uma retração de 67,63% no fluxo geral de passageiros, e 90,2% de estrangeiros. Esses dados revelam que o fluxo de passageiros no país reduziu, principalmente de estrangeiros, o que gerou impactos negativos para a atividade turística, afetando muitos estabelecimentos que compõem a cadeia produtiva turística e que tiveram que fechar suas portas temporariamente ou encerraram definitivamente suas atividades.

Diante desse cenário, e provocado por tensões do trade turístico brasileiro, o Governo Federal, representado pelo MTUR, providenciou uma série de medidas, a fim de controlar e minimizar os efeitos devastadores da pandemia.

No Brasil, as principais demandas foram relacionadas ao adiamento da cobrança de impostos federais, estaduais e municipais, como Imposto de Renda, Simples Nacional, CSLL, PIS, COFINS, ICMS, e IPTU e ISSQN. O chamado “trade” turístico, representado pela ABIH, e outras empresas, começaram a organizar suas políticas de cancelamento e adiamentos. Essas políticas depois se coletivizaram com o aval do Ministério do Turismo e de governos estaduais, e atingiram os promotores de eventos culturais, agências de turismo e seus pacotes, reservas na hotelaria tradicional, OTAs e reservas no Airbnb. (Figueiredo, 2020, p. 7).

Vale ressaltar que tais medidas foram baseadas em protocolos internacionais, sugeridos pela Organização Mundial da Saúde (OMS), que reforçaram a atuação conjunta das esferas governamentais e privadas para a criação de um plano integrado de combate a COVID-19 e de protocolos de biossegurança (Figueiredo, 2020).

Nesse sentido, os empreendimentos turísticos precisavam de garantias que os certificassem como um lugar seguro de se frequentar, hospedar e se alimentar, resultando em certificações universais que assegurasse ao consumidor que tal

estabelecimento turístico segue as regras mínimas de qualidade e possui as características que ele espera encontrar: segurança (Lavor, 2009).

Entende-se que a certificação consiste na declaração de que determinado produto, serviço, processo, sistema ou pessoa atende a requisitos especificados, sendo efetuada por organismos de certificação, que são entidades especializadas nessas atividades. Estes, por sua vez, podem ser públicos ou privados, e são caracterizados por sua independência das partes envolvidas no fornecimento ou compra do produto, serviço ou processo, por isso são denominados como “terceira parte” (Brasil, 2005).

Para que exista certificação é preciso haver normas, organismo acreditador e de certificação. No Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, o INMETRO é responsável pela acreditação dos órgãos certificadores, enquanto a ABNT é responsável pelas normas, regras e diretrizes, inclusive no âmbito do turismo (Lavor, 2009).

No âmbito do turismo brasileiro, as certificações mais comuns estão relacionadas aos sistemas de gestão e de pessoas (Lavor, 2009). Nesse sentido, a certificação no âmbito do turismo pode ser considerada uma ferramenta que garante ao consumidor um produto ou serviço que foi avaliado por um órgão independente, portanto, confiável e seguro, proporcionando-lhe também maior liberdade e consciência de suas escolhas (Lavor, 2009).

Diante do cenário pandêmico do novo coronavírus, o setor turístico foi afetado de forma assustadora, impactando na qualidade e segurança dos serviços prestados, bem como na confiança dos consumidores em viajar para outros países. A esse respeito, Neves et al., (2021) mencionam que os efeitos da pandemia modificaram o comportamento de consumo dos turistas, que tinham em seus destinos viagens internacionais e agora a crise pandêmica têm influenciado na condução das viagens, direcionando as escolhas das atividades turísticas desses consumidores.

Nesse sentido, acredita-se que os hábitos de viajar dos turistas devem ser considerados durante a elaboração e implementação de políticas públicas de turismo, principalmente diante de uma crise de saúde pública, priorizando a ocorrência de inovações institucionais tanto por parte da oferta quanto da demanda turística (Neves et al., 2021). É nesse interim que as certificações se tornam necessárias, sejam elas para garantir a segurança daqueles que visitam e recebem, como também uma possibilidade estratégica de inovar em serviços, processos e gestão turística em meio à crise sanitária.

Em nível internacional, o Conselho Mundial de Viagem e Turismo (WTTC) desenvolveu o selo *Safe Travels*, que verifica uma série de procedimentos de higiene e distanciamento para hotéis, companhias aéreas, aeroportos, centros comerciais ao ar livre, agências de viagem e o setor de convenções e eventos. Tal protocolo foi especificado pelo documento intitulado “Protocolo global para o novo normal” divulgado pela entidade (Maia, 2020). No Brasil, entre os destinos turísticos certificados como um destino seguro para viagens está a cidade de São Luís, Maranhão (São Luís, 2021).

Além do selo elaborado pelo WTTC, países como Portugal, Espanha, Reino Unido, Suíça e Cingapura lançaram certificações próprias, no intuito de garantir a segurança dos turistas contra o coronavírus (Quadro 2).

**Quadro 2 - Certificações internacionais**

País	Selo	Definições
Portugal	Clean & Safe	Criado no intuito de promover Portugal como um destino seguro, o selo Clean & Safe certifica empresas do setor de Turismo que atendem aos protocolos de higienização estabelecidos pela Direção-Geral da Saúde. Com validade de 1 ano, a certificação gratuita e opcional requer a implementação de um protocolo interno para empresas de forma a assegurar que as medidas de higiene necessárias estejam em vigor para evitar riscos de contágio. (Novaes, 2020)
Espanha	Turismo Responsável	Um selo gratuito, que pode ser baixado no site do Ministério da Indústria, Comércio e Turismo e certifica estabelecimentos que seguem o Manual de medidas para reduzir o contágio da COVID-19 no setor de turismo, que foi elaborado em conjunto com o setor, parceiros sociais e Comunidades Autônomas e validado pelo Ministério de Saúde (Menezes, 2020).
Reino Unido	We're Good To Go	Iniciativa dos órgãos nacionais da Irlanda do Norte, Escócia e País de Gales, no intuito de criar um padrão de conduta de qualidade que empresas de todo o setor do turismo podem usar para mostrar que estão cumprindo as respectivas orientações governamentais e de saúde pública. Para obter a certificação, é preciso cumprir uma avaliação online sobre o risco de COVID-19 em seus estabelecimentos e operações, de forma a garantir que todos os processos estão de acordo com as diretrizes. (VisitBritain, 2020)
Suíça	Clean & Safe	Criado no intuito de promover a retomada do turismo no país, o selo suíço verifica o atendimento às normas de segurança específicas das categorias que têm relação com o setor turístico, sendo elas: acomodações, alimentos e bebidas, transportes, eventos, entre outras. São observadas regras básicas de higiene e conduta, definidas por associações de classe, estabelecimentos e operadores de turismo, de acordo com os princípios de saúde e segurança do trabalho estabelecidos pelo Escritório Federal de Saúde Pública (FOPH) e pela Secretaria de Estado de Assuntos Econômicos (SECO). (Suíça Turismo, 2020)
Cingapura	SG Clean	A campanha SG Clean foi lançada pela Agência Nacional do Meio Ambiente (NEA), com o intuito de reunir partes interessadas e membros do público para fazer sua parte, adotando bons hábitos pessoais e responsabilidade social, para elevar os padrões de limpeza e higiene pública e salvaguardar a saúde pública. A certificação de mesmo nome é um indicador de saneamento e higiene baseado em instalações que exige o comprometimento das organizações com listas de verificação de saneamento e higiene específicas do setor, para salvaguardar a saúde pública em Cingapura. (Governo de Cingapura, 2020)

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2021).

No Brasil, o MTUR lançou o programa Selo Turismo Responsável, que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento turístico, tornando-se um estímulo para os turistas que buscam locais seguros ao viajar e que cumpram protocolos específicos para a prevenção da COVID-19 (Brasil, 2020). Segundo o MTUR, o Selo possibilita o incentivo a retomada da atividade turística no país, atraindo mais turistas nacionais e internacionais, que buscam por empreendimentos e atrativos não somente pelo conforto e comodidade e segurança, mas que venham adotar proteção e segurança sanitária (Brasil, 2020).

A certificação opcional e gratuita é conferida aos estabelecimentos devidamente inscritos no CADASTUR, desde que se adequem aos padrões de biossegurança criados pelo MTUR e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Esses padrões são definidos em 16 protocolos de segurança sanitários, que orientam desde os turistas até as mais diversas áreas da atividade turística, como: meios de hospedagem; agências; transportadoras; organizadoras de eventos; parques temáticos; acampamentos; restaurantes, cafeterias, bares e similares; parques aquáticos; locadoras de veículos; guias de turismo, entre outras (Maia, 2020).

## **SELO TURISMO RESPONSÁVEL E OS PROTOCOLOS DE BIOSSEGURANÇA PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM**

A COVID-19 trouxe impactos negativos para o setor hoteleiro em todo o país e demandou (e ainda demanda) grandes esforços para a recuperação da atividade por parte do empresariado, dos gestores públicos e dos profissionais que trabalham (in) diretamente com tal atividade. As empresas hoteleiras tiveram que garantir “o bem-estar dos *stakeholders* e, ao mesmo tempo, oferecer uma experiência valiosa para os viajantes, evitando riscos e conflitos” (Coelho & Mayer, 2020, p. 3703).

Diante desse cenário, a intervenção da gestão governamental se torna necessária no que tange a elaboração e implementação de ações e programas que fomentem a retomada do turismo. Um dos instrumentos desenvolvidos pelo MTUR (Brasil, 2020) foram os protocolos de biossegurança específicos para 15 setores turísticos, além de um dedicado para o turista.

Os protocolos direcionados ao segmento hoteleiro foram elaborados em conjunto com diversas entidades do setor<sup>2</sup> e agrupados em 4 categorias, a saber: básico, específicos, essenciais e transversais, específicos no caso de confirmação de COVID-19 e por setores. Acerca dos protocolos básicos, os meios de hospedagem devem seguir as seguintes orientações:

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 auferida, 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 [...]; 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 álcool a 70% nas formas disponíveis (líquida, gel, spray, espuma ou lenços umedecidos) 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

2. As entidades envolvidas foram (FHB, 2020, p. 5): ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis; BLTA – Brazilian Luxury Travel Association; RESORTS BRASIL – Associação Brasileira de Resorts; FOHB – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, juntamente com o SENAC São Paulo – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial; e AMTSBE – Associação Mundial Turismo de Saúde e Bem-Estar, e com a orientação do consultor especialista em hospitalidade hospitalar, Marcelo Boeger (Hospitalidade Consultoria).

abertas manualmente [...]; Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis; Disponibilizar cartazes com informações/orientações [...]; e 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 (Brasil, 2020).

Quanto aos protocolos específicos, ficou acordado de forma coletiva, que as normas contemplariam os diversos tipos e tamanhos de empreendimentos hoteleiros, bem como as premissas básicas para garantir a prevenção da saúde e a não transmissão do COVID-19, como: distanciamento físico, higiene pessoal, sanitização de ambientes, comunicação e monitoramento (Brasil, 2020).

Além disso, o estabelecimento deve assegurar, em todos os setores, os protocolos Essenciais e Transversais de 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. Cada empreendimento deve, de acordo com seu porte e característica, elaborar e adotar um Plano Interno de Ação COVID-19 descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades para a retomada das operações com segurança (Brasil, 2021).

Da mesma forma, para os casos de confirmação de COVID-19 entre os hóspedes dos meios de hospedagens, sugere-se que:

O empreendimento estabeleça uma área de isolamento para estes casos[...]; O hóspede doente não deve sair de sua unidade habitacional, devendo comunicar aos profissionais da área administrativa do hotel [...]. 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, e; 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 teletrabalho (Brasil, 2020).

Por fim, cabe ressaltar que devido às especificidades do setor hoteleiro, recomenda-se organizar protocolos por setores, como: Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas e Eventos e Lazer. A sugestão justifica-se pelo setor ser bem diverso em tamanho e tipo de empreendimento e cada estabelecimento deve adotar uma política interna de implementação das recomendações (Brasil, 2021).

## **METODOLOGIA**

Ao propor analisar, a partir da percepção dos gestores hoteleiros, os impactos da adesão ao selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís, buscou-se adotar uma pesquisa mista, com abordagens quantitativa e qualitativa, do tipo exploratória, no intuito de analisar, a partir da percepção dos gestores hoteleiros, os impactos da adesão ao Selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís.

Entende-se que as abordagens quantitativa e qualitativa são complementares, corroborando a ideia de Punch (1998, p. 2) sobre a combinação de ambas, em que “that a position on one does not necessarily imply a position on another and that a selection among these positions should depend more on purposes and circumstances of the research than on philosophical considerations”. Bell (2004, p. 19-20) ratifica essa assertiva ao mencionar que os “investigadores quantitativos recolhem os factos e estudam a relação entre eles” e os investigadores qualitativos “estão mais interessados em compreender as percepções individuais do mundo”, porém, há situações em que um recorre às técnicas do outro.

Para alcançar tal objetivo, buscou-se levantar o quantitativo de meios de hospedagem que solicitaram a adesão ao Selo Turismo Responsável em São Luís, bem como identificar quais as adaptações realizadas pelos meios de hospedagem para aderir ao Selo Turismo Responsável em São Luís e verificar os impactos (positivos ou negativos) da adesão do Selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís.

A pesquisa do tipo exploratória realizou-se por meio do levantamento bibliográfico, como livros, artigos científicos e dissertações, além de documentos sobre o Selo Turismo Responsável e as normas que foram estruturadas para sua adesão. A definição e limitação do objeto de estudo permitiu identificar 416 empreendimentos turísticos cadastrados no Maranhão, sendo a capital a segunda ocupante no ranking de empresas maranhenses que aderiram ao selo, com 117 empreendimentos. Desses empreendimentos, identificou-se apenas 18 meios de hospedagem (UFMA, 2021b).

A proposta inicial seria entrevistar *in loco* os donos e gerentes dos meios de hospedagem que aderiram ao Selo Turismo Responsável. Contudo, diante da situação pandêmica, foi necessário remodelar a pesquisa e aplicar questionários online, estruturados em três partes: o perfil dos empreendimentos, normas e procedimentos de biossegurança implementados e os impactos da adesão ao Selo Turismo Responsável. Entrou-se em contato por telefone e via e-mail para preenchimento de questionários via plataforma *Google Forms*. Os mesmos foram enviados entre os meses de março e abril de 2021.

Vale ressaltar que dos 18 meios de hospedagem contatados, apenas 6 gestores preencheram o questionário. Para manter o anonimato dos estabelecimentos e dos entrevistados, adotou-se o termo empreendimento para identificá-los, seguido das letras de A à F. Após a coleta, os dados foram organizados e classificados conforme a exposição a seguir.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **Perfil dos empreendimentos hoteleiros**

A oferta hoteleira de São Luís, segundo dados do Observatório de Turismo da Cidade de São Luís do Maranhão (UFMA, 2021a), compreendeu no primeiro trimestre de 2021, 19 meios de hospedagem de diversos padrões, localizados, principalmente, nas regiões litorâneas da cidade. A capital maranhense recebeu em média 38.134 hóspedes / mês entre janeiro e março de 2021, com oferta de

24.563 unidades habitacionais ocupadas. A taxa de ocupação hoteleira apresentou uma média de 48,05%.

O acompanhamento dessas informações, de acordo com Bregolin (2018, p. 65) implica na gestão do conhecimento de um território, em que o mesmo deve "possuir recursos para obter, organizar e tratar sistematicamente os dados e as informações de forma a criar conhecimento diferencial e inteligência coletiva que reflitam sua cultura e interação social nos processos de tomada de decisão, de construção de soluções". Assim, o monitoramento desse tipo de dados sobre a hotelaria (bem como os demais segmentos do turismo) possibilita tanto a gestão pública quanto a iniciativa privada acompanhar a situação do turismo do destino turístico, bem como criar e desenvolver estratégias competitivas mais direcionadas, focadas em minimizar os impactos negativos da COVID-19, como é o caso dos empreendimentos que aderiram ao Selo Turismo Responsável.

Para fins de estudo, buscou-se inicialmente conhecer o perfil dos meios de hospedagem que aderiram ao Selo Turismo Responsável, em São Luís, a partir de informações sobre o tempo de funcionamento do seu estabelecimento, o quantitativo de funcionários, o tipo de administração do empreendimento, a quantidade de quartos e leitos disponíveis.

Com relação ao perfil desses estabelecimentos, identificou-se que 50% dos estabelecimentos têm de 3 a 6 anos de funcionamento, enquanto os outros 50% estão funcionando há mais de 10 anos, o que demonstra o tempo de experiência dos estabelecimentos no mercado hoteleiro ludovicense. Quanto ao quantitativo de funcionários, 2 estabelecimentos possuem menos de 10 funcionários; 2 estabelecimentos têm, em média, 20 funcionários; 2 outros estabelecimentos possuem mais de 30 funcionários. Os tipos de gestão identificados foram: 16,7% gestão familiar, 33,3% gestão profissional e 50% rede, sendo estas nacionais. A pesquisa ainda buscou saber o quantitativo de quartos e leitos disponíveis em cada empreendimento, obtendo as respostas que seguem no quadro 3:

**Quadro 3** - Quantitativo de quartos e leitos disponíveis

<b>Empreendimentos</b>	<b>Quartos</b>	<b>Leitos</b>
<b>Empreendimento A</b>	17	45
<b>Empreendimento B</b>	53	146
<b>Empreendimento C</b>	120	250
<b>Empreendimento D</b>	7	30
<b>Empreendimento E</b>	124	258
<b>Empreendimento F</b>	90	144
<b>Total</b>	409 quartos	873 leitos

**Fonte:** Acervo dos autores (2021)

Dos estabelecimentos pesquisados, ao número de quartos disponíveis corresponde a 409 UHs, sendo que 2 dispõem de até 50 UH's, dois dispõem de 51 a 100 UHs, e dois possuem mais de 100 UH's, configurando o Silva (2004) caracteriza como meios de hospedagem de pequeno, médio e grande porte, respectivamente. Com relação aos leitos, destaca-se que se encontram distribuídos em quartos duplos e triplos. Apenas o empreendimento B disponibiliza quartos quádruplos, com adicional de camas extras.

## Protocolos de segurança na hotelaria

Os protocolos de biossegurança do Programa Turismo Selo Responsável têm como objetivo assegurar aos consumidores que serviços e produtos ofertados por estabelecimentos turísticos adotem boas práticas de higiene, conforme as normas de segurança específicas das categorias que têm relação com o setor turístico. Para os meios de hospedagem, o MTUR desenvolveu protocolos básico, específicos, essenciais e transversais, específicos no caso de confirmação de COVID-19 e por setores (Brasil, 2021). Nesse sentido, questionou-se aos empreendimentos hoteleiros, com base nas classificações dos protocolos sanitários, quais os protocolos sanitários adotados, como são realizados, o que fazem quando detectam um cliente contaminado e quais informações disponibilizam aos colaboradores e clientes acerca do combate ao COVID-19.

Todos os meios de hospedagem contatados afirmaram que a lavagem ou desinfecção das áreas comuns são realizadas regularmente, variando apenas a frequência com a qual ela ocorre, conforme o fluxo de pessoas. Na maioria das vezes, é realizada mais de três vezes ao dia (50%), 33,3% uma vez e 16,7% realizam duas vezes. Confirma-se que o ideal, segundo a norma do Programa Selo Turismo Responsável, é “assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam” (Brasil, 2021), principalmente dos locais com maior fluxo de pessoas. Todavia, a norma não estipula a quantidade de vezes que a limpeza deva acontecer, até por que cada empreendimento possui suas particularidades, suas formas de controles.

Outro protocolo básico adotado é a aferição de temperatura dos frequentadores na entrada do estabelecimento. 83,3% responderam que sempre é realizada, enquanto 16,7% responderam que não o fazem. Foi possível observar ainda os procedimentos adotados por cada estabelecimento quando se detecta um frequentador com temperatura elevada, conforme quadro 4:

**Quadro 4** - Procedimentos em caso de temperatura elevada

<b>Empreendimentos</b>	<b>Procedimentos</b>
<b>Empreendimento A</b>	Isolamento em um quarto e café da manhã servido no quarto.
<b>Empreendimento B</b>	Solicita-se procurar uma unidade de saúde mais próxima ou de sua preferência. Dependendo da orientação médica, orienta-se permanecer em quarentena na UH, caso seja indispensável sua permanência no Hotel.
<b>Empreendimento C</b>	O mesmo é alocado em andar específico para casos suspeitos ou confirmados de COVID-19.
<b>Empreendimento D</b>	Nunca aconteceu, se acontecer iremos direcionar a UPA do Bacana a mais próxima.
<b>Empreendimento E</b>	Afastamento e direcionamento ao médico.
<b>Empreendimento F</b>	Imediatamente ligamos para o médico.

**Fonte:** Acervo dos autores (2021)

É importante ressaltar que um dos protocolos básicos a serem seguidos pelos meios de hospedagem é a medição da temperatura de todos os frequentadores logo na entrada do estabelecimento, observando que aqueles que apresentem a temperatura a partir de 37,7°C (febre, segundo a OMS) ou mesmo febre auto referida, devem ser orientados a buscar o serviço de saúde e seu acesso não deve

ser permitido sua entrada ao estabelecimento (Brasil, 2021). Percebe-se que os estabelecimentos A e C isolam o frequentador com suspeita ou confirmado de COVID-19 em um quarto, o que vai em desconformidade com as orientações das normas, que é de encaminhá-lo a unidade de saúde mais próxima, antes de hospedá-lo. Caso já esteja hospedado, recomenda-se que o estabelecimento isole a área e diminua o fluxo de pessoas próximas à unidade habitacional. É importante também comunicar a autoridade local de saúde e afastar os colaboradores que tiveram com suspeitas ou confirmados.

A disponibilização de álcool a 70% em locais estratégicos é também um dos protocolos básicos adotado pelos meios de hospedagem. Quando questionados sobre os locais em que disponibilizavam o álcool a 70% para os frequentadores, todos afirmaram na entrada do estabelecimento e nos balcões de atendimento. 66,7% ainda dispõe em locais estratégicos, como no acesso aos elevadores e para uso pessoal de clientes e trabalhadores.

Os entrevistados foram unânimes ao enfatizarem que disponibilizam cartazes ou sinalizações com informações e orientações sobre as formas de mitigação da COVID-19. Dentre as informações repassadas aos frequentadores estão, principalmente, o uso adequado de máscaras e uso de álcool 70% (100%), higienização de mãos regularmente, informando a forma correta de lavagem (66,7%) e distanciamento entre as pessoas, respeitando a distância de pelo menos 1 metro entre as pessoas (50%).

Além dos protocolos básicos de prevenção, os meios de hospedagem devem elaborar e adotar um Plano Interno de Ação COVID-19, descrevendo sua política interna, atuação e responsabilidades para a retomada das operações com segurança. Além de considerar seu porte e característica, como parte dos protocolos essenciais e transversais definidos pelo MTUR (Brasil, 2021). A esse respeito, os gestores quando questionados sobre se possuíam algum plano interno de Ação COVID-19, foram unânimes ao informar que possuem um material estruturado, conforme pode ser observado no quadro 5:

**Quadro 5 - Plano Interno de Ação COVID-19**

<b>Empreendimentos</b>	<b>Planos internos</b>
<b>Empreendimento A</b>	É estruturado de acordo com os protocolos sanitários vigentes.
<b>Empreendimento B</b>	- Apresentação do equipamento e suas peculiaridades; - Objetivos básicos do plano de retomada; - Estratégias e Procedimentos correlatos às diversas áreas de atuação.
<b>Empreendimento C</b>	Ações específicas em caso suspeitos ou confirmados de COVID-19 para hóspedes e funcionários; procedimentos específicos de higienização das áreas comuns e apartamentos com uso obrigatório de EPI's pelos colaboradores (luvas, máscaras, face shield).
<b>Empreendimento D</b>	Orientados por placas de uso de máscara e álcool em diversos pontos e nos colaboradores sempre mantemos a distância dos hóspedes e fazemos higienização na recepção, área do café e áreas de vivência.
<b>Empreendimento E</b>	Através de médicos especialistas que nos deram o passo a passo e protocolos explicando inclusive o que fazer, quando fazer e como fazer, a ser seguido, a rede disponibiliza ainda treinamentos periódicos pela plataforma virtual e reuniões constantes.
<b>Empreendimento F</b>	Plano participation, organizational.

**Fonte:** Acervo dos autores (2021)

Destaca-se que os planos internos são pensados e organizados conforme as propostas do Programa do Selo Turismo, como o que são apontados nos depoimentos acima. Segundo a norma, o estabelecimento hoteleiro deve assegurar os protocolos Essenciais e Transversais de 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 (Brasil, 2021).

Além do plano interno, os protocolos essenciais e transversais versam sobre a necessidade de comunicação e treinamento adequado de colaboradores quanto às medidas de prevenção à COVID-19 (Brasil, 2021). Os entrevistados responderam positivamente à participação de seus funcionários em treinamentos específicos quanto aos protocolos de segurança da COVID-19 de forma contínua. Vale ressaltar que a conscientização e a sensibilização para com o combate e mitigação da doença está para além de seus colaboradores. 50% dos empreendimentos afirmaram disponibilizar informações em seus sites e canais de comunicação online para hóspedes, fornecedores e colaboradores sobre as campanhas que o estabelecimento realiza em combate à COVID-19.

Porém ao verificar os endereços dos estabelecimentos que foram encaminhados, 3 não possuem site oficial, 1 possui, mas não disponibiliza qualquer informação sobre COVID-19 e apenas 2, realmente disponibiliza na tela principal do site oficial, informações sobre os procedimentos adotados de combate a COVID-19. Dentre as informações encontradas nesses sites, percebe-se que estão relacionadas as ações desenvolvidas no plano interno. O empreendimento E apresenta um vídeo sobre a construção do manual operacional sobre as medidas de prevenção do COVID-19, direcionado para colaboradores e clientes, bem como disponibiliza o material para os demais estabelecimentos que tenham interesse. O Empreendimento F aponta os protocolos Pós COVID-19, bem como os cuidados específicos em cada setor (Recepção, Governança e Alimentos e Bebidas).

Outro ponto a salientar é que nenhum dos empreendimentos faz menção a forma como o selo é disponibilizado visualmente ao cliente. A norma exige que o selo seja exposto em local de fácil acesso para que cliente possa consultar as medidas adotadas por aquele empreendimento ou profissional (Brasil, 2020). A exposição dos selos ajuda na divulgação de empreendimentos certificados, bem como na transparência e credibilidade perante os clientes passando a imagem de validação e adequabilidade dos procedimentos.

## Os impactos da adesão ao selo turismo responsável

A pesquisa procurou identificar os benefícios proporcionados pela adesão ao Selo Turismo Responsável. A partir da percepção dos gestores, observa-se que 83,3% responderam que a adesão foi benéfica para o estabelecimento, enquanto 16,7% respondeu de forma negativa. Aos que responderam positivamente, os benefícios a adesão são tanto para aqueles que recebem, bem como para os que se hospedam, em que as palavras mais citadas foram: *Consciência, Confiabilidade e Responsabilidade, Segurança à tomada de decisão do cliente pela escolha do Hotel, Segurança, Confiabilidade para o cliente*, funcionando como um incentivo aos consumidores a buscarem lugares que se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que seguem os protocolos sanitários (Brasil, 2021). Entre os respondentes

que não identificaram benefícios com a adesão, a justificativa foi que este Selo “*não teve repercussão, nem o alcance necessário para algum benefício real*”.

De maneira geral, os empreendimentos que manifestaram sua percepção sobre o selo registraram sugestões como “*veicular em site oficial do Ministério do Turismo todos os empreendimentos com adesão ao selo do Turismo Responsável por região para facilitar a consulta do cliente*”, assim como apontaram a realização de “*fiscalização dos empreendimentos com o selo para que verifique se estão cumprindo as normas contra o avanço do COVID-19*”. É importante frisar que caso o turista verifique alguma irregularidade na adoção aos protocolos de biossegurança pode denunciar o estabelecimento pelo Disque Saúde (136) ou acionar os órgãos municipais de fiscalização sanitária.

Vale destacar ainda que na página do Selo Turismo Responsável, administrada pelo MTUR, é possível obter informações sobre os diversos protocolos por tipo de empreendimento, bem como é possível solicitar a adesão e consultar quem já aderiu ao selo, tanto por região, quanto por segmento turístico. Para finalizar, é importante frisar que embora haja a necessidade de manter o distanciamento social, não se pode esquecer o bem receber, que é primordial na área de Hospitalidade, atrelado a nova realidade.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa buscou analisar, a partir da percepção dos gestores hoteleiros, os impactos da adesão ao Selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís. Para tanto, foi levantado o perfil dos empreendimentos hoteleiros, os protocolos de segurança adotados pela hotelaria e a percepção dos gestores em relação à adesão ao referido selo.

Desde modo, participaram 6 empreendimentos hoteleiros, sendo a maioria gestão de rede, com mais de 50 unidade habitacionais. É importante frisar que uma das limitações da pesquisa foi a não adoção da pesquisa *in loco*, devido incidência de casos da COVID-19 na cidade, o que implicou na aplicação de questionários presenciais e na observação direta dos meios de hospedagem de São Luís no que tange o cumprimento das recomendações do Selo Turismo Responsável.

Entretanto, ressalta-se que isso não invalida a pesquisa, uma vez que apresentou a percepção dos gestores hoteleiros em relação aos impactos da adesão ao Selo Turismo Responsável na cidade de São Luís, reforçando a necessidade de monitorar por meio de pesquisas e estudos contínuos, os impactos dessa adesão tanto nos demais empreendimentos hoteleiros, como também estendendo aos demais segmentos turísticos, já que a cidade apresenta 117 empreendimentos turísticos certificados.

Ao longo do estudo, pode-se notar que os protocolos de segurança estipulados nas normas são adotados pela maioria dos empreendimentos entrevistados, como a lavagem ou desinfecção das superfícies, aferição da temperatura do hóspede na entrada dos estabelecimentos, disponibilização de álcool em gel e o uso de máscaras obrigatório. No entanto, percebe-se que, entre os meios de hospedagem que aderiram ao selo, ainda existem aqueles que não seguem os protocolos à risca, como é o caso da medição da temperatura dos frequentadores na entrada do estabelecimento.

Quanto aos impactos dessa adesão, os gestores, em sua grande maioria, enfatizaram ter sido benéfica para ambas as partes, à medida que tem gerado confiabilidade e segurança por parte dos consumidores, ao mesmo tempo que movimentam a cadeia produtiva turística local. Em relação aos impactos negativos, os gestores apontaram que se dão pela falta de repercussão do Programa e consequentemente, o que os levaram a não identificarem benefícios com a adesão. A justificativa foi que o selo não alcançou o benefício real de retomar a economia e a recuperação financeira dos empreendimentos hoteleiros.

Desse modo, entende-se que a maioria dos empreendimentos demonstrou seguir as medidas sanitárias previstas pelo Selo Turismo Responsável, mas apenas a afirmação de adoção dessas medidas se torna limitante para se pensar a realidade geral dos empreendimentos hoteleiros de São Luis, já que o tamanho da amostra se apresentou em número reduzido, bem como o fato do questionário ter sido aplicado online, o que podem gerar lacunas e dados não factíveis, tendo em vista que, muitas vezes, os respondentes (gestores dos empreendimentos) estão comprometidos com as respectivas organizações.

Como são inesgotáveis as trajetórias de pesquisa que tangenciam o tema abordado neste trabalho, sugere-se desenvolver novos estudos acerca da temática de políticas públicas de turismo e certificação dos meios de hospedagem na pandemia de COVID-19, de forma a observar o nível de maturidade do setor hoteleiro no cumprimento das normas previstas no Programa e se continuarão a se desenvolver com o advento da realização da vacinação em massa no país.

Além disso, seria importante inserir neste contexto os turistas, mostrando uma outra perspectiva, o lado de quem consome. Acredita-se que os hábitos desses sujeitos podem influenciar a elaboração e implementação de políticas pública de turismo em uma localidade, principalmente em tempos de pandemia onde a demanda tem apontado para lugares seguros, que seguem os protocolos de biossegurança.

De qualquer forma, as reflexões geradas com esta pesquisa aprofundam a compreensão dos impactos de um Programa governamental para um segmento turístico em uma determinada localidade. No caso de São Luís, as observações que emanaram do estudo somam-se necessidade de investigar sobre as influências (positivas e negativas) que tal certificação pode trazer aos empreendimentos hoteleiros da cidade e consequentemente à economia local.

Espera-se que a pesquisa tenha contribuído para a expansão dos estudos na área do turismo, aproximando-se das literaturas sobre políticas públicas de turismo, Selo Turismo Responsável e meios de hospedagem. Portanto, a exposição destas contribuições nos permite ver que o tema não se esgota e que há a possibilidade de compreender os processos de construção de uma política pública que tão pouca é analisada por um viés de segmentação turística, como é o caso dos meios de hospedagem, o que abre um leque para futuras discussões.

---

## REFERÊNCIAS

- Bell, J. (2004). *Como realizar um projecto de investigação* (3a ed.). Lisboa: Gradiva.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2005). *Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura*. Relatório Diagnóstico. Brasília, DF: Autor. Recuperado de <http://>

- [antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Relatorio\\_Diagnostico\\_Turismo\\_Aventura.pdf](http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Relatorio_Diagnostico_Turismo_Aventura.pdf).
- Brasil. Ministério do Turismo. (2020). *Selo turismo responsável: Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro*. Recuperado de <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/>.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2021). *Meios de hospedagem*. Recuperado de <http://antigo.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>.
- Bregolin, M. (2018). *Inteligência territorial em turismo: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina*. [Tese de Doutorado], Programa de Pós-Graduação em Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/3766/Tese%20Michel%20Bregolin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Coelho, M. F.; Mayer, V. F. (2020). Gestão de serviços pós-covid: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens? *Revista Eletrônica Gestão & Sociedade*, 14 (39), pp. 3698-3706, Especial COVID-19. DOI 10.21171/ges.v14i39.3306.
- Costa, J. C., & Allis, T. (2021). Como se move o turismo durante a pandemia da COVID-19? *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 15(1), pp. 1-23. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2212>.
- FGV. Fundação Getúlio Vargas. (2020). *Impacto econômico do COVID-19: propostas para o turismo brasileiro*. Rio de Janeiro: FGV. Recuperado de [https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.COVID19\\_impactoeconomico\\_v09\\_compressed\\_1.pdf](https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/01.COVID19_impactoeconomico_v09_compressed_1.pdf).
- Figueiredo, S. L. (2020). Turismo e pandemia: impactos e estruturação das práticas e políticas no Brasil e estado do Pará. *Paper do Naea*, 29(1), pp. 1-20. Recuperado de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18542/papersnaea.v1i1.11034>.
- FOHB. Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil. (2020). *Protocolo FORB - procedimentos e recomendações de boas práticas durante e pós-pandemia*. Recuperado de <http://fohb.com.br/protocolos/>.
- Governo de Cingapura. (2020). *About SG Clean*. Recuperado de <https://www.sgclean.gov.sg/about/>.
- Guardia, M. S., Taveira, M. S., & França, R. S. (2022). Efeitos da pandemia do novo coronavírus (Covid -19) no setor turístico da região Nordeste do Brasil. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20 (1), pp. 69-81, enero-marzo. Recuperado de <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.005>.
- Guerreiro, A. C., & Vilela, G. (2021). Os impactos do coronavírus nos pequenos negócios de turismo no Brasil: uma análise a partir dos dados do Sebrae. *Revista Turismo Em Análise*, 32(1), pp. 79-99. Recuperado de <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v32i1p79-99>.
- Infraero. (2020). *Estatística 2019-2020*. Recuperado de <https://transparencia.infraero.gov.br/estatisticas/>.
- Lavor, C. S. d. (2009). *Um Estudo sobre a Normalização e Certificação do Turismo no Brasil: situação atual e perspectivas*. Dissertação de Mestrado Profissional em Turismo, Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil. Recuperado de [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11005/1/2009\\_CeciliaSaiddeLavor.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/11005/1/2009_CeciliaSaiddeLavor.pdf).
- Maia, E. (5 de junho de 2020). *Conheça os certificados criados para garantir segurança aos turistas contra o coronavírus*. Recuperado de <https://oglobo.globo.com/boa-viagem/conheca-os-certificados-criados-para-garantir-seguranca-aos-turistas-contracoronavirus-24463768>.

- Menezes, P. (19 de junho de 2020). *Espanha lança selo 'Turismo Responsável'*. Recuperado de [https://www.mercadoeventos.com.br/\\_destaque\\_/destinos-destaque/espanha-lanca-selo-turismo-responsavel/](https://www.mercadoeventos.com.br/_destaque_/destinos-destaque/espanha-lanca-selo-turismo-responsavel/).
- Neves, C. S. B., Carvalho, I. S., Souza, W. F. L., & Filippim, M. L. (2021). Os impactos da COVID-19 nas viagens de turistas brasileiros: conjuntura e perspectivas na eclosão e na expansão da pandemia no Brasil. *Tur. Visão e Ação*, 23 (1), jan-apr. Recuperado de <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/17319/9857>.
- Novaes, V. (24 de abril de 2020). *Portugal cria selo para incentivar segurança contra covid-19*. Recuperado de [https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2020/04/portugal-cria-selo-para-incentivar-seguranca-contracovid-19\\_173062.html](https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2020/04/portugal-cria-selo-para-incentivar-seguranca-contracovid-19_173062.html).
- Punch, K. F. (1998). *Introduction to social research: quantitative and qualitative approaches*. Sage.
- São Luís. Secretaria Municipal de Turismo. (2021). *Selo Safe Travels*. São Luís, MA. Recuperado de <https://saoluis.ma.gov.br/setur/conteudo/3171>.
- Silva, J. A. S. (2004). *Turismo, crescimento e desenvolvimento: uma análise urbano-regional baseada em cluster*. [Tese de Doutorado], Ciências da Comunicação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Recuperado de <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-02122005-231931/publico/JorgeAntonio.pdf>.
- Souza, M. C. C. (2020). O Estado e o turismo no Brasil: análise das políticas públicas no contexto da pandemia da COVID-19. *RBTUR*, São Paulo, 15(1), 2137, jan./abr. 2021. Recuperado de <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2137/1404>.
- Suíça Turismo. (2020). *Clean & Safe: Viajar com segurança na Suíça*. Recuperado de <https://www.myswitzerland.com/pt/planejamento/sobre-a-suica/clean-safe>.
- Tomé, L. M. (2020). Setor de Turismo: impactos da pandemia. *Caderno setorial ETENE*. 5 (124), agosto 2020. Recuperado de [https://www.bnb.gov.br/documents/80223/7600112/2020\\_CDS\\_122\\_turismo.pdf/748e1bcd-8bf3-18d5-aaf0-f11cda0e3052](https://www.bnb.gov.br/documents/80223/7600112/2020_CDS_122_turismo.pdf/748e1bcd-8bf3-18d5-aaf0-f11cda0e3052).
- UFMA. Universidade Federal do Maranhão. Observatório do Turismo da Cidade de São Luís (2021a). *Informativo Turístico*: primeiro trimestre de 2021.
- UFMA. Universidade Federal do Maranhão. Observatório do Turismo da Cidade de São Luís (2021b). *CADASTUR 2021*.
- VisitBritain. (2020). *Nova marca 'Estamos Prontos' ('We're Good to Go') cria padrão de qualidade para todos os setores da indústria de turismo no Reino Unido*. Recuperado de [https://trade.visitbritain.com/pt-br/padrao-de-qualidade/?utm\\_source=B2B\\_Newsletter&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=BR\\_2020-06+Trade+Newsletter+%2825.06%29&utm\\_content=dynamic](https://trade.visitbritain.com/pt-br/padrao-de-qualidade/?utm_source=B2B_Newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=BR_2020-06+Trade+Newsletter+%2825.06%29&utm_content=dynamic).
- World Tourism Organization [UNWTO]. (2020, abril 28). *COVID-19 related travel restrictions a global review for tourism*. Second report. Recuperado de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/TravelRestrictions%20-%2028%20April.pdf>.
- World Tourism Organization [UNWTO]. (2021, out. 4). *Vaccines and reopen borders driving tourism's recovery*. Recuperado de <https://www.unwto.org/news/vaccines-and-reopen-borders-driving-tourism-s-recovery>.

Recebido em: 11/09/2021

Aprovado em: 13/12/2021

## CONTRIBUIÇÕES

**Aline Ferreira Moraes:** Realização da revisão bibliográfica e fundamentação teórica; Análise de dados; Elaboração de tabelas, gráficos e figuras; Redação do manuscrito

**Angela Roberta Lucas Leite:** Definição do problema de pesquisa e objetivos; desenvolvimento da proposição teórica; realização da revisão bibliográfica e fundamentação teórica; escolha dos procedimentos metodológicos; coleta de dados; análise de dados; elaboração de tabelas, gráficos e figuras; realização de cálculos e projeções; revisão crítica do manuscrito; redação do manuscrito; adequação do manuscrito às normas da RTA.

**Saulo Ribeiro dos Santos:** Desenvolvimento da proposição teórica; Realização da revisão bibliográfica e fundamentação teórica; Revisão crítica do manuscrito; Redação do manuscrito.