

Gabriel de Oliveira Araújo, Augusto César Barreto Rocha, Wilson Silva Prata\*

# Reforma hoteleira: reflexões sobre as inovações emergentes na pandemia da Covid-19



**Gabriel de Oliveira Araújo** é graduado em Licenciatura em Informática pela Universidade do Estado do Amazonas - UEA e especialista em Desenvolvimento Web pela Faculdade Metropolitana de Manaus - FAMETRO. Atualmente tem se especializado em User Experience Design pelo Centro Universitário do Norte - UniNorte e é Mestrando do curso de Design pela Universidade Federal do Amazonas - UFAM no qual desenvolve pesquisa na área de User Experience aplicado a Educação. Ênfase em Desenvolvimento Web, UX/UI Design, atuando principalmente nos seguintes temas: Web Development, Software Educacional, Tecnologia de Informação e Comunicação, Experiência do Usuário e Interface do Usuário. <goa.inf@uea.edu.br>  
ORCID 0000-0003-3092-2957

**Augusto César Barreto Rocha** possui Doutorado em Engenharia de Transportes pela UFRJ (2009), mestrado em Engenharia de Produção pela UFSC

**Resumo** A pandemia da Covid-19 causou danos à economia em diversos setores pelo mundo, dentre eles, o Turismo, bem como a Hotelaria foram uns dos mais afetados. O setor hoteleiro voltou a operar em plena adaptação de protocolos de segurança e prevenção elaborados por entidades do setor hoteleiro, tais como a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, Ministério do Turismo - MTur, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - FOBH e outros, baseados em recomendações feitas pela World Health Organization (WHO). Os procedimentos de prestação de serviços precisaram ser revistos e muitas adaptações foram realizadas, inclusive priorizando serviços touchless (sem toque), a fim de garantir a saúde de colaboradores e clientes. Este trabalho apresenta um panorama das dificuldades enfrentadas pelo setor hoteleiro, como tais dificuldades impulsionaram importantes inovações de procedimentos viabilizadas pelo uso das tecnologias na prestação de serviços hoteleiros, que tentando com veemência balancear a hospitalidade e segurança, na reconquista da confiança dos clientes neste novo cenário.

**Palavras-chave** Hotelaria, Inovação, Covid-19.

## DESIGN, ARTE E TECNOLOGIA

(2002), especialização em Gestão da Inovação pela Universidade de Santiago de Compostela-Espanha (2000) e graduação em Processamento de Dados pela UFAM (1998). Possui ainda certificado em Estratégia e Inovação (2012) e Gestão & Liderança (2013) pelo Massachusetts Institute of Technology-Estados Unidos. Leciona na Graduação de Engenharia Civil, Mestrado em Design & PROFNIT (Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação), Doutorado em Biotecnologia. <augusto@ufam.edu.br> ORCID 0000-0001-9477-2375

**Wilson Silva Prata** é graduado em Design Industrial (2003) na UFAM, tem especialização pela UFAM (2005) e um MBA em Marketing (2011), pela FGV - ISAE. Possui Mestrado e Doutorado em Design pela PUC-Rio. Atuou como pesquisador (UX Researcher) no INDT (agora fomentado pela Microsoft), no Sidia, instituto de Pesquisa e Desenvolvimento fomentado pela Samsung e também como pesquisador na Bemol Digital. Atualmente é UX Lead no Instituto Eldorado e professor no Programa de Pós Graduação em Design na UFAM e no CESAR/Manaus. <wilsonprata@gmail.com> ORCID 0000-0002-5603-4707

### Hotel Reform: Reflections on Emerging Innovations in the Covid-19 Pandemic

**Abstract** *The Covid-19 pandemic caused damage to the economy in several sectors around the world, among them, Tourism, as well as Hospitality were some of the most affected. The hotel sector resumed operations in full adaptation of safety and prevention protocols prepared by entities of the hotel sector, such as the Brazilian Association of the Hotel Industry - ABIH, Ministry of Tourism - MTur, Forum of Hotel Operators of Brazil - FOBH and others, based on recommendations made by the World Health Organization (WHO). The service delivery procedures needed to be reviewed and many adaptations were made, including prioritizing touchless services (no touch), in order to ensure the health of employees and customers. This work presents an overview of the difficulties faced by the hotel sector, as such difficulties have driven important innovations in procedures made possible by the use of technologies in the provision of hotel services, which vehemently try to balance hospitality and safety, in regaining the trust of customers in this new scenario.*

**Keywords** *Hospitality, Innovation, Covid-19.*

### Reforma Hotelera: Reflexiones sobre Innovaciones Emergentes en la Pandemia de Covid-19

**Resumen** *La pandemia del Covid-19 causó daños en la economía de varios sectores alrededor del mundo, entre ellos, el Turismo, así como la Hostelería fueron algunos de los más afectados. El sector hotelero reanudó operaciones en plena adaptación a los protocolos de seguridad y prevención elaborados por entidades del sector hotelero, como la Asociación Brasileña de la Industria Hotelera - ABIH, Ministerio de Turismo - MTur, Foro de Operadores Hoteleros de Brasil - FOBH y otros. Basado en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los procedimientos de prestación de servicios debían revisarse y se hicieron muchas adaptaciones, incluida la priorización de servicios sin contacto (sin contacto), para garantizar la salud de los empleados y clientes. Este trabajo presenta un panorama de las dificultades a las que se enfrenta el sector hotelero, ya que dichas dificultades han impulsado importantes innovaciones en los procedimientos posibilitados por el uso de las tecnologías en la prestación de los servicios hoteleros, que tratan con vehemencia de equilibrar hospitalidad y seguridad, en la recuperación de la confianza de clientes en este nuevo escenario.*

**Palabras clave** *Hostelería, Innovación, Covid-19.*

## Introdução

A pandemia da Covid-19 causada pelo vírus Sars-CoV-2 surpreendeu o mundo em 2020. Segundo a World Health Organization - em português - Organização Mundial da Saúde (WHO, 2021), até o dia 06 de junho de 2021, cerca de 3 milhões e 700 mil pessoas já haviam morrido em todo o mundo por conta de complicações causadas pela Covid-19. Desde o primeiro alerta feito à World Health Organization (WHO) em 31 de dezembro de 2019, diversos setores e economias vêm sendo afetados à medida que o vírus se espalhava pelo Globo. Tanto no setor público como no privado, os processos e procedimentos tiveram que ser reinventados, buscando de forma efetiva a continuação de atividades consideradas essenciais, exigindo uma súbita adaptação aos novos meios e condições de trabalho. No Brasil, diversos Decretos estaduais e municipais foram implantados, seguindo as recomendações da WHO. Nas empresas, os protocolos de segurança e prevenção norteavam os procedimentos, diminuindo o contato entre colaboradores e clientes por meio do distanciamento social, estabelecendo limites de acesso a espaços compartilhados, instituindo procedimentos de higienização de mãos e objetos com o uso de álcool em gel nº 70 ou água e sabão e uso obrigatório de Equipamentos de Proteção Individuais - EPIs tais como máscaras, luvas, aventais, protetores faciais, entre outros, visando minimizar a propagação da doença.

Por conta das diversas medidas restritivas nacionais e internacionais, as atividades ligadas ao Turismo foram extremamente afetadas pela Pandemia da Covid-19. Segundo The World Travel & Tourism Council - WTTC (2020), o turismo é um dos setores mais relevantes do mundo, tem grande influência sobre o PIB mundial e costumava ser responsável por 1 em cada 10 empregos. Tal estatísticas já começou a ser revista durante a pandemia.

Todas essas mudanças geraram quebras de paradigmas e pensamentos inovadores. Com o perigo constante de contaminação e transmissão do vírus Sars-CoV-2, o setor hoteleiro precisou repensar seus procedimentos, desde o primeiro contato do hóspede com os canais de venda, até o pós-hospedagem. Baseados nos protocolos de segurança e prevenção e em recomendações feitas pelos órgãos de saúde como a WHO e o Centro para Controle e Prevenção de Doenças (CDC) dos EUA, novas formas de prestação dos serviços foram implementadas para que as atividades hoteleiras não parassem e os hotéis não fechassem as portas. A Tecnologia da Informação (TI) tem sido de suma importância nessa reinvenção, abrindo discussões relevantes sobre as novas possibilidades que vão muito além do quesito segurança e saúde, abrangendo uma esfera maior da experiência dos hóspedes nos ambientes do hotel no que diz respeito a comodidade, facilidade, rapidez, eficiência dos serviços prestados, aumentando a confiabilidade e criando um critério de diferenciação cada vez mais percebida pelo hóspede.

Desta maneira, o objetivo deste trabalho é apresentar um panorama das dificuldades enfrentadas pelo setor hoteleiro, como os processos huma-

nizados têm sofrido mudanças a partir das novas exigências de segurança para prevenção do vírus e como tais dificuldades oportunizaram a reinvenção e inovação de procedimentos inerentes às atividades hoteleiras outrora marcados pelo contato direto entre colaboradores e clientes.

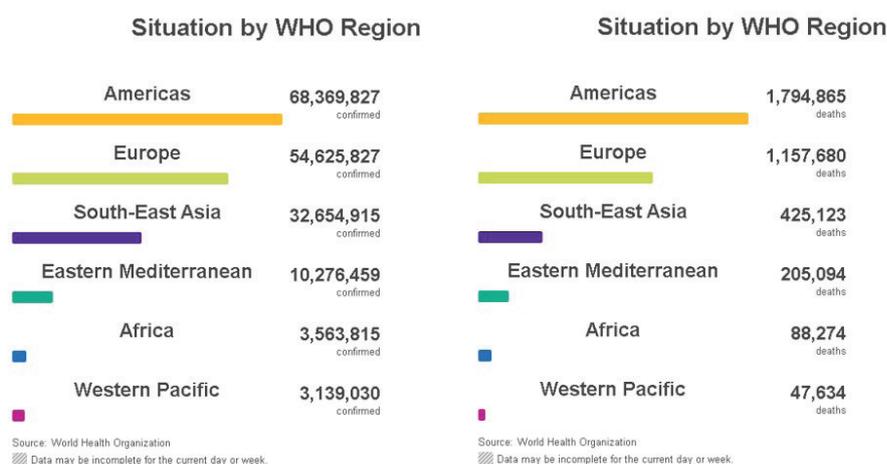
## Cenário da hotelaria na pandemia

Em 30 de Janeiro de 2020, a World Health Organization declarou que o surto do novo coronavírus que teve origem na cidade de Wuhan, província de Hubei da China, constituía uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) - mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional (RSI). Contudo, foi somente em 11 de março de 2020, que a Covid-19 foi caracterizada como uma pandemia, visto que já havia infectado pessoas em vários países e regiões do mundo (OPAS, 2021).

Segundo a World Health Organization (WHO), até o início de junho de 2021, o mundo já tinha registrado quase 173 milhões de casos e mais de 3 milhões e 700 mil óbitos. No mesmo período, o continente das Américas era o epicentro da doença no mundo, contabilizando mais de 68 milhões de casos e quase de 1 milhão e 800 mil óbitos, seguido pela Europa, que contava com mais de 54 milhões de casos e mais de 1 milhão e 100 mil mortes (WHO, 2021).

**Figura 1.** Gráfico com dados sobre casos e óbitos confirmados por continente até o dia 06 de junho de 2021.

**Fonte:** World Health Organization (WHO), 2021.



Por conta da característica da Covid-19 (e.g. vírus desconhecido, pode ser transmitido por assintomáticos, alto poder de contágio, sistema não está imune, transmissão pelo ar e até pouco tempo a ausência de vacina), diversos países adotaram medidas restritivas de convívio social por meio do isolamento, fecharam portos e aeroportos proibindo viagens e limitando diversas atividades econômicas (GÖSSLING et al., 2020). Segundo a Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2020), todos os destinos globais apresentavam alguma restrição de viagens no final de abril de 2020.

As viagens são extremamente importantes para a hotelaria e consistem em um dos elementos do turismo (PANOSSO; LOHMANN, 2012). Sem elas, os meios econômicos que sustentam e fazem deste setor um dos mais proeminentes do mundo, tornam-se frágeis e incertos. Segundo CASTELLI (2002), os hotéis são estabelecimentos comerciais de hospedagem que oferecem aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação permanente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira. É considerada uma indústria de bens e serviços tendo como principal finalidade disponibilizar: hospedagem, alimentação, segurança e vários outros serviços relacionados.

Ora, com todas as restrições e o medo da contaminação, diversas empresas suspenderam viagens de funcionários a trabalhos, famílias adiaram as férias, passeios de lazer foram cancelados e quase que imediatamente os hotéis se esvaziaram. A STR, consultoria internacional que fornece dados da área hoteleira, indica que a ocupação dos hotéis no Brasil no mês de junho de 2020 foi de 14,8%, muito abaixo do mesmo período em 2019, quando esse índice foi de 55,8% (STR, 2020). Com a falta de hóspedes, restavam os eventos locais em espaços amplos dos hotéis, como salas de reuniões, piscinas e restaurantes. Mesmo com essa possível saída, o desemprego afetou impiedosamente este setor, deixando centenas de famílias desempregadas.

## Os protocolos de segurança e prevenção

Com a liberação gradativa das viagens e a flexibilização dos meios de locomoção, os hotéis puderam perceber uma esperança de recuperação com a adoção de novos protocolos de prevenção a Covid-19, sendo primordial para nortear os meios de hospedagens (MH), promovendo a segurança de colaboradores e hóspedes e principalmente recuperando a confiança deste últimos, visto que são os que de forma mais efetiva percebem os cuidados que estão sendo adotados (SOUSA, 2020).

Diferentes protocolos foram elaborados por entidades do setor hoteleiro, tais como a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH, Ministério do Turismo – MTur, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil – FOBH e Associação Brasileira de Governantas e Profissionais da Hotelaria – ABG Nacional e podem ser baixados gratuitamente nos respectivos sites (ABIH, 2020; MTUR, 2020; FOBH, 2020; ABG, 2020).

A retomada deste setor ainda é tímida, diante dos desafios que se impõe entre a prestação de serviços e a confiança do consumidor, sobretudo pelo fato de a recomendação principal dos órgãos de saúde ser o distanciamento social a todo custo e por se tratar de serviços que possuem um alto grau de interação entre pessoas em ambientes físicos (COELHO; MAYER, 2020).

## Inovações na hotelaria

Apesar desta delicada situação global, a redução das atividades turísticas associado à diminuição do deslocamento de pessoas e veículos também gerou impactos positivos, especialmente alguns ligados à inovação na hotelaria. Para COELHO; MAYER (2020, p. 3701), “as novas práticas e protocolos podem afetar de forma dramática a operação das empresas turísticas”. Ainda para as autoras, por conta de o principal propósito da hotelaria ser a prestação de apoio à mobilidade de pessoas entre destinos, é inevitável o impacto da pandemia nos processos interativos inerentes à prestação dos diversos serviços neste setor, considerando as práticas atuais. As exigências de novas práticas em face da pandemia devem impulsionar inovações para a segurança e sobrevivência dos negócios

Considerando a definição de inovação introduzida na quarta edição do Manual de Oslo [OCDE, Eurostat, 2018, par. 1,25], destacam-se apenas duas vertentes: produto e/ou processo novo ou aprimorado que diferem significativamente dos anteriores. Na perspectiva do setor hoteleiro, a primeira vertente diz respeito a novos serviços ou também, novos bens, como é o caso artigos de marca própria vendidos por alguns estabelecimentos. Nessa vertente, a inovação se destaca pelo caráter intangível dos serviços, marcado por sua produção e consumo simultâneos, pelo uso intensivo de mão de obra e pelo alto envolvimento dos usuários. Entretanto, na segunda vertente, a inovação ocorre nas atividades necessárias à produção e entrega dos serviços ofertados e nas funções de apoio (e.g. distribuição e logística, marketing, gestão, engenharia e desenvolvimento de produtos e processos) (MOREIRA et al., 2020, p.3).

A migração para o ambiente online tem sido adotada como solução mais imediatista em diversos segmentos de mercado, contudo no setor hoteleiro essa migração é limitada por conta de algumas atividades serem estritamente de interação social, inviabilizando quase que completamente o home office. Contudo, os setores internos como Vendas e Reservas, bem como os setores administrativos tais como Faturamento, Contas a Pagar e Contas a Receber já tem incorporado tecnologias que permitam a realização de atividades sem o contato direto entre colaboradores e clientes.

É nas atividades de interação que há maiores necessidades de soluções e inovações que transformem as antigas práticas e procedimentos, a fim de manter a atividade operacional funcionando, garantindo a segurança de hóspede e colaboradores. Tal preocupação já é percebida pelos clientes como um diferencial, como um valor outrora não tão exigido e tem influenciado diretamente na escolha do meio de hospedagem.

## Inovação gera valor

A imagem corporativa é definida como a impressão completa deixada na mente dos clientes como resultado de múltiplas impressões ou sentimentos acumulados nas interações, atitudes e experiências com a empresa. Estas experiências podem ter um sentido negativo ou positivo e ajudam a reconstruir a imagem da empresa quando o seu nome é ouvido (NGUYEN; PHAN, 2018). Corroborando com esta ideia, HU (et al., 2009) afirma que o valor percebido é a avaliação geral que o cliente tem em relação a um produto ou serviço, com base na percepção do que é recebido e do que é entregue.

No atual cenário de instabilidade, os empreendimentos hoteleiros devem agir rapidamente, para que sua sobrevivência seja preservada e em segundo momento, possa inovar e obter vantagem competitiva. Para PORTER (2004), a cadeia de valor pode ser considerada um modelo analítico utilizado para priorizar onde inovar, gerando valor e melhorando os fins (resultados) ao atuar nos meios (processos).

Conforme MOREIRA (et al., 2020, p.4), a cadeia de valor é dividida em dois grupos de atividades: as primárias ou finalistas e as secundárias. A primeira está relacionada ao desenvolvimento do produto/serviço e intimamente ligadas ao relacionamento com o cliente (front), já a segunda, são atividades de apoio ou suporte ao negócio (back). Na figura 2, os autores apresentam uma sugestão de priorização, destacam os processos críticos para melhorias e adaptações em curtíssimo prazo no cenário da pandemia e um plano de curto-médio prazo, para reavaliações e adaptações de questões consideradas mais estratégicas, relacionadas ao modelo de negócio, com destaque para inovações em diversas frentes.

**Figura 2.** Revisão da cadeia de valor em tempos de pandemia.

Fonte: MOREIRA (et al., 2020, p.4)

CURTISSIMO PRAZO (Até 90 dias do início da pandemia no Brasil)	CURTO-MÉDIO PRAZO (Entre 90 dias e 1 ano da pandemia)
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sobrevivência da organização</li> <li>▪ Manutenção do caixa e gestão de custos</li> <li>▪ Medidas emergenciais</li> </ul> <p><b>Processos Prioritários:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerir Cadeia de Suprimentos: Gerir estoques e Gerir contratos</li> <li>▪ Gerir Finanças e Apurar Resultados: Gerir tesouraria e fluxo de caixa e Gerir orçamento</li> <li>▪ Gerir Capital Humano: Gerir relações trabalhistas, Gerir saúde e segurança e Gerir cargos e salários.</li> </ul>	<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plano de retomada pós isolamento social</li> <li>▪ Adaptar ao novo cenário e repensar o modelo de negócio</li> <li>▪ Inovação de Processo</li> <li>▪ Inovação Gerencial</li> <li>▪ Inovação de Produtos / Serviços</li> </ul> <p><b>Processos Prioritários:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prospectar Clientes: Elaborar novos produtos/serviços, Elaborar e divulgar campanhas de marketing</li> <li>▪ Vender Hospedagem: Precificar hospedagem</li> <li>▪ Hospedar Clientes: Disponibilizar acomodação, Prestar serviços no restaurante e áreas sociais, Realizar <i>check-in</i> e <i>check-out</i></li> <li>▪ Gerir Capital Humano: Capacitar e desenvolver pessoas, Gerir o quadro de pessoal, Gerir o desempenho das pessoas.</li> </ul>

Discute-se no tópico a seguir algumas tecnologias que têm sido incorporadas na inovação de processos, de procedimentos e norteiam mudanças de práticas na hotelaria, garantindo simultaneamente segurança, prevenção da Covid-19 e a continuidade das atividades.

## **Inovação em processos humanizados**

SILVA (2020) ressalta que é necessário reinventar a cultura da hospitalidade, por meio da criatividade, buscando novas oportunidades para sobressair da crise causada pela pandemia. A hospitalidade é definida por BAPTISTA (2002, p.157-158), como “um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. O acolhimento é a base da atividade hoteleira. Mesmo o alto investimento em tecnologias não impede que esta característica seja afetada pelos protocolos de segurança e prevenção, visto que prejudica o contato direto e caloroso entre colaboradores e clientes, abalando consideravelmente as relações durante a prestação dos serviços.

Há uma expressiva preocupação em relacionar a prevenção da Covid-19 e a garantia da boa hospitalidade, devendo “ter cuidado para que o serviço oferecido tenha um equilíbrio entre o high tech (automação/tecnologia) e o high touch (toque humano)” (SILVA, 2020, p. 134). Para MOREIRA (et al., 2020, p.6), “a possibilidade de inovar em serviços, processos e gestão se torna uma importante ferramenta para “fazer algo novo” para o MH em um cenário que exige uma série de mudanças”, acreditando-se ser necessário até mesmo repensar o modelo de negócio.

Desta forma, o quadro a seguir relaciona algumas inovações no setor hoteleiro que foram categorizadas por setor, natureza do problema, tecnologia empregada e o procedimento adotado.

As inovações apresentadas no Quadro 1 são uma tímida demonstração de inovação na definição do Manual de Oslo [OCDE, Eurostat, 2018, par. 1,25]. Mesmo sendo já pré-existente antes da pandemia, os procedimentos padrões que supervalorizavam o contato dos colaboradores com os clientes em todas as atividades descartavam a utilização dessas tecnologias.

**Quadro 1.** Inovações em processos mediados por tecnologias

Fonte: O autor, 2021

Inovação	Setor	Natureza do Problema	Tecnologia	Procedimento
Self-check in	Recepção	Evita o contato entre Hóspede e Colaborador após amplo contato do hóspede com diferentes pessoas no meio de transporte entre o local de origem e local de destino (aviões, navios, metrô, ônibus).	Totem	O hóspede se dirige a um totem, acessa, de forma individual os dados de sua reserva, confirma o valor da hospedagem e realiza o pagamento via cartão.
Self-check out	Recepção	Facilita o fechamento da conta de forma independente e sem aglomerações na recepção (em caso de check out de grupo, por exemplo).	Totem	O hóspede se dirige a um totem, acessa, de forma individual as suas despesas, confirma o valor das despesas e realiza o pagamento via cartão.
Reservas por canais online	Reservas	Evita contato direto entre o hóspede em potencial e o colaborador pelo balcão da recepção.	Portais	O cliente que deseja conhecer os valores das reservas, formas de pagamento, simular hospedagens e realizar comprar de uma reserva poderá fazer pelos portais de venda online.
Apresentação de documentação pessoal via aplicativo de conversa	Recepção	Evita contato direto do hóspede e o colaborador pelo balcão da recepção.	Whatsapp	O hóspede se identificar por meio do envio antecipado de seu documento oficial com foto, reconhecido em todo o território nacional. No check in é realizado uma checagem da identidade do hóspede somente de forma visual.
Pagamento Online	Recepção / Restaurante	Evita todo e qualquer contato físico entre o hóspede e colaborador, seja por meio do dinheiro em espécie como por meio do compartilhamento de maquineta de cartão.	PIX / Aproximação	O hóspede realiza o pagamento via PIX e envia a confirmação de pagamento previamente antes do check out. Em caso de pagamento via aproximação, o hóspede só terá contato com o seu dispositivo de pagamento pessoal (cartão, Celular com NFC, outros).

Aplicativo de solicitação de serviço	A&B / Recepção	Evita o contato do hóspede com o colaborador da cozinha (Garçom) e o recepção (Recepcionista) na necessidade de solicitar uma refeição ou produto disponível no Lobby do Hotel.	Aplicativo	O hóspede poderá acessar o aplicativo do hotel onde achará todos os produtos disponíveis, valores e tempo estimado para entrega na Unidade Habitacional, bem como outros serviços que dispensam pagamento. Toda a solicitação é feita pelo APP e atendida pelo respectivo setor responsável por atendê-la.
Informações via QR Code	Recepção/ Reservas	Evita a contaminação de colaboradores e hóspedes por meios impressos, como banners, flyers e panfletos informativos, promocionais e avisos que geralmente são expostos na recepção de forma compartilhada.	QR Code e Leitor de QR Code	O hóspede poderá ter acesso às informações, avisos e notificações pelos QR Codes que são anexados nas áreas comuns do hotel, de forma individualizada.
Reuniões de funcionários online	Colaboradores	Evita a realização de reuniões que ocasionam aglomeração de pessoas em espaço fechado.	Google Meet / Zoom / Teams	As reuniões de departamento (Daily) e da direção podem ser realizadas sem aglomeração, em horário flexível e ficam armazenadas para revisão futuras.
Faturamento e contabilidade via remoto	Contas a Pagar / Contas a Receber / Compras / Faturamento	Evita o contato entre colaboradores via documentos impressos e ferramentas de trabalho como computador, cadeiras, canetas e outros.	Team-Viewer / AnyDesk	Os procedimentos inerentes a Controladoria podem ser realizados por meio do acesso remoto das máquinas que estão fisicamente no setor de controladoria do hotel, sem prejuízo da operação.
Tour Virtual	Vendas / Marketing	Evita o acesso de clientes em potencial nas dependências do hotel nos casos de orçamentos, quando há desejo de visualização de acomodações e áreas comuns por parte do cliente.	Tour Creator - Google VR	Os clientes em potencial podem visitar as áreas do hotel e acomodações por meio de um Tour Virtual. A equipe de marketing também pode usar este recurso para apresentação a futuros clientes.

## Reflexões finais

Neste trabalho foram apresentadas algumas contribuições teóricas para refletir e discutir sobre o processo de inovação no setor hoteleiro no contexto da pandemia do Covid-19, bem como um extenso quadro que ressalta as adaptações viabilizadas pelo uso das tecnologias. Observa-se que há muitos desafios no que diz respeito a inovação de serviços touchless (sem toque), dado as exigências dos protocolos de segurança e prevenção e a notável preocupação com a transformação dos processos humanizados em processos tecnológicos.

Mesmo diante desta preocupação, o setor hoteleiro tem sido resiliente e voltado as atividades gradativamente, adotando novas práticas a fim de recuperar a confiança dos clientes neste novo cenário turístico pós-pandemia.

## Referências

ABG NACIONAL. **Manual de housekeeping**: novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras. 2020. Disponível em: <[https://issuu.com/nacionalabg/docs/manual\\_housekeeping\\_junho\\_2020?f](https://issuu.com/nacionalabg/docs/manual_housekeeping_junho_2020?f)>. Acesso em: 31 de maio de 2021.

ABIH. **ABIH Nacional faz levantamento sobre retomada dos hotéis independentes no país**. 2020. Disponível em: <<http://abih.com.br/abih-nacional-faz-levantamento-sobre-retomada-dos-hotéis-independentes-no-pais/>>. Acesso em: 31 de maio de 2021.

BAPTISTA, I. **Lugares de hospitalidade**. In: DIAS, C. M. de M. (Ed.). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole. 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2002.

COELHO, M. de F.; MAYER, V. F. **Gestão de serviços pós-covid**: o que se pode aprender com o setor de turismo e viagens?. *Gestão e Sociedade*, v. 14, n. 39, p. 3698-3706, 1 jun. 2020.

FOBH. **Protocolo FOBH**: operação segura e confiança do hóspede. 2020. Disponível em . <<http://fohb.com.br/protocolos/>>. Acesso em: 31 de maio de 2021.

GÖSSLING, S. SCOTT, D. COLIN, M. H. (2021) Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19, *Journal of Sustainable Tourism*, 29:1, 1-20, DOI: 10.1080/09669582.2020.1758708

GOVERNO FEDERAL (2021). Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao>>. Acesso em: 31 de maio de 2021.

HU, H. H., KANDAMPULLY, J., & JUWAHEER, T. D. (2009). Relationships and impacts of servi-

ce quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*, 29 (2), 111-125.

MOREIRA, R. L. F., LOPES, D. P. T., & CARNEIRO, D. M. R. (2020). **Enfrentando a crise da pandemia de COVID-19: a inovação seria um caminho possível aos meios de hospedagem?**. Researchgate. Recuperado em 30 de abril de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/341763408\\_Enfrentando\\_a\\_crise\\_da\\_pandemia\\_de\\_COVID-19\\_A\\_inovacao\\_seria\\_um\\_caminho\\_possivel\\_aos\\_meios\\_de\\_hospedagem](https://www.researchgate.net/publication/341763408_Enfrentando_a_crise_da_pandemia_de_COVID-19_A_inovacao_seria_um_caminho_possivel_aos_meios_de_hospedagem).

MTUR. **Meios de hospedagem – protocolo**. 2020. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>>. Acesso em: 31 de maio de 2021.

NGUYEN, H. T. NGUYEN, H., NGUYEN, N. D., & PHAN, A. C. (2018) **Determinants of Customer Satisfaction and Loyalty in Vietnamese Life-Insurance Setting. Sustainability**, 10 (4),1151. Researchgate. Recuperado em 05 de junho de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/324467877\\_Determinants\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Loyalty\\_in\\_Vietnamese\\_Life-Insurance\\_Setting](https://www.researchgate.net/publication/324467877_Determinants_of_Customer_Satisfaction_and_Loyalty_in_Vietnamese_Life-Insurance_Setting)

OECD. **Oslo Manual 2018**. 4th ed. Paris: OECD Publishing, 2018. Disponível em: <<https://www.oecd.org/science/oslo-manual-2018-9789264304604-en.htm>>. Acesso em: 01 de junho de 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. (2021). **Histórico da pandemia de COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 30 de maio de 2021.

PANOSSO Neto, A., & LOHMANN, G. (2012). **Teoría del Turismo: conceptos, modelos y sistemas**. México: Trillas.

PORTER, Michael. **Estratégia competitiva**. Elsevier Brasil, 2004.

SOUSA, S. M. A. **A reabertura da hotelaria e os protocolos de prevenção da Covid-19**. Disponível em: <<http://cursos.ufrj.br/grad/hotelaria/files/2020/08/Agosto-2020-Profa-S-tella.pdf>>. Acesso em: 31 de maio de 2021.

SILVA, R. D. O TURISMO E A HOSPITALIDADE DO SETOR HOTELEIRO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO COVID-19. **Rev. Tur. & Cid.**, São Luís, v.2, edição especial, p. 123-138, set. 2020.

STR, **Americas hotel review: industry performance for the month of june 2020**. Junho, 2020. UNWTO. **World Tourism Organization** - News release (28 Apr), 2020.

WTTC. **The World Travel & Tourism Council**. Londres: WTTC, 2020. Disponível em: <<https://wtcc.org/>>. Acesso em: 30 maio de 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (2020) **Coronavirus disease (COVID-19) dashboard**. Disponível em: <<https://covid19.who.int/>>. Acesso em: 30 de maio de 2021.

Recebido: 10 de fevereiro de 2022.

Aprovado: 11 de fevereiro de 2022.