



Aplicação do Selo Turismo Responsável nos meios de hospedagem em tempos de pandemia: um estudo em Natal-RN, Brasil

Thalys Tarcisio Alexandre de Melo*; Lissa Valéria Fernandes Ferreira*; José William de Queiroz Barbosa*

* Universidade Federal do Rio Grande do Norte -UFRN, RN, Brasil.

*Autor para correspondência e-mail: euthalys@gmail.com

Palavras-chave

Covid-19
Selo Turismo Responsável
Certificações
Meios de hospedagem
Natal-RN

Keywords

Covid-19
Responsible Tourism Seal
Certifications
Accommodation facilities
Natal-RN

Resumo: O destino Natal-RN (Brasil) foi o segundo mais relevante da região Nordeste em relação à adoção do Selo Turismo Responsável, criado pelo Ministério do Turismo para que a cadeia produtiva do setor pudesse retomar suas atividades em meio ao cenário pandêmico de 2020. Cerca de 520 prestadores de serviços turísticos da localidade solicitaram a emissão da certificação. Diante disso, a presente pesquisa tem como objetivo analisar a aplicação do programa Selo Turismo Responsável em meios de hospedagem do destino Natal-RN, partindo da necessidade de explorar a conjuntura turística quanto ao cumprimento das medidas de combate à transmissão do Covid-19 durante o exercício de suas atividades. Para tal, a pesquisa exploratório-descritiva, de natureza qualitativa, abordou gestores de cinco meios de hospedagem no destino, através da aplicação de entrevistas semiestruturadas. Os resultados obtidos expõem a disparidade entre a implantação do programa elaborado pelo Ministério do Turismo e a certificação adquirida, em iniciativa própria, por meio de hospedagem integrante de grande rede presente nos empreendimentos avaliados. Diante do exposto, é recomendável a implantação de fiscalizações esporádicas em empreendimentos que obtêm o Selo, a fim de garantir a excelência do atendimento aos turistas.

Application of the Seal of Responsible Tourism in the means of accommodation in times of pandemic: a study in Natal-RN, Brazil

Abstract: Natal-RN (Brazil) was the second most relevant destination in the Northeast region in terms of adopting the Responsible Tourism Seal, created by the Ministry of Tourism so that the sector's production chain could resume its activities during the 2020 pandemic scenario. Around 520 tourism service providers in the region applied for certification. In view of this, this research aims to analyze the application of the Responsible Tourism Seal program in lodging facilities in the Natal-RN destination, based on the need to explore the tourist situation in terms of compliance with measures to combat the transmission of Covid-19 during the exercise of their activities. To this end, the exploratory-descriptive, qualitative research approached managers of five lodging establishments in the destination, using semi-structured interviews. The results show the disparity between the implementation of the program drawn up by the Ministry of Tourism and the certification acquired, on their own initiative, by a lodging establishment that is part of a large chain. In view of the above, it is recommended that sporadic inspections be carried out in establishments that have obtained the seal, to guarantee excellence in service to tourists.

Recebido em: 05/06/2024

Aprovação final em: 20/08/2024



Introdução

Mais do que qualquer outro setor da economia, a atividade turística manifesta característica de extrema sensibilidade a toda alteração situacional. Em concordância com Beni (2020), os últimos anos mostram empiricamente o poder que têm as variáveis capazes de prejudicar o equilíbrio econômico no cenário mundial, especialmente os riscos pandêmicos. A pandemia provocada pelo Covid-19 pode ser considerada a pior memória de caos no sistema de saúde global (COSTA, 2021).

O impacto direto no setor do turismo foi bastante evidente, pois uma das principais medidas de controle utilizada por diversas nações é a restrição de deslocamento ou *lockdown*, o que impede a realização da atividade turística, que tem no deslocamento uma de suas premissas (SÁ; GASTAL, 2021).

Apesar das necessárias ações de restrição no combate a propagação do Covid-19, para o turismo, a curto prazo, isso também pode ser analisado por um viés de impacto negativo ao relacionar a execução da atividade turística e as restrições de deslocamento com o tráfego de pessoas envolvidas na atividade e a utilização dos espaços físicos inerentes a ela. As políticas governamentais estabelecidas tendem a promover uma redução no fluxo de turistas de forma total ou parcial, a depender das decisões tomadas pelo poder público (CRUZ, 2020).

Segundo o Banco Central do Brasil, a receita cambial turística do segundo trimestre de 2020 foi de US\$ 393 milhões, enquanto no mesmo período de 2019 a receita foi de US\$ 1.26 bilhão, representando uma queda de 68,8% no gasto em moeda estrangeira na compra de bens e serviços no Brasil. Já a despesa turística cambial do segundo trimestre de 2020 foi de US\$ 642 milhões. No mesmo período do ano anterior, a despesa foi de US\$ 4.48 bilhões, variação que indica uma queda de 85,7% (MTUR, 2020a).

Os valores apresentados estão intrinsecamente ligados aos índices brasileiros de emissão e recepção de turistas, explicitando a sensibilidade do setor à alteração situacional, como afirmou Beni (2020). Em relação ao turismo internacional, dados da Organização Mundial do Turismo (OMT) revelam que, em 2020, houve uma redução de 900 milhões de viajantes internacionais entre os meses de janeiro e outubro (ONU, 2020).

No Estado do Rio Grande do Norte (RN), após a divulgação dos primeiros decretos relacionados às medidas preventivas para o combate a pandemia, a Empresa Potiguar de Promoção Turística (EMPROTUR) publicou uma pesquisa referente ao turismo no estado, trazendo resultados que já expressavam índices notoriamente negativos a respeito do setor. Foram examinados diferentes agentes da cadeia produtiva do turismo, com predominância dos meios de hospedagem. Constatou-se que 57% dos empreendimentos participantes alegaram o cancelamento do total de reservas existentes. Além disso, 84% dos entrevistados confirmaram uma queda de, no mínimo, 75% no faturamento mensal (MENEZES, 2020).

Diante desse contexto, se faz necessário a intervenção do poder público no planejamento de ações para amparo, adaptação e retorno do setor turístico. Uma das ferramentas desenvolvidas pelo Ministério do Turismo (MTur) para colaborar com tal retorno é o programa Selo Turismo Responsável. O programa objetiva ampliar o conhecimento a respeito dos protocolos sanitários a serem seguidos e incentiva a aplicação das medidas através de uma certificação.

O acesso ao Selo é concedido após o cumprimento de requisitos preestabelecidos para as diferentes categorias do setor que pretendem restabelecer o exercício da atividade turística de forma responsável (iG TURISMO, 2021). Uma vez que o *stakeholder* atinge as medidas impostas, ele tem acesso ao Selo Turismo Responsável para exibir em seu estabelecimento e na execução de suas atividades.

O destino Natal-RN, *locus* desta pesquisa, é o segundo mais relevante da região Nordeste quando se trata da solicitação do mencionado Selo. De acordo com Rocha (2020), cerca de 520 prestadores de serviços turísticos da localidade já solicitaram a emissão da certificação, ficando atrás apenas da Bahia, que conta com 826 pedidos. Diante das circunstâncias expostas, o estudo está direcionado a gerar discussões a partir da seguinte pergunta de pesquisa: *Como se configura a aplicação do programa Selo Turismo Responsável em meios de hospedagem do destino turístico Natal-RN?*

Diante dos prejuízos no setor do turismo causados pela pandemia de Covid-19, a presente investigação tem sua relevância e justifica pela necessidade de explorar o real cenário quanto ao cumprimento das medidas de combate à transmissão da doença durante o exercício das atividades turísticas, sobretudo por seu potencial de agravamento com o possível deslocamento de variantes entre diferentes destinos. Portanto, é preciso certificar que a ferramenta desenvolvida pelo MTur, a



qual fundamenta-se na autodeclaração, esteja sendo utilizada acertadamente.

Dito isso, a pesquisa tem como objetivo analisar a aplicação do Selo Turismo Responsável nos meios de hospedagem do destino Natal-RN em tempos de pandemia. O estudo está organizado da seguinte forma: a seguir, apresenta-se o referencial teórico, discutindo os efeitos da pandemia no setor turístico e o Selo Turismo Responsável. Logo depois, são descritos os procedimentos metodológicos que guiaram a execução da pesquisa. Em seguida, é feita a discussão dos resultados obtidos com a investigação e suas principais conclusões.

Os efeitos da pandemia de covid-19 no setor turístico

O deslocamento é a característica notoriamente fundamental para o acontecimento do fenômeno turístico. Logo, o setor apresenta alto índice de vulnerabilidade a contextos não usuais, como a pandemia do coronavírus. Segundo dados do Anuário do Transporte Aéreo divulgado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), o mercado aéreo brasileiro foi bastante aquecido no ano de 2019, transportando cerca de 119,4 milhões de passageiros ao longo do ano, se somados os mercados doméstico e internacional. Esse número representa a terceira alta consecutiva e o maior índice historicamente registrado após aumento de 1,4% em relação ao ano de 2018. Entretanto, a pandemia teve início e fez com que o total de passageiros transportados no mês de abril de 2020 fosse aproximadamente 95% menor que o registrado no mesmo período do ano anterior (ANAC, 2020).

No que tange o Rio Grande do Norte, os dados do Anuário apontam que, durante abril de 2019, foram transportadas 167,6 mil pessoas. No mesmo período do ano seguinte, esse quantitativo baixou para 10,1 mil pessoas, ou seja, uma queda de 94%. Durante o ano de 2020, os índices mostram que a expressiva queda foi sustentada durante meses, tendo recuperação inicial apenas em outubro, com uma queda de 45% quando comparado ao ano de 2019. Apesar do índice ainda alto, o mês de outubro foi o primeiro a demonstrar um resultado com queda inferior a 50% no ano de 2020, quando comparado ao mesmo período do ano anterior (ANAC, 2020).

Sendo o transporte aéreo um dos principais meios utilizados para finalidade turística, as informações evidenciadas conseguem antecipar os resultados esperados nos demais integrantes da cadeia produtiva do turismo, como os meios de hospedagem. Segundo o informativo mensal publicado pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), que analisa uma amostra de 578 hotéis ofertando um total de aproximadamente 100 mil unidades habitacionais, em março de 2019 o Brasil teve uma taxa de ocupação de 56,07% no segmento hoteleiro (FOHB, 2019). Já no ano seguinte, o mês de março obteve taxa de ocupação de 36,68%, representando queda de 34,66%. A partir de abril os índices dispararam, assim como no transporte aéreo, pelo agravamento da situação nacional perante a pandemia. Quando comparados os meses de 2020 aos respectivos períodos do ano anterior, o mês de abril demonstra retração de 77,5%; em maio, 86,7%; e em junho, 84,7% (FOHB, 2020).

Em uma edição mais recente do informativo mensal, que analisa o mês de junho de 2022, os dados do relatório estão mais otimistas em relação a recuperação do setor hoteleiro. Em comparação com 2021, o informativo indica que junho/2022 apresentou variação positiva de 60,4% no indicador taxa de ocupação brasileira. No tocante a região Nordeste, observa-se uma variação de 42,4% (FOHB, 2022). Além disso, o Panorama da Hotelaria Brasileira 2022, relatório realizado pela HotelInvest e FOHB, afirma que, com o avanço da vacinação, a confiança para viajar aumentou e, conseqüentemente, o desempenho dos hotéis se intensificou no final de 2021 (HOTELINVEST, 2022).

Para Barbosa (2020), a crise econômica e social ocasionada pela pandemia de coronavírus abala diretamente o turismo e traz relevantes conseqüências para toda a cadeia produtiva, enquanto atividade com forte geração de empregos em diferentes faixas de renda. Inicialmente, os efeitos diretos acontecem pela restrição do deslocamento: as viagens são suspensas e as fronteiras fechadas, inviabilizando a atividade turística com a necessidade da permanência do potencial turista nas áreas onde reside. Posteriormente, a cadeia produtiva local também é impactada, já que mesmo os residentes não frequentam as áreas de lazer, uma vez que esses espaços naturalmente são pontos de aglomeração de pessoas, o que eleva o risco de contágio.

O estudo de Carneiro e Allis (2021) avaliou como se comporta o turismo durante a pandemia de



Covid-19. A pesquisa revelou que um tipo de turismo ocorreu de forma bastante evidente nesse período – o turismo ‘imagético’. Para os autores, trata-se de “mobilidades imaginativas estimuladas através de imagens que retratam o destino turístico que, embora, agora desritmado, ainda circula pelo imaginário dos potenciais visitantes” (CARNEIRO; ALLIS, 2021, p. 18). Dessa forma, o estudo considera que o turismo não parou de vez por conta da crise pandêmica, pois esse segmento imaginário segue ativo, ainda que distante do modo tradicional de se fazer turismo.

Por sua vez, a investigação de Trentin, Moraes e Guimarães (2021) analisou a atuação dos governos por meio de suas políticas de turismo, a fim de verificar como eles agiram nas ações voltadas ao turismo durante a pandemia. Os autores enfatizam que, no momento pandêmico, houve sensibilização para colaboração e harmonização ao envolver o setor privado em ações conjuntas e participativas para a retomada do turismo em padrões sustentáveis. Ademais, o que se percebe é a retórica que reproduz “a promoção de destinos em detrimento da abordagem profissional que o setor precisa para se desenvolver e fomentar o desenvolvimento sustentável dos destinos” (TRENTIN; MORAES; GUIMARÃES, 2021, p. 199).

As ferramentas de assistência fundamentadas no auxílio financeiro, sejam ofertadas por instituições públicas ou privadas, acabam tornando-se ação essencial para os empreendimentos, essencialmente aqueles com atendimento ao público, por estarem diante de constantes anúncios ou atualizações de diversos protocolos de segurança elaborados por diferentes órgãos públicos (HOFSTAETTER *et. al*, 2022). Conforme as recomendações e exigências dos protocolos para exercício da biossegurança, os empreendimentos necessitam adaptar-se à nova realidade para exercer o seu funcionamento de modo legal, seguindo os novos parâmetros impostos pela pandemia.

Nesse sentido, o estudo de Hofstaetter *et. al* (2022, p. 296), que examinou compreender o impacto da pandemia de Covid-19 na vida dos profissionais do setor turístico do Rio Grande do Norte, constatou que “o setor público precisa agir rapidamente para garantir o mínimo de civilidade nas condições de vida desses trabalhadores”. Assim, a pesquisa recomenda olhar para as potencialidades internas que cada localidade possui, focando em ações e investimentos voltadas ao seu fortalecimento.

Desse modo, a necessidade de investimento financeiro para adequar-se e dar continuidade às operações turísticas e hoteleiras durante a crise faz com que empreendimentos não amparados por auxílios sejam exponencialmente prejudicados, visto que sua capacidade de adequação aos novos decretos e a receita financeira da empresa tendem a se movimentar como grandezas inversamente proporcionais com a redução da demanda. Uma alternativa criada para auxiliar nessa manutenção do setor do turismo frente a pandemia recai nas certificações que garantem um estabelecimento seguro para os visitantes. Dentre elas, tem-se o Selo Turismo Responsável, gerenciado pelo MTur, que se discute melhor no próximo tópico.

Selo turismo responsável

Diante da carência do setor turístico frente a pandemia de Covid-19 e da necessidade de intervenção por parte do poder público para sua manutenção, ações de amparo são necessárias para prover assistência a empreendimentos não elegíveis aos auxílios financeiros diretos. Além disso, também é preciso englobar os trabalhadores informais de alguma forma dependentes da atividade turística. Como exemplo, houve a campanha “Não cancele, remarque”, lançada pelo MTur, com o propósito de ajudar os profissionais que dependem do turismo para viver (MTUR, 2020b).

Ações como essa são estrategicamente assertivas para o setor, uma vez que possuem capacidade de impactar uma grande extensão da atividade turística, tentando conservar a demanda através da realocação do público em diferentes períodos. Esse tipo de trabalho também conta com um custo operacional apenas de uma campanha de marketing, diferente daquelas em que é necessário o financiamento direto de auxílios para inúmeros componentes da cadeia produtiva (REGIS, 2020).

Outra iniciativa com linha de pensamento similar foi apresentada pelo MTur junto ao Plano de Retomada do Turismo: o programa “Selo Turismo Responsável”. A ação, também idealizando o benefício coletivo, abrange o setor em uma perspectiva macro e consiste no estabelecimento de protocolos oficiais de biossegurança para o turismo, buscando elevar a sensação de segurança e incentivando os consumidores a viajar, desde que sejam seguidas as medidas de proteção (MTUR, 2020a).



O Selo Turismo Responsável estabelece protocolos oficiais de ações e comportamentos, entre distanciamento social, boas práticas de higiene e outros aspectos, para 15 segmentos do turismo, além de um protocolo também dedicado aos turistas. O objetivo do programa é posicionar o Brasil como um destino protegido e responsável, através dos protocolos estabelecidos, e incentivar o consumo no segmento do turismo por meio de maior segurança ao frequentar locais que, com a exibição do Selo Turismo Responsável no ambiente, demonstram preocupação em adotar medidas de combate à Covid-19 (MTUR, 2020a).

O programa possui aspectos técnicos a respeito da biossegurança e teve notoriedade em seu início justamente ao colocar o Brasil entre os 10 primeiros países a estabelecer protocolos oficiais para o turismo. Porém, tal certificação também pode ser muito assimilada a uma grande campanha de marketing, ainda com fins extremamente positivos, como a campanha já mencionada anteriormente. Um dos fatores que corroboram essa afirmação é que muitas das ações previstas nos protocolos do programa já são estritamente exigidas por decretos governamentais. Além disso, para garantia do Selo, o envolvido terá apenas que declarar entendimento e cumprimento dos critérios, diferentemente das fiscalizações sobre medidas impostas via decreto (MTUR, 2020a).

Para o grupo Meios de Hospedagem, do qual trata esse estudo, as premissas recomendadas pelo programa foram sistematizadas por setores como: Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas e Eventos e Lazer. O Selo ainda ressalta que o setor é bem diverso em tamanho e tipo de empreendimento e que cada estabelecimento deverá adotar uma política interna de implementação das recomendações (MTUR, 2020a). Assim, considerou-se importante elencar alguns critérios para cada área do empreendimento hoteleiro, como descrito no Quadro 1.

Quadro 1 - Principais critérios do Selo Turismo Responsável para meios de hospedagem.

Setor	Critérios principais
Front Office	Organizar os balcões das recepções com linha de distanciamento de, no mínimo, 1 metro do próximo cliente.
	Os recepcionistas devem usar máscaras, podendo utilizar de maneira complementar o Face Shield.
	Ao receber o cliente, evite cumprimentos com contato físico como aperto de mão e abraços.
Governança	A limpeza da unidade habitacional deve acontecer com o ambiente ventilado deixando portas e janelas abertas e ar-condicionado desligado.
	Transportar as roupas e acondicionar em sacos plásticos de forma a evitar o contato direto.
	Recomenda-se limpar as superfícies com pano embebido com água e detergente neutro, entre outros de igual ou superior eficiência.
Alimentos e bebidas	Para restaurantes e bares com espaços reduzidos, deve-se considerar a reserva antecipada de horários.
	Considerar uma distância mínima entre mesas e cadeiras de pelo menos 1 metro.
	Estações de buffets só podem ser usadas quando totalmente fechadas, havendo funcionários para servir individualmente os hóspedes.
Áreas de lazer	Os espaços e áreas de lazer devem respeitar as normas transversais de distanciamento físico e higiene sanitária.
	Academias de ginástica, saunas, solários e espaços de descanso devem ser usados com agendamento prévio.
	Após o uso dos equipamentos os mesmos devem ser desinfetados por profissionais conforme as normas de limpeza.
Eventos e reuniões	Os salões de eventos devem aumentar o distanciamento entre os participantes.
	As áreas comuns dos espaços reservados aos eventos também deverão reduzir a quantidade de sofás, mesas, cadeiras ou espreguiçadeiras.
	A quantidade de pessoas para eventos sociais e empresariais deverá seguir normas estipuladas por autoridades enquanto houver o estado de calamidade pública.

Fonte: MTur (2020a).



Alguns meses após o lançamento do Selo, constatou-se que 34% dos meios de hospedagem do Brasil já tinham aderido a certificação. Na região Nordeste, o Estado de Alagoas se destacou, com 66% de adesão. No tocante ao RN, observou-se um índice de 65% dos meios de hospedagem aderindo ao Selo (CONTELLI, 2020). Dois anos depois, mais de 31 mil prestadores de serviços turísticos no país fazem parte do programa. Além disso, em relação aos meios de hospedagem, tem-se um total de 6.480 empreendimentos que aplicaram a certificação. A cidade de Natal-RN aparece entre as primeiras da lista como uma das que registraram maior adesão à iniciativa (MENEZES, 2022).

Dessa forma, compreende-se que a adesão ao Selo por parte dos meios de hospedagem do destino Natal-RN é relevante para a localidade, uma vez que auxilia na retomada no turismo. Em concordância com essa afirmação, a pesquisadora Mariana Aldrigui, da Universidade de São Paulo (USP), afirma que o Rio Grande do Norte tem se mostrado como modelo de boas práticas para outros estados no processo de recuperação da atividade turística, prejudicada por conta da pandemia (SALUSTINO, 2022).

O primeiro movimento global em direção às certificações de biossegurança para viagens foi coordenado pelo *World Travel & Tourism Council* (WTTC). A certificação lançada em maio de 2020 foi denominada *Selo Safe Travels*, visando equalizar a operação do setor privado através de padrões que garantem a segurança de seus colaboradores e viajantes (WTTC, 2020). Esse programa serviu não só de medida de combate a propagação da Covid-19 e apoio direto ao turismo no retorno às atividades, como também de modelo referência para demais governos.

No Rio Grande do Norte, por exemplo, foi lançado o Selo Turismo Mais Protegido. O programa é fruto do desenvolvimento em conjunto da Secretaria de Turismo (SETUR) do Estado, Sistema Fecomércio RN, Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (Senac), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e representantes do *trade* turístico. De mesmo modo, a certificação busca elevar a confiabilidade do destino perante os turistas por meio da identificação das empresas e serviços preparados e dedicados a cumprir todas as medidas estabelecidas pelo programa (SENAC, 2020).

O Selo Turismo Mais Protegido, além de apontar a segurança do estado, se destaca ao instituir um método de adesão em duas etapas. Em primeiro lugar, as empresas interessadas precisam que um número mínimo de colaboradores seja capacitado pelo Sebrae ou Senac. Cabe salientar que o RN, até a data de lançamento do programa, em julho de 2020, era a única unidade federativa do país a oferecer gratuitamente a capacitação para profissionais do turismo. Em seguida, é necessário que a empresa interessada já possua o Selo Turismo Responsável do MTur (SENAC, 2020).

Investigando os impactos da adesão ao Selo Turismo Responsável para os meios de hospedagem em São Luís-MA, o estudo de Moraes, Leite e Santos (2021) trouxe alguns resultados relevantes nessa seara. A pesquisa analisou tal questão a partir da percepção dos gestores hoteleiros e detectou benefícios para a maioria dos empreendimentos, o que ajudou no aumento da confiança e segurança do turista, servindo também como estratégia de promoção do destino. No entanto, em relação aos aspectos negativos, o estudo revelou que ainda é preciso maior repercussão do programa, para que os gestores possam identificar com clareza os benefícios adquiridos por meio da adesão ao Selo.

Souza (2021) tece uma crítica importante no tangente à adoção do Selo Turismo Responsável pelos meios de hospedagem em meio a pandemia de Covid-19. Seu estudo teve por objetivo discutir o papel do Estado na mitigação dos efeitos da pandemia no setor turístico, investigando, entre outros itens, a presença do mencionado Selo. A pesquisa destaca que essa certificação é a primeira etapa do Plano de Retomada do Turismo Brasileiro do MTur e que prevê a adequação física e estrutural do empreendimento, bem como a capacitação e qualificação dos recursos humanos. Todavia, a autora critica essa realidade, uma vez que a maioria dos estabelecimentos hoteleiros, incluindo os meios de hospedagem, precisaram ser fechados por conta da crise imposta pela pandemia. Portanto, tal adequação ficaria inviável de ser realizada (SOUZA, 2021).

As discussões apresentadas até o momento serviram de base para o entendimento do que o estudo se propõe a investigar. Isto é, o referencial teórico desenvolvido na pesquisa demonstrou os



efeitos provocados pela pandemia no setor turístico e a inserção do Selo Turismo Responsável como uma das alternativas para auxiliar na retomada das atividades turísticas e hoteleiras. O próximo tópico descreve os procedimentos metodológicos utilizados para a execução do estudo.

Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se como exploratório-descritiva, com abordagem qualitativa. De acordo com Neves (1996), a busca pela compreensão de fenômenos complexos, tais como a análise da aplicação do Selo Turismo Responsável em meios de hospedagem de Natal-RN durante a pandemia, geralmente demanda um entendimento mais aprofundado acerca do que se pretende averiguar. Assim, uma abordagem qualitativa foi considerada adequada para o que se pretende investigar neste estudo.

Além disso, o estudo é descritivo porque, segundo Triviños (2008), pesquisas descritivas têm por objetivo descrever fatos e fenômenos de determinada realidade, com vistas a obter informações a respeito do problema a ser investigado. Dessa forma, a presente pesquisa está de acordo com tais afirmações, uma vez que se pretende descrever de que forma a aplicação do mencionado Selo está sendo realizada em meio aos empreendimentos hoteleiros do destino Natal-RN. Por fim, o estudo é exploratório, pois se propõe a familiarizar-se com um assunto ainda pouco conhecido (VIEIRA; ZOUAIN, 2005), como é o caso do Selo Turismo Responsável, que surgiu devido a uma crise pandêmica.

A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas de forma remota. Essas foram direcionadas à compreensão das iniciativas de adoção ao Selo Turismo Responsável em meios de hospedagem localizados no município de Natal-RN e englobou responsáveis operacionais da adoção em tais empreendimentos. Ademais, o trabalho também contou com pesquisa documental e bibliográfica para compor o referencial teórico da pesquisa, bem como observar a presença do Selo nos meios de hospedagem potiguares.

As perguntas feitas aos gestores dos meios de hospedagem examinados seguiram o seguinte roteiro: 1) *Você tem conhecimento do Selo Turismo Responsável? O empreendimento aderiu?* 2) *Caso tenham aderido, como e por que foi tomada essa decisão?* 3) *Como ocorreu todo o processo de adesão?* 4) *Foram necessárias adequações extras no ambiente ou o espaço já estava pronto?* 5) *Como você avalia o programa e todo o processo de adesão? Alguma sugestão de mudança?* 6) *O empreendimento adotou algum outro Selo similar?* 7) *Algum hóspede já fez comentários sobre a certificação? Se sim, consegue descrever?* Além disso, o roteiro de entrevista também apresentou algumas questões referentes à caracterização do meio de hospedagem.

O roteiro de entrevista, criado pelo *Google Forms*, foi enviado digitalmente (via e-mail e *WhatsApp*) aos 60 meios de hospedagem de Natal-RN cadastrados na Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Rio Grande do Norte (ABIH-RN, 2022). Porém dos 60 contatos, apenas 05 responderam ao instrumento de coleta. Acredita-se que esse baixo retorno tenha sido reflexo das dificuldades enfrentadas pelos gerentes frente a pandemia, que intensificou as preocupações desses profissionais, diminuindo a abertura para contribuir com pesquisas acadêmicas. Apesar disso, as informações obtidas possibilitaram realizar análises condizentes com o propósito do estudo.

Após a coleta, os dados foram organizados e categorizados de forma a facilitar a análise das informações. As identidades dos entrevistados foram mantidas em anonimato, assim como a identificação dos seus respectivos ambientes de trabalho, resultando na apresentação das informações obtidas no seguinte formato: Meio de Hospedagem A, B, C, D e E. Tais procedimentos metodológicos culminaram nos resultados que são discutidos a partir do tópico seguinte.

Resultados e Discussão

Caracterização dos meios de hospedagem entrevistados

A rede hoteleira de Natal-RN, segundo dados da ABIH-RN, conta com 60 meios de hospedagem associados (ABIH-RN, 2022). De acordo com uma pesquisa realizada pela associação, em 2022 a cidade apresentou uma taxa de ocupação de 38,4% que, se comparada com o mesmo mês de 2019, antes da pandemia, aponta para uma queda de 11,7%. Em relação a 2021, a hotelaria potiguar teve uma pequena melhora, atingindo 12% a mais dos leitos ocupados em maio (ROCHA, 2022).



Realizou-se um levantamento na plataforma do MTur a fim de identificar quantos meios de hospedagem de Natal-RN fizeram a adesão ao Selo Turismo Responsável. Verificou-se que, em todo do Estado do RN, 220 Selos foram emitidos para meios de hospedagem. Desse total, 63 pertenciam a empreendimentos localizados na capital Natal (MTUR, 2022). Para caracterizar os meios de hospedagem participantes desta pesquisa, fez-se uma relação dos empreendimentos com base em informações como número de quartos e leitos, quantidade de funcionários, tempo de funcionamento do hotel e tipo de administração. Esse panorama pode ser visualizado na Tabela 1.

Tabela 1 - Caracterização dos meios de hospedagem da pesquisa.

Meio de Hospedagem	Tipo	Nº de quartos	Nº de leitos	Nº de funcionários	Tempo de funcionamento	Gestão
A	Resort	396	1.193	370	16 anos	Rede
B	Hostel	14	30	04	08 anos	Particular
C	Hotel	110	171	30	17 anos	Rede
D	Hotel	161	225	87	06 anos	Rede
E	Hotel	157	300	40	17 anos	Profissional

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Conforme evidenciado na Tabela 1, percebe-se que, em relação ao tipo de empreendimento, três diferentes classificações de meios de hospedagem foram pesquisadas (um *resort*, um *hostel* e três hotéis), o que dá maior diversidade ao estudo. Sobre o número de quartos dos estabelecimentos, a maioria tem mais de 100 unidades habitacionais (UHs), com destaque para o meio de hospedagem A, que tem quase 400 UHs. Somando-se o número de apartamentos dos cinco empreendimentos investigados, tem-se um total de 838 quartos.

No tocante ao quantitativo de leitos, nota-se que o meio de hospedagem A, por ser o empreendimento de maior porte desta pesquisa, é o que apresenta maior quantidade de leitos (1.193). Em segundo lugar, o meio de hospedagem E, com 300 leitos. Abrangendo os cinco meios de hospedagem do estudo, chega-se a um total de 1.919 leitos. O meio de hospedagem A também conta com a maior quantidade de funcionários (370), seguido do meio de hospedagem D, com 87 funcionários. No total, é possível constatar um montante de 531 profissionais distribuídos entre os cinco empreendimentos investigados.

Além disso, em relação ao tempo de funcionamento dos empreendimentos, o que opera há menos tempo é o meio de hospedagem D, com 06 anos de atividade. Por outro lado, os meios de hospedagem C e E, ambos funcionam há 17 anos. Por fim, analisando o tipo de gestão dos estabelecimentos, verifica-se que três meios de hospedagem são de rede (A, C e D), enquanto o meio de hospedagem B tem gestão particular e o E é administrado de forma profissional. Os próximos itens evidenciam os dados obtidos em relação às demais perguntas do roteiro de entrevista junto aos meios de hospedagem investigados.

Aplicação do selo turismo responsável pelos meios de hospedagem

Meio de hospedagem A

Em entrevista ao gestor responsável do Meio de Hospedagem A, ele afirmou ter amplo conhecimento sobre o programa Selo Turismo Responsável e confirmou que o empreendimento que representa optou por aderir ao respectivo Selo. O processo se deu logo após uma longa pausa na operação do estabelecimento e funcionou como importante ferramenta de auxílio para retomada das atividades.

Segundo o entrevistado, durante o período em que o empreendimento deu início ao processo de retomada, os protocolos de prevenção e combate à Covid-19 eram demasiados e dispersos, portanto,



a participação no programa foi uma decisão estratégica da gerência para conduzir os esforços do empreendimento em uma única direção, seguindo as diretrizes do MTur. Durante o processo, todas as etapas para adesão ao Selo foram acompanhadas pelos gestores do meio de hospedagem e pelos funcionários essenciais para a operação. Também houve capacitações necessárias para realização das suas atividades de acordo com as novas normas de biossegurança para o setor.

Além dos aspectos intangíveis, também foram necessárias adequações na parte estrutural do empreendimento. Apesar de já existirem decretos válidos com orientações a estabelecimentos com atendimento ao público antes do lançamento do programa, o período de fechamento do meio de hospedagem e sua data de retorno acarretou a unificação de interesses, atendendo a ambos os cenários. Para tal, foram realizadas adequações como o fornecimento de totens e *dispensers* de álcool em gel a 70%, cumprimento do distanciamento recomendado de mesas e cadeiras nas áreas de uso comum, indicação de distanciamento em filas e posicionamento de informativos com medidas de prevenção à Covid-19.

Segundo o gestor, após a retomada, são frequentes os relatos de clientes que buscam entrar em contato com o meio de hospedagem para consultar a presença do Selo Turismo Responsável no empreendimento. O entrevistado ainda apontou avaliar positivamente o programa, relatando a simplicidade do processo e a baixa dificuldade para obtenção do Selo. Entretanto, relatou que a ausência de posterior acompanhamento aos interessados e esporádica divulgação de atualizações são pontos passíveis de melhoria pelo MTur.

Meio de hospedagem B

Em entrevista ao gestor do Meio de Hospedagem B, empreendimento de menor porte dentre os entrevistados, foi relatada a adesão não somente ao Selo Turismo Responsável, como também ao Selo Turismo Mais Protegido, ofertado pelo Estado do Rio Grande do Norte. A participação estadual no esquema de orientação ao setor foi espontaneamente destacada pelo gestor do empreendimento, inclusive citando a capacitação a qual foi submetido através do curso ofertado por parceria do RN com o Senac e Sebrae.

A adesão ao programa do MTur foi uma tomada de decisão do proprietário, partindo da necessidade de adequar-se aos métodos apropriados de trabalho durante a pandemia. Segundo o responsável, para habilitar o empreendimento ao devido funcionamento, foram necessários poucos ajustes, como a aferição de temperatura na entrada do hóspede, disponibilidade de *dispensers* de álcool 70%, implantação do *check-in online* e posicionamento de placas informativas com medidas de prevenção ao contágio.

Apesar da participação e satisfação com a atuação conjunta do governo do estado, o entrevistado ressaltou que o programa não conta com protocolos específicos que se adequem a realidade de empreendimentos de menor porte. Dessa forma, o profissional é obrigado a lidar com a atribuição de adaptar as diretrizes elencadas pelo MTur para sua realidade. Nesse ponto, resgatam-se os apontamentos de Souza (2021), quando critica a exigência do MTur que os meios de hospedagem se adequem em meio a pandemia. O entrevistado também questionou a falta de fiscalização aos meios de hospedagem certificados, fato que propicia que a prática de adaptações nas diretrizes impostas seja feita de modo inadequado.

Meio de hospedagem C

Em relação ao Meio de Hospedagem C, seu gerente relatou que a rede à qual pertence o empreendimento, que conta com centenas de hotéis no país, optou por não aderir ao Selo do MTur, embora tenha atestado completa ciência sobre o programa. O entrevistado, gestor responsável pela operação, alegou que a rede decidiu adotar uma postura de maior controle e rigidez. Para isso, teve apoio de uma reconhecida organização internacional de certificação, enquanto auditoria externa, para elaborar, operacionalizar e certificar internamente os empreendimentos da rede quanto aos protocolos padronizados de biossegurança.

Segundo o entrevistado, o processo de auditoria externa foi completamente benéfico e implantou medidas para a operação como a realização de *check-in* de forma exclusivamente *online*. No aspecto de sanitização, foram definidos cronogramas com periodicidade reduzida para limpeza de todos os ambientes do empreendimento, com atenção a bens de uso comum, como maçanetas. Já os



cartões de acesso, após uso, ficam retidos em caixa de isolamento aguardando sanitização, para só posteriormente serem disponibilizados para nova utilização. Após o *check-out*, faz-se a limpeza dos apartamentos de forma cuidadosa. Durante o processo, são abertas as janelas do ambiente e iniciada a contagem para apenas permitir a entrada do *staff* para arrumação do ambiente, no mínimo, uma hora após o recolhimento do enxoval e indução da circulação de ar no ambiente.

A implantação das normas internas de biossegurança estabelecidas pela organização internacional de certificação contratada foi realizada com o acompanhamento da mesma durante todo o processo. Já durante a etapa de validação e certificação, diferentemente do Selo Turismo Responsável, que não exige tal procedimento, o meio de hospedagem enfrentou diversas avaliações mensais realizadas presencialmente e em datas não comunicadas para atestar o exímio funcionamento das operações. Ademais, o entrevistado informou que a rede hoteleira que representa não aderiu a certificações adicionais, como a do MTur, para não sobrecarregar os funcionários em termos de excesso de informação, além de considerar eficiente a auditoria contratada.

Meio de hospedagem D

No tocante ao Meio de Hospedagem D, o gerente entrevistado explicou que aderiu ao Selo Turismo Responsável a partir do entendimento de que os clientes se sentiriam mais seguros. A adesão se deu por meio de um cadastro no Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos). De acordo com o responsável, o empreendimento não precisou realizar adequações muito significativas relacionadas à implantação do Selo, uma vez que o ambiente já estava encaminhado.

Um ponto negativo mencionado pelo entrevistado foi a falta de fiscalização antes da liberação da certificação. O profissional revelou que o meio de hospedagem também aderiu a outro programa, tendo em vista tal exigência por se tratar de hotel de rede.

Meio de hospedagem E

Por fim, em se tratando do Meio de Hospedagem E, o profissional entrevistado enfatizou que o empreendimento aderiu ao Selo Turismo Responsável pela questão da segurança que ele transmite ao hóspede no momento de optar por se hospedar no local, sobretudo no período da pandemia. A respeito das ações necessárias para sua implantação, o entrevistado disse que foi feito um treinamento com os colaboradores.

Como sugestão de melhoria, o respondente destacou que houve uma demora muito grande para que o Selo finalmente chegasse no empreendimento, mesmo após passar pelo treinamento necessário. Diante disso, sugeriu que essa etapa seja concretizada com mais celeridade. Como reflexo positivo da adesão ao programa do MTur, o empreendimento percebeu que, durante a pandemia, os hóspedes *online* falavam sobre como o Selo transmitia segurança e era visto como fator decisivo na hora de concluir a reserva. Tais considerações corroboram os achados de Moraes, Leite e Santos (2021), que também ressaltaram a maior segurança sentida pelos turistas a partir do Selo.

As informações apresentadas denotam de que forma os meios de hospedagem examinados aplicaram o Selo Turismo Responsável e os resultados percebidos a partir dessa aplicação, gerando subsídio para o atingimento do objetivo proposto no estudo. Na seção seguinte, que trata das conclusões, a pesquisa evidencia os principais achados obtidos com a investigação.

Conclusão

Seguindo os objetivos da pesquisa, o estudo empenhou-se em analisar uma das ações do plano de retomada implantado no setor turístico, mais especificamente a aplicação do programa Selo Turismo Responsável em meios de hospedagem do destino Natal-RN. De modo geral, foi possível perceber que, diante dos cinco empreendimentos analisados, houve aceitação satisfatória da certificação, indicando relevância do Selo para auxiliar nas atividades turísticas em meio a um cenário pandêmico.

Os resultados obtidos corroboram o fato de que não é realizada qualquer inspeção de ambiente para atestar mérito ao recebimento do Selo. O programa é fundamentado na autodeclaração dos interessados e não é passível de qualquer fiscalização fundamentada nas diretrizes do programa. Assim, percebe-se



um gargalo no sentido de auditar e fiscalizar os empreendimentos que solicitam o recebimento do Selo, a fim de verificar se realmente os procedimentos necessários foram cumpridos. Essa falta de observação do MTur aos meios de hospedagem pode ter gerado uma percepção de negligência por parte de alguns empreendimentos, que acabaram aderindo a outras certificações mais rígidas nesse sentido.

Além disso, notou-se que o Selo Turismo Responsável carece de um olhar mais direcionado a meios de hospedagem de menor porte, pois suas diretrizes muitas vezes só podem ser obedecidas por empreendimentos maiores. Nessa perspectiva, recomenda-se que também haja uma sessão especial com critérios e obrigações exclusivas para meios de hospedagem mais simples, levando em consideração o tamanho do porte da empresa.

Como achado mais positivo da pesquisa, ressalta-se o potencial do Selo para contribuir com a permanência das atividades turísticas em meio a pandemia. Como visto nos resultados, os hóspedes se sentiram mais seguros e com maior intenção de reservar hotéis que tivessem aderido ao programa do MTur. Dessa forma, acredita-se que a certificação trouxe benefícios relacionados a continuidade do funcionamento de empreendimentos e demais serviços turísticos por meio da segurança transmitida pelo Selo.

Diante da conjuntura pandêmica na qual o estudo foi realizado, é relevante destacar a dificuldade de constituir a pesquisa em tal cenário limitante. Nesse sentido, para enriquecimento do estudo, é pertinente analisar a visão do turista perante o desempenho do programa, a fim de fundamentar os resultados aqui apresentados. Além disso, ressalta-se que, com vistas a obter uma generalização mais robusta dos achados, recomenda-se a entrevista com uma amostra maior de empreendimentos hoteleiros. Ao mesmo tempo, considera-se difícil atingir esse propósito, tendo em vista a resistência do setor em contribuir com pesquisas acadêmicas. Apesar dessa questão, o total de meios de hospedagem entrevistados foi suficiente para atingir o objetivo inicial da presente investigação.

Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Anuário do Transporte Aéreo**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-de-transporte-aereo/anuario-do-transporte-aereo/anuario-do-transporte-aereo>. Acesso em: 15 ago. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS DO RIO GRANDE DO NORTE (ABIH-RN). **Hotéis associados Natal**. 2022. Disponível em: <https://www.abihrn.com.br/cidades/natal/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

BARBOSA, J. W. Q. Hotelaria Pernambucana: um comparativo dos protocolos dos órgãos competentes frente à covid-19. **Ateliê Do Turismo**, v. 4, n. 2, p. 53-71, 2020.

BENI, M. C. Turismo e Covid-19: Algumas Reflexões. **Rosa dos Ventos-Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, 2020. DOI: <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>

CARNEIRO, J.; ALLIS, T. Como se move o turismo durante a pandemia da COVID-19? **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 15, n. 1, 2021. DOI: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2212>

CONTELLI, B. **Panrotas. 34% dos meios de hospedagem do País já aderiram ao selo Turismo Responsável**. 2020. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2020/09/34-dos-meios-de-hospedagem-do-pais-ja-aderiram-ao-selo-turismo-responsavel_176685.html. Acesso em: 10 ago. 2022.



- COSTA, A. G. CNN Brasil. **Entenda quando um sistema de saúde entra em colapso e como sair da crise**. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/entenda-quando-um-sistema-de-saude-entra-em-colapso-e-como-sair-da-crise/>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- CRUZ, R. C. A. Jornal da USP. **Impactos da pandemia no setor de turismo**. 2020. Disponível em: <https://jornal.usp.br/artigos/impactos-da-pandemia-no-setor-de-turismo/>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL (FOHB). **Informativo mensal - junho 2019, ed. 143**. 2019. Disponível em: <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2019/07/InFOHB-143-Junho.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL (FOHB). **Informativo mensal - março 2020, ed. 152**. 2020. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/wp-content/uploads/2020/04/InFOHB-152-Mar%C3%A7o-2020.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL (FOHB). **Informativo mensal - junho 2022, ed. 179**. 2022. Disponível em: <https://fohb.com.br/wp-content/uploads/2022/07/InFOHB-179-Junho.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- HOFSTAETTER, M.; SANSON, C.; MYRRHA, L. J. D.; DE MACEDO, L. D. O impacto da pandemia de Covid-19 na vida dos trabalhadores do setor turístico do Rio Grande do Norte: resultados e reflexões. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 10, n. 2, 2022. DOI: <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2022v10n2ID23464>
- HOTELINVEST. **Panorama da Hotelaria Brasileira 2022 - Desempenho e nova oferta**. 16. ed. 2022. Disponível em: https://novo.fohb.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Panorama-da-Hotelaria-Brasileira.2022.HotellInvest.FOHB_.pdf. Acesso em: 15 ago. 2022.
- iG TURISMO. **Sem medo da Covid-19: selo Turismo Responsável garante protocolos sanitários**. 2021. Disponível em: <https://turismo.ig.com.br/destinos-nacionais/2021-03-02/sem-medo-da-covid-19-selo-turismo-responsavel-garante-protocolos-sanitarios.html>. Acesso em: 15 ago. 2022.
- MENEZES, P. Mercado & Eventos. **Emprotur e Interamerican realizam pesquisa sobre impacto da Covid-19 no RN**. 2020. Disponível em: https://www.mercadoeventos.com.br/_destaque_/destinos-destaque/emprotur-e-interamerican-realizam-pesquisa-sobre-impacto-da-covid-19-no-rn/. Acesso em: 10 set. 2021.
- MENEZES, P. Mercado & Eventos. **'Selo Turismo Responsável' completa dois anos com mais de 31 mil adesões**. 2022. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/hotelaria/selo-turismo-responsavel-completa-dois-anos-com-mais-de-31-mil-adesoes/>. Acesso em: 10 ago. 2022.
- MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Turismo Responsável**. 2020a. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 10 set. 2021.
- MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Não cancele, REMARQUE**. 2020b. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/o-que-e-rss/87-ultimas-noticias/destaque/13438-nao-cancele-remarque.html>. Acesso em: 10 set. 2021.
- MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). **Selo Turismo Responsável - Acompanhamento de adesões**. 2022. Disponível em: <http://turismo.gov.br/paineis/acompanhamentoselos/>. Acesso em: 15 ago. 2022.
- MORAES, A. F.; LEITE, A. R. L.; SANTOS, S. R. Selo turismo responsável e adesão dos meios de hospedagem em São Luís, Maranhão (Brasil). **Revista Turismo em Análise**, v. 32, n. 3, p. 513-531, 2021.



NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Pandemia transforma 2020 no pior ano para o setor de turismo internacional**. 2020. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/12/1736672>. Acesso em: 15 set. 2021.

REGIS, I. Mercado & Eventos. **"Não cancele, remarque!" é a nova campanha do MTur**. 2020. Disponível em: https://www.mercadoeeventos.com.br/_destaque_/slideshow/nao-cancela-remarque-e-a-nova-campanha-do-mtur/. Acesso em: 15 set. 2021.

ROCHA, A. R. **Tribuna do Norte. RN é o segundo do Nordeste na solicitação do selo "Turismo Responsável"**. 2020. Disponível em: <http://blog.tribunadonorte.com.br/eturismo/rn-e-o-segundo-do-nordeste-na-solicitacao-do-selo-turismo-responsavel/>. Acesso em: 15 set. 2021.

ROCHA, A. R. Panrotas. **Presidente da ABIH-RN vê retrocesso na ocupação da hotelaria potiguar**. 2022. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2022/05/ocupacao-de-hoteis-em-natal-fica-em-38-e-preocupa-hoteleiros_189740.html. Acesso em: 10 ago. 2022.

SÁ, F. Z. D.; GASTAL, S. D. A. Mobilidade, imobilidade e a-mobilidade: para discutir o Turismo em tempos de COVID-19. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 15, n. 1, 2021.

SALUSTINO, F. **Tribuna do Norte. No turismo, o RN se posiciona como um modelo a ser seguido, diz pesquisadora**. 2022. Disponível em: <http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/no-turismo-o-rn-se-posiciona-como-um-modelo-a-ser-seguido-diz-pesquisadora/542480>. Acesso em: 15 ago. 2022.

SENAC. **Rio Grande do Norte apresenta o Selo Turismo Mais Protegido**. 2020. Disponível em: https://www.rn.senac.br/noticias/Rio_Grande_do_Norte%2%A0apresenta_o_selo_Turismo_Mais_Protegido. Acesso em: 10 set. 2021.

SOUZA, M. C. C. O Estado e o turismo no Brasil: análise das políticas públicas no contexto da pandemia da COVID-19. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 15, n. 1, 2021.

TRENTIN, F.; MORAES, C. C. A.; GUIMARÃES, V. L. Políticas Públicas de Turismo na Pandemia de Covid-19: análise à luz das funções de governo. **Turismo e Sociedade**, v. 13, n. 2, 2021.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2008.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

WORLD TRAVELS & TOURISM COUNCIL (WTTC). **'Safe Travels': Global Protocols & Stamp for the New Normal**. 2020. Disponível em: <https://wtcc.org/COVID-19/SafeTravels-Global-Protocols-Stamp>. Acesso em: 10 set. 2021.