



PROTOCOLOS DE RETOMADA NO SETOR DE HOSPEDAGEM: UMA ANÁLISE DOS CUIDADOS COM A COVID-19 NOS IMÓVEIS AIRBNB E HOTÉIS DE BOA VIAGEM, RECIFE

Josiane Nascimento Andrade ¹
João Paulo da Silva ²
Cristina Pereira de Araujo ³

RESUMO

Este artigo se propõe a analisar as medidas de segurança sanitária adotadas pelos serviços de hospedagem no Brasil com vistas à retomada da atividade turística frente à pandemia da Covid-19 após a sua primeira onda no país. Para tanto, foi realizada uma comparação entre os protocolos sugeridos pelo Ministério do Turismo para a hotelaria tradicional e as medidas sugeridas pelo Airbnb para imóveis cadastrados na plataforma. A pesquisa considerou empreendimentos localizados no bairro de Boa Viagem, Recife, devido à sua representatividade turística e por ser nele onde se localiza a maior parte dos equipamentos de hospedagem da cidade. Foram incluídos no estudo 37 hotéis e 39 imóveis do Airbnb. Além do estudo bibliográfico, foi realizada pesquisa exploratória nos canais virtuais dos empreendimentos hoteleiros e contato com os anfitriões da plataforma em agosto de 2020, a fim de identificar até que ponto foram adotados protocolos de segurança sanitária para a retomada das atividades de hospedagem. No caso da hotelaria tradicional, foi observado que os protocolos sugeridos pelo Ministério do Turismo, embora bastante abrangentes, não foram adotados em sua totalidade pelo universo pesquisado. Em relação aos imóveis do Airbnb, os protocolos sugeridos pela plataforma se limitaram às questões de limpeza e higiene de ambientes, levando alguns proprietários a adotarem medidas extras de segurança.

Palavras-chave: Meios de hospedagem; Pandemia; Airbnb.

RESUMEN

Este artículo aborda las medidas de seguridad sanitaria adoptadas por los servicios de alojamiento en Brasil con el fin de reanudar la actividad turística frente a Covid-19 tras su primera oleada en el país. Con este fin, se realizó una comparación entre los protocolos sugeridos por el Ministerio de Turismo para hoteles y las medidas sugeridas por Airbnb para propiedades registradas en la plataforma. Consideró los desarrollos ubicados en el barrio de Boa Viagem, Recife, por su representación turística y porque es donde se encuentran la mayoría de las instalaciones de alojamiento de la ciudad. El estudio incluyó 37 hoteles y 39 propiedades de Airbnb. Además del estudio bibliográfico, se realizó una investigación exploratoria en los canales virtuales de las empresas hoteleras y contacto con los anfitriones de la plataforma en agosto de 2020, con el fin

¹ Doutoranda em Desenvolvimento Urbano da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, josianenandrade@gmail.com;

² Doutorando em Desenvolvimento Urbano da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, turismo.joao@gmail.com;

³ Professora do Departamento de Arquitetura e Urbanismo e da Pós-graduação em Desenvolvimento Urbano da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, crisaraujo.edu@gmail.com.



de identificar em qué medida se adoptaron protocolos de seguridad sanitaria para la reanudación de las actividades de alojamiento. En el caso de los hoteles tradicionales, se observó que los protocolos sugeridos por el Ministerio de Turismo, aunque bastante completos, no fueron adoptados en su totalidad por el universo investigado. En cuanto a las propiedades de Airbnb, los protocolos sugeridos se limitaron a limpieza e higiene de los entornos, lo que llevó a algunos propietarios a adoptar medidas de seguridad adicionales.

Palabras clave: Medios de alojamiento, Pandemia, Airbnb.

1 INTRODUÇÃO

Desde o início da disseminação do vírus Sars-CoV-2, causador da Covid-19, muitas restrições foram necessárias para minimizar seus efeitos. Entre elas, destaca-se o fechamento de fronteiras e o impedimento às viagens internacionais (e nacionais em alguns países), o que afetou demasiadamente o turismo nas escalas global e local (FGV, 2020). O setor de hospedagens, especialmente em cidades nas quais os fluxos turísticos eram altos, sofreu desde retrações até o encerramento de suas atividades (BAUM; HAI, 2020). Segundo Long (2020), inclusive, o entendimento de “distanciamento social” que entrou no léxico comum é uma antítese daquilo que se espera quanto à experiência do turismo e da hospitalidade. Deste modo, tão logo foi possível a retomada de viagens, diversos protocolos sanitários foram pensados para que o retorno dos turistas e hóspedes ocorresse de maneira segura.

O governo brasileiro, por meio do Ministério do Turismo - Mtur, vem orientando toda a cadeia produtiva do setor quanto à adoção de protocolos de segurança para garantir a retomada gradual da atividade turística no Brasil desde o arrefecimento da “primeira onda”⁴ da Covid-19, ainda em 2020. Essas orientações foram estabelecidas a partir do selo “Turismo Responsável” que aponta as medidas que devem ser adotadas em cada segmento do turismo. No caso do setor hoteleiro, essas medidas variam desde a medição de temperaturas dos hóspedes, protocolos de limpeza e controle de acesso (MTUR, 2020). Entretanto, deve-se considerar que os serviços de hospedagem nos destinos turísticos não se resumem a oferta da hotelaria tradicional, haja vista a grande quantidade de imóveis

⁴ Denominam-se ondas as fases de crescimento e queda no número de casos da doença. Quando se passa por um período de estabilidade, sem grandes alterações na média móvel de infectados, considera-se que foi encerrada uma onda. No Brasil não houve necessariamente uma contenção no número de casos mas sim um movimento de “segunda onda anômala”, onde a constância do alto número de mortes diárias causadas pela Covid-19 já na primeira onda fez com que essa se estendesse por longo período e já fosse significativa em número de mortes, portanto difícil de ser superada. Assim, considera-se que no país a primeira onda ocorreu entre março e setembro de 2020, tendo a segunda onda iniciado em outubro no mesmo ano (VASCONCELOS et al, 2021).



disponíveis para aluguel por temporada em plataformas digitais, especialmente no Airbnb.

Desde sua chegada ao Brasil, em 2012, o Airbnb funciona como uma importante plataforma para conectar anfitriões (pessoas que tenham um quarto ou um imóvel inteiro para alugar) aos hóspedes interessados nas vantagens que este tipo de hospedagem oferece, como preços mais baixos e localizações mais diversificadas (LOBO, 2020). Contudo, a adoção de protocolos de segurança sanitária no âmbito da plataforma não possui qualquer forma de regulação e controle por parte do poder público, mesmo considerando que os imóveis cadastrados representam um elemento importante na estruturação espacial e econômica do turismo nos destinos turísticos brasileiros (SOUZA; LEONELLI, 2019).

Dessa maneira, é importante saber até que ponto os proprietários dos imóveis cadastrados na plataforma Airbnb estão preocupados com a adoção de medidas de segurança a fim de garantir a retomada das reservas de forma articulada com os demais equipamentos do setor turístico na sua região. Assim, o objetivo deste artigo é identificar de que maneira os parâmetros de segurança relativos à Covid-19 definidos pelo poder público e pela própria plataforma foram aplicados nos imóveis disponíveis pelo Airbnb no bairro de Boa Viagem, Recife, Pernambuco.

Definiu-se este recorte espacial em virtude de ser o bairro com a maior concentração de equipamentos de hospedagem da cidade do Recife (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos - CADASTUR, 2021) e, também, uma localidade onde a oferta de imóveis via Airbnb se destaca (AIRDNA, 2021). Quanto ao recorte temporal estabeleceu-se o mês de agosto de 2020 para a pesquisa exploratória, sendo este um período identificado como parte do momento de retomada das atividades voltadas ao turismo e hospedagem no Estado de Pernambuco.

A seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados por esta pesquisa, seguindo-se de uma contextualização acerca da economia do compartilhamento e das plataformas digitais, de modo a destacar o Airbnb neste cenário. Apresenta-se, ainda, um breve panorama sobre o bairro de Boa Viagem e sua importância para o setor turístico recifense, pontuando os protocolos adotados pelos equipamentos de hospedagem formais e aqueles seguidos pelos imóveis cadastrados no Airbnb de modo a perceber suas especificidades.



2 METODOLOGIA

Esta pesquisa se caracteriza como exploratória e se utiliza do Cadastur e da plataforma Airbnb para obtenção do seu recorte de análise. O primeiro procedimento adotado foi a busca por imóveis na plataforma que cumprissem aos seguintes critérios: i) localização – o imóvel deveria estar no bairro de Boa Viagem, Recife; ii) classificação – o imóvel deveria ser anunciado por um *superhost* (que são os anfitriões cuja classificação na plataforma é mais elevada devido à sua quantidade de avaliações por parte dos hóspedes, o que inibiu a captura de imóveis que nunca foram alugados); iii) disponibilidade – o imóvel deveria estar disponível para o período de 10 a 15 de agosto de 2020, período que se estabeleceu para a pesquisa exploratória devido à proximidade com o movimento de retomada das atividades do setor por recomendação do Mtur.

Justifica-se a escolha por filtrar os imóveis superhost pelo fato que, para receber essa classificação pelo Airbnb, obrigatoriamente eles devem ter recebido hóspedes anteriormente ao período da análise. Assim, foram identificados 39 imóveis que atendiam aos critérios. Para identificar as medidas de segurança adotadas pelos anfitriões foi enviada mensagem através da própria plataforma, onde simulava-se o contato de um hóspede e destacavam-se o interesse na reserva, o período desejado para tal e a preocupação com os protocolos de segurança sanitários adotados pelo ofertante.

Deste modo o número de imóveis analisados sofreu uma redução, visto que foram obtidas 21 respostas a este contato. As respostas foram, então, compiladas e classificadas de acordo com variáveis de (i) acomodação (imóvel inteiro, quarto inteiro ou quarto compartilhado), (ii) tipo (apartamento, casa, condomínio), (iii) capacidade (unidades habitacionais), (iv) valor da diária e (v) protocolos.

Com intuito de estabelecer uma comparação, também foram buscados equipamentos de hospedagem formais na mesma delimitação geográfica, incluindo-se a totalidade de empreendimentos hoteleiros cadastros no Cadastur situados no bairro de Boa Viagem, totalizando 37. Nesse caso, inicialmente realizou-se uma busca nas plataformas de comunicação destes hotéis (sites e redes sociais) para aferir se as medidas de segurança e o protocolo sanitário do Mtur eram mencionados. Posteriormente houve contato via email com os hotéis onde a informação não foi identificada e, posteriormente, houve a compilação das respostas de acordo com variável (i) tipo, onde houve a classificação dos hotéis de bandeira nacional e internacional.



3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Economia do Compartilhamento e Plataformas Digitais

As transformações nas dinâmicas turísticas acompanham o desenvolvimento tecnológico e a maneira como este é apreendido. Embora a relação entre atividade turística e consumo, quer seja de espaço ou produtos, seja direta e inerente, é visível na última década um movimento que se utiliza da conectividade entre pessoas e agentes econômicos para proporcionar outras formas de se hospedar, deslocar, fazer compras através de plataformas e aplicativos (SUNDARARAJAN, 2018).

Termos como economia do compartilhamento e capitalismo de plataforma se referem à dinâmica econômica que se vale da interação entre pessoas (*peer to peer*) auxiliada pela tecnologia, com foco em elementos, inclusive, intangíveis (SRNICEK, 2016). Considerando-se que no sistema de produção capitalista é inerente a criação de novos mercados, mercadorias e métodos de exploração, a economia compartilhada vem se tornando comum nas cidades, dando forma à financeirização e controle do espaço a partir do funcionamento de redes, cujo controle geralmente pertence a uma grande empresa internacional e de capital aberto. As cidades, que precisam ser cada vez mais inteligentes e digitais, mas nem sempre têm condições de absorver todas essas novidades acabam por se tornar o ambiente ideal para que empresas de tecnologia se insiram e modifiquem a lógica de atividades anteriormente estabelecidas (MOROZOV; BRIA, 2019).

As plataformas digitais, aplicativos e outras inovações tecnológicas se fazem presentes nos mais diversos processos e se colocam enquanto elementos disruptivos alterando dinâmicas estabelecidas e inserindo novos *players* no jogo (LOBO, 2020). Neste sentido, é importante que se contextualize o que vem a ser a chamada quarta revolução industrial que tem dado o tom da nova divisão internacional do trabalho. Enquanto na primeira revolução industrial as inovações mecânicas figuraram como ponto de inflexão e na segunda se destacou a produção em massa pela eletrificação, a terceira revolução foi a que popularizou os computadores e a internet. Já a quarta revolução é uma apreensão da tecnologia e da conectividade para o cotidiano, com barreiras mais turvas entre o físico e o digital, com redes sociais e inteligência artificial acessando dados pessoais e direcionando preferências e escolhas (ANTUNES, 2020).



Para Castells (2016), o aumento dos recursos tecnológicos modificou os processos produtivos e de distribuição, gerando não só novos produtos, mas, também, alterando de maneira substancial a localização das riquezas e do poder global. A velocidade com que as informatizações são disponibilizadas as impulsiona a rever perspectivas espaciais e temporais, além de estimular que existam novas formas de se relacionar com a economia.

As transformações oriundas da globalização, estimuladas pelo neoliberalismo e pela facilidade de acesso às informações, caracterizando a sociedade em rede (CASTELLS, 2016) provocam mudanças na maneira como as pessoas se relacionam ao comprar e vender serviços. Dentre estas transformações na sociedade de consumo contemporânea destaca-se a economia compartilhada.

No plano das ideias, a economia do compartilhamento se vende como um meio de cooperação que se apresenta como alternativa às relações econômicas vigentes. Nela, o acesso aos bens e serviços se sobressai à posse. Botsman e Rogers (2011) a tipificam em três formas: i) sistemas de serviços de produto, que são aqueles onde o usuário paga pelo benefício decorrente do produto almejado sem adquirir sua propriedade; ii) mercados de redistribuição, traduzidos nos sistemas que permitem aos seus usuários a troca de produtos entre si seja por dinheiro ou por outro bem; e iii) estilos de vida colaborativos, onde interesse dos indivíduos é o compartilhamento de ativos intangíveis, como tempo, viagens/espacos, habilidades, caronas e dinheiro.

Observa-se, assim, uma nova faceta da acumulação capitalista por trás do discurso de compartilhamento, na qual ocorre uma transformação nos usos de elementos como o carro ou a casa. O sistema capitalista pode encontrar valor neste cenário, direcionando os aspectos de compartilhamento para novos fluxos de geração de receitas e com a busca pelo lucro, mais uma vez, se sobressaindo às relações de trabalho, que podem ser modificadas e precarizadas (JOHN, 2013), basta atentar às greves dos entregadores de aplicativos que ocorreram no Brasil, em plena pandemia (SCHAVELZON, 2020). Prejuízos em outros âmbitos também podem ocorrer, como transformações espaciais e sociais associadas aos bens e serviços compartilhados.

O surgimento e consolidação das empresas de economia do compartilhamento remetem, diretamente, ao regime de acumulação flexível e em sua fase mais aguda, do ultraliberalismo. O uso de tecnologias voltadas para a coleta, armazenamento e transferência de dados favorecem as decisões do mercado global, reduzindo o volume das transações realizadas no espaço e no tempo (HARVEY, 2007). Assim, empresas como



Amazon, Uber e Airbnb destacam-se na vanguarda desta forma de fornecimento de produtos e serviços, ancorando-se no discurso do compartilhamento e atuando nos mais diversos setores das cidades.

3.2 O bairro de Boa Viagem e sua importância para o setor de hospedagens recifense

A formação intra-urbana da cidade do Recife ocorreu de maneira diferente do que foi registrado nas outras capitais litorâneas do Nordeste. Enquanto na maioria destas cidades a preferência locacional inicial era pela proximidade com o mar, na capital pernambucana as elites preferiram concentrar-se nas margens do Rio Capibaribe até meados da década de 1960 (VILLAÇA, 2001). Só posteriormente passaram a se concentrar também no bairro de Boa Viagem, constituindo assim duas áreas de agrupamento das camadas sociais de alta renda.

Segundo Silveira Júnior (2016), o período de intensa ocupação de Boa Viagem ocorre a partir da segunda metade do século XX aos dias atuais. Neste período o bairro é marcado por profundas transformações na paisagem urbana, através da consolidação de seu adensamento, impulsionado por legislações que favoreceram a sua verticalização. Aos poucos, a iniciativa privada lançou no mercado imobiliário local empreendimentos ousados em termos de tecnologia, luxo e conforto, para um mercado de classe social abastada, cada vez mais exigente.

O turismo atuou como um agente importante no processo de urbanização do bairro de Boa Viagem na década de 1970. A orla passou a ser explorada não só pela atividade turística, mas também pelo mercado imobiliário, resultando na perda de suas características ambientais. A especulação na área acelerou a verticalização e aumentou o custo de vida da população local, tornando Boa Viagem um dos bairros com maior custo de vida da cidade. Neste período, observou-se a viabilização de projetos urbanos ligados à hotelaria e ao provimento de infraestrutura de serviços voltados para atender à demanda turística da cidade. Os anos 1980, por sua vez, marcam o crescimento exponencial do setor hoteleiro com a proliferação de pequenos hotéis em torno da praia e o surgimento do Shopping Center Recife, considerado na época o maior da América Latina (VILLAÇA, 2001; LEÃO E BRITO, 2018).

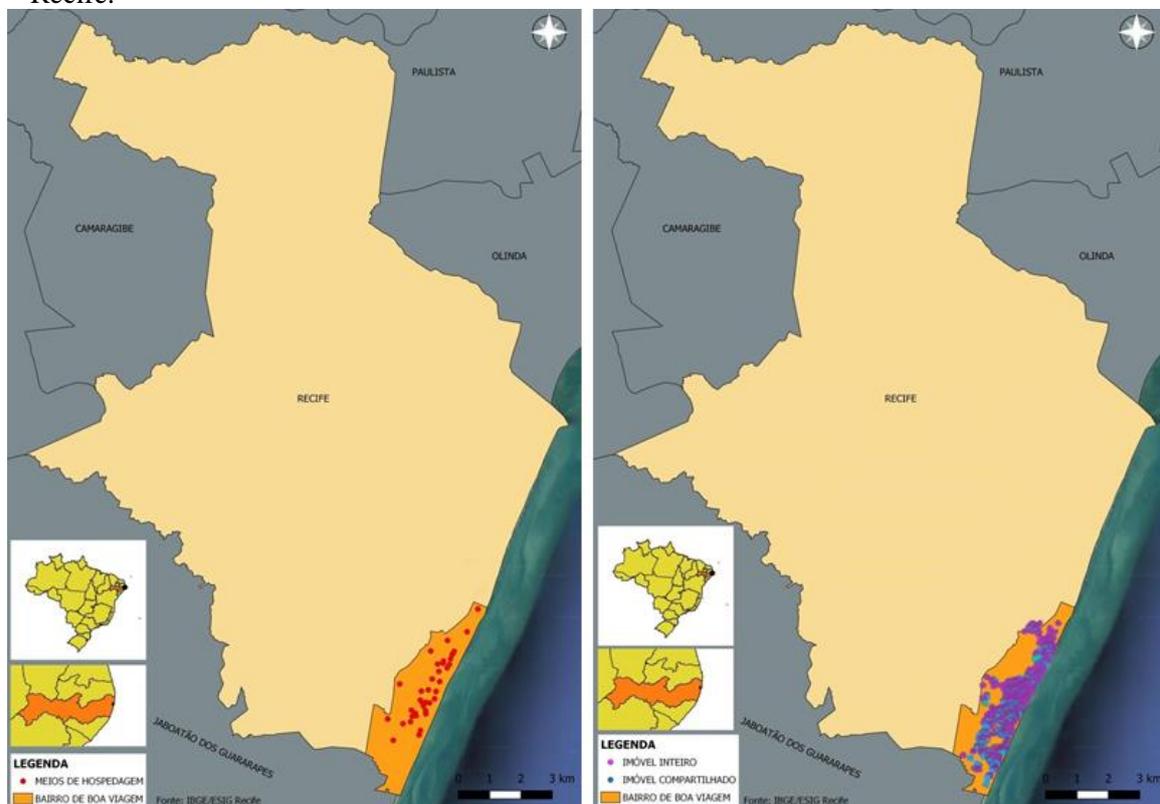
Villaça (2001) destaca que os interesses da urbanização ao longo das orlas nas metrópoles litorâneas decorrem de decisões que atendem aos interesses das camadas de alta renda e seus agentes imobiliários. O autor ainda afirma que, pela influência política

que essas camadas apresentam, pressionam o Estado a investir nessas áreas em detrimento de outras mais vulneráveis.

Embora a maioria dos hotéis de grande porte da capital pernambucana encontre-se nesta porção da cidade, o bairro de Boa Viagem possui forte referência residencial, especialmente composta por classes sociais de alta renda que buscam a proximidade com o mar como condição privilegiada de moradia. Morar defronte ao mar é uma vantagem locacional com características de renda de monopólio, posto que seja irreproduzível (MORAES, 1999; CORBIN, 1989; VILLAÇA, 2001).

Atualmente, o município do Recife conta com 60 meios de hospedagem registrados no Cadastur. Destes, 44 localizam-se no bairro de Boa Viagem dividindo-se em 4 hostels, 3 pousadas e 37 hotéis (CADASTUR, 2021). Esta última categoria conta com 33 hotéis nacionais e 4 de rede internacional, os quais foram definidos como recorte de análise da pesquisa (fig.1, esquerda). Destaca-se, ainda, a forte presença de imóveis ofertados via Airbnb no bairro, demonstrando sua preferência locacional em se tratando da oferta de hospedagem na cidade do Recife (fig.1, direita).

Figura 1. Concentração dos hotéis (esquerda) e imóveis Airbnb (direita) no bairro de Boa Viagem – Recife.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados do CADASTUR (2020) e AIRDNA (2020).



4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Protocolo do Airbnb e sua adoção pelos anfitriões

Fundado em 2008, o Airbnb funciona como uma plataforma para oferta de imóveis por pessoas físicas, que podem dispor de quartos ou residências inteiras como local de hospedagem para outras. Há a possibilidade de se hospedar em quartos ou imóveis inteiros, com datas e valores acertados previamente e diretamente com o proprietário, mas sempre intermediados pela plataforma, que aplica taxas de até 13% sobre os valores praticados. Chamados pela plataforma de anfitriões, eles tinham renda anual média no Brasil de R\$ 5.500,00 em 2016 e, entre os anos de 2015 e 2016, o total de hóspedes internacionais recebidos nestes imóveis foi de 622 mil enquanto o de hóspedes nacionais foi de 650 mil (AIRBNB, 2016).

Em 2019 a plataforma contava com 6 milhões de anúncios, distribuídos em 191 países e 100 mil cidades, tendo sido registradas mais de 500 milhões de hospedagens no mundo todo. Estes números dão conta da sua expressividade global e ultrapassavam, por exemplo, o número de hospedagem das cinco maiores redes hoteleiras do mundo combinadas, a saber: Marriott International, Hilton Inc., InterContinental Hotels Group, Wyndham Worldwide e AccorHotels (AIRBNB, 2019).

Embora não seja utilizada apenas por turistas, é este público que acaba definindo as áreas com maior oferta de imóveis na plataforma Airbnb. Com maior concentração de serviços turísticos e pontos de interesse, observa-se nas cidades litorâneas uma preferência locacional pelos bairros mais próximos às praias. Na cidade do Recife, por exemplo, nota-se que os pontos correspondentes aos anúncios de imóveis concentram-se com maior intensidade também em Boa Viagem, concorrendo inclusive, com os meios de hospedagem sob a ótica da oferta. Desde a declaração do surto da COVID-19 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em 11 de março de 2020, iniciaram-se pelo mundo medidas para conter a evolução da disseminação. O turismo foi afetado sobremaneira, haja vista a impossibilidade da circulação de pessoas, cancelamentos aéreos e fechamento de fronteiras.

O Airbnb tomou como principal medida uma cobertura para os cancelamentos de reservas realizadas até 14 de março com data de check-in limite em 31 de agosto. Desta maneira, os hóspedes inseridos na Política de Causas de Força Maior, poderiam optar pelo cancelamento ou reembolso e os anfitriões não sofreriam reduções na sua nota e



consequente impacto ao status de superhost. Estes são anfitriões que administram imóveis com mais elementos atrativos ao hóspede, o que se reflete em uma busca e taxa de ocupação maior (AIRBNB, 2020).

Em virtude da queda no número de hospedagens decorrente da pandemia de COVID-19 a plataforma disponibilizou um fundo de ajuda. Para receber o auxílio, o anfitrião deveria ter no máximo 2 anúncios ativos, ser superhost há mais de 1 ano e comprovar que sua principal fonte de renda era a plataforma (AIRBNB, 2020). Para além da preocupação financeira, a plataforma divulgou em junho de 2020 um protocolo específico para limpeza dos imóveis, baseando-se nas orientações do Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) dos EUA, conforme se observa no Quadro 1.

Quadro 1. Protocolo de higienização sugerido pelo Airbnb

Item	Descrição
1	Uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI como luvas, aventais, capas, máscaras e protetores faciais durante a limpeza.
2	Manter o espaço arejado.
3	Lavar as mãos antes e depois de cada limpeza, com recomendação do uso de desinfetante para as mãos com pelo menos 60% de álcool.
4	Higienizar superfícies de maior contato (maçanetas, controles remotos, interruptores, puxadores e torneiras) com álcool 70%.
5	Lavar roupas de cama e banho em alta temperatura.
6	Esvaziar o aspirador de pó a cada limpeza.
7	Utilizar sacos descartáveis nas lixeiras e cestos de roupa.
8	Eliminar ou lavar o material utilizado para limpeza.

Fonte: AIRBNB, 2020. Adaptado pelos autores, 2021.

Nota-se que a preocupação da plataforma é direcionada à limpeza, com destaque, inclusive, para os itens que demandam maior atenção neste sentido. Contudo, devido à ausência de vínculo formal entre os imóveis e o Airbnb e sua característica de diversidade nas tipologias e elementos disponíveis nestes, não são observadas recomendações referentes ao distanciamento, acessos ou utilização de máscaras. Deste modo, observaram-se entre os anfitriões analisados procedimentos mais abrangentes que os recomendados.

Foram identificados 39 imóveis no rastreamento, dos quais 21 responderam às perguntas enviadas. Aos procedimentos apontados pelos anfitriões foi atribuída uma sequência numérica precedida da letra A, conforme se observa no Quadro 2. Os protocolos agrupados por anúncio podem ser observados no Quadro 3.



Quadro 2. Procedimentos mencionados pelos anfitriões do Airbnb

Item	Descrição
A1	Não aceita reservas no período de pandemia
A2	Restrição ao uso do elevador
A3	Proibição de acesso às áreas comuns e/ou de lazer
A4	Disponibilidade de banheiro privativo
A5	Distanciamento
A6	Proibição do uso de calçados no interior do imóvel
A7	Disponibilidade de material de limpeza individual (álcool 70%)
A8	Uso de máscaras
A9	Limpeza geral do imóvel

Fonte: Organizado pelos autores, 2021.

Quadro 3. Síntese dos procedimentos mencionados pelos anfitriões do Airbnb

Anúncio	Tipo	Unidades Habitacionais	Adesão ao protocolo Airbnb	Procedimentos adotados pelos anfitriões								
				A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
A	INT	6	Não									
B	QP	1	Não									
C	INT	2	Não									
D	QP	1	Não									
E	INT	5	Não									
F	QP	2	Não									
G	INT	4	Não									
H	QP	4	Não									
I	INT	4	Não									
J	QP	2	Não									
K	INT	8	Não									
L	INT	5	Não									
M	INT	2	Não									
N	QP	2	Não									
O	QP	2	Não									
P	QP	3	Não									
Q	QP	2	Não									
R	INT	6	Não									
S	QP	2	Não									
T	QP	4	Não									
U	QC	6	Não									

Onde:
INT – Apartamento inteiro
QP – Quarto privativo
QC – Quarto compartilhado

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021.



O levantamento demonstra que, embora seja detalhado quanto à limpeza dos imóveis, o protocolo oficial do Airbnb não foi absorvido pelos anfitriões. Do universo pesquisado, 57% asseguraram fazer uma limpeza geral do imóvel imediatamente antes do check in; apenas 33% da amostra alertaram sobre o uso de máscaras e restrição de uso às áreas comuns. A indisponibilidade de reservas durante a pandemia foi mencionada por 5 respondentes, o que totaliza 24% da amostra.

Referente ao conhecimento do protocolo Airbnb, apenas 2 deles mencionaram a existência, embora não utilizem dos procedimentos integralmente. Destaca-se aqui que o protocolo foi lançado no mês de junho, já passados três meses da declaração de pandemia pela OMS.

4.2 Os protocolos de segurança e sua adoção pela hotelaria tradicional

A hotelaria tradicional ainda representa um segmento fundamental ao funcionamento do turismo, não só pela sua importante contribuição econômica ao setor, mas também por possuir parâmetros de regulação e crescimento instituídos pelos órgãos de regulação local, realidade diferente dos imóveis do Airbnb. Nesse sentido, a hotelaria tradicional recebe atenção especial na retomada do setor de turismo face à adoção de protocolos de segurança sanitária que visa minimizar os efeitos da pandemia da COVID-19.

Diante disso, o governo brasileiro, por meio do Ministério do Turismo (MTur), lançou o selo “Turismo Responsável” a fim de estabelecer boas práticas de higienização para cada segmento do setor de turismo, especialmente o setor hoteleiro. Segundo o MTur (2020, p.1), o selo é um “incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da COVID-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável”.

A orientação do governo federal é que todos os estados da federação estimulem a adoção deste selo por parte da cadeia produtiva do turismo da sua região para que haja uma unidade da implantação de medidas de proteção e uma retomada gradual da atividade turística em todo o País. O Governo de Pernambuco e a Prefeitura do Recife, por sua vez, têm anunciado diversas reuniões remotas com o *trade* turístico no intuito de oferecer suporte técnico aos empresários do setor no que tange à adoção dos protocolos



estabelecidos pelo selo do MTur e, conseqüentemente, para a retomada da atividade turística no Estado (SETUR, 2020).

Porém, para ter acesso ao selo do MTur os representantes da cadeia produtiva do turismo precisam estar devidamente inscritos no Cadastur, plataforma que ainda possui pouca adesão das empresas de pequeno e médio porte, especialmente dos empreendedores individuais que não estão contemplados na Lei Geral do Turismo nº 11.771 de 17/09/2008, como é o caso dos motoristas de aplicativos e proprietários de imóveis cadastrados no Airbnb.

Em relação aos protocolos recomendados pelo selo do MTur, é importante mencionar que ele é dividido em cinco formatos: 1 - Protocolo Básico, 2 - Protocolos Específicos, 3 - Protocolos Essenciais e Transversais, 4 - Protocolos Específicos no Caso de Confirmação de COVID-19 e 5 - Protocolos Meios de Hospedagem por Setores. Neste artigo abordaremos apenas a adoção das recomendações listadas no primeiro formato, Protocolo Básico, pois elas também podem ser implementadas pelos meios de hospedagem da plataforma Airbnb; os demais tipos de protocolo possuem orientações específicas à hotelaria tradicional. As recomendações presentes no Protocolo Básico podem ser conferidas no quadro 4:

Quadro 4. Recomendações do Protocolo Básico para Meios de Hospedagem do selo “Turismo Responsável” do MTur.

Item	Descrição
H1	Assegurar a lavagem e desinfecção das superfícies onde colaboradores e consumidores circulam.
H2	Promover a medição da temperatura de todos os frequentadores na entrada do estabelecimento.
H3	Realizar a limpeza, várias vezes ao dia, das superfícies e objetos de utilização comum (incluindo balcões, interruptores de luz e de elevadores, maçanetas, puxadores de armários, entre outros).
H4	Promover a renovação de ar, regularmente, das salas e espaços fechados, abrindo as janelas e portas para passagem da corrente aérea.
H5	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.
H6	Utilizar lixeiras que não precisem ser abertas manualmente e esvaziá-las várias vezes ao dia.
H7	Disponibilizar, nos banheiros, sabonete líquido e toalhas de papel descartáveis.
H8	Disponibilizar cartazes com informações/orientações sobre a necessidade de higienização de mãos, uso do álcool 70% nas formas disponíveis (líquida, gel,



Em uma análise geral, observou-se que os itens H2, H3, H5 e H8 foram bastante mencionados nas comunicações dos hotéis analisados. Aproximadamente 70% dos hotéis destacam a aferição de temperatura enquanto medida de segurança e que 59% dos hotéis asseguram zelar pela desinfecção de superfícies e objetos de utilização comum diversas vezes ao dia. A disponibilização de álcool 70% para os hóspedes foi destacada por aproximadamente 67% da amostra. A preocupação com a renovação do ar através das aberturas de janelas foi mencionada por apenas 40% dos hotéis, sendo esta uma das medidas com menor adesão, perdendo apenas para a utilização de lixeiras com acionamento não manual (29%) e disponibilidade de sabonete líquido e papel descartável banheiros (37%).

Quanto ao Airbnb observou-se uma preocupação da plataforma direcionada à limpeza, com destaque, inclusive, para os itens que demandam maior atenção neste sentido, como os corrimãos e superfícies compartilhadas. Contudo, devido à ausência de vínculo formal entre os imóveis e o Airbnb e sua característica de diversidade nas tipologias e elementos disponíveis nestes, não são observadas recomendações referentes ao distanciamento, acessos ou utilização de máscaras. Deste modo, observaram-se entre os anfitriões analisados procedimentos mais abrangentes que os recomendados diretamente pela plataforma.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O levantamento empírico acerca dos protocolos de segurança tomando como estudo de caso o bairro de Boa Viagem em Recife deixa claro que tanto hotelaria quanto Airbnb ainda não conseguiram comunicar claramente o nível de segurança adotado frente à pandemia de Covid-19. A exceção se faz para um único hotel que faz menção à adoção de todo o protocolo de segurança preconizado pelo Ministério do Turismo, embora o mesmo não tenha adotado o selo governamental “Turismo Responsável”.

Enquanto o distanciamento social, comunicação visual e aferição de temperatura foram elementos do protocolo presentes na hotelaria que parte do pressuposto da circulação de pessoas nas áreas comuns, o mesmo não se aplica às unidades habitacionais locadas pelo Airbnb. A exemplo das medidas adotadas privativamente nas residências, os anfitriões apontaram a limpeza como principal item a ser cumprido, obedecendo, à priori, as recomendações do protocolo sugerido pelo Airbnb, ou seja, que pressupõe que todo o



rigor de assepsia deve ser feito antes da entrada do hóspede e a partir de então, a manutenção do espaço fica a seu cargo.

Ao fim e ao cabo, nos parece que apesar da existência dos protocolos, tanto pelo Mtur quanto pelo Airbnb, a não obrigatoriedade de seu cumprimento coloca a responsabilidade pela prevenção e não propagação da Covid-19 nos próprios equipamentos, que por sua vez, adotaram medidas de forma fragmentada e, aparentemente, pouco efetiva. Com o distanciamento temporal do levantamento e da análise realizados nesta pesquisa pode-se, inclusive, afirmar que as medidas associadas ao distanciamento social e utilização de máscaras seriam muito mais apropriadas que aquelas relativas simplesmente à limpeza de superfícies. Conclui-se que a sugestão de protocolos, quer seja pelo poder público quer seja pela plataforma, sem fiscalização e controle para verificação da adoção não representaram garantia de uma retomada estruturada e segura das atividades de hospedagem na região no período analisado.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq pelo financiamento da pesquisa.

REFERÊNCIAS

AIRBNB. **Dados Gerais**. 2019. Disponível: <https://news.airbnb.com/br/fast-facts/>. Acesso em: 23 set. 2021.

AIRBNB. **Orientações de limpeza para ajudar a prevenir a propagação da COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>. Acesso em: 23 set. 2021.

AIRBNB. **Panorama da comunidade Airbnb Brasil**. 2016. Disponível em: https://www.airbnbcitizen.com/wp-content/uploads/2016/08/Airbnb_Brazil_MiniReport_Portuguese_7-29-162.pdf. Acesso em: 23 set. 2021.

AIRDNA. **Recife – Overview**. 2020. Disponível em: <https://www.airdna.co/vacation-rental-data/app/br/pernambuco/recife/overview2020>. Acesso em: 10 set. 2020.

ANTUNES, R. **Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0**. In: ANTUNES, R. Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 11-22.



BAUM, T; HAI, N.T.T. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. V. 32, P. 2397-2407, 2020.

BOTSMAN, R.; ROGERS, R. **O que é seu é meu - como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo**. 1a ed., vol. 1. Porto Alegre: Bookman, 2011.

CADASTUR. **Recife**. 2020. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/>. Acesso em: 10 set. 2020.

CADASTUR. **Recife**. 2021. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/>. Acesso em: 22 set. 2021.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 17a ed., vol. 1. Paz e Terra, 2016.

CORBIN, A. **Território do vazio**. 1a ed., vol. 1. Companhia das Letras, 1989.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS - FGV. **Impacto econômico do COVID-19: propostas para o turismo brasileiro**. Rio de Janeiro: FGV/EBAPE, 2020.

HARVEY, D. Neoliberalism as creative destruction. **The annals of the American Academy of Political and Social Science**. V. 610, P. 21 – 44, 2007.

JOHN, N. A. Sharing and Web 2.0: The emergence of a keyword. **New media & Society**. V. 15(2), P. 167-182, 2013.

LEÃO, F. P. S.; BRITO, C. S. O mercado habitacional e o processo de gentrificação em cidades latino-americanas: um estudo exploratório no bairro de Boa Viagem, Recife-PE. **Revista Brasileira de Gestão Urbana [online]**. V. 10, P. 68-81, 2018.

LOBO, Y. S (2020). Economia colaborativa e destinos turísticos urbanos: análise da distribuição espacial da Airbnb em Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. V. 14(3), P. 37-54, 2020.

LONG, N. From social distancing to social containment: reimagining sociality for the coronavirus pandemic. **Medicine Anthropology Theory**. V. 7, P. 247-260, 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Selo Turismo Responsável**. 2020. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 15 ago. 2020.

MORAES, A.C.R. **Contribuições para a gestão da zona costeira do Brasil: elementos para uma Geografia do Litoral Brasileiro**. 1 ed, vol. 1. São Paulo: Hucitec, 1999.

MOROZOV, E; BRIA, F. **A cidade inteligente: tecnologias urbanas e democracia**. 1 ed. São Paulo: Ubu Editora, 2019.

SCHAVELZON, S. **A luta dos entregadores de aplicativo contra os algoritmos autoritários**. Julho 2020. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/opiniao/2020-07-25/a-luta-dos-entregadores-de-aplicativo-contr-a-os-algoritmos-autoritarios.html>. Acesso em: 15 set. 2020.



SETUR PE. **Pernambuco lança selo Turismo Seguro.** Jul. 2020. Disponível em:
<http://www.empetur.pe.gov.br/web/setur/ultimas-noticias>. Acesso em: 23 set. 2021.

SILVEIRA JÚNIOR, R. S. **A regulação urbanística no ordenamento do espaço urbano: os impactos da Lei 16.176/96 no bairro de Boa Viagem, Recife/PE.**

[Dissertação de mestrado – MDU/UFPE]. Recife, 2016. Disponível em:
<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/17487>. Acesso em: 22 set. 2021

SOUZA, R. B; LEONELLI, G. Extensão da presença do Airbnb: proposta de uma ferramenta metodológica inicial de análise e sua aplicação em cidades turísticas de pequeno porte. In: II Colóquio Nacional sobre cidades litorâneas e turismo. **Anais.** Recife: Editora UFPE, 2020. P. 55-64.

SRNICEK, N. **Capitalismo de plataformas.** 1 ed, vol. 1. Buenos Aires: Caja Negra, 2016.

SUNDARARAJAN, A. **Economia compartilhada: o fim do emprego e ascensão do capitalismo de multidão.** 1 ed, vol. 1. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2018.

VASCONCELOS, G.L et al. Standard and anomalous second waves in the COVID-19 pandemic. 2021. **MedRxiv.** Disponível em:

<https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2021.01.31.21250867v1.full>. Acesso em: 23 set. 2021.

VILLAÇA, F. **Espaço intra-urbano no Brasil.** 2 ed, vol. 1). São Paulo: Studio Nobel, 2001.