



Rosa dos Ventos  
ISSN: 2178-9061  
rrvucs@gmail.com  
Universidade de Caxias do Sul  
Brasil

# Medidas de Prevenção para Enfrentamento da Covid-19 e Monitoramento de Casos em Empreendimentos Turísticos de Bento Gonçalves, Brasil

---

**TONINI, HERNANDA; LAVANDOSKI, JOICE; DOLCI, TISSIANE SCHMIDT; SCOTTON, RAQUEL FRONZA**  
Medidas de Prevenção para Enfrentamento da Covid-19 e Monitoramento de Casos em Empreendimentos  
Turísticos de Bento Gonçalves, Brasil

Rosa dos Ventos, vol. 13, núm. 4, Esp., 2021

Universidade de Caxias do Sul, Brasil

**Disponible en:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473569974012>

**DOI:** <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i4p19>

## Medidas de Prevenção para Enfrentamento da Covid-19 e Monitoramento de Casos em Empreendimentos Turísticos de Bento Gonçalves, Brasil

Preventive measure for facing COVID-19 and monitoring cases in tourism companies in Bento Gonçalves, Brazil

HERNANDA TONINI

*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Brasil*  
hernanda.tonini@bento.ifrs.edu.br

DOI: <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i4p19>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473569974012>

JOICE LAVANDOSKI

*Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro Unirio, Brasil*  
joice.lavandoski@unirio.br

TISSLANE SCHMIDT DOLCI

*Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil*  
tissiane.dolci@poa.ifrs.edu.br

RAQUEL FRONZA SCOTTON

*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Brasil*  
raquel.scotton@bento.ifrs.edu.br

Recepción: 18 Junio 2021

Aprobación: 16 Agosto 2021

### RESUMO:

A pandemia Covid-19 vem gerando consequências em diversos setores da economia, inclusive no turístico. O presente artigo tem como objetivo identificar as medidas de prevenção adotadas no enfrentamento da mesma e a incidência de casos entre visitantes, colaboradores e proprietários de empreendimentos turísticos no município de Bento Gonçalves, Brasil. A pesquisa envolveu duas fases empíricas realizadas no ano de 2020, com a aplicação de dois questionários online quantitativos: diagnóstico para identificar casos da doença e medidas preventivas adotadas em 136 empreendimentos turísticos; e monitoramento semanal em 111 empreendimentos turísticos. Os resultados indicam a adoção de processos para prevenção e controle, tais como higienização frequente e disponibilização de álcool gel, e presença de 31 casos de Covid-19 no período analisado pela pesquisa. O estudo reforça a necessidade de adequações em protocolos de higiene e segurança nos empreendimentos, visando a retomada e continuidade das atividades no setor turístico.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo, Covid-19, Monitoramento, Medidas de Prevenção, Bento Gonçalves, Brasil.

### ABSTRACT:

The Covid-19 pandemic has consequences in several sectors of the economy, including tourism. This article aims to identify the preventive measures adopted in the confrontation of Covid-19 and the incidence of cases among visitors, employees and owners of tourist enterprises in the municipality of Bento Gonçalves, Brazil. The research involved two empirical phases carried out in the year 2020, with the application of two quantitative online questionnaires: diagnosis to identify cases of the disease and preventive measures adopted in 136 tourism companies; and weekly monitoring in 111 tourism companies. The results indicate the adoption of processes for prevention and control, such as frequent hygiene and availability of alcohol gel, and the presence of 31 cases of Covid-19 in the period analyzed by the research. The study reinforces the need for adjustments in hygiene and safety protocols in the undertakings, aiming at the resumption and continuity of activities in the tourism sector.

**KEYWORDS:** Tourism, Covid-19, Monitoring, Preventive Measures, Bento Gonçalves, Brazil.

## INTRODUÇÃO

O termo pandemia tem pautado o cotidiano das pessoas nas mais diversas partes do mundo, especialmente neste momento por conta da Covid-19. Inicialmente identificada como uma epidemia – ocorrência acima da média com surtos de uma doença em diferentes regiões em virtude de sua contaminação (Moura & Rocha, 2012) – logo a Organização Mundial da Saúde [OMS] migrou a Covid-19 para o status de pandemia, que, segundo os mesmos autores, significa que uma doença é altamente infecciosa e coloca em risco a saúde mundial, se propagando em vários países de diferentes continentes. A pandemia do novo Coronavírus [SARS-CoV-2], também chamada Covid-19, foi identificada na China pela primeira vez, em dezembro de 2019, e vem gerando profundos impactos sociais, culturais e econômicos em todos os países. No que se refere à saúde, o mundo registrou, até 15 de junho de 2021, passados 18 meses, quase 4 milhões de mortos, ultrapassando 176 milhões de casos (Who, 2021). No mesmo momento, o Brasil contabilizava aproximadamente 18 milhões de pessoas que tiveram Covid-19 e mais de 490.696 mil mortes (MS, 2021). Em virtude de seu potencial de transmissibilidade e impactos na saúde, em janeiro de 2020 a OMS declarou emergência internacional de saúde pública e, no dia 11 de março, determinou que o mundo estava vivendo mais uma pandemia.

Os impactos econômicos e na saúde e hábitos rotineiros da população estão sendo inevitáveis (Qiu, Park, Li & Song, 2020), sendo analisados por pesquisadores em todo o mundo. No que se refere ao setor do turismo, alguns dos efeitos negativos relatados são: restrições de viagens internacionais, regionais e locais; cancelamento de eventos; restrições na circulação de pessoas nas ruas e fronteiras; redução do horário de funcionamento do comércio e demais atividades consideradas não essenciais; dentre outros (Farzanegan, Gholipour, Feizi, Nunkoo & Andargoli, 2020; Gössling, Scott & Hall, 2021; Gunay & Kurtulmuş, 2021; Škare, Soriano & Porada-Rochoń, 2021). Sobretudo em função das restrições em viagens - desde o fechamento de fronteiras até a introdução de períodos de quarentena - o turismo internacional e doméstico reduziu-se drasticamente em poucas semanas (Gössling et al, 2021).

No Brasil, os impactos da Covid-19 na atividade turística foram identificados desde o início das ações de enfrentamento à pandemia, em março de 2020. De acordo com pesquisa da Rede Brasileira de Observatórios Turísticos (Rbot, 2021), de janeiro a abril de 2020, 12% das empresas turísticas do país haviam fechado suas portas, sendo que o maior número foi registrado no mês de abril. O setor de hospedagem registrou o maior número de demissões e desligamentos, seguido de agências/operadoras e restaurantes. Dentre as medidas de mitigação, no mês de março de 2020, as principais estratégias foram a remarcação de serviços e os serviços online (Rbot, 2020).

Neste contexto, o presente artigo tem como objetivo geral analisar a incidência de casos da Covid-19 em visitantes, colaboradores e proprietários de empreendimentos turísticos que possuem o Alvará Turístico da Secretaria Municipal de Turismo [Semtur-BG] no município de Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil, importante destino turístico do País. São objetivos específicos desta pesquisa: (a) verificar os critérios de funcionamento e as ações de prevenção de contágio adotadas pelos estabelecimentos; (b) identificar a presença de pessoas com sintomas da Covid-19 nos empreendimentos; (c) identificar os casos da Covid-19 no setor turístico de Bento Gonçalves.

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, com coleta de dados primária realizada por meio de dois questionários online, de respostas autodeclaradas preenchidas por responsáveis pelos dados da empresa, de caráter quantitativo aplicado em 217 empreendimentos turísticos que possuem o Alvará Turístico da Semtur-BG. A pesquisa empírica envolveu duas etapas entre o período de março a setembro de 2020. A primeira etapa [diagnóstico] contou com 136 empreendimentos participantes e identificou medidas preventivas adotadas e casos da doença durante os meses de março a junho de 2020; a segunda etapa [monitoramento semanal], identificou a presença de pessoas com sintomas ou com Covid-19, tendo a participação total de 111 empreendimentos, entre os meses de julho a setembro de 2020. A seguir

é apresentado o referencial teórico que versa sobre pandemia, ações governamentais e impactos nos empreendimentos turísticos.

## A VULNERABILIDADE DO TURISMO FRENTE À COVID-19

De acordo com Rezende (1998), o termo pandemia foi utilizado pela primeira vez por Platão, para se referir a qualquer acontecimento capaz de atingir toda população. União dos termos gregos *pan* [prefixo neutro] e *demos* [povo], atualmente o conceito de pandemia está associado a uma epidemia - incidência de elevado número de casos de uma doença, em curto período de tempo - que se dissemina para vários países e mais de um continente. De modo geral, as epidemias são ocasionadas pelas condições sanitárias e hábitos de higiene existentes na sociedade. Segundo Rezende (2009), as maiores epidemias registradas foram a peste de Atenas, a peste de Siracusa, a peste Antonina, a peste do século III, a peste Justiniana e a Peste Bubônica [Peste Negra] do século XIV - esta considerada a pior da história, resultando na morte de milhões de pessoas [estima-se entre 75 e 200 milhões]. Nas Américas ocorreram surtos de varíola e febre amarela. E, mais recentemente, após a I Guerra Mundial, o mundo lutou contra a pandemia da Gripe Espanhola, que deixou 20 milhões de vítimas. Embora se utilize o termo 'peste', a maioria delas não foi causada pelo bacilo *Yersinia pestis*, e os pesquisadores buscam aproximar os sintomas com as doenças causadas por outros microorganismos (Rezende, 2009).

Gössling, Scott e Hall (2021) destacam que entre os anos de 2000 e 2015, os principais eventos que afetaram o mundo incluem os atentados terroristas de 11 de setembro 2001, o surto da Síndrome Aguda Respiratória Grave - SARS 2003, a crise econômica mundial 2008/2009 e o surto da Síndrome Respiratória do Oriente Médio - MERS 2015. Em nenhuma delas o setor turístico sofreu impacto considerável, tendo pequeno declínio no número de chegadas internacionais, o que se refletiu de forma completamente diferente com a pandemia da Covid-19. De acordo com Farzanegan, Gholipour, Feizi, Nunkoo e Andargoli (2020), os procedimentos de distanciamento e as restrições de viagens incidem diretamente no turismo, visto que a atividade é tida como um dos disseminadores de doenças transmissíveis. Os autores organizaram um estudo a partir de estatísticas de turismo internacional em mais de 90 países confrontando com casos e mortes de Covid-19 no mês de abril de 2020, e identificaram relação positiva entre o número de entradas e saídas de turistas e casos confirmados de Covid-19 e mortes decorrentes da doença. A associação entre o fluxo de turistas internacionais e a exposição à Covid-19 é significativa.

Em dezembro de 2020, a Organização Mundial do Turismo [OMT] já indicava que o ano havia sido o pior na história em número de turistas internacionais. As restrições de deslocamento impostas ao final do mês de abril atingiam 100% dos destinos turísticos mundiais. O ano de 2020 encerrou com queda de 74% nas chegadas internacionais, o que significa 1 bilhão de chegadas a menos em relação à 2019. O prejuízo chega a US\$ 1,3 trilhões em receitas de exportação, ou seja, 11 vezes superior à crise de 2009, colocando em risco até 120 milhões de empregos diretos (Unwto, 2021). Hu, Yang e Zhang (2021) realizaram um estudo em mais de 1200 empresas turísticas chinesas, identificando que 87,62% delas indicaram um impacto significativo ou fatal nas suas operações, em virtude da pandemia, sendo maior nos pequenos empreendimentos, obrigando-os a fazer demissões e adiar a reabertura, quando essa foi permitida.

Um levantamento realizado pela Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (Rbot) obteve 4921 respostas de empresas turísticas no Brasil, sendo a maioria das agências/operadoras (35,1%), seguidos do setor de hospedagem (21,9%), transportadoras/aviação (10,1%), gastronomia (9,9%) e eventos (7,4%), entre outros. Destes, 93% representam microempresas, microempreendedor individual e empresas de pequeno porte, com apenas 2,09% de empresas de grande porte. A maior parte da amostra é formada por empreendimentos abertos entre 1 até 3 anos (22,1%) e entre 10 e 20 anos (21,2%). A pesquisa identificou um aumento significativo no número de empresas que encerraram as suas atividades entre os meses de março e abril; realização de demissões e desligamentos; remarcação de serviços; realização de serviços online; financiamento bancário/empréstimo e realização de parcerias (Rbot, 2020).

Segundo Da Cunha Souza (2021), a demora ou omissão do governo na aprovação e definição de políticas, além de buscar medidas que atendam diferentes realidades do setor [localização geográfica, público, segmento, etc.] se configura em uma estratégia de governança e contribui para o agravamento da crise. A autora exemplifica com o Selo Turismo Responsável - Limpo e Seguro, criado após a pressão e manifestação dos profissionais do setor, meses após a oficialização da pandemia. Ao analisarem a atuação governamental na China, Hu et al. (2021) alertam para o fato de que a eficácia das políticas públicas de enfrentamento à Covid-19 depende do tipo de empresa e seu tamanho, fazendo-se necessária a adoção de políticas baseadas nas características dos arranjos produtivos locais e sua situação pandêmica. De acordo com os resultados, os autores apontam que as políticas de redução de impostos foram mais aceitas por parte de empresas de grande porte, enquanto as políticas para redução do valor de aluguéis estavam melhor aplicadas aos empreendimentos pequenos. As políticas de recompensa foram consideradas adequadas para qualquer empreendimento.

Škare, Soriano e Porada-Rochoń (2021) defendem que o apoio de políticas públicas e privadas deve ser coordenado para garantir a capacidade de construção e a sustentabilidade operacional do setor de turismo de viagens durante o ano de 2021. Dentre as estratégias apontadas pelos autores está a proteção e utilização da capacidade produtiva do setor em toda a sua extensão possível, assim que o vírus perder a sua força. Particularmente aos gestores, é preciso desenvolver novos métodos de gestão de risco para lidar com a crise. Adicionalmente, Gunay e Kurtulmuş (2021) recomendam o emprego de métodos eficazes de capital de giro e gestão da cadeia de suprimentos no setor de serviços para agilizar as operações das empresas afetadas.

Se por um lado vidas se perdem por conta da gravidade e consequências da doença, por outro, as imposições em virtude do combate à Covid-19 inviabilizam diversos negócios, gerando descontentamento e divergências acerca de decisões tomadas pelos governantes. No caso da atuação de governos, Da Cunha Souza (2021) indica que as políticas públicas de enfrentamento à Covid-19 podem ser estruturais [com foco na manutenção de emprego e renda], conjunturais/emergenciais [no intuito de minimizar impactos causados por uma situação incomum, por determinado período de tempo] ou regulatórias [estabelecendo normas e regramentos de acordo com as demandas da atualidade, definindo direitos e deveres].

Shao, Hu, Luo, Huo e Zhao (2020) identificam quatro temas principais das políticas para o turismo na China, neste período de pandemia: medidas profiláticas, recuperação e desenvolvimento do turismo, suporte político e gestão departamental. Segundo os autores, o poder público precisa encontrar o equilíbrio entre prevenção e controle de epidemias e promoção do turismo; e que o foco da política para a recuperação do turismo pode variar de acordo com a região, como demonstrado no caso da China. Adicionalmente, Collins-Kreiner e Ram (2020) alertam que as estratégias para o turismo diferem de país para país, se referindo aos sete países analisados, inclusive o Brasil. Ainda, que não são políticas baseadas em evidências e que apenas 8% seguiram completamente as recomendações propostas pela OMT. Segundo os autores, Itália e Brasil adotaram totalmente duas táticas das sete analisadas, e os outros países adotaram apenas uma [Japão e Austrália] ou nenhuma [Israel, China, Áustria]. As táticas adotadas pela Itália e pelo Brasil foram: “incentivar a retenção do emprego, sustentar os autônomos e proteger os grupos mais vulneráveis” (sp.) e “apoiar a liquidez das empresas” (sp.)

Škare, Soriano e Porada-Rochoń (2021) mensuraram os efeitos econômicos potenciais da pandemia de Covid-19 no mundo e na indústria de viagens e turismo. Segundo os autores, a atual pandemia é diferente em termos de consequências se comparada a outras crises pandêmicas, e a recuperação da indústria do turismo em todo o mundo levará mais tempo do que o período médio de recuperação esperado. Ainda analisando os impactos, Sigala (2020) reforça que a pandemia produz resultados diferentes de acordo com as características dos empreendimentos turísticos, desde o tipo, o tamanho, a localização e sua forma de gestão. Ao mesmo tempo, a heterogeneidade da demanda também representa impactos distintos em cada segmento.

Alan, So e Sin (2006) pesquisaram o impacto da crise vivenciada pelos restaurantes em Hong Kong, em virtude da Síndrome Respiratória Aguda Grave [Sars], em março de 2003, visto que as pessoas

estavam com medo de circular em áreas públicas e shoppings, causando queda significativa nas receitas dos estabelecimentos. Um dos tipos de crise apontada pelos autores refere-se às causas externas, tais como desastres naturais [vírus, por exemplo], que são aqueles sobre os quais os restaurantes têm o menor poder de controle. Em dois meses de surto da doença, o setor gastronômico perdeu três bilhões de dólares de receita e muitos restaurantes estavam próximos de um colapso. Como estratégia de combate à crise, os restaurantes focaram na redução de custos [investimentos em marketing, negociação com fornecedores e colaboradores], melhoria de receitas [promoções como cardápio 'anti Sars', redução do risco percebido por meio de protocolos sanitários para gerar confiança ao cliente] e implantação de medidas de controle [entrega de máscaras aos colaboradores, por exemplo].

O impacto econômico nos empreendimentos turísticos não se refere apenas às restrições de deslocamento, mas também, em virtude da imposição do fechamento ou ainda a mudança na forma de funcionamento, desde a redução da capacidade de atendimento [número de clientes e de colaboradores] ou atendimento com tele entrega, *drive-thru* ou *take-away*. Estas últimas opções não são possíveis a qualquer empresa, especialmente pela característica intangível da atividade turística e a necessidade de experienciar o produto/serviço no momento da compra. Diferente do setor gastronômico, em que é possível comprar e consumir em outro local.

Gunay e Kurtulmuş (2021) investigam o impacto do distanciamento social da Covid-19 no setor de serviços [hotéis, entretenimento, restaurantes e companhias aéreas] dos Estados Unidos da América e não encontram evidências de um impacto negativo da pandemia nos restaurantes, no período analisado. Segundo os autores, isso pode estar relacionado com a hierarquia de necessidades na pirâmide de Maslow. E, ainda que não apontado pelos autores, outras explicações poderiam ser o crescente aumento no volume de vendas de alimentação por *delivery*.

## CENÁRIO DE ESTUDO

O presente artigo tem como objeto de análise os empreendimentos turísticos que possuem o Alvará Turístico da Secretaria Municipal de Turismo no município de Bento Gonçalves, no Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Bento Gonçalves é um município com 107.278 habitantes e densidade demográfica de 280,86 hab/km<sup>2</sup>. O município possui 273,576 km<sup>2</sup> de extensão territorial, localizado na região nordeste do Rio Grande do Sul (Figura 1). O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal [IDH-M] é de 0,778, deixando a cidade em 16º lugar no estado e em 145º no país, que possui 5.570 municípios (Ibge, 2021). No que se refere ao turismo, Bento Gonçalves faz parte da região turística Uva e Vinho, que compreende 29 cidades (Rio Grande do Sul, 2021).

O município de Bento Gonçalves, assim como as demais cidades, segue as orientações do Governo Federal e do Governo do Estado. As ações governamentais de enfrentamento à pandemia no país atendem a concepção de Da Cunha Souza (2021), visto que são estruturais e conjunturais, por exemplo, com o estabelecimento de uma série de medidas tributárias aplicadas a iniciativa privada e a sociedade civil [tais como, redução de alíquotas para impostos e operações de crédito] e, sobretudo, regulatórias, conforme destacado a seguir, para o estado do Rio Grande do Sul.

Desde o mês de maio de 2020, por meio do Decreto Estadual nº 55.240 (2020), todas as atividades existentes no Rio Grande do Sul, sejam elas de viés econômico ou não, deviam estar de acordo com o regramento do Sistema de Distanciamento Controlado, proposto conforme a definição semanal das bandeiras: verde, amarela, vermelha ou preta, sendo esta última mais restritiva. Desde então, os empreendimentos de cada região têm seu funcionamento [abertura, tipo de serviço, etc.] determinado com base nas regras de cada uma das bandeiras, acarretando o fechamento da maioria das atividades econômicas, o que inclui o turismo. O Sistema de Distanciamento Controlado do Rio Grande do Sul, dispõe sobre critérios de funcionamento [teto e modo de operação e horários de funcionamento], protocolos obrigatórios [uso de máscara, distanciamento, teto de ocupação, higienização, informativo visível, equipamentos de proteção

individual obrigatórios, entre outros] e recomendados [informativo visível, medição de temperatura, testagem dos colaboradores] para os diferentes segmentos econômicos.

A categoria que abrange os critérios de funcionamento [abertura, modo e horário de funcionamento] é a que mais impacta nos empreendimentos turísticos, variando semanalmente de acordo com a variação da bandeira. Visto que o turismo compreende uma gama variada de atividades, que incluem alimentação, hospedagem, lazer e deslocamento dos turistas, tem-se diferentes critérios de funcionamento que incidem sobre a possibilidade de abertura, capacidade de atendimento, tipo de serviço ofertado. O município de Bento Gonçalves, caso do presente estudo, além de seguir as medidas do Governo do Estado, tem dispositivos próprios para controle das atividades e enfrentamento da Covid-19. Ainda em fevereiro de 2020, o município organizou o Comitê de Atenção ao Coronavírus que passou a monitorar os casos suspeitos da cidade, tendo o primeiro informativo epidemiológico lançado em 28 de fevereiro. O primeiro caso no município foi confirmado em 18 de março de 2020.

Para compreender o impacto da pandemia no turismo de Bento Gonçalves, cabe destacar que no ano de 2019, o município recebeu quase 1,7 milhões de visitantes, com destaque para o roteiro enoturístico Vale dos Vinhedos e os atrativos urbanos, conforme Gráfico 1. No ano de 2020, houve uma redução de pouco mais de 50% no número total. As maiores quedas ocorreram nos meses de abril e maio, quando muitos estabelecimentos tiveram que fechar suas portas em virtude do Sistema de Distanciamento Controlado.

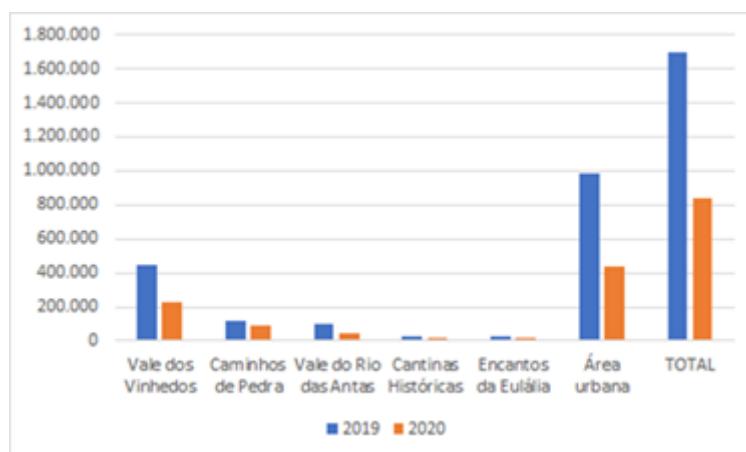


GRÁFICO 1  
Número de visitantes nos roteiros turísticos de Bento Gonçalves  
Adaptado de Semtur (2021).

Na Tabela 1, também é possível perceber a redução em relação ao tempo de pernoite, à ocupação, sendo junho e julho os meses de maior ocupação, e em 2020 os meses de janeiro e fevereiro, juntamente com outubro e novembro contribuíram para alcançar este percentual, visto que no segundo trimestre foi de 8,29%. A queda em percentual de ocupação hoteleira também foi identificada em estudos na Inglaterra (Spanaki, Papatheodorou & Pappas, 2021) e na China (Hao, Xiao, & Chon, 2020). O aumento no número de visitantes do próprio estado, demonstrando as consequências das restrições de viagens e o interesse (ou necessidade) de viagens para locais próximos. No mês de maio os visitantes do estado representaram 84%.

**TABELA 1**  
Dados relativos ao fluxo turístico em Bento Gonçalves

|   | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|---|-------------|-------------|
| <b>Tempo de pernoite (dias)</b>             | 1,9         | 1,77        |
| <b>Ocupação (%)</b>                         | 45,73       | 27,79       |
| <b>Empreendimentos com Alvará Turístico</b> | 199         | 221         |
| <b>Visitantes do RS (%)</b>                 | 44,76       | 56,77       |

Semtur (2021).

Para reduzir os impactos e organizar a retomada gradual e segura para o setor na cidade de Bento Gonçalves, representantes de entidades e empresários do trade turístico local se reuniram e formaram o Comitê Pró-Turismo Bento. Dentre as discussões do planejamento estratégico de retomada, foi criado o Observatório Turístico de Enfrentamento à Covid-19 - Bento Gonçalves, que envolveu seis Instituições de Ensino Superior brasileiras (Ifrs, Unicnec, Ucs, Ufrgs, Univates, Unirio) e parceria com entidades governamentais locais (tais como Secretaria Municipal de Turismo e Comitê Pró-Turismo Bento). No intuito de atender a demanda específica da pandemia, o Observatório teve como objetivo monitorar os casos da Covid-19 no setor turístico, na cidade de Bento Gonçalves.

## METODOLOGIA

O presente estudo é de caráter exploratório e descritivo, sendo realizado a partir de pesquisa bibliográfica e empírica. O ponto de partida foi a criação do Observatório Turístico de Enfrentamento à Covid-19 - Bento Gonçalves, para atender a demanda específica da pandemia, com a parceria do Semtur, para divulgar e incentivar os empreendimentos para participarem da pesquisa que envolveu duas etapas de coleta de dados: diagnóstico e monitoramento, ambas realizadas por meio de dois questionários online, encaminhados por e-mail e WhatsApp e direcionados aos gestores das empresas turísticas. Trata-se de uma pesquisa de autodeclaração, dentro de um esforço para se ter maiores informações sobre o contágio da Covid-19 no setor turístico de Bento Gonçalves. O pré-teste foi realizado com representantes do Comitê Pró-turismo Bento e do Observatório Turístico de Enfrentamento à Covid-19, totalizando 4 respostas.

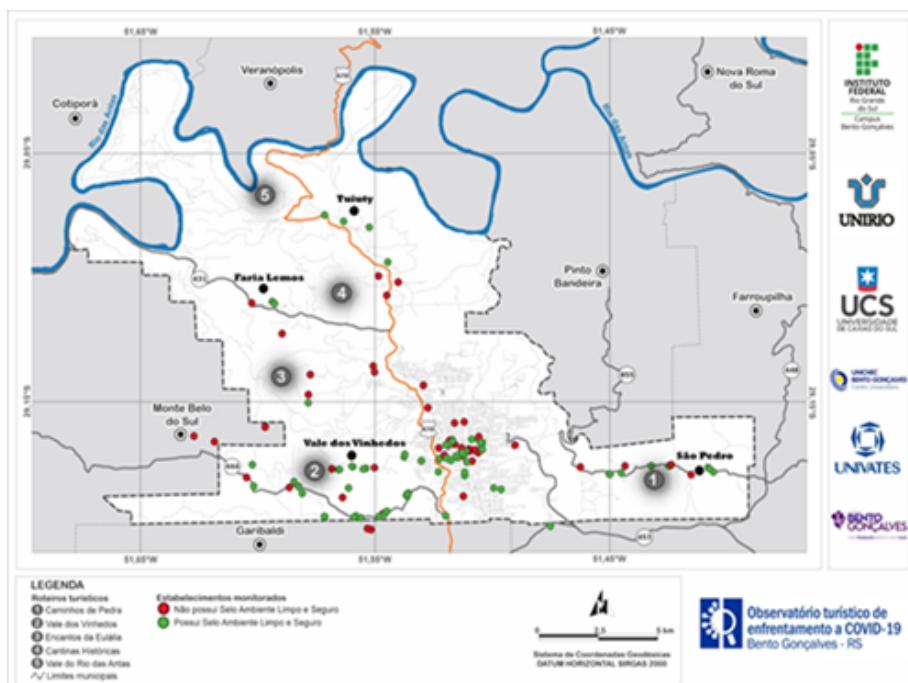
A primeira etapa, de diagnóstico, identificou a forma de funcionamento dos empreendimentos e analisou as ações frente à pandemia, durante os meses de março a junho de 2020. A segunda etapa, de monitoramento semanal, procurou identificar a presença de pessoas com sintomas ou com Covid-19 confirmada, entre os meses de julho a setembro de 2020. Durante esses meses do monitoramento semanal, os empreendimentos com Alvará Turístico receberam o link para preenchimento do questionário online informando a existência de pessoas com sintomas da Covid-19 na empresa no período de uma semana, além de dados sobre realização de testes, testes confirmados para Covid-19, hospitalizações e óbitos. Também, eram questionados sobre procedimentos adotados em casos de pessoas com sintomas ou com Covid-19.

O universo da pesquisa compreende 217 empreendimentos que possuem Alvará Turístico do município de Bento Gonçalves. A amostra obtida na etapa de diagnóstico foi de 136 empreendimentos [62% do universo da pesquisa], e na etapa de monitoramento semanal foi de 111 empreendimentos no total, isto é, durante as 12 semanas de coleta de dados. No total, a pesquisa compreendeu o período de março a setembro de 2020, entre diagnóstico e monitoramento. Contudo, alguns empreendimentos não responderam ao questionário todas as semanas. A seguir são apresentados e discutidos os resultados obtidos na fase de diagnóstico e de monitoramento semanal.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

**Amostra** - A amostra do estudo envolveu, na etapa de diagnóstico, 136 empreendimentos [62% do universo da pesquisa] sendo: restaurantes e afins (41%), vinícolas (18%), meios de hospedagem (17%), outros (13%), agências de viagens (4%), parque temático (3%), transportes turísticos (2%) e organizador de eventos (2%). Em relação ao número de funcionários: 1 a 3 funcionários (28%), de 4 a 6 funcionários (18%), de 7 a 9 funcionários (12%), de 10 a 15 funcionários (18%), de 16 a 20 funcionários (9%), acima de 20 funcionários (8%). Dentre os respondentes, 59% possuem o Selo Ambiente Limpo e Seguro proposto pela Secretaria Municipal de Turismo, que prevê a adoção de um protocolo com regras e procedimentos de higiene e segurança a serem seguidos. Durante o período de monitoramento semanal participaram da pesquisa um total de 111 empreendimentos. Durante as 12 semanas, a média foi de 92 respostas semanais, totalizando 1107 participações. Foram excluídos aqueles que responderam menos de 3 vezes, sendo válidas 1084 respostas, provenientes de 111 empresas.

**Diagnóstico** - Os dados obtidos por meio do diagnóstico (n=136 empreendimentos turísticos) revelam o perfil da amostra deste estudo. A maioria dos participantes localiza-se na região urbana da cidade de Bento Gonçalves e no roteiro turístico do Vale dos Vinhedos, distante cerca de 8 km do centro da cidade (Figura 1). Conforme dados da Secretaria Municipal de Turismo (2020), os atrativos da região urbana e do Vale dos Vinhedos são os mais procurados pelos visitantes, tendo recebido 84,06% dos 1.694.462 turistas que visitaram o município em 2019.



**FIGURA 1**  
Localização da amostra

Dentre as principais ações de prevenção e controle adotadas desde o início da pandemia pelas empresas, destaque para a disponibilização de álcool gel 70% no estabelecimento (n=132); disponibilização de produtos de higiene e limpeza nos ambientes (n=130); repasse de informações aos colaboradores (n=122); entrega de EPI's aos colaboradores (n=121); uso de ventilação natural (n=120); exposição de cartazes informativos (n=116); redução da capacidade máxima de atendimento (n=114); medição de temperatura diária dos colaboradores (n=102); realização de treinamento (n=99); envio de informações de funcionamento de

forma antecipada aos clientes e verificação diária de sintomas dos colaboradores (n=93 respectivamente); definição de distanciamento e controle para ingresso no estabelecimento e no atendimento aos clientes, afastamento de colaboradores que fazem parte de grupo de risco, e mudança em procedimentos operacionais (n=92, 91 e 83 respectivamente); dentre outras ações. Estas ações também foram apontadas em estudos de Maranhão e Maranhão (2020), Sigala (2020), Alan, So e Sin (2006).

Dentre as ações de higienização adotadas pelos empreendimentos estão: higienização com maior frequência de ambientes e equipamentos, tais como pisos e balcões de atendimento (n=133); limpeza frequente de pontos de contato, tais como maçanetas, botões de elevador, máquinas de cartão de crédito (n=130); utilização de lixeiras de abertura não manual (n=114); uso de limpeza úmida ao invés de varrer (n=112); limpeza e manutenção de sistemas de ar condicionado e dutos de ventilação (n=90); troca de torneiras com abertura manual por torneiras automáticas com temporizador (n=18), dentre outras ações. Essas ações de higienização, que também fazem parte do protocolo do selo Ambiente Limpo e Seguro, estão em congruência com as orientações da Organização Mundial da Saúde e também com protocolos indicados por organizações do setor turístico, como por exemplo a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2020) e o guia disponibilizado pela Global Hospitality Service (GHS, 2020).

Em relação às informações repassadas aos colaboradores, destacam-se: utilização de máscara; forma correta de lavagem de mãos; etiqueta respiratória; orientações sobre comportamento preventivo no local de trabalho e fora dele; uso de EPI's; e procedimento de atendimento ao cliente. A resposta corporativa no combate à Covid-19 é um aspecto que gera sentimentos positivos aos colaboradores do setor turístico [esperança, resiliência e otimismo], conforme estudo de Mao, He, Morisson e Andres Coca-Stefaniak (2020). Ações como desinfecção de ambientes, distribuição de máscaras e acompanhamento da saúde dos colaboradores em hotéis também foram identificadas em pesquisa de Hao, Xiao e Chon (2020).

Em relação a situação epidemiológica [presença de sintomas e/ou confirmação de Covid-19] dos colaboradores e/ou proprietários e visitantes nos empreendimentos turísticos, 14 empreendimentos informaram a presença de funcionários ou proprietários com sintomas de Covid-19, 10 informaram a presença de funcionários ou proprietários com Covid-19 confirmado [totalizando 19 pessoas] e 5 empreendimentos indicaram a presença de visitantes com Covid-19 ou suspeita [Gráfico 2].

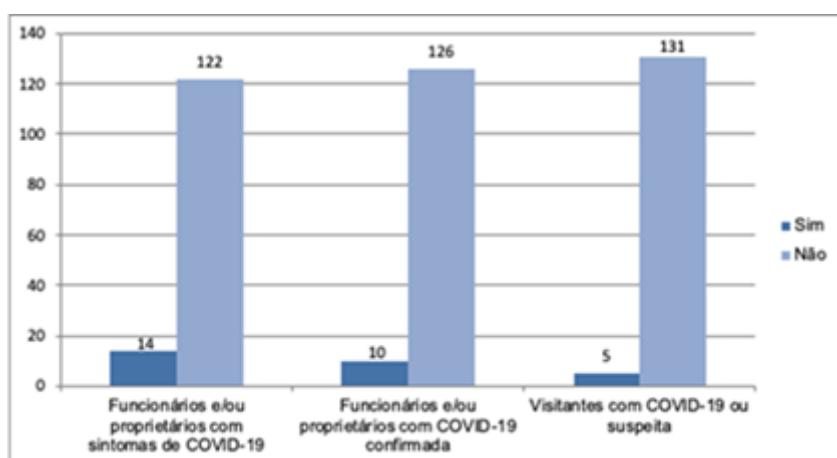


GRÁFICO 2

Número de empreendimentos que registraram pessoas com sintomas ou confirmação da Covid-19  
Dados da pesquisa (2020), com uso do software Excel.

Dentre os procedimentos adotados quando da existência de pessoas com sintomas, estão o encaminhamento para Unidades de Atendimento de Saúde e afastamento pelo período de 14 dias. Por meio da realização de testes, 19 pessoas, entre colaboradores e proprietários, receberam a confirmação de Covid-19.

Durante o período de março a junho de 2020, nenhum deles foi hospitalizado ou veio a óbito e todos os casos foram indicados na coleta de dados como recuperados.

**Monitoramento semanal da Covid-19 nos empreendimentos turísticos** - Nos meses de julho, agosto e setembro, a maioria dos empreendimentos realizou as suas atividades abertas para o público externo (81,6%), parte deles com trabalho interno (7,1%) ou drive-thru e tele entrega (6,3%) e poucos não abriram o estabelecimento (5%). Julho foi o período que registrou o menor número de empreendimentos abertos ao público, o que foi modificando com o passar das semanas e da flexibilização das bandeiras, conforme Sistema de Distanciamento Controlado. Quando questionados se receberam visitantes com suspeita de Covid-19 ou confirmado, 5 participantes indicaram resposta positiva, sendo os meios de hospedagem os locais que receberam mais de uma vez, conforme Tabela 2, abaixo. A grande maioria dos estabelecimentos informou que não recebeu visitantes com Covid-19 durante as 12 semanas (928 respostas).

TABELA 2

Área de atuação dos empreendimentos turísticos e visitantes com sintomas ou Covid-19 confirmados

| Área de atuação        | Não        | Não sei informar | Sim      | Total Geral |
|------------------------|------------|------------------|----------|-------------|
| Meio de hospedagem     | 208        | 9                | 2        | <b>219</b>  |
| Comércio               | 34         | 18               | 1        | <b>53</b>   |
| Vinícola               | 192        | 29               | 1        | <b>222</b>  |
| Restaurante            | 350        | 77               | 1        | <b>428</b>  |
| Transportes turísticos | 4          | 6                | -        | <b>10</b>   |
| Destilaria             | 14         | 9                | -        | <b>23</b>   |
| Artes e artesanato     | 19         | -                | -        | <b>19</b>   |
| Parque temático        | 52         | 1                | -        | <b>53</b>   |
| Agência de viagens     | 55         | 2                | -        | <b>57</b>   |
| <b>Total Geral</b>     | <b>928</b> | <b>151</b>       | <b>5</b> | <b>1084</b> |

Dados da pesquisa (2020).

Em relação ao número de funcionários e proprietários com sintomas da Covid-19, durante as 12 semanas foi registrado que meios de hospedagem e restaurantes indicaram os maiores números em relação à presença de pessoas com sintomas, sendo que na maioria deles havia apenas uma pessoa por semana, conforme Gráfico 3. A partir dos resultados, tem-se um total de 39 pessoas com sintomas de Covid-19 durante os 3 meses de monitoramento. Enquanto julho registrou o menor número de pessoas com sintomas (4), os meses de agosto e setembro obtiveram os maiores números [20 e 18 pessoas, respectivamente].

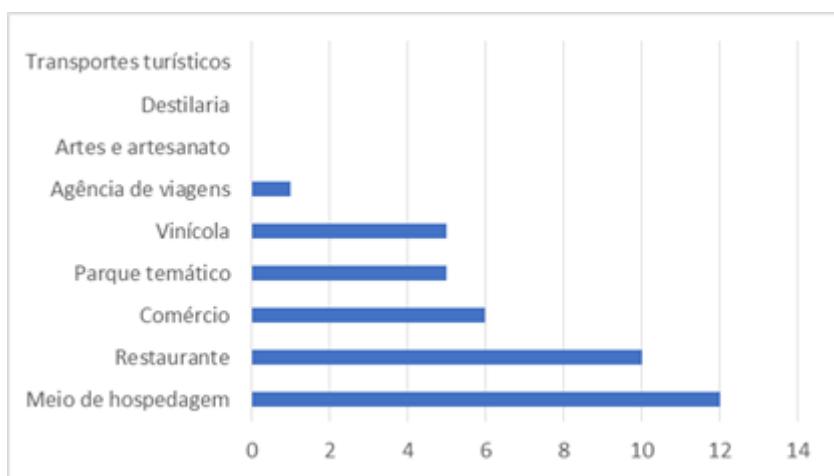


GRÁFICO 3  
Área de atuação e proprietários/funcionários com sintomas da Covid-19  
Dados da pesquisa (2020).

De acordo com Gamio (2020), os trabalhadores da área da gastronomia [garçons, garçonetes, bartender, cozinheiros e chefs] têm um risco considerável visto sua proximidade em relação a outras pessoas, embora a exposição à doença não seja tão alta. Em meios de hospedagem, o autor indica como baixo o risco de recepcionistas, atendentes e agentes de viagens. O cenário é um pouco diferente no caso de camareiras e profissionais de limpeza, pois o risco de exposição à doença é maior, mesmo que a proximidade com outras pessoas seja menor. Isso auxilia a compreensão em relação aos resultados da pesquisa, visto que o maior número de casos apareceu em meios de hospedagem, seguido de restaurantes, conforme Gráfico 3.

Durante o período de monitoramento foram feitos 147 testes [PCR, Elisa, IgG ou IgM], sendo 12 (8,2%) destes com resultado positivo para Covid-19 e 3 responderam que ainda não tinham recebido o resultado. Das 39 pessoas com sintomas, nem todas realizaram testes, embora todas elas tenham sido orientadas a procurar atendimento de saúde especializado, sendo afastadas do trabalho durante 14 dias. Além disso, em alguns casos foram realizados testes em assintomáticos, em virtude de possíveis surtos. Após adoção da plataforma Smart Tracking pelo município de Bento Gonçalves, para facilitar o rastreio de pessoas com Covid-19, 7 empreendimentos informaram terem recebido mensagem da plataforma em virtude da presença de pessoas com Covid-19 no local, sendo que a maioria se refere a restaurantes [3 casos], seguido de comércio [2 casos], meios de hospedagem [1 caso] e vinícola (1 caso).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa procurou analisar a incidência de casos da Covid-19 em visitantes, colaboradores e proprietários dos empreendimentos que possuem o Alvará Turístico da Semtur-BG no município de Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil. No período analisado pela pesquisa, de março a setembro de 2020, os empreendimentos funcionaram abertos ao público com restrições na capacidade de atendimento, no horário, na forma de atendimento e no uso de ações de prevenção e controle do contágio. Dentre as principais ações de prevenção e controle do contágio adotadas estão a disponibilização de produtos de higiene e limpeza nos ambientes, repasse de informações e entrega de EPI's aos colaboradores, exposição de cartazes informativos, redução de capacidade de atendimento, medição de temperatura, dentre outros.

A partir das informações autodeclaradas, a pesquisa identificou um percentual pouco expressivo, tanto de visitantes, quanto de colaboradores e proprietários com sintomas ou Covid-19 confirmada em empreendimentos turísticos do município. Tais números também podem estar relacionados às restrições

impostas aos estabelecimentos, bem como aos procedimentos de prevenção e cuidado adotados. Outra explicação pode se referir ao fato de que nem todos os empreendimentos da amostra responderam ao questionário do monitoramento todas as 12 semanas. Além disso, a pesquisa não envolveu a realização de testes para confirmação das informações repassadas pelos responsáveis nos empreendimentos. Nesse sentido, este pode ser considerado, também, um fator limitador deste estudo, assim como o número reduzido de empresas que mantiveram sua participação em todas as semanas, ao longo do monitoramento. Os resultados desta pesquisa não são conclusivos, visto que seria necessário utilizar métodos complementares – como por exemplo testagem em larga escala e rastreamento de casos – no intuito de retratar com maior precisão o cenário epidemiológico da cidade e região turística.

Pesquisas que envolvem o impacto econômico da Covid-19 nos empreendimentos turísticos têm sido frequentes, no entanto, uma das contribuições desta pesquisa refere-se ao monitoramento realizado pelo período de 12 semanas com o intuito de identificar os casos da Covid-19 no setor turístico de Bento Gonçalves. Nesse sentido, as instituições públicas e privadas, sobretudo envolvidas com o planejamento do turismo, podem utilizar os dados para reforçar a importância da ação de medidas de prevenção e controle – especialmente na área de atuação de empreendimentos com maior contaminação. Além disso, os dados contribuem para a discussão sobre aspectos ligados ao turismo e que têm efeito na propagação de doenças.

Estudos futuros poderiam analisar as estratégias e métodos de gestão de risco adotados pelos empreendimentos turísticos durante a pandemia. Outra possibilidade seria verificar a relação entre pequenas, médias e grandes empresas, com as taxas de contágio e casos confirmados de Covid-19. Ou ainda, analisar as estratégias de turismo adotadas pelos municípios dentro de um mesmo estado e, posteriormente, a comparação com outros municípios e estados brasileiros.

## REFERÊNCIAS

- Alan, C. B., So, S., & Sin, L. (2006). Crisis management and recovery: how restaurants in Hong Kong responded to SARS. *International Journal of Hospitality Management*, 25(1), 3-11. [Link](#)
- Collins-Kreiner, N., & Ram, Y. (2020). National tourism strategies during the Covid-19 pandemic. *Elsevier Public Health Emergency Collection*, 19(103076), s/d. [Link](#)
- Da Cunha Souza, M. C. (2021). O Estado e o turismo no Brasil: análise das políticas públicas no contexto da pandemia da Covid-19. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 15(1), 1-13. [Link](#)
- Farzanegan, M. R., Gholipour, H. F., Feizi, M., Nunkoo, R., & Andargoli, A. E. (2020). International tourism and outbreak of coronavirus (Covid-19): a cross-country analysis. *Journal of Travel Research*, 1(6), 1-6. [Link](#)
- Gamio, L. (2020). The workers who face the greatest coronavirus risk. *The New York Times*. [Link](#)
- Global Hospitality Service - GHS. (2020). An essential guide to post Covid-19 hospitality delivery. *Global Hospitality Service*. [Link](#)
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, M. C. (2021). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of Covid-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. [Link](#)
- Gunay, S., & Kurtulmuş, B. E. (2021). Covid-19 social distancing and the US service sector: What do we learn? *Research in International Business and Finance*, 56, 1-18. [Link](#)
- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). Covid-19 and China's hotel industry: impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 1-11. [Link](#)
- Hu, H., Yang, Y., & Zhang, J. (2021). Avoiding panic during pandemics: Covid-19 and tourism-related businesses. *Tourism Management*, 86(3), 104316. [Link](#)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2021). *Portal Cidades*. [Link](#)
- International Federation for Information Processing - IFIP (2021). *South America Map WCCE 2009*, Bento Gonçalves, Brazil. [Link](#)

- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the Covid-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 24(19), 1-19. [Link](#)
- Maranhão, R. A., & Maranhão, R. R. (2020). Novo coronavírus (2019-nCoV): uma abordagem preventiva para o setor hoteleiro. *Brazilian Journal of Health Review*, 3(2), 2814-2828. [Link](#)
- Moura, A. S. & Rocha, R. L. (2012). *Endemias e epidemias: dengue, leishmaniose, febre amarela, influenza, febre maculosa e leptospirose*. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva-Nescon/UFMG. [Link](#)
- Ministério da Saúde - MS. (2021). Covid-19: Painel Coronavírus Brasil. [Link](#)
- Rio Grande do Sul. (2021). *Regiões turísticas*. [Link](#)
- Rio Grande do Sul. (2020). *Modelo de Distanciamento Controlado Rio Grande do Sul*. Protocolos Gerais e Específicos Obrigatórios e Setoriais. [Link](#)
- Qiu, R. T., Park, J., Li, S., & Song, H. (2020). Social costs of tourism during the Covid-19 pandemic. *Annals of Tourism Research*, 84(102994), 1-14. [Link](#)
- Rede Brasileira de Observatórios de Turismo - Rbot. (2020). *Sondagem empresarial dos impactos da Covid-19 no setor do turismo no Brasil*: apresentação dos resultados: Observatórios participantes da sondagem; Observatório de Turismo do Paraná... 2020. [Link](#)
- Rezende, J. M. de. (1998). Epidemia, endemia, pandemia, epidemiologia. *Revista de Patologia Tropical/Journal of Tropical Pathology*, 27(1), 153-155. [Link](#)
- Rezende, J. M. de. (2009). As grandes epidemias da história. In: J. M. de Rezende (org.). *À sombra do plátano: crônicas de história da medicina* (pp. 73-82). São Paulo: FAP-UNIFESP.
- Secretaria Municipal de Turismo - Semtur. (2021). *Planilha disponibilizada pela Semtur com estatísticas do fluxo turístico no município de Bento Gonçalves*.
- Shao, Y., Hu, Z., Luo, M., Huo, T., & Zhao, Q. (2020). What is the policy focus for tourism recovery after the outbreak of Covid-19? A co-word analysis. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1-6. [Link](#)
- Sigala, M. (2020). Tourism and Covid-19: impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321. [Link](#)
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of Covid-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163(120469), 1-14. [Link](#)
- Spanaki, M. Z., Papatheodorou, A., & Pappas, N. (2021). Tourism in the Post (?) Covid-19 Era: evidence from the hotel sector in the North East of England. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 1-14. [Link](#)
- World Tourism Organization - UNWTO. (2021). Worst year in tourism history with 1 billion fewer international arrivals. *World Tourism Organization*. [Link](#)
- World Health Organization - WHO. Coronavirus disease (Covid-19). *World Health Organization*. [Link](#)