

A prática da hospitalidade em tempos de COVID-19: Um estudo de caso no Hotel Jacques Georges Business de Pelotas – RS

Bruna Catarina Machado Vargas¹

Ligia Dalchiavon²

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo compreender de que forma o Hotel Jacques Georges Business se articulou depois da decisão de abri-lo para os profissionais da saúde; verificar quais foram os impactos e mudanças feitas na operacionalização do Hotel Jacques Georges Business após a notícia do COVID-19; compreender qual o planejamento e o posicionamento que o empreendimento tem para o período pós pandemia. A metodologia utilizada foi de caráter exploratório e de abordagem qualitativa do tipo estudo de caso. Os resultados encontrados foram que o empreendimento conseguiu se articular e se organizar para receber os profissionais da saúde de forma segura e que, mesmo com incertezas e dúvidas, já consegue prever atitudes para o futuro.

Palavras-chave: Hotelaria; Jacques Georges Business; Covid-19.

Abstract: This work aims to understand how the Hotel Jacques Georges Business has articulated after the decision to open it for health professionals; verify what were the impacts and changes made in the operationalization of the Hotel Jacques Georges Business after a news report from COVID-19; understand what planning and positioning the enterprise has for the post-pandemic period. The methodology used was **an exploratory nature** and a qualitative approach of the type case of study. The results found were that the enterprise managed to articulate and organize to receive health professionals safely and that, even with uncertainties and doubts, can already visualize attitudes for the future.

Key-Words: Hospitality; Jacques Georges Business Hotel; Covid-19.

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como tema os impactos do COVID-19 na hotelaria. O mundo, no ano de 2020, passa por um cenário difícil com a presença do novo Coronavírus, que é um vírus da família de vírus que causam infecções

¹ Bacharelanda em Turismo pela FURG – Universidade Federal do Rio Grande, Campus Santa Vitória do Palmar – RS. Bolsista do grupo PET Turismo. E-mail: bruhvargass@gmail.com

² Bacharel em Turismo, Doutra em Letras. Tutora do Grupo PET Turismo da Universidade Federal do Rio Grande, Campus de Santa Vitória do Palmar. E-mail: ligiadalchiavon@gmail.com

respiratórias. Seus principais sintomas são febre, coriza, dor de garganta e dificuldade para respirar. Pela transmissão fácil do vírus e poucos dados sobre o assunto, a população mundial começa a viver de forma diferente, passa a efetuar medidas de proteção como o uso de máscara, álcool gel e a prática do isolamento social (BRASIL, 2020).

Em decorrência do momento, o Hotel Jacques Georges Business abre suas portas para os profissionais da área da saúde, hospedando-os em suas instalações, como uma forma de proteger suas famílias enquanto estes agentes da saúde estiverem trabalhando na linha de frente no combate ao COVID-19. O Hotel faz parte da rede de Hotéis Jacques Georges localizado na cidade Pelotas – RS, Brasil.

A pergunta de pesquisa, que move o estudo, nasce quando uma notícia na imprensa local destaca que o Hotel Jacques Georges Business está disponibilizando sua infraestrutura para os profissionais de saúde que estavam trabalhando na linha de frente da pandemia de Coronavírus na cidade. Uma das intenções deste trabalho é mostrar que, mesmo em meio a uma pandemia, o setor hoteleiro pode se reinventar e se fazer necessário. Deste modo, questionou-se: De que forma o Hotel se organizou para receber os profissionais da saúde no contexto da pandemia de COVID-19?

O estudo tem por objetivo entender de que forma o Hotel Jacques Georges Business se articulou depois da decisão de abri-lo para os profissionais da saúde. Assim como, verificar quais foram os impactos e mudanças feitas na operacionalização do Hotel Jacques Georges Business após a notícia do COVID-19. Também busca-se questionar qual o planejamento e o posicionamento que o empreendimento tem para o período pós pandemia.

A metodologia utilizada é de caráter exploratório descritivo de abordagem qualitativa do tipo estudo de caso com base em fontes primárias através da aplicação de questionário com perguntas abertas. A justificativa deste trabalho se dá pelo fato da necessidade de se desenvolver estudos sobre a hotelaria na perspectiva do COVID-19, para que a partir da pesquisa seja possível ter mais conhecimento e trazer dados necessários sobre o assunto.

REFERENCIAL TEÓRICO

A atividade turística é algo que vem sendo feito há anos, entretanto não se sabe exatamente quando começou. A prática e a palavra turismo tomam forma na época do império romano com a expansão do comércio. Com o início da atividade turística começa a existir a necessidade da hospedagem para os viajantes e, assim, nasce a hotelaria que visa ofertar, em seus primórdios, pernoites para os que passavam por ali. Com o tempo vão aumentando os viajantes, assim como os meios de hospedagem (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005).

A prática turística se dá através do deslocamento de uma ou mais pessoas de um lugar para outro com o intuito de sanar suas necessidades, podendo serem, emocionais - como querer a fuga do dia a dia ou se redescobrir; sociais e culturais - que podem estar relacionadas a conhecer pessoas novas e culturas diferentes. E, também, físicas estando atreladas a saúde e ao bem-estar (SWARBROOKE; HORNER, 2002).

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (2003), turismo “é a atividade do viajante que visita uma localidade fora de seu entorno habitual, por período inferior a um ano, e com propósito principal diferente do exercício de atividade remunerada por entidades do local visitado”. Neste sentido, o turismo passa a existir como atividade econômica e de lazer quando as pessoas começam a se deslocar para conhecer novos lugares com motivações distintas da vida laboral cotidiana.

Dentro do contexto de deslocamento, nasce a hotelaria para suprir a necessidade de hospedagem dos sujeitos em trânsito. O ato de hospedar passa a se desenvolver com o crescimento das cidades e do comércio. Assim, como o turismo, o termo hotelaria também teve origem no império romano e a denominação foi dada às instalações que recebiam as pessoas durante as suas viagens. Ao passar do tempo, a prática turística passa a se intensificar e, com isso, a expansão de novos meios de hospedagem como as pousadas que começam a se tornar necessárias. As pousadas, naquela época, eram muito utilizadas pelos viajantes religiosos. No ano de 1282, o perfil da hotelaria se vê

mudado e começa a ser visto com uma atividade profissional. Em seguida, passa por um marco significativo, sendo a criação do primeiro grêmio dos proprietários de pousadas, em Florença, na Itália (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, 2005).

Com o aumento no fluxo de viajantes na idade média, começa a crescer o número de acomodações. No século VII Carlos Magno constrói uma pousada que prima pela proteção dos peregrinos e oferece um serviço diferenciado aos seus hóspedes. Como naquela época as acomodações eram primitivas e básicas, Carlos dá os primeiros passos para a construção da hotelaria de hoje, passa a oferecer aos seus hóspedes recepções calorosas, alimentos como pão grátis, serviço de barbeiro e sapateiro, camas para os doentes e até mesmo um cemitério consagrado. Os mosteiros também se destacam na hospitalidade, pois, em sua maioria, os mosteiros eram superiores a outras instalações. Os monges primavam pela limpeza, bem como pela organização e também utilizavam do próprio solo para as necessidades alimentícias dos hóspedes. Com essa estrutura, se arriscava dizer que os peregrinos que se acomodavam nos mosteiros recebiam uma hospitalidade melhor até mesmo do que de alguns nobres (WALKER, 2002).

No entanto, a atividade hoteleira só se intensifica como uma atividade econômica depois da revolução industrial. A criação de ferrovias possibilitou uma expansão do comércio e dos negócios facilitando o movimento de pessoas. A partir de então, a hotelaria passa a se tornar indispensável. No Brasil, a atividade hoteleira surge com a vinda da Família Imperial portuguesa, em 1808. Com isso, a atividade hoteleira se expande, vira um produto que hoje oferece os mais diversos tipos e modelos de hospedagem para seus hóspedes (PINHEIRO, 2002). De acordo com Castelli (1999, p. 54), o produto hoteleiro “é um somatório de bens e serviços que deve primar pelo equilíbrio”.

O setor hoteleiro se tornou um grande aliado da economia, assim como um grande gerador de empregos. Contudo, no final de 2019, começo de 2020, a população mundial passa por um momento de pandemia e, com isso, se torna quase impossível viajar, e os hóspedes passam a diminuir e muitos hotéis têm suas atividades suspensas.

PANDEMIA 2020 - COVID 19

O Brasil e o mundo passam por um momento crítico quando a pandemia do novo Coronavírus se instala no Planeta. Segundo o Brasil Escola (2020), “uma pandemia ocorre quando uma doença espalha-se por uma grande quantidade de regiões no globo, ou seja, ela não está restrita apenas a uma localidade, estando presente em uma grande área geográfica”. Dados divulgados pela Organização Mundial de Saúde - OMS mostram que:

o primeiro caso de Corona vírus em humanos aconteceu no ano 1937. No entanto, foi em 1965 que o vírus foi descrito como Corona vírus, em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa, por isso o nome Corona vírus. No dia 31/12/19 um novo agente do Corona vírus é descoberto após casos registrados na China, que provoca a doença chamada de COVID-19. O COVID-19 é uma doença que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves (BRASIL, 2020).

Os primeiros casos do novo Coronavírus foram confirmados na China e não demorou muito para que outros países confirmassem a presença do COVID-19 em seus territórios, principalmente no continente Europeu e Americano. A Itália e a Espanha se tornaram epicentros. Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou a doença como uma emergência de saúde pública global e, em 11 de março de 2020, ela passou a ser considerada uma pandemia (BRASIL, 2020).

No Brasil, diferentes medidas têm sido adotadas para tentar conter o aumento do número de infecções. O Ministério da Saúde, por meio de diferentes departamentos, tem reunido esforços no sentido de organizar os serviços de saúde para o atendimento de pacientes com suspeita ou diagnóstico confirmado de COVID-19, bem como de qualificar esse atendimento. Entre essas medidas estão o Plano de Contingência Nacional para Infecção Humana pelo novo Coronavírus.

Uma das medidas tomadas pela Organização Mundial da Saúde para conter a disseminação do vírus foi o isolamento, que tem como objetivo separar pessoas com suspeita da COVID-19 ou confirmados das pessoas saudáveis. Como o atual Coronavírus pode demorar um total de 14 dias para apresentação dos sintomas, as medidas de proteção em alguns lugares foram

maiores. Um isolamento mais rígido foi posto em prática, sendo as pessoas apresentando sintomas ou não, elas passaram a ficarem em suas casas e só sair para efetuar ações necessárias como ir ao mercado. Para tal, alguns fizeram a obrigatoriedade do comércio considerado supérfluo se manter fechado, podendo permanecer apenas o comércio que ofereça serviços de necessidade básica (BRASIL, 2020).

O setor hoteleiro é um dos setores que mais estão sentindo os efeitos da crise causada pela pandemia do novo Coronavírus. Neste contexto, a hotelaria tem adotado diversas medidas preventivas para garantir a saúde e o bem-estar dos hóspedes e colaboradores através da criação e implantação de novas rotinas e protocolos.

REDE DE HOTÉIS JACQUES GEORGES³ E A IMPORTÂNCIA DA HOSPITALIDADE

A rede Jacques Georges teve seu início no dia 7 de junho de 2003, com a inauguração do seu primeiro hotel, o Jacques Georges Hotel. O Hotel prima pelo bem-estar dos hóspedes, oferecendo acomodações planejadas nos mínimos detalhes e diferenciais acima dos padrões. Com o tempo, se fez necessário ampliar suas instalações. Foi então que surgiu o Jacques Georges Tower, hoje, referência em serviços e acomodações. Segundo Castelli (1995), hotel é:

[...] um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

Os hotéis ficam localizados no centro da cidade de Pelotas, no Estado do Rio Grande Do Sul, no Brasil. A rede Jacques Georges é composta pelo Jacques Georges Tower que disponibiliza 74 apartamentos mobiliados. Oferece para os hóspedes comodidades como, conforto, praticidade, tranquilidade e refinamento. Este oferece 3 luxuosas suítes: Cristal, Pérola e

³ Hotel Jacques Georges: <http://jghotel.com.br/>

Rubi, divididos em 3 ambientes: sala de estar, escritório e um quarto. Também é ofertado em sua área lazer piscina, sala de ginástica, salões de eventos e convenções.

O Hotel Jacques Georges Business oferta quase os mesmos serviços do Tower, a diferença é que no Business não oferece o espaço das suítes luxuosas. As suas localizações privilegiadas proporcionam aos hóspedes fácil acesso aos principais pontos turísticos da cidade: centro histórico, restaurantes, bares, teatros, universidades, praças e parques.

Com o cenário de pandemia global a rede de hotéis Jacques Georges se coloca à disposição para ajudar, abrindo suas portas para os profissionais da Saúde. A Universidade Federal de Pelotas publica em sua página uma notícia sobre Hotel, onde diz que:

O hotel Jacques Georges, localizado no centro de Pelotas (RS), está acolhendo profissionais de saúde ligados ao Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas que estejam na linha de frente no cuidado a pacientes infectados pela Covid-19, doença causada pelo novo Coronavírus. O hotel, que estava fechado para hóspedes devido às medidas de isolamento social e mantinha somente operação interna, ofereceu seus 38 quartos para abrigar os trabalhadores que tenham contato com o vírus e que não queiram retornar aos seus lares. A hospedagem não envolverá custos para a UFPEL (UNIVERSADE FEDERAL DE PELOTAS, 2020).

Em meio a situação de pandemia, a importância da prática da hospitalidade ganha caráter de destaque. De acordo com o Portal Educação,

a hospitalidade, de uma forma geral, pode ser apresentada por diversas formas e por inúmeros fatores e com distintos conceitos e associações tais como: confortabilidade, receptividade, sociabilidade, alimentação, lazer entre outras. Muitos estudiosos entendem que a hospitalidade, assim como a qualidade é subjetiva, sua percepção varia de pessoa para pessoa, e de cultura para cultura, mas é vital sua presença nos meios de hospedagem (PORTAL EDUCAÇÃO, 2012).

Neste sentido, a hospitalidade se faz mais que necessária, pois ela prima pelo bem acolher e o bem receber, onde as incertezas e o medo começam a fazer parte do dia a dia, se torna indispensável a todos os sujeitos,

e principalmente para as pessoas que estão na linha de frente do enfrentamento a pandemia.

METODOLOGIA

Para a construção deste artigo foi feita uma pesquisa aplicada. “A pesquisa científica aplicada tem como finalidade gerar soluções aos problemas humanos, entender como lidar com um problema” (ZANELLA, 2013, p.32). Utilizou-se na pesquisa a abordagem qualitativa, a qual “não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas”. Optou-se pela pesquisa qualitativa por ter como característica que “o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.70).

O estudo tem caráter exploratório, o qual “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (ENGEL; TOLFO, 2009, p.35). E que usa como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica e documental, do tipo estudo de caso.

Para a coleta de dados foi enviado a rede de Hotéis Jacques Georges um questionário semiestruturado composto por nove perguntas abertas. O questionário é caracterizado por ter um destinatário que responde às perguntas com suas palavras de forma livre. O questionário foi enviado no dia 14 de maio de 2020, por meio da plataforma digital WhatsApp para a gerente do hotel, a Sr.^a. Cristiane de Souza Folha. No dia 22 de maio de 2020, houve o retorno do questionário, que foi respondido pela proprietária do Hotel, a Sr.^a Jacqueline Halal Pallamolla.

As respostas foram enviadas para a pesquisadora em forma de áudio via WhatsApp, as quais foram transcritas para poderem ser analisadas e utilizadas neste estudo. A análise de dados foi feita de modo descritivo, onde o pesquisador transcreveu e analisou as respostas obtidas e mensurou os resultados de forma a contemplar os objetivos deste trabalho.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi questionado a respondente como a rede de Hotéis Jacques Georges recebeu a notícia do COVID19. Quais foram os principais impactos na operacionalização do Hotel e as mudanças/procedimentos realizadas para a proteção dos hóspedes presentes e para os funcionários. A respondente informou que quando a rede de Hotéis Jacques Georges recebeu a notícia de que seria necessário entrar em isolamento social, logo as atividades foram encerradas. Os hóspedes que já se encontravam no Hotel ficaram até o final de sua estadia e, a partir de então, não foram feitas novas reservas.

Na questão seguinte questionou-se como o Hotel se articulou em relação às reservas (canceladas, adiadas) e aos demais serviços prestados. Conforme a respondente, as reservas que estavam previstas foram canceladas e os hóspedes que tinham efetuado a reserva e o pagamento, tiveram seu valor reembolsado. Desde então, não foram efetuadas novas reservas.

Foi indagado em qual momento e porque o Hotel Jacques Georges Business teve a ideia de abrir as portas para os profissionais da saúde e como foi tomada essa decisão. A respondente informou que o Hotel teve a ideia de abrir as portas para os profissionais da área da saúde, devido a um pedido do Reitor da Universidade Federal de Pelotas, Pedro Rodrigues Curi Hallal. Este informou ao Hotel que estava sendo aberto no hospital de Pelotas (RS) o espaço COVID-19, onde os profissionais da área da saúde iriam trabalhar na linha de frente, porém, eles não queriam ir para casa, no seu turno de descanso, com receio de contaminar os familiares.

Ao receber o pedido do Reitor, o Hotel se solidarizou com a situação. Neste sentido, se preparou para receber os profissionais e possibilitar aos mesmos um local de descanso seguro e acolhedor. Os profissionais de saúde ficam trabalhando por 14 dias na sua escala de trabalho e durante este período, permanecem hospedados no Hotel. Depois vai sendo trocada a escala de trabalhos dos profissionais de saúde, e o Hotel recebe novo grupo de hóspedes, assim, sucessivamente.

Foi perguntado quais as medidas ou protocolos que o Hotel está utilizando para hospedar os profissionais da saúde. A respondente informou que para receber os profissionais da área da saúde o hospital deu treinamento para todos os funcionários do Hotel que iriam seguir trabalhando, para que conseguissem se adequar aos novos protocolos e, assim, trabalhar de forma protegida e segura. Também foi feito o esclarecimento de dúvidas apresentadas pelos colaboradores do Hotel, uma vez que os hóspedes neste período seriam um grupo específico, os profissionais da saúde da linha de frente do COVID 19, o que poderia gerar algum tipo de temor ou dúvida aos colaboradores do Hotel.

Também foi questionado de que forma o Hotel está se articulando em relação a proteção dos seus funcionários, tendo em vista que eles estão tendo contato com os profissionais da saúde que atuam na linha de frente do COVID19. A respondente afirmou que “eles não têm muito contato na verdade com os médicos e enfermeiros, porque eles chegam e sobem para o quarto” (HALAL,2020). A limpeza do Hotel e a higienização das Unidades Habitacionais não são realizadas pelos colaboradores do Hotel, mas por uma equipe de profissionais do Hospital que possui produtos de higienização e equipamentos de proteção adequados as rotinas hospitalares e estão mais habituados aos protocolos de proteção referentes a situações de contágio, do que os trabalhadores do Hotel.

E sobre o questionamento referente a visão e perspectiva para o futuro depois do cenário de COVID19, a respondente relata que:

Acho que hoje ninguém ainda tem muita visão ainda do futuro, porque ninguém sabe até quando vai isso né? Mas é lógico que até sair uma vacina mesmo que a rotina volte e a gente volte a hospedar vai ter que ter umas regras diferenciadas, não há dúvidas sobre isso né? A gente vai ter que ter uns novos hábitos, muito mais limpeza, muito mais proteção, um distanciamento. Café da manhã não vai poder ter buffet né! Então vão ser vários itens que a gente vai ter que tomar, (...) para se adequar ao novo mundo com COVID né (HALAL,2020).

Ao ser questionada se já existe algum planejamento de como agir e se posicionar no mercado depois do período de COVID19, a respondente salientou não ter planejamento ainda, porque esta questão é muito incerta. Diz

ela que: “o turismo foi primeiro a fechar e vai ser o último a abrir, né? Porque realmente as pessoas querem e precisam ficar em casa, então, se já não saem em sua cidade não vão sair para outra cidade e ainda se hospedar em hotel” (HALAL). Ou seja, pelo ponto de vista da respondente o setor hoteleiro vai demorar a voltar e por isso, não consegue, no momento, prever um planejamento a longo prazo.

A última pergunta do questionário, tratou sobre a hospitalidade, a qual se caracteriza pelo ato de hospedar, bem receber e acolher. Neste sentido, a ação de praticar a hospitalidade aos profissionais de saúde destaca-se pela hospitalidade aliada a humanização. Estas características devem sempre andar juntas aos profissionais e ao setor da hotelaria. A partir disto, foi indagado: isso procede mesmo quando o retorno não se caracteriza pela troca financeira? Sobre o questionamento a respondente manifestou-se em:

Eu acho que é o momento né? de solidariedade. É um momento que está todo mundo perdendo, não tem quem não esteja perdendo neste momento, todo mundo perde financeiramente e todo mundo vai passar por um momento delicado. Então nós estamos com nossos apartamentos a disposição para os profissionais da área da saúde por tempo indeterminado até a unidade COVID- 19 de Pelotas da UFPEL estiver aberta. A gente vê que não tem retorno financeiro, realmente não tem, é tudo gratuito, mas acho que é momento de solidariedade, eu acho que agora o mundo chegou, o mundo inteiro não só o Brasil em um estágio que se a gente não tiver solidariedade todo mundo vai afundar muito mais, então é o momento de ajudar (HALLAL, 2020).

Ao analisar as respostas, aponta-se que a rede de Hotel Jacques Georges, respeitou o isolamento e seguiu as orientações da Organização Mundial da Saúde. Para tal, tomou as medidas necessárias. Em relação às reservas, observou-se que a respondente agiu corretamente ao devolver o valor já recebido dos hóspedes. No entanto, em relação aos funcionários não houve nenhum esclarecimento. No questionamento de como se deu a operacionalização do Hotel após a notícia do COVID-19 percebeu-se que a respondente não informou alguns dados, como por exemplo: se demitiram funcionários ou como ficou a escala de trabalho destes, fazendo com que algumas dúvidas ficassem.

Averiguou-se que a administração do Hotel Jacques Georges Business atendeu prontamente ao pedido do reitor da UFPEL de abrir as portas para os agentes da saúde. Assim como, atendeu todas as necessidades para a proteção de seus funcionários. Nota-se que a respondente já consegue observar que mudanças serão necessárias para a continuidade do serviço do Hotel, bem como demonstra estar ciente de que o ramo hoteleiro será uma das últimas atividades a voltar a funcionar com “normalidade”. Por fim, a respondente alega que, em momentos difíceis a solidariedade é imprescindível.

A pergunta que movia este trabalho era: de que forma o Hotel se organizou para receber os profissionais da saúde no contexto da pandemia de COVID-19? Após ser realizado a análise das respostas a pesquisadora considera a pergunta respondida, quando a entrevista diz que para receber os profissionais da saúde o Hotel Jacques Georges Business se organizou de maneira que os seus colaboradores tivessem toda a proteção necessária e o mínimo de contato com os agentes da saúde. Para tal, medidas de proteção como cursos informativos, uso de máscara e de EPI's foram fornecidos aos funcionários, assim como, a decisão da limpeza não ser feita por estes e sim por uma equipe especializada do hospital.

Tinha-se a intenção de verificar quais foram os impactos e mudanças haviam sido feitas na operacionalização do Hotéis Jacques Georges após a notícia do COVID-19. Notou-se que, ao receber a notícia do novo Coronavírus o empreendimento conseguiu realizar as medidas de proteção necessárias exigidas. Todavia, a respondente não trouxe muitas informações do impacto causado e pouca ou quase nenhuma informação sobre quais foram as mudanças realizadas na operacionalização do empreendimento.

Buscava-se compreender qual o planejamento e o posicionamento que o empreendimento tem para o período pós pandemia, este também foi considerado como alcançado quando a respondente diz não ter um real planejamento, nem grandes visões para o futuro. Entretanto, observa-se que a partir das respostas fornecidas o empreendimento já tem algumas ideias de quais medidas tomar para se adaptar a um mundo com a presença do novo Coronavírus. É possível perceber que a administração do Hotel já tem uma

preocupação com o futuro, mas acredita que no momento ajudar é mais importante e, também, é uma forma de diminuir os impactos negativos no futuro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho tinha como principal objetivo entender de que forma o Hotel Jacques Georges Business se articulou depois da decisão de abri-lo para os profissionais da saúde, bem como, verificar quais foram os impactos e mudanças feitas na operacionalização da rede de Hotéis Jacques Georges após a notícia do COVID-19 e, por fim, compreender qual o planejamento e o posicionamento que o empreendimento tem para o período pós pandemia. Ao avaliar os resultados, foi visto que, alguns objetivos foram alcançados totalmente e outros de forma parcial, tendo em vista, que algumas questões não foram respondidas por completo e, também, sentiu-se a necessidade de maiores informações dadas pela respondente em algumas das respostas das questões aplicadas.

Por fim, é importante ressaltar a prática da hospitalidade presente na iniciativa do Hotel Jacques Georges Business de hospedar os profissionais da área da saúde. Esta atitude manifesta o conceito de hospitalidade em sua forma mais pura, no quesito de bem receber; em acolher; de ser humano; de prestar solidariedade e fazer um serviço para a comunidade, pois mesmo que o setor hoteleiro esteja parado, ou seja, sem atividades que geram retornos financeiros o empreendimento se solidariza com a causa e fornece ajuda. Em um momento onde todos estão “perdendo” atitudes como essa impactam de forma positiva e trazem resultados.

Como sugestões para futuras pesquisas, indica-se que se aplique o questionário de forma mais ampla como por exemplo em Hotéis que tiveram a mesma iniciativa do Hotel Jacques Georges Business. Finaliza-se este trabalho tendo em vista que este supriu com as expectativas e conseguiu trazer resultados.

REFERÊNCIAS

BRASIL ESCOLA. **Pandemia**. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/doencas/pandemia.htm>. Acesso em: 02 de maio de 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Corona vírus. 2020**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 27 de Abr de 2020-a.

BRASIL. SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E INSUMOS ESTRATÉGICOS EM SAÚDE – SCTIE. **Corona vírus. 2020**. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/>. Acesso em: 27 de Abr de 2020-b.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Coleção Hotelaria. Caxias do Sul: Educ, 2000.

ENGEL, Tatiana; TOLFO, Silveira. **Métodos de pesquisa**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 1 edição, 2009.

HALAL, Jaqueline. [**Questionário para o Hotel Jacques Georges Business**].

WhatsApp: [conversa particular]. 22 de maio. 2020. 11:15. 1 mensagem no WhatsApp.

HOTEL JACQUES GEORGES. Disponível em <http://jghotel.com.br/>. Acesso em 02 de maio de 2020.

<http://www2.unwto.org/>. Acesso em: 6 de Nov de 2019.

LOHMANN, Guilherme; PANOSSO, Alexandre. **Teoria do turismo: Conceito, Modelos e sistemas**. 2º edição. São Paulo – SP: Aleph, 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Conceito de turismo**. Disponível em:

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Coronavírus – Esclarecimento e informações para o setor de turismo**. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/coronavirus.html>. Acesso em 02 de maio de 2020.

PRODANOV, Cleber; FREITAS, Ernani. **Metodologia do Trabalho Científico**. Métodos e Técnicas da pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2º edição. Novo Hamburgo. Feevale, 2013.

POPP, Elisabeth e et al. **Hotelaria e Hospitalidade**. Ministério do Turismo. São Paulo 2007.

PORTAL EDUCAÇÃO. **A hospitalidade na Hotelaria**. Disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/esporte/a-hospitalidade-na-hotelaria/19153>. Acesso em: 02 de maio de 2020.

RIO DE JANEIRO. CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. **Breve história do turismo e da hotelaria**. Rio de Janeiro, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Métodos de Pesquisa**. 1º edição. Porto Alegre. UFRGS, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS. **Hotel de Pelotas oferece quartos para profissionais do Hospital Escola**. Disponível em: <https://ccs2.ufpel.edu.br/wp/2020/03/27/hotel-de-pelotas-oferece-quartos-para-profissionais-do-hospital-escola/>. Acesso em 02 de maio de 2020.

WALKER, John. **Introdução a hospitalidade**. 2º edição. São Paulo: Manole, 2002.

ZANELLA, Liane. **Metodologia de Pesquisa**. 2º edição. Florianópolis. UFSC, 2013.

