

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS

CURSO DE BACHAREL EM TURISMO

**UM ESTUDO DESCRITIVO DE UM HOSPITAL COM CARACTERÍSTICA DE
HOTELARIA HOSPITALAR: Um estudo de caso no Hospital Adventista**

MANAUS -AM

2018

RHAIANE ANGELO DA SILVA

**UM ESTUDO DESCRITIVO DE UM HOSPITAL COM CARACTERÍSTICA DE
HOTELARIA HOSPITALAR: Um estudo de caso no Hospital Adventista**

Projeto de Pesquisa apresentado a Prof. Lúcia Claudia Barbosa Santos da Disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II, do curso de Bacharel em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, em cumprimento às exigências para conclusão da Disciplina.

MANAUS - AM

2018

FICHA CATALOGRÁFICA

SILVA, Rhaiane Angelo da.

UM ESTUDO DESCRITIVO DE UM HOSPITAL COM CARACTERÍSTICA DE
HOTELARIA HOSPITALAR: Um estudo de caso no Hospital Adventista –
Manaus, 2018.

50f.

Orientadora: Lucia Claudia Barbosa dos Santos

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Universidade do Estado do Amazonas-
UEA. Graduação em Turismo.

1. Introdução – Problematização – TCC. 2. Sistema Hoteleiro - TCC. 3.
Compreendendo Hotelaria Hospitalar – TCC. 4. Metodologia – TCC. 5. Resultados
– TCC.

RHAIANE ANGELO DA SILVA

**UM ESTUDO DESCRITIVO DE UM HOSPITAL COM CARACTERÍSTICA DE
HOTELARIA HOSPITALAR: Um estudo de caso no Hospital Adventista**

Trabalho apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em
Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas.

Nota final:_____

Banca Examinadora

Lúcia Claudia Barbosa Santos. Esp.

(Orientadora)

Maria Adriana S. B. Teixeira, Dra.

Jany Alfaia de Oliveira Mrs.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais e meus poucos amigos que sempre me apoiaram e estiveram ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me guiar nessa caminhada e me dar forças para chegar até o fim.

Agradeço a minha orientadora Maria Adriana Sena por me auxiliar na pesquisa e a todos os professores que passaram por minha vida e compartilharam um pouco de sua sabedoria comigo.

Agradeço a minha família por todo o esforço que fizeram para que pudesse chegar aqui e ao meu amigo Adonis Monteiro que sempre esteve comigo nessa caminhada e vem me apoiando e me ajudando desde o ensino médio.

Agradeço ao meu melhor amigo Érick Santos, que mesmo estando longe sempre me deu todo o apoio e ajuda que precisei. Foi a pessoa com quem sempre pude compartilhar tudo e está comigo nessa caminhada há seis anos. Muito obrigada por se fazer presente em todos os momentos.

Agradeço ao enfermeiro Israel do Hospital Adventista que me recebeu muito bem e as gestoras Tayane Costa da hotelaria hospitalar.

RESUMO

Compreende-se que a hotelaria hospitalar é uma ferramenta que gera muito impacto no setor hospitalar. Ao adentrar em um hospital com um tratamento diferenciado gera a satisfação dos clientes, pois atende e até mesmo supera as expectativas. Portanto o objetivo geral do estudo é analisar as características de um hospital com segmento de hotelaria hospitalar. Diante do objetivo geral se elaborou os seguintes objetivos específicos: Identificar as características de hotelaria em um empreendimento de hotelaria hospitalar e Analisar os benefícios da hotelaria hospitalar. A forma de abordagem do estudo é qualitativa e os objetivos metodológicos são exploratórios e descritivos. O estudo foi interessante por analisar o processo humanizado e seus reais benefícios dentro do processo de recuperação.

Palavras-chaves: Hotelaria hospitalar. Atendimento e. Qualidade.

ABSTRACT

It is understood that hospital hospitality is a tool that generates a lot of impact in the hospital sector. When entering a hospital with a differential treatment generates customer satisfaction, as it meets and even exceeds expectations. Therefore the general objective of the study is to analyze the characteristics of a hospital with hospital hospitality segment. In view of the general objective, the following specific objectives were elaborated: Identify the characteristics of hospitality in a hospital hotel business and Analyze the benefits of hospital hospitality. The approach of the study is qualitative and the methodological objectives are exploratory and descriptive. The study was interesting to analyze the humanized process and its real benefits within the recovery process.

Key-words: Hotel hospital. Attendance and Quality.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01:Recepção do hospital Adventista.....	32
--	----

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01: Semelhanças entre hotelaria e hospital.....	17
QUADRO 02: Propostas de conceito da hospitalidade segundo o tipo de enfoque geral.....	19

LISTA DE TABELAS

TABELA 01: Estimativa da chegada de turistas ao Brasil por motivo de saúde.....15

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.2. SISTEMA HOTELEIRO.....	15
1.2.1 MOTIVAÇÃO DA DEMANDA DA HOTELARIA HOSPITALAR.....	15
2. COMPREENDENDO HOTELARIA HOSPITALAR	17
2.1 IDENTIFICAÇÃO SOBRE OS SETORES COMUNS ENTRE HOTELARIA E HOSPITAIS.....	20
2.2 UMA ANÁLISE DO SEGMENTO DA HOSPITALIDADE X ATENDIMENTO HUMANIZADO.....	21
2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS ENTRE OS HOSPITAIS TRADICIONAIS E HOSPITAIS HOTELEIROS.....	25
3 METODOLOGIA	29
3.1 FORMA DE ABORDAGEM.....	30
3.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS.....	30
3.3 AMOSTRA.....	31
3.4 COLETA DE DADOS.....	31
3.5 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS.....	32
3.6 ANÁLISE DOS DADOS.....	33
3.7 MÉTODOS.....	34
4. RESULTADOS	34
4.1 UMA ANÁLISE DO EMPREENDIMENTO COM CARACTERÍSTICAS DE HOTELARIA HOSPITALAR.....	35
4.1.1 Recepção	35
4.1.2 Serviços de hotelaria hospitalar	37
4.1.3 Avaliação da satisfação dos clientes	37
4.2 BENEFÍCIOS DA HOTELARIA HOSPITALAR.....	38
4.3 DISCUSSÃO.....	38
5.CONCLUSÃO	39
REFERENCIAS	41
APÊNDICE	45

1 INTRODUÇÃO

No final dos anos 90, a hotelaria passou a ser implementada, dando origem a hotelaria hospitalar. Conforme destacado por Boeger (2007) tanto hospitais como hotéis tiveram origem em albergues que abrigavam viajantes e enfermos, mas com o tempo ambas se especializaram e se distinguiram.

A implantação da hotelaria nos hospitais demonstra cuidado e atenção com o paciente que se sente bem acolhido tornando a estadia deste mais fácil. Apesar de sua importância na melhora da qualidade de vida do paciente, poucos hospitais no Brasil possuem hotelaria hospitalar e dos que possuem, a maioria se concentra na região sul e sudeste do país.

Nota-se que muitas pessoas se deslocam de cidades do interior ou entre as capitais em busca de tratamentos de saúde. Esse segmento de saúde é um dos consumidores da hotelaria hospitalar, pois estes procuram por hospitalidade, bom atendimento além da cura do enfermo. Para atender esse público, muitos gestores introduziram a hotelaria nos hospitais para suprir as necessidades da demanda.

No cenário onde o mercado é muito competitivo e os clientes estão se tornando cada vez mais exigentes em relação aos cuidados com a saúde, o atendimento de qualidade e a hospitalidade se tornam uma obrigação para diferenciar um empreendimento do outro.

Percebe-se que nos dias atuais as pessoas buscam instituições hospitalares que atendam a todas as suas necessidades e que tenham um tratamento diferenciado, pois não basta apenas o médico ser competente, diversos outros componentes são avaliados durante o tratamento da patologia. Os clientes buscam por atenção e atendimento de qualidade, e sendo assim se elaborou a seguinte problemática de pesquisa: ***Quais as características de um hospital com segmento de hotelaria hospitalar?***

A motivação para este questionamento surgiu em razão de ser técnica em enfermagem, e sendo assim analisei viável unir duas áreas qual tenho intuito de atuar através do processo da hotelaria hospitalar.

Para o pesquisador o estudo é explorar um setor ainda recente que tem um grande potencial e que não é usado no país de forma uniforme. A hotelaria

hospitalar propõe um atendimento mais humanizado e com mais conforto para um cliente que, ao ser internado, se afasta do cotidiano. A busca por este bem-estar que é tão característico do turismo faz o estudo ser tão importante, pois atende tanto as necessidades do residente quanto de pessoas que se deslocam de outros estados ou cidades do interior em busca de tratamento e atendimento humanizado.

Além disso, o estudo da hotelaria hospitalar ajuda a entender a importância dos serviços da hotelaria dentro das instituições de saúde e como é preciso trabalhar para suprir as carências de vários hospitais, pois “os hospitais, hoje, não são mais instituições focadas apenas no tratamento médico. São empresas que devem proporcionar bem-estar e saúde, além de fisiológica e psicológica.” (STRASSBURGER, 2009, p.14)

Atualmente, os hospitais são empresas que competem pela fidelização de clientes. Marques e Pinheiro (2009) destacam que a hotelaria hospitalar surgiu para que clientes e acompanhantes sintam-se hospedados em um hotel. “Apesar do declínio em um dado momento histórico, na atualidade, cresce vertiginosamente o número de pessoas que fazem turismo, buscando tratamentos para a promoção e manutenção da saúde” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 15).

A Hotelaria Hospitalar, definida como “o conjunto de serviços da hotelaria clássica adaptado e implantado no ambiente hospitalar” (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 14), está num processo de crescimento e de reconhecimento, ela atua como um diferencial de qualidade para os clientes. Costa, Santana e Trigo (2015, p. 162) afirmam que “o atendimento prestado com qualidade não se resume apenas ao tratamento ou cortesia, mais do que isso, significa acrescentar benefícios a produtos e serviços, com o objetivo de superar as expectativas do consumidor”. Conforme Boeger (2007, p. 45) “as ações de hotelaria conseguem entregar resultados “humanizados” se seu propósito for entendido desde o momento de sua implantação”.

Antigamente os clientes procuravam apenas por médicos competentes, mas com o passar dos anos o perfil desse público mudou e a busca agora é por um atendimento de qualidade e instalações que ofereçam conforto não só para o cliente, como também para o acompanhante que observa todos os procedimentos do hospital. De acordo com Lashley e Morrison (2004, p. 5) “a hospitalidade pode ser

concebida como um conjunto de comportamentos originários da própria base da sociedade”.

Crê que o estudo seja pertinente para o curso de turismo devido a importância desse segmento em priorizar o atendimento ao cliente e por ser uma das atividades turísticas mais antigas, tendo em vista que desde a antiguidade o homem se deslocou em busca de cuidados de saúde (BOEGER, 2007). Além disso, a hotelaria hospitalar é uma tendência apresentada pelo mercado.

Enfatiza-se que para a sociedade como todo é relevante pelo fato de suprir as necessidades do consumidor que está cada vez mais exigente em relação aos serviços por ele adquirido. Para a pesquisadora o estudo é construtivo por proporcionar uma nova visão no atendimento em hospitais, possibilitando a oportunidade de melhorar a qualidade na prestação de serviços em vários aspectos.

O objetivo geral da pesquisa foi analisar as características de um hospital com segmento de hotelaria hospitalar.

Os objetivos específicos são: Identificar as características de hotelaria em um empreendimento de hotelaria hospitalar e Analisar os benefícios da hotelaria hospitalar.

Quanto aos aspectos metodológicos a forma de abordagem do estudo é qualitativo e os objetivos são de ordem exploratória e descritiva.

Quanto a divisão dos capítulos se destaca que no **primeiro capítulo** se aborda sobre uma abordagem geral do estudo tal como: Problemática de pesquisa; Justificativa; Objetivos (geral e específicos) e outros.

O segundo capítulo trata sobre o sistema hoteleiro e o segmento da demanda do sistema de hotelaria hospitalar.

Terceiro capítulo disserta sobre identificação dos setores comuns entre hotelaria e hospitais e o processo de humanização.

No quarto capítulo, se aborda sobre os aspectos metodológicos tais como: Forma de abordagem; Objetivos metodológicos; Amostra; Sistema de coleta de dados; Procedimentos técnicos e outros.

Quanto ao quinto capítulo, se transforma os objetivos específicos em tópicos e se responde de acordo com o sistema de coleta de dados.

O sexto capítulo expõe sobre os aspectos positivos e negativos de realizar a pesquisa como, também, análise que o pesquisador faz sobre o fenômeno investigado.

1. 2 SISTEMA HOTELEIRO

De acordo com Petrocchi (2007, p. 1) “o produto turístico é constituído por três serviços básicos: o transporte, a hospedagem e o atrativo de viagem, que pode ser o lazer ou qualquer outra motivação”. Por haver uma ligação entre os serviços, um exerce influência sobre o outro dentro desse sistema.

Captada como essencial para os negócios do turismo em um de seus setores mais pujantes, a hotelaria poderia ser compreendida como uma espécie de profissionalização dos ritos e da estrutura da hospitalidade, transformando o ato de hospedar em mercadoria (as redes hoteleiras e sua diversidade mercadológica) (DIAS; PIMENTA, 2005, p. 129)

Dentre as características dos serviços de hotelaria estão a intangibilidade, impossibilidade de fazer estoque, produção e consumo fisicamente unidos e influências externas (PETROCCHI, 2007). O serviço é intangível porque envolve algumas ações como cortesia, hospitalidade, o bem receber entre outros. Outro ponto é que “o serviço de hospedagem é simultâneo à sua produção. É impossível de estocar” (PETROCCHI, 2007, p. 6).

O serviço de hospedagem é realizado onde se encontra o cliente por isso a produção e o consumo estão fisicamente unidos. As influências externas que a hotelaria sofre ocorre pelo fato dela estar ligada ao sistema de turismo. Dessa forma, qualquer alteração desse sistema afetará a hotelaria.

1. 2.1 MOTIVAÇÃO DA DEMANDA DA HOTELARIA HOSPITALAR

As motivações para a escolha de um hospital são as mais diversas: preço, qualidade do serviço e atendimento, segurança, status. De acordo com Dias (2005, p. 123) “as motivações são forças que se manifestam como resultado de uma necessidade não satisfeita e que induzem condutas ou comportamentos das pessoas que, assim, buscam sua satisfação”. O cliente procura um hospital que

cuide de sua saúde e que o trate da melhor forma possível, que não o veja apenas como um consumidor, mas que esteja atento para as necessidades psicológicas, biológicas e sociais.

Várias são as motivações na escolha de um hospital, porém aquele que possui hotelaria hospitalar tem o diferencial tanto na estrutura quanto na forma de prestar o atendimento. O cliente procura sempre um estabelecimento no qual suas necessidades poderão ser supridas, e uma necessidade muito importante é a qualidade do atendimento, pois é ela que irá definir se o cliente voltará aquele hospital e se indicará para outras pessoas. Dias e Pimenta (2005, p.) destacam que “a busca da qualidade orienta a melhoria nos vários procedimentos relacionados à produção e\ ou prestação de serviços”.

Os autores também afirmam que “o perfil do consumidor está em constante mudança, por isso as inovações elaboradas e implementadas com cuidado e critério sempre terão espaço garantido em um mercado competitivo” (DIAS; PIMENTA, 2005, p. 81).

2 COMPREENDENDO HOTELARIA HOSPITALAR

Hotéis e hospitais sempre tiveram uma relação próxima. Ao citar Boeger, Souza afirma que “hotéis e hospitais originam-se do mesmo tipo de empreendimento: albergues que abrigavam viajantes e peregrinos que viajavam de povoado a povoado e recebiam também enfermos” (BOEGER, 2005, p.19, apud SOUZA, 2006, p. 15). “Assim, da mesma forma que os hotéis se apresentam como um meio de hospedagem, os hospitais também oferecem hospedagem àqueles que necessitam de algum tipo de tratamento médico, por meio de períodos de internação” (SOUZA, 2006, p. 15).

Hospitais e hotéis se separaram e se especializaram, mas voltaram a se unir por meio da hotelaria hospitalar. Cada um apresenta características próprias, porém possuem pontos em comum como a ética, hospitalidade, preocupação com a qualidade do atendimento, satisfação e fidelização dos clientes. Atualmente, clínicas e hospitais particulares têm usado o termo hotelaria hospitalar como sinônimo de hospitalidade e atendimento de qualidade.

Os serviços implantados pela hotelaria hospitalar como a recepção, seguranças, manobristas, copeiros e garçons são serviços de apoio que dão suporte às atividades assistenciais (CARDOSO, 2011). “A hotelaria não se tornou um modelo importante de gestão em serviços, como passou a ser usada de forma comercial” (CARDOSO, 2011, p. 34). Assim, a hotelaria hospitalar se torna um diferencial competitivo no mercado. A principal finalidade da hotelaria hospitalar é trazer bem-estar físico, social, psicológico e emocional a pacientes, acompanhantes e funcionários por meio da implantação de serviços de hospedagem (BARBOSA, MEIRA, DYNIEWICZ, 2013, p. 588).

Strassburger (2009) define hotelaria hospitalar com sendo a implantação de serviços da hotelaria no meio hospitalar. A autora também destaca que tais serviços trazem benefícios físicos, psicológicos e emocionais para pacientes, familiares e funcionários. Isso ocorre pelo fato de fazer com que o cliente e seus familiares sintam-se acolhidos. O sentimento de bem-estar acelera o processo de recuperação

dos enfermos e evita outras doenças como ansiedade e depressão, comuns em pacientes que ficam por um longo período hospitalizados.

De acordo com Barbosa, Meira, Dyniewicz (2013, p. 590) existem quatro processos importantes na hotelaria hospitalar:

a) Processo de receber/acolher: utilizando de todas as técnicas da hotelaria, associadas às melhores práticas assistenciais, independentemente da porta de entrada - pronto-socorro, cirurgias eletivas, exames ou ambulatórios. Envolve o pensar nas salas de espera, no conforto físico, térmico, olfativo e nas pessoas que atuam no acolhimento do cliente e seus familiares; b) Processo de hospedar: processos que garantam o cuidado com as questões socioambientais, considerando as rigorosas normas de manutenção e higiene que regem a área hospitalar, sem esquecer-se do conforto, da segurança e do bem-estar que podem ser oferecidos aos pacientes e acompanhantes; c) Processo para alimentar: consideram-se aversões, desejos, dietoterapias, preferências de horários e hábitos étnicos e religiosos dos clientes. Criar opções de consumo e de cardápio. Possibilitar que o contato com nutricionistas, a anamnese e as avaliações nutricionais sejam utilizadas como ferramenta de busca de expectativas, e não somente das necessidades dos clientes e; d) Processo de entreter: oferecer soluções para as esperas e internações de crianças, considerando sua faixa etária, sua patologia, seu tempo de internação, seus medos e ansiedades, para poder apoiar na sua evolução.

A hospitalidade é o principal elo entre o turismo e a hotelaria hospitalar. Ambos visam o bem receber das pessoas. Ao longo dos anos vem se percebendo um grande fluxo de pessoas que viajam por motivos de saúde, conforme apresentado na tabela abaixo:

Tabela 01: Estimativa da chegada de turistas ao Brasil por motivo de saúde

Estimativa de chegadas de turistas ao Brasil por motivo saúde - 2004-2008			
Ano	Chegada de turistas ao Brasil	Motivo de viagem saúde - %	Estimativa da Chegada de turistas - Motivo saúde
2004	4.793.703	0,58	27.568
2005	5.358.170	0,93	49.680
2006	5.017.251	0,61	30.431
2007	5.025.834	1,17	59.008
2008	5.050.099	0,62	31.482

Fonte: Adaptado a partir de Ministério do Turismo (2010, p. 25).

Entende que a Hotelaria hospitalar trabalha o respeito, a hospitalidade, o bom atendimento para o ambiente hospitalar e promove uma melhora mais rápida e mais tranquila do paciente e um ambiente de trabalho mais agradável para os funcionários.

Estando a hospitalidade relacionada diretamente à hotelaria hospitalar, Rosa Junio (2008, p. 60) explica que “com a socialização do conhecimento e facilidade de acesso à tecnologia e equipamentos, os hospitais tendem a direcionar seu foco para o atendimento humanizado, disponibilizando este diferencial às suas estruturas físicas.” O autor, também, afirma que com a hotelaria hospitalar alguns profissionais como os enfermeiros, ficariam menos sobrecarregados, pois não caberia mais a eles atender alguns pedidos dos clientes como, por exemplo, travesseiros a mais que atrapalham sua função.

Almeida (2009) compreende que a implantação da hotelaria na área da saúde ocorreu devido a necessidade de mudanças tanto na parte estrutural como na de pessoal.

Essas mudanças podem ser na arquitetura, decorações, layout, infraestrutura, além de outros aspectos. Implica também em promover treinamento, capacitação e desenvolvimento dos clientes interno e implantação de processos tipicamente hoteleiros. (ALMEIDA, 2009, p. 20)

Segundo Taraboulsi (2003, p. 18) *apud* Gonçalves; Ferreira (2013, p. 160) a hotelaria hospitalar veio como “uma tendência que veio para livrar os hospitais de ‘cara de hospital’ e que traz em sua essência uma proposta de adaptação à nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas”. Todas essas mudanças trouxeram a qualidade e conforto tão desejado pelos clientes. Essa melhora no atendimento é mais visível principalmente nos setores em comum no qual os cuidados da hotelaria são aplicados nos hospitais.

2.1 IDENTIFICAÇÃO SOBRE OS SETORES COMUNS ENTRE HOTELARIA E HOSPITAIS

Na busca pelo oferecimento de serviços parecidos com o dos hotéis, os hospitais buscam investir em conforto, bem-estar e segurança tanto para os pacientes quanto para acompanhantes e funcionários (ROSA JUNIOR, SANTOS, 2008, p. 26). Tirando o tratamento médico, a parte estrutural e os princípios dos hospitais não se diferem muito dos hotéis.

Rosa Junior (2008, p.42) destaca que a hotelaria e os hospitais apresentam quatro setores em comum: hospedagem; alimentos e bebidas; eventos, marketing e lazer; e manutenção.

Segundo Pinto (2001), *apud* Martins (2008, p. 40):

baseado no conceito moderno de hotelaria, a hotelaria hospitalar espelha-se no conceito de hotelaria tradicional, procurando adequar-se aos processos comerciais de hospedagem, alimentação, administração e, principalmente, a excelência do atendimento.

Todos esses setores em comum são fundamentais para a boa estadia dos clientes seja no ambiente hospitalar ou hoteleiro. Ambos buscam trazer melhorias em relação ao atendimento e a hotelaria hospitalar faz com que o hóspede se sinta em um hotel e não em um hospital. Uma comparação feita por Gonçalves e Ferreira (2013, p. 163) mostra um quadro com os serviços semelhantes entre hotéis e hospitais.

Quadro 01: Semelhanças entre hotelaria e hospital

HOTEL	HOSPITAL
Recepção – Checkin e check-out	Recepção – Internamento e altas
Conciergerie (portaria social)	Balcão de informações
Alimentos e bebidas	Nutrição
Lavanderia	Lavanderia

Reservas	Agendamento/Programação
-----------------	--------------------------------

Fonte: Adaptado a partir de Taraboulsi (2003, p. 45).

Além da similaridade nos setores, o significado das palavras hospedagem e hospital são próximos.

o termo hospedagem, advindo do latim, significava hospitalidade e também aposento destinado a um hóspede. A palavra hospitalidade que, da mesma forma é advinda do latim, ainda hoje designa o ato de bem receber e hospedar deu origem, também, ao termo hospital cujo significado remetia ao bom recebimento dos doentes para tratamentos e curas. (SOUZA, 2006, p. 15)

Pensa-se que tanto os hospitais quanto os hotéis têm a função de hospedar seus clientes. Ambos possuem diversos setores compatíveis devido a proximidade deles no passado. Com a intervenção da hotelaria nos hospitais haverá a inserção da ação de bem acolher os clientes que se perdeu em algumas instituições hospitalares durante o passar dos anos e isso acarretará em um atendimento mais humanizado.

Para Almeida (2009, p. 19)

devido a exigência dos serviços oferecidos no setor hospitalar a hotelaria é referência na prestação de serviços. Esclarece que reconhecendo esta característica da administração hoteleira que vem sendo adotada pelos gestores dos hospitais, a área da saúde busca mudar estereótipos negativos do hospital por meio da implementação dessa forma de gestão

Com o aumento das exigências dos clientes as características dos hotéis e hospitais estão se aproximando cada vez mais. Isso ocorre porque a hotelaria é capaz de trazer toda a humanização e satisfazer as necessidades dos clientes que um hospital comum muitas vezes não consegue.

2.2 UMA ANÁLISE DO SEGMENTO DA HOSPITALIDADE X ATENDIMENTO HUMANIZADO

Strassburguer (2009) destaca que a hospitalidade está presente desde as mais antigas atividades sociais e dentre as diversas definições, hospitalidade é tida como o ato de bem receber outra pessoa não importando os interesses envolvidos. “A palavra hospitalidade tal como ela é usada hoje teria aparecido pela primeira vez na Europa, no início do século XIII, originada na palavra latina hospitalitas, ela mesma deriva de hospitalis.” (CARDOSO, 2011, p. 16) “Nos estabelecimentos de saúde (hospitais e clínicas) a hospitalidade praticada é a comercial, aquela que diferencia o “hospitaleiro” do “anfitrião profissional”, e envolve: a) acomodação; b) alimentação; e c) tratamento de doenças” (STRASSBURGUER, 2009, p. 33).

Dias e Pimenta (2005, p. 131) destacam os diversos conceitos de hospitalidade no quadro abaixo:

Quadro 02: Propostas de conceito da hospitalidade segundo o tipo de enfoque geral

ENFOQUE	CONCEITUAÇÃO
Filosófico	Capacidade de acolhimento do Outro absoluto em suas singularidades, transcendendo leis e regras locais, para ceder-lhe um lócus no lugar em que lhe é oferecida a hospitalidade.
Sociológico	Formas sociais de contato e acolhimento de quem é considerado estrangeiro, visitante, viajante e turista, incluindo desde a hospedagem à culinária, passando pelo lazer e divertimento.
Antropológico	Estratégia cultural de convivência, temporária ou permanente, com a alteridade (expressa pela presença do estrangeiro, do outro, do visitante, do peregrino e do turista), baseada em ritos de recepção, alimentação, festas e entretenimento.

Mercadológico	Relação especializada, racional e monotonzada entre dois agentes: anfitrião e hóspede, amparada por uma rede de serviços como hospedagem, alimentação e lazer, contratados entre prestadores (hotéis, restaurantes) e consumidores (turistas) que estabelecem uma negociação em torno de um determinado produto turístico em seus mais diversos segmentos.
---------------	--

Fonte: Dias e Pimenta (2005, p. 131)

Na visão de Andrade (2011, p. 29 apud GONÇALVES; FERREIRA, 2013, p. 157):

A Hospitalidade é percebida quando, o paciente, fragilizado em seu estado físico, psicológico e emocional, for atendido nas suas necessidades, angústias, dúvidas, questionamentos e se sinta em um ambiente que lhe deixe confortável, tranquilo, acolhido e seguro.

A hotelaria hospitalar vem como uma forma de prestar atendimento humanizado para os clientes que, ao passar um período internados, ficam fragilizados físico e emocionalmente. Esse atendimento precisa ser sempre atualizado devido às mudanças tecnológicas e culturais. Souza (2006) destaca que o ato de bem receber deve ser executado por todos os profissionais do hospital, não somente pela equipe da hotelaria hospitalar. O ato de bem receber deve existir desde a entrada do cliente ao hospital até sua saída, pois isso também influencia na percepção da qualidade do atendimento. “Atendimento é a resolução, a providência, o procedimento que deve ser adotado para encontrar a solução e satisfazer a necessidade do cliente. Tratamento é a forma de se dirigir ao cliente, o modo usado para abordá-lo durante o atendimento” (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 22).

Boeger (2003, p. 31) *apud* Gonçalves; Ferreira (2013, p. 157) relata que “a hospitalidade hospitalar também pode ser compreendida como a humanização do atendimento do cliente de saúde (pacientes, acompanhantes e familiares)”. “O atendimento mais humanizado e personalizado pode provocar sensação de tranquilidade e acolhimento.” (NORA, 2009, p. 53)

A humanização tem ganhado destaque no atendimento à saúde pela conscientização da importância que a ação causa para os pacientes e profissionais. Um atendimento humanizado melhora a estadia do paciente e dos acompanhantes no hospital e evita demais problemas como estresse, depressão e problemas emocionais. A humanização que a hotelaria traz minimiza o sofrimento dos clientes e faz com que a aceitação do tratamento seja mais fácil.

Conforme abordado por Martins (2008), o foco da hotelaria hospitalar é o cliente. Sendo assim, busca-se tomar todas as medidas possíveis para tornar o ambiente mais acolhedor.

Vale ressaltar, também, que a prática da hospitalidade, além do ato de bem receber, aliado à eficiência, necessita de estrutura de instalações, equipamentos e materiais para o oferecimento dos serviços adequados, pois é do bom equacionamento de todos estes fatores que dependerão a hospitalidade oferecida e a qualidade do produto final. (MARTINS, 2008, p.22)

Martins (2008, p. 43) conceitua a hotelaria hospitalar como sendo “toda infraestrutura do hospital voltada para o conforto, a segurança e o bem-estar do cliente externo e interno, buscando transformar o ambiente, a fim de torná-lo mais acolhedor.”

O novo conceito denominado humanização vem sendo utilizado pela Hotelaria Hospitalar, concebendo o paciente como um cliente de saúde que busca cuidados especiais, já que a exigência do consumidor alterou os objetivos e métodos dos hospitais de maneira que fossem reavaliados, e então pudessem estabelecer normas com o intuito de humanizá-los (OLIVEIRA, et al. 2012, p. 198 apud GONÇALVES; FERREIRA, 2013, p. 159).

A hotelaria hospitalar trouxe mais humanização para a área da saúde tirando a visão de ambiente frio e impessoal e trazendo um ar de aconchego, tranquilidade e preocupação com o outro. A humanização dos ambientes hospitalares se mostra necessário para a promoção de um ambiente acolhedor e bem estruturado para os

clientes que vai influenciar diretamente na percepção da qualidade dos serviços prestados.

2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS ENTRE OS HOSPITAIS TRADICIONAIS E HOSPITAIS HOTELEIROS

Nos últimos anos, a qualidade passou a ser exigida em vários setores - qualidade de vida, do ensino, trabalho entre outros. Inicialmente, os conceitos de qualidade foram postos em prática nas indústrias e depois se expandiram para o setor de serviços e adquiriram relevância por conta do aumento da capacidade da oferta (DIAS; PIMENTA, 2005).

Qualidade pode ser caracterizada como o “conjunto das propriedades e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem capacidade de satisfazer às necessidades explícitas e implícitas” (TARABOULSI, 2009, p. 10 apud MASCARENHAS; SOUZA, 2015, p. 426). Já para outros autores “a definição de qualidade está diretamente relacionada à percepção de cada sujeito, existem muitas formas de conceituá-la e mais ainda de implantá-la” (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015, p. 160). Ou seja, a percepção da qualidade varia de pessoa para pessoa, pois algumas a avaliam pelo atendimento, pelo preço entre outros, mas a busca pela qualidade se deve ao fato de tentar satisfazer as necessidades de quem consome o produto.

A qualidade de um produto ou serviço depende de dois fatores fundamentais: a) um fator técnico, formado pelas características e especificações de um produto ou serviço, isto é: os aspectos que fazem cumprir a função ao qual se destina, onde o enfoque da qualidade está sobre o uso ou funcionamento. b) um fator humano, que consiste na relação pessoal que decorre de um produto ou serviço, o contato do cliente na venda (com o vendedor) e na pós-venda (assistência técnica, serviço de atendimento ao cliente ou com o próprio idealizador) (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 20).

Uma das principais buscas da hotelaria hospitalar está na qualidade dos serviços prestados. Um gestor que prima pela qualidade está em busca da fidelização dos clientes. Boeger (2007) lista algumas das atividades que compõem as funções do gestor de hotelaria hospitalar:

- Controle de pragas;
- Coleta de resíduos e Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde (PGTSS);
- Paisagismo e jardinagem;
- Higiene hospitalar própria;
- Controle de acesso;
- Lavanderia - rouparia terceirizada;
- Hospitalidade;
- Gerenciamento de leitos;
- Lavanderia - rouparia própria;
- Internação e recepção eletiva;
- Telefonia;
- Recepção do serviço auxiliar de diagnóstico e terapia (Sadt);
- Recepção pronto-socorro;
- Mobiliário - entreposto;
- Higiene hospitalar terceirizada;
- Estacionamento terceirizado;
- Gestão ambiental;
- Segurança patrimonial e portaria;
- Recepção de ambulatórios;
- Mudanças de layout;
- Serviço de nutrição e dietética (SND) própria;
- Lojas terceirizadas- restaurantes comerciais;
- Ascensoristas;

De acordo com Martins (2008, p. 33)

Na realidade, os clientes percebem a qualidade como um conceito muito mais amplo, que vai além da qualidade técnica do produto. Se um produto

ou serviço for muito bom tecnicamente, bem produzido, porém, se o tratamento oferecido pelo funcionário ao cliente for inadequado ou insatisfatório, a qualidade percebida pelo cliente não será boa.

Ser um profissional da saúde renomado não é suficiente quando se fala em qualidade de serviço, pois um atendimento de qualidade precisa ter qualidade em todos os setores do hospital. “No universo do trabalho, o termo qualidade está sempre relacionado ao grau de satisfação que um produto ou serviço pode proporcionar a quem o adquire” (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 19). Se um cliente não é bem atendido na recepção ou na hora de tomar o medicamento, a percepção de qualidade não será boa, pois o atendimento “é a resolução, a providência, o procedimento que deve ser adotado para encontrar a solução e satisfazer a necessidade do cliente” (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 22). Instituições de saúde que não trabalham com a hotelaria hospitalar cometem muito esse erro e deixam diversos pacientes insatisfeitos.

Em uma era que a tecnologia toma conta de tudo, o atendimento prestado pelos funcionários, ou seja, o fator humano faz muita diferença em relação ao atendimento das expectativas e necessidades do cliente. Um dos autores destaca que “mesmo que a compra não seja efetivada, o cliente bem atendido sai com uma boa impressão e leva essa imagem da organização” (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 41). Essa afirmação foi comprovada pela pesquisadora ao ligar para o hospital Adventista e obter, no mesmo dia, resposta do responsável pela parte de ensino e pesquisa em relação a solicitação de entrevista para a pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso. Tal medida trouxe uma boa impressão, pois demonstrou a preocupação e atenção do gestor em atender a um pedido.

Kotler (2000) *apud* Araújo (2013, p. 151),

a satisfação pode ser mensurada em três níveis: os insatisfeitos, satisfeitos e os altamente satisfeitos ou encantados. Os altamente satisfeitos não são propensos a mudanças; os satisfeitos, caso apareça uma oferta melhor, são mais sujeitos a mudanças. O encantamento do cliente gera um vínculo com a empresa, ocorrendo a sua fidelização.

Gonçalves e Ferreira (2013, p. 158) destacam algumas das diferenças entre hospitais comuns e com hotelaria hospitalar

As instituições da rede privada preocupam-se com a estadia do cliente de saúde, oferecendo através da hotelaria hospitalar serviços, tais como: caixa eletrônico, serviços de camareira, governança, ou como eventos que ocasionem a relação do cliente (entenda-se paciente) com os funcionários do hospital.

Além da parte estrutural, a qualidade também é perceptível pelo contato com os funcionários. A forma como os funcionários tratam os clientes é um fator fundamental da satisfação do cliente. Nesse ponto observa-se a importância da qualificação dos funcionários.

Toda pessoa que entra em contato com a empresa (para solicitar serviço, comprar um produto ou simplesmente pedir uma informação) deve ser tratada com respeito, cortesia e atenção que todo cliente merece. Dessa forma, é importante que os funcionários estejam atentos, evitando discriminar as pessoas (POPP, SILVA, MARQUES, CARDONE, FERNANDES, 2007, p. 41).

Mascarenhas e Souza (2015) afirmam que o cliente decide o destino da instituição por ser ele o avaliador da qualidade. Também destacam que alguns fatores como o estado de saúde e emocional fragilizados podem influenciar na percepção da qualidade. “A hotelaria adaptada à instituição de saúde torna-se fundamental nesse processo da busca pela qualidade, visando dentro dos serviços desenvolvidos, o bem-estar, o conforto e a segurança do paciente” (MASCARENHAS; SOUZA, 2015, p. 428). Ao realizar todos esses cuidados a hotelaria hospitalar transforma a visão do cliente em relação aos serviços prestados e tal visão é levada em consideração ao escolher um local para a realização do tratamento médico, por isso a busca de instituições, principalmente privadas, pela utilização da hotelaria hospitalar.

A hotelaria hospitalar tem estado mais presente em hospitais privados pela questão financeira, de infraestrutura, qualidade profissional e tecnológica. A má gestão e falta de investimentos dificulta a implantação desse segmento em hospitais públicos.

Suprir as necessidades e desejos do cliente é de extrema importância para atingir sua satisfação. Uma forma de avaliar uma instituição que oferece serviços de hotelaria hospitalar é por meio da entrevista. A entrevista com os gestores e funcionários dos hospitais será capaz de mostrar como a organização do hospital afeta a percepção de qualidade dos clientes.

3 METODOLOGIA

Escolher caminhos para que o desenvolvimento da pesquisa seja satisfatória faz parte da metodologia. O método, segundo Vergara (2005), *apud* Souza, (2006, p. 11), “pode ser definido como o conjunto de atividades organizadas que, por meio da máxima racionalidade, tornam possível ao pesquisador desenvolver e concluir satisfatoriamente sua pesquisa, sistematizando a coleta e organização dos dados.”

Para Reis e Frota (2011, p. 4) “metodologia especifica como os objetivos estabelecidos serão alcançados. As partes constitutivas da metodologia: a amostragem e as formas de coleta, de organização e de análise dos dados.” Para Minayo (2007, p. 16), metodologia é “o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”.

A metodologia explica quais os métodos utilizados, as etapas do projeto de pesquisa e que tipos de pesquisas serão realizadas. Ela facilita o cumprimento dos objetivos.

Outra definição é dada por Minayo (2007, p. 44), que afirma que

(...) a) como a discussão epistemológica sobre o “caminho do pensamento” que o tema ou o objeto de investigação requer; b) como a apresentação adequada e justificada dos métodos, técnicas e dos instrumentos operativos que devem ser utilizados para as buscas relativas às indagações da investigação; c) e como a “criatividade do pesquisador”, ou seja, a sua marca pessoal e específica na forma de articular teoria, métodos, achados experimentais, observacionais ou de qualquer outro tipo específico de resposta às indagações específicas.

3.1 FORMA DE ABORDAGEM

A pesquisa é qualitativa em razão de se fazer uma abordagem profunda do objetivo geral que está focado em analisar as características de um hospital com segmento de hotelaria hospitalar. De acordo com Silveira e Córdova (2009, p. 31) a pesquisa qualitativa se preocupa com o “aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências. (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 32)

Minayo (2007, p. 21) diz que a pesquisa qualitativa “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes”. Também pode ser definida como “o estudo profundo e exaustivo de determinados objetos ou situações e permite o conhecimento em profundidade dos processos e relações sociais” (CARDOSO, 2011, p. 37). Com base na definição dos autores é possível perceber o porquê da pesquisa ser qualitativa, pois ela estudou as relações sociais dentro de hospitais com hotelaria hospitalar.

3.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS

Destaca-se que os objetivos metodológicos desta pesquisa são de característica exploratória e descritiva. A pesquisa é exploratória em razão de proporcionar familiaridade com o problema por meio do levantamento dos problemas do atendimento de hospitais que não possuem hotelaria hospitalar.

Para apontar as melhorias causadas pela hotelaria hospitalar foi usada a pesquisa aplicada em razão de gerar conhecimentos para a aplicação prática.

Outra abordagem metodológica é a pesquisa descritiva devido explicar o porquê dos objetivos específicos tais como: analisar as características de um hospital com segmento de hotelaria hospitalar.

Através das palavras do autor Michel (2009), se entende que a pesquisa descritiva se propõe a verificar e explicar problemas, fatos ou fenômenos da vida real, com a precisão possível, observando e fazendo relações, conexões, à luz da influência que o ambiente exerce sobre eles. Não interfere no ambiente; seu objetivo é explicar os fenômenos, relacionando-os com o ambiente.

3.3 AMOSTRA

A amostra se caracteriza como não probabilística intencional, uma vez que nasceu com a pesquisadora. Nesse tipo de amostragem ocorre a escolha dos elementos da amostra de acordo com as necessidades do pesquisador. Segundo Cardoso (2011, p. 37), nesse tipo de pesquisa “o universo pesquisado foi pelo bom senso do pesquisador, sem uso de técnicas probabilísticas”.

Relata-se que amostra não probabilística intencional os elementos já são escolhidos. Entretanto não é representativa no universo e, portanto, é impossível a generalização dos resultados da pesquisa. “A amostragem não probabilística é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo” (CARDOSO, 2012, p. 38). Destaca-se que os resultados têm validade para o grupo específico selecionado para o estudo (BARROS e LEHFELD, 2007). A amostra foi realizada com os gestores do Hospital Adventista de Manaus.

3.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de uma entrevista estruturada com uma observação direta. De acordo com Britto Júnior e Feres Júnior (2011, p. 239) os pesquisadores recorrem “à entrevista sempre que têm necessidade de obter dados que não podem ser encontrados em registros e fontes documentais, podendo estes serem fornecidos por determinadas pessoas.”

“Esta constitui uma técnica alternativa para se coletarem dados não documentados sobre determinado tema. É uma técnica de interação social, uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca obter dados, e a outra se apresenta como fonte de informação”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 72)

Dentre os tipos de pesquisa a estruturada foi escolhida, pois as perguntas foram elaboradas com base nos objetivos específicos, mas outras perguntas foram realizadas de acordo com o decorrer da entrevista.

Esse questionário foi respondido pessoalmente pelas gerentes de internação e de governança da hotelaria hospitalar do Hospital Adventista de Manaus.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Por ser uma pesquisa qualitativa foi realizada uma análise do conteúdo. Para esse tipo de pesquisa existem dois tipos de análise: análise de conteúdo e análise do discurso.

Segundo Bardin (1979, p. 42), *apud* Gerhardt; Silveira (2009, p. 84), a análise de conteúdo

representa um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visam a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens.

A análise do discurso faz uma reflexão sobre os diferentes conceitos adotados em diferentes campos. Segundo Minayo (2007), *apud* Gerhardt; Silveira, (2009, p. 85), “a análise do discurso situa-se ao mesmo tempo em uma apropriação

da linguística tradicional e da análise de conteúdo, bem como na crítica dessas abordagens, evidenciando que elas são práticas-teóricas historicamente definidas.”

3.6 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

A pesquisa é do tipo bibliográfica, de levantamento e estudo de caso. Bibliográfica, pois os materiais utilizados foram livros, artigos e monografias. De levantamento porque foi realizada através de uma entrevista com os gerentes e de estudo de caso, pois ocorreu nos hospitais. O estudo de caso ocorreu no Hospital Adventista na cidade de Manaus no estado do Amazonas.

Segundo Fonseca (2010, p. 70) a pesquisa bibliográfica

é o primeiro passo de todo o trabalho científico, sobretudo pela exploração que é feita em textos. Constitui o trabalho preliminar ou preparatório para outro tipo de pesquisa. Facilita a delimitação do tema de trabalho, define os objetivos ou formula hipóteses. É o meio de formação por excelência.

Para Gil (2008, p. 50) a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. O autor também destaca que a pesquisa bibliográfica tem como vantagem permitir a cobertura de uma gama de fenômenos que provavelmente o pesquisador não conseguiria obter fazendo a pesquisa diretamente.

As pesquisas de levantamento “se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer” (GIL, 2008, p. 55). O autor também destaca o conhecimento da realidade; economia e rapidez e a quantificação como sendo uma das vantagens dessa pesquisa.

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados (GIL, 2008, p. 58).

3.7 MÉTODOS

“Método é a estratégia utilizada de forma geral e abrangente com a finalidade de perseguir objetivos de uma investigação” (STRASSBURGER, 2009, p. 39). Com o método é possível estudar determinado fenômeno e explicá-lo, pois, o método utiliza diversos processos para desenvolver certos procedimentos ou comportamentos. Minayo (2007) diz que os métodos são os parâmetros para caminhar no conhecimento.

A observação dos fenômenos e obtenção de dados por meio dessa observação se caracteriza como um método indutivo. “Esse método prevê que pela indução experimental o pesquisador pode chegar a uma lei geral por meio da observação de certos casos particulares sobre o objeto (fenômeno/fato) observado.” (DINIZ; SILVA, 2008, p. 3)

A busca por informações de como ocorre a política de gestão de alguns hospitais leva ao estudo de caso. Alguns dos propósitos do estudo de caso são:

- 1) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; 2) preservar o caráter unitário do objeto estudado; 3) descrever a situação do contexto em que está sendo feita uma determinada investigação; 4) formular hipóteses ou desenvolver teorias e 5) explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações complexas que não permitam o uso de levantamentos e experimentos. (LIMA; ANTUNE; MENDONÇA NETO; PELEIAS, 2012, p. 132)

Utilizando o método observacional foi avaliado o ambiente físico, a política de gestão e os setores da recepção, enfermagem, copa, equipe médica, higienização. O método comparativo foi importante para comparar fenômenos distintos que são os serviços oferecidos por hospitais com hotelaria hospitalar e hospitais comuns.

4 RESULTADOS

Nos resultados foi descrito os principais achados do estudo. Ou seja, aqui foi apresentado os resultados obtidos por meio das coletas de dados realizadas por meio de entrevista aos gestores dos hospitais com hotelaria hospitalar.

4.1 UMA ANÁLISE DO EMPREENDIMENTO COM CARACTERÍSTICA DE HOTELARIA HOSPITALAR

Um hospital com segmento de hotelaria apresenta diversas vantagens pela diferença dos serviços prestados. Hospitalidade, qualidade no atendimento e nova aparência são apenas algumas das diferenças apresentadas. A hotelaria hospitalar vem se apresentando como um diferencial competitivo entre as empresas de saúde na busca de prestar o melhor atendimento aos clientes. O foco do estudo será a recepção, os serviços de hotelaria hospitalar e os meios de avaliar a satisfação dos clientes.

4.1.1 Recepção

É por meio da recepção que o cliente tem o primeiro contato com o hospital. Por isso é muito importante que o ambiente seja acolhedor e que o recepcionista seja qualificado para sanar qualquer dúvida do cliente e para recebê-lo da melhor forma possível.

Na recepção do hospital Adventista, havia apenas uma recepcionista. O fluxo de clientes no dia em que o hospital foi visitado não estava intenso, porém em dias de muito fluxo de pessoas o atendimento pode ficar prejudicado devido a sobrecarga da recepcionista. Ademais, a recepcionista foi muito prestativa, fez o cadastro dos visitantes do hospital e enquanto esperavam ela ofereceu a senha do wifi para que ficassem mais à vontade.

A recepção é bem ampla e é dividida em dois espaços, ambos com poltronas, sofás e televisão. Também possui vasos de plantas como decoração e diversos

jornais, revistas e livros religiosos para leitura. Todo o cuidado com a decoração também se estende para a parte do estacionamento que possui diversas plantas, flores e árvores. Tudo isso faz com que o cliente se sinta em um hotel e não em um hospital e transpassa a preocupação da empresa com o bem-estar dos pacientes e acompanhantes.

Houve muita hospitalidade por parte do hospital A desde o contato por telefone até a recepção na chegada do hospital. Todos os funcionários desde o estacionamento até a gestora da hotelaria hospitalar foram muito receptivos e se mostraram dispostos a ajudar e a atender bem.

Figura 01: Recepção do Hospital A.



Fonte: Rhaiane Angelo da Silva, 2018

Mesmo tendo uma recepção parecida com a de um hotel, é possível lembrar que se está em um hospital, pois as portas de acesso de algumas alas do hospital ficam no mesmo piso da recepção então é possível ver um fluxo grande de pacientes e médicos.

O hospital também possui capitão-porteiro e conta com a terceirização de algum serviço de A&B. No estacionamento do hospital há um restaurante.

4.1.2 Serviços de hotelaria hospitalar

O hospital Adventista possui o serviço de *concierg*, que é um porteiro que auxilia o acompanhante quando este precisa de algum táxi, de alguma farmácia perto ou auxilia dando informações a respeito de locais para conseguir acomodações (quando o cliente não é da região); tem serviço de camareira; mensageiro, que ajuda muito os pacientes em relação às bagagens e acompanhamento. O hospital também conta com auxiliares de hotelaria 24h para auxiliar os clientes no que precisarem.

No serviço de governança, a gestora sempre faz treinamentos sobre humanização, pois o hospital Adventista possui a missão voltada para o bom atendimento. Então todos os colaboradores que entram no hospital já recebem treinamento do RH sobre humanização, como tratar o cliente em todas as situações. Há cinco anos eles possuem o manual de excelência em servir, criado pela equipe do hospital e por uma empresa de RH, que visa a questão da aparência, postura, atendimento ao cliente e padrão de atendimento ao telefone.

Dentro do manual também trabalham a questão da comunicação com os clientes e com os outros setores dentro do hospital. A comunicação entre gestores e funcionários se dá por meio das diversas palestras que os gestores fazem com os funcionários.

Apresentam, também, uma equipe multidisciplinar formada por odontólogos, farmacêuticos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e médicos.

4.1.3 Avaliação da satisfação dos clientes

No hospital, de 6 em 6 meses uma empresa terceirizada realiza ligações para pacientes para perguntar sobre os atendimentos, contabilizam e geram gráficos que são repassados para o hospital. Além disso, diariamente os auxiliares de hotelaria fazem uma visita e por meio desta conseguem as opiniões, queixas e elogios. Por

meio da ouvidoria o paciente pode reclamar e conseguir um formulário para fazer queixas ou sugestões escritas. Pacientes e acompanhantes também possuem um formulário de conduta e se o cliente não se enquadrar pode ser expulso ou transferido.

4.2 BENEFÍCIOS DA HOTELARIA HOSPITALAR

Conforme observado com as entrevistas, a hotelaria hospitalar trouxe um atendimento mais humanizado tanto para pacientes como para acompanhantes. Ela integrou os diversos setores do hospital e propiciou um atendimento de qualidade para seus clientes. Conforme Cardoso (2011, p. 52) “A implementação da hotelaria nos hospitais visa minimizar o impacto da enfermidade que incide sobre o cliente-saúde e tornar o ambiente hospitalar mais acolhedor na visão e percepção do cliente”.

A estrutura dos hospitais com hotelaria hospitalar também tira o aspecto de lugar impessoal e de sofrimento. A equipe multidisciplinar de profissionais da saúde e de profissionais da hotelaria como capitão-porteiro, *conciêrg*, governança, auxiliares de hotelaria entre outros, melhoram a percepção do cliente em relação a qualidade.

A comunicação entre os diversos setores que a hotelaria traz também é importante para a evolução continuada, que se caracteriza pela passagem de informações para os diversos envolvidos no cuidado ao paciente para evitar erros e minimizar danos.

Hospitalidade é outro benefício advindo da hotelaria, pois ela insere nos hospitais um tratamento mais carinhoso que evita a impessoalidade e desconforto dos usuários do serviço.

4.3 DISCUSSÃO

Boeger (2007, p. 33) apresenta uma pesquisa que mostra que 43% dos gestores da área de hotelaria são administradores, 13% são enfermeiros e outros 13% são hoteleiros. Quanto ao gênero, 78,3% dos gestores de hotelaria são do sexo feminino e 60% tem entre 30 e 45 anos. Atualmente a pessoa a frente da hotelaria hospitalar do hospital Adventista é do sexo feminino graduada em administração, especialista em gestão hospitalar, auditoria e controladoria e está cursando pós em hotelaria hospitalar.

Cardoso (2011) cita que a hotelaria hospitalar veio para oferecer serviços de qualidade que atendam satisfatoriamente aos clientes. Conforme relatado pelos gestores, a busca pela implantação da hotelaria hospitalar veio para ofertar um serviço mais humanizados aos pacientes que se encontram em um estado de fragilidade. Atualmente, o hospital Adventista tem o serviço de visitação e acolhimento.

O hospital oferece como serviços de hotelaria o serviço de nutrição, segurança, governança, internação e pronto atendimento. Esse diferencial é importante, pois Taraboulsi (2004) afirma que as pessoas estão em busca dos diversos benefícios que lhes são ofertados e não apenas pelo serviço de saúde comum.

Taraboulsi (2004) também afirma que a humanização é o sucesso da hotelaria hospitalar. A hotelaria promove a interação dos setores e com toda essa equipe é possível melhorar a questão do atendimento e humanização. Toda essa interação entre os setores e a busca pela humanização é o que tem sido feito pelo hospital Adventista.

Lidar com pessoas é uma das principais dificuldades. No hospital a dificuldade dobra, pois muitas vezes os pacientes estão fragilizados e tem a questão do temor perante a patologia e por estar em um ambiente que não conhece. Por isso a importância da humanização.

6 CONCLUSÃO

A hotelaria hospitalar trouxe mais competitividade entre os hospitais visto que a clientela está cada vez mais exigente e buscam sempre por um serviço de qualidade. A humanização se destaca nesse setor tendo em vista que muitas vezes o cliente se encontra físico e emocionalmente fragilizado. A estrutura das instalações também é de extrema importância para o conforto e bem-estar dos clientes.

Funcionários também são beneficiados com a hotelaria hospitalar, pois ocorre uma interação entre eles o que facilita o cuidado com os clientes e a comunicação entre os setores.

Todo esse cuidado com o atendimento, o bem-estar do cliente, a humanização e a preocupação com a estrutura do hospital além, é claro, do bom atendimento em relação aos cuidados com a saúde, é o que satisfaz as necessidades do cliente da saúde.

Hospitais que não possuem hotelaria hospitalar pecam no tratamento hostil e indiferente com os pacientes. Também não se preocupa com a aparência do hospital, passando muitas vezes a imagem de um ambiente frio, e não tem o cuidado com o tratamento ao acompanhante, pois muitas vezes é ele quem mais avalia o serviço prestado e quem mais faz as queixas em relação ao atendimento.

Como citado a hotelaria hospitalar traz diversos benefícios para clientes e funcionários, mas na cidade de Manaus apenas hospitais particulares dispõem desse serviço.

Outro fato observado é que não existem pesquisas muito recentes sobre hotelaria hospitalar. A maioria dos livros, artigos e monografias que tratam do assunto são da década passada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Nathalia de Brito Coelho. **Hotelaria hospitalar: cultura e hospitalidade no atendimento a idosos.** Brasília, 2009. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1126/1/2009_MariaNathaliaBritoCoelhoAlmeida.pdf> Acesso em 18 out 2017.

ARAÚJO, Vanessa Moreira Guedes de. **Qualidade dos serviços na hotelaria: um estudo na rede de hotéis Alfa Paraná,** 2013. Disponível em: <<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=Dispo=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjI55mL3YDXAhUEiJAKHSW3DjoQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww2.pucpr.br%2Ffreol%2Findex.php%2FTURISMO%3Fdd1%3D12129%26dd99%3Dpdf&usg=AOvVaw30p5KvbeFFUFMD98R0SBra>> Acesso em: 20 out 2017.

ARMANI, **Introdução à patologia - UEL.** Disponível em: <<http://www.uel.br/ccb/patologia/atlas/Atlas-de-Patologia.pdf>.> Acessado em: 20 dez 2017.

BARBOSA, Janice Gulin; MEIRA, Patrícia Leite de; DYNIEWICZ, Ana Maria. **HOTELARIA HOSPITALAR - NOVO CONCEITO EM HOSPEDAGEM AO CLIENTE.** Paraná, 2013. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/viewFile/33576/21074>> Acesso em: 9 fev 2018.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3.ed. São Paulo: Pearson Preetice Hall, 2007.

BOEGER, M. **Hotelaria hospitalar: implantação e gestão.** Curitiba: Intersaberes, 2007.

BRITTO JÚNIOR, Álvaro Francisco de; FERES JÚNIOR, Nazir. **A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos.** Araxá, 2011. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjmusuOtP_WAhUGEJAKHWjnCoMQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.uniaraxa.edu.br%2Fojs%2Findex.php%2Fevidencia%2Farticle%2Fdownload%2F200%2F186&usg=AOvVaw2HihXEQDm1YapUsqg_hOVb> Acesso em 20 out 2017.

CARDOSO, Poliana Martins. **Um olhar sobre a hotelaria hospitalar e seus serviços**. Manaus, 2011.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. **QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM GRANDE DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA AS ORGANIZAÇÕES**. Cairu, 2015. Disponível em:

<http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/10_QUALIDADE_ATEND_CLIENTE.pdf>

Acesso em: 20 dez 2017.

DIAS, Reinaldo. **Fundamentos do marketing turístico**. São Paulo: Person, 2005.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson, 2005.

DINIZ, Célia Regina; SILVA, Iolanda Barbosa da. **Tipos de método e sua aplicação**. Campina Grande, PB: EDUEP, 2008. Disponível em:

<http://www.ead.uepb.edu.br/ava/arquivos/cursos/geografia/metodologia_cientifica/Met_Cie_A04_M_WEB_310708.pdf> Acesso em: 17 out 2017.

Disponível em: MINISTÉRIO DO TURISMO. **TURISMO DE SAÚDE: Orientações básicas**. Brasília, 2010. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Saxde_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf> Acesso em: 27 dez 2017.

FIGUEIREDO, Antônio Macena de; SOUZA; RIVA Gouinho de. **Como elaborar: Projetos, Monografias; Dissertações e Teses**. 4.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2011.

FONSECA, Luiz Almir Menezes. **Metodologia científica ao alcance de todos**. 4ª ed. Manaus: Editora Valer, 2010.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em:

<<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em 18 out 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>> Acesso em: 16 abr 2018.

GONÇALVES, Islaine Cristiane Oliveira; FERREIRA, Lissa Valeria Fernandes. **GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR: PERCEPÇÕES E FUNDAMENTOS**.

Mossoró, 2013. Disponível em:
 <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjv1oSNqM3XAhVFFZAKHQ_BAMkQFggUAAA&url=http%3A%2F%2Farquivos.info.ufrn.br%2Farquivos%2F2014040099283421165379658a1c8c7ce%2FGesto_de_hotelaria_hospitalar.pdf&usg=AOvVaw0g-AcGOTdzm3qCFNsIKkRj> Acesso em: 18 nov 2017.

LIMA, João Paulo Cavalcante; ANTUNES, Maria Thereza Pompa; MENDONÇA NETO, Octavio Ribeiro de; PELEIAS, Ivam Ricardo. **Estudos de caso e sua aplicação:** proposta de um esquema teórico para pesquisas no campo da contabilidade. Vitória, 2012. Disponível em:
 <<https://www.revistas.usp.br/rco/article/viewFile/45403/49015>> Acesso em 17 out 2017.

MARQUES, Melissa; PINHEIRO, Mirian Teresinha. **A Influência da Qualidade da Hotelaria Hospitalar na Contribuição da Atividade Curativa do Paciente.** São Paulo, 2009. Disponível em:
 <http://www.usp.br/anagrama/Marques_hotelariahospitalar.pdf> Acesso em 10 Jul 2017.

MARTINS, Marílea da Silva. PRINCÍPIOS DE HOTELARIA APLICADOS ÀS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE: UM ESTUDO DE CASO EM DOIS HOSPITAIS DE SANTA CATARINA. Balneário Camboriú, 2008.
 REIS, Alcenir Soares dos; FROTA, Maria Guiomar da Cunha. **Guia básico para a elaboração do projeto de pesquisa.** Disponível em:
 <<https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/educacao/docs/06a.pdf>> Acesso em: 17 set 2017.

MASCARENHAS, Rúbia Gisele Tramontin; SOUZA, Janaina Therezinha de. **A QUALIDADE PERCEBIDA PELO PACIENTE ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DA HOTELARIA HOSPITALAR:** um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde. Curitiba, 2015. Disponível em:
 <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwicINW08s_XAhXHgJAKHUtnD98QFghnMAG&url=http%3A%2F%2Frevistas.ufpr.br%2Fturismo%2Farticle%2Fdownload%2F39994%2F28384&usg=AOvVaw0zZ8K4a3lbRS0NAX9sfBTy> Acesso em: 19 nov 2017.

MINAYO, Maria Cécilia (org). Pesquisa Social: Teoria, Métodos e Criatividade. 26. Ed. Petropolis, RJ: Vozes, 2007.

NORA, Paula Cristina. **TURISMO DE SAÚDE: UM ESTUDO COMPARATIVO.** Caxias do Sul, 2009.

PETROCCHI, Mário. Hotelaria: planejamento e gestão. São Paulo: Pearson, 2007.

POPP, Elisabeth Victória; SILVA, Vanessa Cerqueira; MARQUES, Jane Aparecida; CARDONE, Rosana; FERNANDES, Rosana. **Hotelaria e Hospitalidade.** São Paulo:

IPSIS, 2007. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Hotelaria_e_Hospitalidade.pdf> Acesso em: 22 dez 2017.

RIBEIRO, Aline Bueno. **A hotelaria hospitalar como um diferencial no setor de saúde.** Goiânia, 2013. Disponível em: <<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GBNkG06jIFcJ:https://www.ipog.edu.br/download-arquivo-site.sp%3Farquivo%3Da-hotelaria-hospitalar-como-um-diferencial-no-setor-de-saude-21013103.pdf+&cd=2&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>> Acesso em : 6 Jul 2017.

ROSA JUNIOR, Gilberto Dias da; SANTOS, Carlos Honorato Schuch. **HOTELARIA HOSPITALAR: UM ESTUDO DE CASO NO HOSPITAL DIVINA PROVIDÊNCIA.** Caxias do Sul, 2008. Disponível em: <<https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjD5qaqtsHYAhWBipAKHfhRAJwQFgg0MAI&url=http%3A%2F%2Fwww.ucs.br%2Fetc%2Frevistas%2Findex.php%2Fdossierosadosventos%2Farticle%2Fdownload%2F639%2F471&usg=AOvVaw3nylCmwnprYc3Vgu68ur3K>> Acesso em: 5 jan 2018.

ROSA JUNIOS, Gilberto Dias da. **Hotelaria hospitalar: um estudo de caso no hospital Divina Providência.** Caxias do Sul, 2008.

SOUZA, Gislaine Gomes de. **Hotelaria hospitalar: Conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar.** Belo Horizonte, 2006.

STRASSBURGER, Nândri Cândida. **Hotelaria hospitalar: um estudo sobre a gestão da qualidade dos serviços.** Caxias do Sul, 2009.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar.** São Paulo:

APÊNCIDE

APÊNDICE 01

TERMO LIVRE ESCLARECIDO DE PESQUISA.

Prezado Gestor,

Meu nome é Rhaiane Angelo da Silva, sou graduanda do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, meus contatos são: celular (92) 9 94046796 e e-mail ras.tur@uea.edu.br. Esta entrevista faz parte da minha pesquisa intitulada: **“HOTELARIA HOSPITALAR: Uma análise comparativa entre um hospital hoteleiro e um hospital comum.”** sob a orientação do Prof. Dra. Maria Adriana Sena docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E tem como objetivo geral *analisar as principais diferenças em relação a qualidade do atendimento entre um hospital que adota a hotelaria hospitalar de um hospital comum.* Os sujeitos dessa pesquisa são gestores do hospital e para tanto gostaria de contar com seu apoio no sentido de responder esse questionário. Todavia a autoria das ideias/ respostas colhidas somente serão divulgadas caso o questionado autorize. Porém, não será mencionado em nenhum momento o autor das respostas, sendo assim o anonimato do gestor será considerado.

Sua participação é muito importante para o sucesso dessa pesquisa. Lembro que trata-se de estudo acadêmico, onde a autenticidade das suas respostas aos tópicos abordados são primordiais e imprescindíveis.

Nome do gestor: _____

CPF: _____ RG: _____

Quanto à autoria das idéias e respostas :

() autorizo a divulgação das minhas idéias e respostas () não autorizo a divulgação

Declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

a) Gênero: () Masculino ou () Feminino

b) Idade: () 18 até 25 anos; () 26 até 30 anos; () 31 até 40 anos; () acima dos 41 anos

QUESTIONÁRIO GESTOR

1-Quais são os departamentos que compõem o setor de Hotelaria Hospitalar em sua instituição?

2- Qual a percepção do Sr. em relação a Hotelaria hospitalar? Ela trouxe melhoras em relação a satisfação dos clientes?

3- O Sr. possui alguma especialização?

4- Como funciona o processo de comunicação entre diretoria e funcionários?

5- Os funcionários recebem algum treinamento sobre hospitalidade?

6- Qual a maior dificuldade em gerir um hospital com hotelaria hospitalar?

7- De forma geral, quais melhorias foram causadas em virtude da hotelaria hospitalar?

8- Existe algum mecanismo de avaliação por parte dos pacientes sobre o serviço?