

GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR: PERCEPÇÕES E FUNDAMENTOS

Islaine Cristiane Oliveira Gonçalves¹
Lissa Valeria Fernandes Ferreira²

RESUMO

Neste trabalho, busca-se uma análise sobre o segmento da hotelaria hospitalar, que se apresenta como relativamente nova, na qual é avaliada como uma tendência que tenta livrar os hospitais da imagem de ambientes pouco humanizados com ausência de serviços diferenciados, fazendo com que seus clientes sintam-se em um espaço confortável não apenas na infraestrutura, mas no apoio ao paciente, no que se diz respeito à humanização dos serviços e bem-estar do mesmo. Este artigo teve como objetivo analisar o conceito da hotelaria hospitalar no olhar de autores e na percepção de gestores da área com relação aos serviços prestados neste segmento em alguns hospitais da cidade do Natal/RN. Estudo de natureza qualitativa, exploratório e descritivo com uma abordagem não probabilística. Pode-se concluir que esta temática traz em sua essência a humanização dos serviços e que influencia a estadia dos pacientes e acompanhantes.

PALAVRAS-CHAVE: Hotelaria Hospitalar. Conceitos. Percepção. Turismo.

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN (2013). Técnica em Gerência de Produção pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/RN (2010). E-mail: islaine_cristiane@hotmail.com

² Doutorado em Administração de Empresas (2005) - Universidad de Barcelona, UB, Espanha. Mestrado em Comunicação e Estratégia Política (2005) - Universidad Autònoma de Barcelona - UAB, Espanha. Graduação em Administração (1990) - Universidade Potiguar, UNP, Brasil. Professor adjunto da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: lissafferreira.iadb@yahoo.es

INTRODUÇÃO

A hotelaria hospitalar apresenta-se como uma tendência que tenta retirar o estereótipo de um hospital frio, onde não há preocupação com o próximo, como também ausência de serviços que o auxiliem e apoiem, favorecendo a estadia dos pacientes internados e acompanhantes através de serviços como: governança, camareira, serviço de quarto, telefonista, TV a cabo, frigobar, ar-condicionado, camas confortáveis, caixa eletrônico, entre outros que podem contribuir para um melhor conforto aos clientes de saúde (assim denominados por Taraboulsi, 2003).

Autores como Taraboulsi (2003), Godoi (2008) e Boeger (2009) relatam sobre a importância de condições melhores nos dias de estadia dos clientes de saúde, priorizando não apenas a infraestrutura do ambiente, mas sim na humanização dos serviços, pois além da infraestrutura, a hotelaria hospitalar tem como sua essência a humanização dos serviços.

A preocupação com o outro surge como uma ferramenta que possibilita ao paciente e acompanhante harmonia, motivação e agradecimento, afinal, ninguém deseja ir a um hospital porque se sente motivado para isso, ou quer ficar lá mais de um dia. A intenção de um paciente é sair logo do hospital, ficar são e ir para seu lar.

Beltram & Camelo (2007) comentam que esse assunto merece destaque nas administrações hospitalares, pois a reflexão e os efeitos da ausência da humanização no atendimento médico vão muito além de questões aparentes.

A humanização é a ação de humanizar o atendimento, tornando-o sensível às necessidades e desejos dos pacientes e familiares, mediante ações que visam transformar positivamente o ambiente hospitalar, entendendo-o em todos os momentos (GODOI, 2008, p. 38).

O problema geral deste artigo foi analisar o conceito de hotelaria hospitalar (HH) no olhar de autores e na percepção de gestores da área com relação aos serviços prestados neste segmento, tendo como objetivo responder às seguintes questões de pesquisa: 1) Qual a avaliação dos gestores de hotelaria hospitalar com relação aos aspectos deste segmento? 2) Qual a importância da implantação da hotelaria hospitalar nos hospitais? 3) Como o setor de HH está alocado nos hospitais de rede privada? 4) Quais áreas a Hotelaria Hospitalar está associada?

A pesquisa ocorreu no mês de maio do ano de 2013 com 3 gestores de três hospitais privados distintos da cidade do Natal: Hospital Natal Center, Hospital Geral Promater e Hospital Geral Papi. Por questão de privacidade os nomes dos gestores e dos hospitais nos resultados não foram mencionados, utilizando-os como hospital e gestor “A”, “B” e “C”.

“Entende-se por amostragem não-probabilística qualquer tipo de amostragem em que a possibilidade de escolher determinado elemento do universo é desconhecida” (DENCKER, 1998, p. 124), na qual foi utilizado mecanismo de pesquisa bibliográfica.

Para coleta dos dados foi elaborado um questionário, composto por 4 (quatro) questões abertas a fim de verificar, sem limitações nas respostas, o assunto estudado.

A estrutura deste artigo foi dividida em introdução, referencial teórico, processos metodológicos, resultados e conclusão através da pesquisa realizada.

HOTELARIA HOSPITALAR E O TURISMO

Fundamentos: Hospitalidade e Humanização

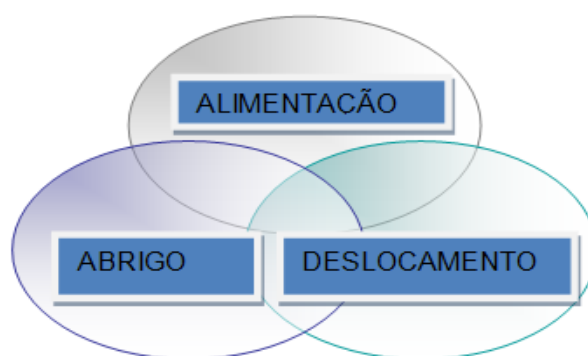
Para Camargo (2004) a vinculação entre a hotelaria hospitalar e o turismo está na compreensão da hospitalidade que é entendida como o ato de hospedar; hospedagem; qualidade de hospitaleiro e bom acolhimento.

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 (ANDRADE, 2011, p. 29).

A hospitalidade oferecida nos hospitais ou em outros estabelecimentos pode ser caracterizada como um serviço intangível, capaz de tornar momentos de fragilidade do paciente em situações de tranquilidade e segurança devido a infraestrutura oferecida e serviços disponíveis.

Na figura abaixo são apresentadas as principais vertentes para o conceito da hospitalidade, segundo Lashley (2004), que são: alimentação, abrigo e deslocamento. Ligando o termo a hotelaria pode-se observar que os elementos citados pelo autor apresentam-se como fundamentais para a permanência do visitante no local. O conjunto das vertentes em si denota o ciclo que a hospitalidade gera.

FIGURA 01 - Atividades relacionadas com a hospitalidade



Fonte: Adaptado a partir de Lashley (2004, p. 12).

Boeger (2003, p. 31) relata que “a hospitalidade hospitalar também pode ser compreendida como a humanização do atendimento do cliente de saúde

(pacientes, acompanhantes e familiares)”. Através da humanização dos ambientes hospitalares nas instituições de saúde, a hospitalidade apresenta-se como um serviço capaz de ser considerado como fator de escolha para realização de um tratamento (neste caso para instituições privadas), como também de recomendação para amigos e familiares, visto que, através da mesma ocorre o contato com os outros pacientes e colaboradores, conhecimento de outras culturas e diversidade de comportamentos.

Taraboulsi (2003) ainda comenta que “essa nova tendência, traz em sua essência a humanização do ambiente hospitalar, que contagiou também alguns hospitais públicos e outros, cuja fatia de participação de clientes de saúde do SUS se apresenta representativamente”. 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.

A humanização nos ambientes hospitalares caracteriza-se como relevante para diferentes autores, pois pacientes e acompanhantes percebem que há uma preocupação, seja através de entretenimentos, confraternizações ou projetos que visem um ambiente descontraído.

Segundo Oliveira (et al, 2012, p. 198,) a hotelaria hospitalar trouxe o conceito de humanização para a área de saúde, propiciando uma nova imagem ao hospital, através de diferentes serviços, que proporcionem aos pacientes conforto e segurança, trazendo o sentimento de exclusividade.

Para Bettinelli et al, (2006) a humanização das relações e do cuidado ao ser humano no ambiente hospitalar é uma preocupação dos profissionais de saúde. Através da humanização em serviços hospitalares o quadro de pacientes pode ser alterado positivamente e o acompanhante sentir-se-á em um ambiente mais agradável.

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).

O trabalho em equipe apresenta-se como fundamental para melhoria na comunicação da equipe hospitalar (departamentos, juntamente com as gerências), para assim, juntos buscarem a humanização dos serviços e com isso obter, para os pacientes, melhores dias de estadia para seus clientes através de tratamento humanizado.

HOTELARIA HOSPITALAR E A HOTELARIA CONVENCIONAL

Segundo Boeger (2003) a hotelaria hospitalar no Brasil é recente, com pouco mais de uma década e sua frequência está mais presente em hospitais particulares, pelas próprias questões financeiras, por contarem com equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. A saúde pública no Brasil, devido a ausência de gestão e investimentos adequados, ainda não possui características referentes a esse segmento.

A hotelaria convencional está associada a diferentes serviços oferecidos pelo hotel aos usuários hospedados. É um serviço intangível na qual não se armazena e não se transporta, onde os bens e os serviços que o hotel produz para os clientes constituem sua base comercial (ASCANIO, 2003).

Acompanhando a evolução do turismo no mundo, as transformações tecnológicas e o desenvolvimento dos conceitos e método de gestão, o setor hoteleiro passou, no século XX, por grandes transformações, quantitativas e qualitativas, ampliando e diversificando os serviços oferecidos pelos hotéis e modificando os padrões de qualidade (PINA & RIBEIRO, 2007, p. 11).

Um bom alojamento é um dos elementos mais importantes que contribuem para o bem-estar do turista (ASCANIO, 2003). No turismo, a hotelaria apresenta-se como um segmento para os profissionais de nível superior e técnico, pois está associado à recepção de clientes, hospitalidade, acolhimento a pessoas que buscam uma rotina diferente durante a sua estadia.

A evolução do turismo fez com que as empresas hoteleiras estabelecessem envolvimento com outras pessoas também voltadas para um mesmo público: o turista. Essa correlação levou à segmentação do mercado turístico das empresas – transportadoras, agentes de turismo e agente de viagens e turismo – e dos hoteleiros, caracterizando as parcerias que compõem o trade turístico (DUARTE, 2005, p. 25).

Os serviços do turismo podem ser caracterizados como ação de servir, onde a hotelaria faz parte deste, caracterizando-se como um serviço. A prática deste ocasiona o envolvimento com pessoas de diferentes tipos de comportamentos, na qual a hospitalidade e interesse com o bem-estar do hóspede fazem o diferencial no período de hospedagem.

Para Swarbrooke & Horner (2001, p. 41) “o turismo continuou a se desenvolver após a primeira guerra mundial. O século XX marcou o apogeu do mercado de cruzeiros marítimos”. Nota-se que com o passar das décadas, o sistema hoteleiro foi adaptando-se as necessidades dos clientes e que através do avanço dos transportes e da tecnologia estalagens foram modificadas, assim como, abrigos, albergues por locais mais apropriados, visto que o fluxo de pessoas aumentava (devido ao melhor acesso) beneficiando os clientes, e com isso satisfazendo suas expectativas. O cliente mais exigente exige uma qualidade no serviço superior aos demais hóspedes.

O conceito de hotelaria hospitalar segundo Freitas (2008) surgiu na década passada. A hotelaria hospitalar é definida por Taraboulsi (2003, p. 18) 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”.

Para Boeger (2009, p. 19) a melhor palavra hoje para o conceito da hotelaria hospitalar é transformação. O autor ainda relata que a hotelaria de um hospital não apenas tem a capacidade de melhorar o atendimento ao cliente, mas principalmente de comunicar de forma efetiva qual o padrão de serviços que pretende oferecer.

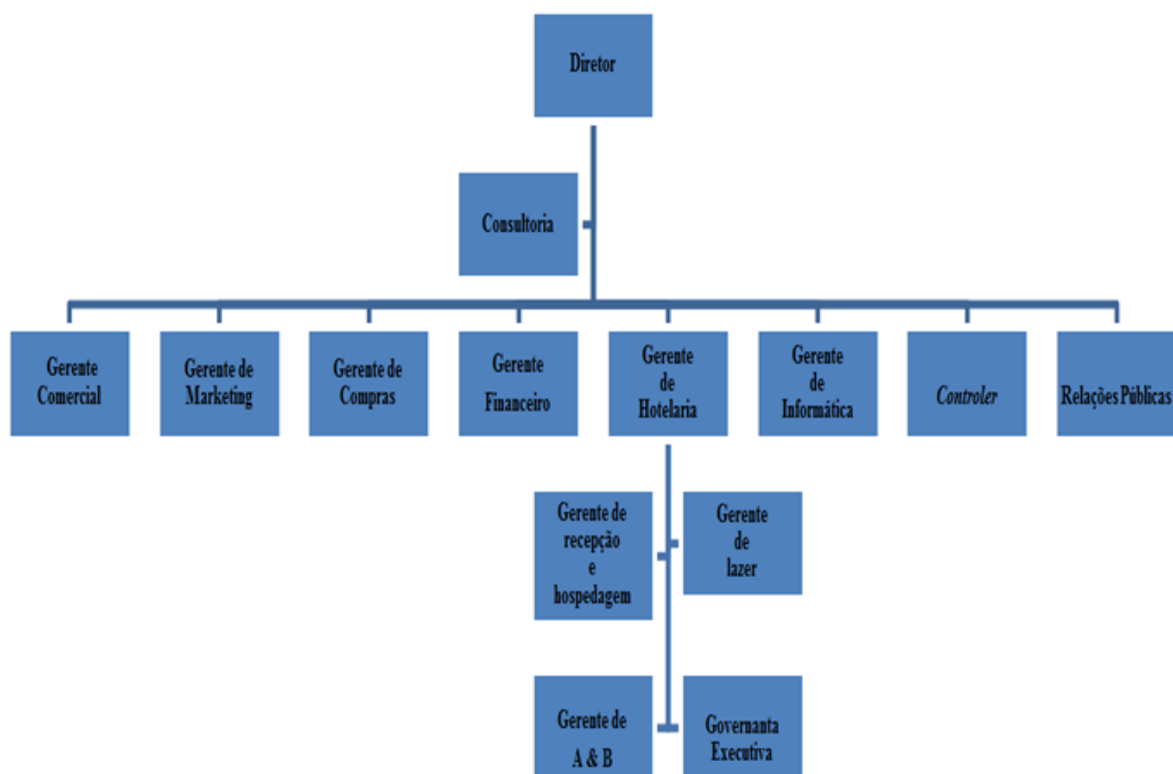
Segundo Godoi (2008, p. 38) a hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais como consequente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital.

A hotelaria hospitalar caracteriza-se como a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços oferecidos específicos, oferecem aos clientes conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação (BOEGER, 2003, p. 24), sendo vinculada com o planejamento, coordenação e supervisão das ações relacionadas a este setor, bem como os serviços da equipe, proporcionando o atendimento do serviço com hospitalidade (BOEGER, 2008).

Ao incluir a hotelaria no modelo de gestão, o hospital pode conseguir, com esse formato, interferir nas ações de humanização e perceber o quanto esse modelo pode impactar o relacionamento entre as pessoas (BOEGER, 2009).

Abaixo na figura 02 visualiza-se um organograma da estrutura organizacional de um hospital conforme Taraboulsi (2003), onde o gestor de hotelaria hospitalar estaria envolvido com toda a questão de receptividade e acomodação do paciente, sendo atribuído os serviços relacionados a gerência de recepção e hospedagem, lazer, A & B e governança.

FIGURA 02 – Organograma geral de um hospital conforme Taraboulsi



Fonte: Adaptado a partir de Taraboulsi (2003).

Segundo Marques & Pinheiro (2009) a mudança na administração hospitalar sugere que, tanto o paciente como o seu acompanhante, sintam-se como se estivessem hospedados em um hotel e não nas dependências de um hospital.

No quadro 01 podem-se visualizar as semelhanças existentes na hotelaria clássica comparando com os serviços da hotelaria hospitalar.

QUADRO 1-Serviços semelhantes entre hotelaria clássica e hotelaria hospitalar

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).

Os serviços semelhantes entre a hotelaria convencional e a hotelaria clássica seriam a recepção, a portaria, a lavanderia (ou processamento de roupas), o setor de nutrição, dentre outros serviços pertinentes a recepção e hospedagem de clientes (como serviço de quarto, setor de governança, camareiras, etc.).

Godoi (2001) comenta:

Quem disse que hospital precisa ser frio, triste e ter um aspecto de doentio? Melhor estar num local onde os cuidados médicos sejam os melhores ao passo que esteja desfrutando de um quarto com ar condicionado, tv a cabo, cama eletrônica, quadro nas paredes, aquecimento, frigobar, poltronas *Interdomus Lafer*, cofre eletrônico entre outras facilidades.

Apesar de todas as dificuldades, são ótimos os resultados coletados nas empresas que já implantaram a hotelaria, representados e medidos normalmente pela maior satisfação e fidelização do cliente e pelos indicadores operacionais (BOEGER, 2009).

QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A qualidade é a palavra de ordem em todas as indústrias modernas, sendo de crucial importância para a satisfação do consumidor, sendo de valor absoluto,

que pode estar presente ou ausente de um produto (SWARBROOKE & HORNER, 2001).

A qualidade envolve múltiplas dimensões a pontos de vista, tornando mais complexa a tarefa de se elaborar um único conceito, capaz de inserir em si todos esses aspectos. A Qualidade de um produto ou serviço relaciona-se, com maior ou menor intensidade, com várias dimensões da Qualidade (CASTELLI, 1998, p. 25)

Segundo Carpinetti, (2010, p. 1) “a gestão da qualidade consiste como fator estratégico para a melhoria de competitividade e produtividade”. A qualidade apresenta-se como um fator diferencial na escolha de ambientes (sejam restaurantes, hotéis, resorts e até mesmo hospitais privados). Quando o serviço tem a capacidade de satisfazer o cliente considera-se de boa qualidade (LAS CASAS, 2008).

A satisfação do cliente consiste na sensação de prazer percebido de um produto em relação às expectativas do comprador. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito. Se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado (KOTLER, 2000, p. 58).

O conceito de qualidade caracteriza-se como amplo, pois possui diferentes opiniões de autores devido aos aspectos nele inseridos. Os gestores de empreendimentos possuem a alternativa de buscar a excelência nos serviços prestados através de estudos do nível de qualidade dos serviços para assim tentar conhecer os clientes e superar suas expectativas.

Segundo Vieira (2004, p. 18) a qualidade nos serviços apresenta dez princípios, que são:

1. Total satisfação do cliente;
2. Gerência participativa;
3. Desenvolvimento de recursos humanos;
4. Constância de propósitos;
5. Aperfeiçoamento contínuo;

6. Gerência de processos;
7. Delegação;
8. Disseminação de informações;
9. Garantia da qualidade;
10. Não aceitação de erros (erro zero)

O conjunto dos serviços de atendimento como atenção, presteza, certeza nas afirmações e informações coerentes irão contribuir para avaliação final do cliente com relação ao estabelecimento.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo empírico foi executado no mês de maio do ano de 2013. A população estudada é composta por 3 gestores de hospitais privados da cidade do Natal/RN: Natal Hospital Center, Hospital Geral Promater e Hospital Geral PAPI. Por questão de privacidade os nomes dos gestores e dos hospitais não foram mencionados, utilizando-os como Hospital e gestor “A”, “B” e “C”. Estudo de abordagem qualitativa com uma pesquisa exploratória descritiva, com uma amostragem não probabilística.

“Entende-se por amostragem não probabilística qualquer tipo de amostragem em que a possibilidade de escolher determinado elemento do universo é desconhecida” (DENCKER, 1998, p. 124).

Para coleta dos dados foram realizadas entrevistas com a aplicação de um questionário composto por questões fechadas e 4 (quatro) abertas a fim de verificar o assunto estudado. A amostra foi escolhida de forma aleatória. O grau de satisfação com a profissão dos gestores e o método observativo foram medidos pelo uso da escala de Likert. Os questionamentos foram feitos no momento das visitas técnicas que foram realizadas.

Os três hospitais privados analisados estão localizados na cidade do Natal, onde, o Hospital Geral Promater é o principal no segmento de maternidade, assim

como o Hospital Geral Papi e o Hospital Natal Center em internações de diferentes especialidades. Possuem diferentes serviços que pelo interesse dos autores a investigação foi iniciada para avaliação destes aplicados a hotelaria hospitalar.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram realizadas visitas técnicas nas Unidades Habitacionais dos 3 hospitais em análise, onde foram feitas as entrevistas com gestores da área de hotelaria hospitalar. Através do método observativo, realizado pelos pesquisadores, utilizando a escala de Likert (em uma escala de 0 a 5, onde 0 corresponde a não se aplica, 5 excelente, 4 ótimo, 3 regular, 2 bom e 1 péssimo) o hospital “A” foi avaliado com nota 4, o “B” com nota 5 e o C com nota “3” partindo das variáveis analisadas: higienização, recepção (atendimento, hospitalidade), entretenimento (lazer), Controle de satisfação, segurança, acessibilidade, padronização dos uniformes e mídias sociais.

Dos três hospitais em análise apenas um possui site para esclarecimentos e informações acerca dos serviços realizados pelo hospital. Não foi analisado o uso do mecanismo de check-in e check-out nos hospitais analisados.

Para aprofundamento do tema, foi aplicado um questionário com gestores da área de hotelaria hospitalar dos três hospitais, a fim de analisar a percepção dos mesmos com relação ao tema proposto. O quadro 02 demonstra as 4 questões colocadas para os gestores e seus objetivos:

QUADRO 02- Questionamentos avaliados

1. Qual a sua percepção com relação ao tema hotelaria hospitalar?	Analisar o ponto de vista do gestor com relação ao tema.
2. Como você analisa a importância da implantação da hotelaria hospitalar nos hospitais?	Verificar a importância do setor para o hospital.
3. Como está colocado o setor de Hotelaria Hospitalar na estrutura organizacional do hospital?	Analisar quais áreas da hotelaria o setor de Hotelaria Hospitalar é responsável segundo a estrutura organizacional do hospital.
4. Quais áreas no seu ponto de vista a Hotelaria Hospitalar está associada?	Identificar as áreas de acordo com a percepção dos gestores de Hotelaria Hospitalar que estão associadas ao segmento.

Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Partindo desses objetivos, a pesquisa obteve as seguintes respostas dos gestores:

QUADRO 3 – Respostas dos gestores

	QUESTÕES	GESTOR A	GESTOR B	GESTOR C
1	Qual a sua percepção com relação ao tema hotelaria hospitalar?	A hotelaria é a junção dos serviços de apoio com os serviços complementares de uma hotelaria clássica adaptada ao ambiente hospitalar. A hotelaria prima pela busca constante e contínua da excelência nos serviços.	Está associado ao bem-estar do paciente, conforto e infraestrutura do local, favorecendo a estadia tanto do acompanhante como do enfermo.	A hotelaria hospitalar permite que a estada do cliente no estabelecimento de saúde seja agradável, favorecendo também a sua recuperação.
2	Como você analisa a importância da implantação da hotelaria hospitalar nos hospitais?	De suma relevância para a estada do cliente, pois propicia maior conforto, bem-estar e segurança, fazendo com que os clientes sintam-se o mais distante de um ambiente hostil e sintam-se o mais próximo do seu lar, colaborando para uma recuperação mais rápida.	De suma importância, pois é a porta de entrada para o cliente, onde se preocupa com o bem-estar do paciente e que requer serviços com qualidade, estando vinculada a parte de recepção, higienização, etc.	A hotelaria hospitalar é extremamente importante para o serviço de saúde, pois o paciente/cliente necessita de um atendimento personalizado e de qualidade.

3	Como está alocado o setor de Hotelaria Hospitalar na estrutura organizacional do hospital?	Temos em nossa estrutura o setor de hotelaria hospitalar, contando com gestor de hotelaria hospitalar, sendo esta responsável pela higienização das Unidades habitacionais, acomodação do paciente (hospedagem) bem como controle de rouparia (porém pertencente a outro setor).	Não possuímos gestor de hotelaria hospitalar. Contamos com a supervisão e coordenação que está apta a resolver os problemas relacionados a higienização e acomodação do paciente.	Contamos com a supervisão de hotelaria apenas, não há na estrutura o setor de hotelaria hospitalar propriamente dito. A supervisão é responsável por toda a parte da limpeza e conforto do paciente, acomodação, entrada e saída de clientes, manutenção e qualidade.
4	Quais áreas no seu ponto de vista a Hotelaria Hospitalar está associada?	A teoria relata que o setor de Hotelaria Hospitalar abrange toda a parte da entrada do cliente até a saída, ou seja: acomodação, recepção, rouparia, lazer, nutrição. Porém, neste hospital associa-se apenas a higienização e manutenção das acomodações. Há clientes que ligam para a hotelaria pedindo toalhas e tenho que repassar o telefone para o setor responsável. No final, tenho o controle de estoque dos conjuntos de roupas e enxovais (para as camas) tanto para os médicos (cirurgias) como para os pacientes.	A meu ver a hotelaria hospitalar associa-se a tudo que envolve o conforto do paciente, a sua acomodação e satisfação. Porém aqui somos responsáveis apenas pela parte da limpeza dos apartamentos, o controle das camareiras na organização dos leitos, avaliação da qualidade dos serviços. A parte de recepção deveria ser relacionada assim como a rouparia.	O setor de hotelaria hospitalar estaria vinculado a toda parte que envolve o paciente: acolhimento, satisfação, alimentação, acomodação, higiene, rouparia. Mas, neste hospital está associado apenas para higienização e manutenção. Assim como nos hotéis, seria o coerente.

Fonte: dados da pesquisa, 2013.

Com relação ao perfil sociodemográfico dos gestores, 100% dos entrevistados são do sexo feminino, onde 67% destas são formadas em turismo ou hotelaria e 33% em administração.

Foi observado que nos hospitais analisados o setor de HH é responsável pela higienização das Unidades Habitacionais e manutenção de bens do hospital (vistoria nas UHs, para evitar acidentes com bens que porventura estejam

quebrados ou precisando de inspeção). Os departamentos de recepção, nutrição, processamento de roupas (rouparia), hospitalidade, hospedagem e lazer são pertencentes a setores distintos.

Na estrutura organizacional dos hospitais analisados apenas 1 possui propriamente dito o setor de hotelaria hospitalar, os demais contam com supervisão e coordenação (porém realizam as mesmas funções).

Ao indagar sobre o nível de satisfação dos gestores de HH nos hospitais analisados, 33% afirmou satisfação com sua profissão debatendo com 67% dos gestores que avaliaram como parcialmente satisfeitos.

Relacionando os três hospitais no segmento da hotelaria hospitalar, pode-se analisar que os serviços analisados, como: recepção, hospedagem, manutenção, higienização, bem-estar, humanização, possuem influência na estadia do paciente, já que estes são serviços essenciais na hotelaria, tanto convencional, como hospitalar.

Como diferencial competitivo, os hospitais analisados ainda não possuem uma hotelaria hospitalar de eficiência capaz de tornar como elemento de estratégia na hora de escolha de seus clientes. Para isso, deve-se haver o planejamento e estudo para assim obter a excelência nos serviços, sempre tendo objetivo a satisfação e conforto do cliente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na hotelaria hospitalar a imagem que se teria de um hospital seria substituída por um ambiente aconchegante, humanizado, trazendo para o cliente conforto semelhante à estrutura de um hotel, onde a hospitalidade seja notada e compreendida pelos funcionários do hospital como ferramenta para o retorno do paciente e indicação para parentes e amigos.

A hotelaria hospitalar envolve em si serviços humanizados, que tem como objetivo a satisfação do paciente, podendo este fator ajudar em seu quadro clínico. A hospitalidade, segurança e conforto completam o conjunto deste tipo de serviço.

Conclui-se, portanto, que ainda há a necessidade de melhorias para a otimização dos benefícios gerados através da hotelaria hospitalar, necessidade que ocorre não por falta de interesse dos gestores, mas de conhecimento do potencial que o setor oferece para os pacientes e acompanhantes.

A qualidade dos serviços prestados apresenta-se como fator diferencial para a escolha de local para hospedagem (entenda-se internação), além da facilidade de pagamento e preço justo. De acordo com a pesquisa, o setor de HH seria responsável por toda a estadia do paciente. As estruturas organizacionais dos hospitais analisados têm este setor não vinculado às práticas que ele exerce, como funções de governança (recepção, nutrição, hospedagem, lazer, dentre outros), já que os gestores de Hotelaria Hospitalar destes hospitais são responsáveis apenas pela parte da higienização e manutenção de bens dos hospitais.

Se tratando de uma área relativamente nova, indica-se o aprofundamento deste estudo para pesquisa futuras, com dados quantitativos, a fim de beneficiar alunos dos cursos de turismo e/ou hotelaria, já que são estes profissionais os mais indicados para estarem na gestão deste segmento devido a ter em sua grade curricular disciplinas voltadas para a hotelaria e gestão de serviços.

MANAGEMENT OF HOTEL HOSPITAL: PERCEPTIONS AND GROUNDS

Abstract

This work seeks to an analysis of the segment of hospital hospitality, which presents as relatively new, which is evaluated as a trend that attempts to rid hospitals image of slightly humanized environments with no differentiated services, making their customers feel comfortable in a space not only in infrastructure, but patient advocates, as regards the humanization of services and wellness of it. This article aims to analyze the concept of hospitality in hospital looking for authors and managers perception of the area with respect to the services in this segment in some hospitals in the city of Natal. Study of qualitative, exploratory and descriptive nature with a non-probabilistic approach. It can be concluded that this theme brings in its essence the humanization of services and that influences the stay of patients and caregivers.

Keywords: Hospital hotel services. Concepts. Perception. Tourism.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ana Maria Florio de. **Hospitalidade:** acolhimento, atendimento e ambientação. São Paulo: SENAC, 2011.

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e Planejamento hoteleiro:** avaliação econômica e ambiental. São Paulo: Papyrus, 2003.

BELTRAM, Guilherme Soares; CAMELO, Augusto César Oliveira. **Hotelaria Hospitalar e alguns aspectos da gestão hospitalar necessários para melhorar a qualidade no atendimento.** FCV Empresarial, v. 1, p. 53-72, 2007.

BETTINELLI, Luiz Antônio; WASKIEVICZ, Josemara; ERDMANN, Alacoque Lorenzini. **Humanização do cuidado no ambiente hospitalar.** In: _____. PESSINI, Leo; BERTACHINI, Luciana (orgs.). **Humanização de cuidados paliativos.** 3 ed. São Paulo: Loyola, 2006.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade:** conceitos e técnicas. São Paulo, Atlas, 2010.

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

BOEGER, M. Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Manole, 2008.

BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria Hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: Senac, 2009.

DENCKER, Ada de Freitas M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 8. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, Vladoir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. 3 ed. São Paulo: Senac, 2005.

FREITAS, André Luís Policani; COZENDEY, Manaara Iack. Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. **Revista do XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. A integração de cadeias produtivas com a abordagem da manufatura sustentável. Rio de Janeiro, 13 - 16 out., 2008.

GODOI, Adalto Félix de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. São Paulo: Ícone, 2008.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzii. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para o mundo globalizado**. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.

MARQUES, Melissa; PINHEIRO, Mirian Teresinha. A influência da Qualidade da Hotelaria Hospitalar na contribuição da Atividade curativa do paciente. **Revista Anagrama**. Revista interdisciplinar de graduação. Ano2. Edição 3. Março - Maio de 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/anagrama/article/view/35378>>. Acesso em 22 Set. 2013.

NETTO, João Paulo dos Santos. **Estratégia e vantagem competitiva na prestação de serviços: Uma abordagem para a administração de serviços de Assistência Médica**. São Paulo. 248 f. Dissertação de Mestrado – Universidade de São Paulo, 1999. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-29062006.../Dissert.pdf>. Acesso em 22 ago. 2012.

OLIVEIRA, Cael de. et al. **A hotelaria hospitalar como uma nova perspectiva de atuação em organizações de saúde**. Turismo: Estudos e Práticas - UERN, Mossoró/RN, vol. 1, n. 2, p. 191-209, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://periodicos.uern.br/index.php/turismo/article/viewFile/341/233>>. Acesso em: 28 Set. 2013.

PINA, Luiz Wilson; RIBEIRO, Olívia C. F. **Lazer e recreação na Hotelaria**. São Paulo: Senac, 2007.

SWARBROOKE, John & HORNER, Susan. **O Comportamento do Consumidor no Turismo**. São Paulo: Aleph, 2001.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo**. São Paulo: Atlas, 2003.

VIEIRA, E. V. **Qualidade em Serviços Hoteleiros: a Satisfação do cliente é função de todos**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

Cronologia do Processo Editorial

Recebido em: 05. out. 2013

Aprovação Final: 27. dez. 2013

Referência (NBR 6023/2002)

GONÇALVES, Islaine Cristiane Oliveira; FERREIRA, Lissa Valeria Fernandes. Gestão de hotelaria hospitalar: percepções e fundamentos. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 2, n. 2, p. 154-173, jul./dez. 2013.