



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

CURSO DE TURISMO – UUCG

IGOR DOMINGOS DE SOUZA

**HOSPITALIDADE: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO
HOSPITAL CASSEMS EM RELAÇÃO À HOTELARIA
HOSPITALAR**

Campo Grande – MS

2017



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

CURSO DE TURISMO - UUCG

IGOR DOMINGOS DE SOUZA

**HOTELARIA HOSPITALAR: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS
DO HOSPITAL CASSEMS EM RELAÇÃO À HOTELARIA
HOSPITALAR**

Artigo elaborado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo no Curso de Turismo, orientado pelo(a) professor(a) Me. Rodrigo Hakira Minohara

Campo Grande – MS

2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem ele eu não teria traçado o meu caminho e feito a minha escolha pelo turismo.

A toda minha família, em especial, aos meus pais, tias e primas pelo apoio e incentivo nesta promissora caminhada.

A todos os professores e em especial ao meu orientador Rodrigo Hakira Minohara por exigir de mim muito mais do que eu supunha ser capaz de fazer. Agradeço por transmitir seus conhecimentos e por fazer da minha monografia uma experiência positiva e por ter confiado em mim, sempre estando ali me orientando e dedicando parte do seu tempo a mim.

Por último, a todos que participaram direta ou indiretamente e contribuíram para a realização deste trabalho.

IGOR DOMINGOS DE SOUZA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ARTIGO CIENTÍFICO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

CURSO DE TURISMO – EMPREENDEDORISMO E POLÍTICAS PÚBLICAS

**HOSPITALIDADE: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL
CASSEMS EM RELAÇÃO À HOTELARIA HOSPITALAR**

APROVADO EM: ____/____/____

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Hakira Minohara

Prof. Dr^a Débora Fittipaldi Gonçalves

Prof.^a. M^a. Sônia Lopes Bennett

S715h Souza, Igor Domingos de
Hospitalidade: a perspectiva dos usuários do
hospital Cassems em relação à hotelaria hospitalar/ Igor
Domingos de Souza. – Campo Grande, MS: UEMS,
2017.
33p. ; 30cm.

Artigo Científico (Graduação) – Turismo –
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, 2017.
Orientador: Prof. Me. Rodrigo Hakira Minohara.

1. Hotelaria hospitalar 2. Qualidade nos serviços
3. Cassems I. Título.

CDD 23.ed. 647.94

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	07
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	08
Hospitalidade	09
Hotelaria hospitalar	08
Hotelaria hospitalar e hospitalidade	10
Casas	15
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
RESULTADOS E DISCUSSÃO	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24
ANEXOS	26
APÊNDICES	29

HOSPITALIDADE: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL CASSEMS EM RELAÇÃO À HOTELARIA HOSPITALAR

HOSPITALITY: THE PERSPECTIVE OF THE USERS OF THE HOSPITAL CASSEMS IN RELATION TO THE HOTEL HOSPITALAR

HOSPITALIDAD: LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL CASSEMS EN RELACIÓN A LA HOTELARIA HOSPITALARIA

Resumo: o artigo apresentado aqui abordou a perspectiva dos usuários do hospital Cassems no que diz respeito à hotelaria hospitalar. O objetivo geral do trabalho foi avaliar a qualidade e a satisfação dos clientes da Cassems referente ao setor de hotelaria hospitalar. Quanto à metodologia, o estudo é de caráter quantitativo, empregando questionários estruturados aos parentes, amigos e acompanhantes dos pacientes, já que estes últimos encontravam-se muito fragilizados e em que foram realizadas entrevistas estruturadas e ou debilitados para participar ativamente da pesquisa. O método de tratamento e interpretação dos dados é o método dedutivo. Conclui-se que a hotelaria hospitalar é um setor dentro da dinâmica de atendimento nos hospitais que tem atingido seus objetivos, auxiliando na recuperação de seus pacientes na medida em que lhes oferece um atendimento mais humanizado. A pesquisa evidenciou a aceitação dos pacientes e de seus acompanhantes em relação aos serviços referentes à hotelaria hospitalar, notadamente no que diz respeito à hospitalidade e ao atendimento. Essa aceitação pode ser constatada nos resultados apresentados pelo estudo.

Palavras-chave: Hotelaria hospitalar; Cassems; Qualidade nos serviços.

Abstract: the article presented here approached the perspective of users of the Cassems hospital with regard to hospital hospitality. The overall objective of the study was to evaluate the quality and satisfaction of the clients of Cassems regarding the hospitality industry. As for the methodology, the study is of a quantitative nature, using questionnaires structured to the relatives, friends and companions of the patients, since the latter were very fragile and structured and / or debilitated interviews were carried out to participate actively in the research. The method of data processing and interpretation is deductive method. It is concluded that hospital hospitality is a sector within the dynamics of care in hospitals that has achieved its objectives, helping in the recovery of its patients as it offers them a more humanized care. The research evidenced the acceptance of the patients and their companions in relation to the hospital hospitality services, especially regarding hospitality and care. This acceptance can be verified in the results presented by the study.

Keywords: Hospitality hospital; Cassems; Quality in services.

Resumen: el artículo presentado aquí abordó la perspectiva de los usuarios del hospital Cassems en lo que se refiere a la hostelería hospitalaria. El objetivo general del trabajo fue evaluar la calidad y la satisfacción de los clientes de Cassems referente al sector de hostelería hospitalaria. En cuanto a la metodología, el estudio es de carácter cuantitativo, empleando cuestionarios estructurados a los parientes, amigos y acompañantes de los pacientes, ya que estos últimos se encontraban muy fragilizados y en que se realizaron entrevistas estructuradas y / o debilitadas para participar

activamente en la investigación. de tratamiento e interpretación de los datos es el método deductivo. Se concluye que la hostelería hospitalaria es un sector dentro de la dinámica de atención en los hospitales que ha alcanzado sus objetivos, ayudando en la recuperación de sus pacientes en la medida en que les ofrece una atención más humanizada. La investigación evidenció la aceptación de los pacientes y de sus acompañantes en relación a los servicios referentes a la hostelería hospitalaria, especialmente en lo que se refiere a la hospitalidad y la atención. Esta aceptación puede ser constatada en los resultados presentados por el estudio.

Palabras clave: Hostelería; Cassems; Calidad en los servicios.

INTRODUÇÃO

O surgimento dos primeiros hospitais com pouco conhecimento e ausência de recursos terapêuticos fez com que se tornassem ambientes onde apenas o cuidado, o alívio do sofrimento e o consolo dos enfermos eram considerados os principais objetivos, sendo a competência profissional e a higienização dos hospitais aspectos suficientes (MEZZOMO, 2010).

A proposta de pesquisa apresentada tem como questionamento problema o nível de satisfação dos usuários da CASSEMS com o serviço prestado pela hotelaria hospitalar da instituição. A gestão hospitalar merece deve ser refletida nas medidas de humanização voltada ao bem-estar, proporcionadas aos clientes, pois, trata-se de um diferencial que oferece padrões de qualidade, onde é possível evidenciar a sua contribuição para um tratamento íntegro, que permita o resgate dos direitos e valores de cada cidadão, além de indicar como as empresas hospitalares devem dar ênfase na humanização em todos os seus âmbitos.

A hipótese defendida neste texto é a de que a hotelaria hospitalar tem contribuído sobremaneira com a melhora da qualidade de vida dos pacientes e de seus acompanhantes quando do período de internação. Em pesquisa realizada nas bases Lilacs, Scielo e Pubmed foram encontradas publicações científicas sobre o tema. Na base Lilacs, oito publicações; Na Scielo 2640, e no Pubmed apenas dois artigos. Os descritores utilizados foram Hotelaria Hospitalar, Qualidade de Serviço e Percepção de Usuários e Acompanhantes.

A hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação de algumas das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social. Na maioria das vezes, o cliente hospitalizado encontra-se em situação de grande instabilidade física e emocional e por isso necessita de assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento (PAIVA, 2009).

Nesse sentido, é importante conhecer a opinião dos clientes a respeito dos serviços que recebem por meio da Hotelaria do Hospital em que estejam internados. A proposta de investigação

neste artigo visa colaborar com a melhora da qualidade dos serviços prestados aos pacientes, para tanto, é necessário saber o que precisa melhorar, quais os setores que precisam de maior atenção, dentre outras questões.

O presente estudo localiza-se no campo teórico de produção científica sobre o setor de hotelaria hospitalar, tendo como referenciais a categoria Turismo e suas transformações sociais ao longo dos anos; transformações essas que visam o melhor atendimento das necessidades dos pacientes. O trabalho foi realizado nas dependências do Hospital da Cassems no estado de Mato Grosso do Sul, objetivando avaliar a qualidade e a satisfação dos clientes da Cassems referentes ao setor de hotelaria hospitalar.

HOSPITALIDADE

O conceito de hospitalidade pode ser interpretado como constituinte estrutural de uma determinada rede de serviços que tem por objetivo o atendimento da demanda turística e da demanda de lazer e de eventos, notadamente nos setores que lidam diretamente com as categorias hospedagem e gastronomia. O termo hospitalidade, na sua etimologia, é oriundo do latim, *hospitalitate*, e que está diretamente relacionado ao ato de hospedar alguém, ou seja, de receber alguém e dar abrigo a esta pessoa (BOEGER, 2009).

A hotelaria hospitalar é uma área de atuação bastante competitiva, principalmente no setor privado, que é o setor que mais explora esse tipo de serviço. Muitos são os hospitais que têm adotado essa estratégia para fidelizar seus clientes/pacientes, pois, a concorrência é presente em quase toda a rede hospital privada, e a procura é sempre pelas melhores e mais conceituadas instituições – incluindo aí a qualidade do atendimento prestado aos pacientes e seus parentes e/ou acompanhantes.

Todavia, faz-se necessário investimento para além da infraestrutura, é preciso ainda atentar-se para a dinâmica do comportamento interno entre indivíduos dentro das instituições, dado que essa dinâmica favorável para a realização de um serviço mais humano, tais como as características que nominamos de hospitalidade (RIBEIRO, 2013). Contudo, sabemos que a rotina hospitalar e as tensões inerentes ao exercício das profissões nesses espaços não são as mais favoráveis no que tange à manutenção de um comportamento marcado sempre pela tranquilidade. O ambiente hospitalar se reveste de certa tristeza, tem um quê de passagem, de despedida. Nesse cenário é preciso haver equilíbrio dos profissionais e demais profissionais em ação (BAGGIO, 2006).

Amizades são construídas entre funcionários, familiares e amigos de pacientes; e nascem de maneira espontânea a partir de conversas na sala de espera, ou mesmo na recepção. Há clientes que estendem suas relações de amizade para além do âmbito dos hospitais, existindo colaboradores que

se desligam dos quadros das instituições para irem trabalhar com o paciente, convidados pelos familiares e/ou amigos (BATISTA, 2005). Outros, quando a situação é terminal, estabelecem laços de solidariedade humana diante da perda de entes queridos de parentes e acompanhantes que agora lhes têm como amigos. Assim, vão ao velório, ao sepultamento à missa de sétimo dia e continuam se relacionando por longo tempo.

HOTELARIA HOSPITALAR

No que tange à hotelaria hospitalar, nota-se a sua intrínseca associação ao setor do turismo que mantém estreita relação aos serviços oferecidos no segmento de hotelaria usual, quais sejam: hospitalidade e infraestrutura. Nesse sentido, é relevante a qualificação dessa infraestrutura para fomentar o desenvolvimento dos serviços, isto é, a hotelaria hospitalar precisa investir em instalações adequadas, conforto, acessibilidade; além de se preocupar com a hospitalidade ofertada aos seus clientes (BOEGER, 2009).

Esta associação entre a hotelaria hospitalar e o turismo pode ser compreendida como parte da dinâmica da hospitalidade, entendida como a ação de hospedar; hospedagem; característica do que é hospitaleiro; de quem bem acolhe (ANDRADE, 2011). Como assevera Andrade (2011, p. 29) “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 [...]” Nos dias atuais, a qualificação transformou-se na palavra de ordem das empresas, buscando no mercado de trabalho aqueles indivíduos que atendam ao perfil esperado para os serviços que disponibilizam. Em verdade, esse é um gargalo no recrutamento de colaboradores, notadamente aqueles responsáveis pelo atendimento direto ao cliente. Não há, salvo exceções, a preocupação em formar e treinar as pessoas para algumas funções, principalmente aquelas consideradas como não estratégicas no processo de atendimento. Assim, por vezes, negligenciam-se a necessidade de treinamento de camareiras; cozinheiros; zeladores e demais colaboradores que não lidam diretamente com o público (FORNARI, 2006).

Todavia, ao mesmo tempo em que se exige qualificação dos candidatos a prestadores de serviço, inexistente há a condigna remuneração pela qualificação alcançada. Os empresários do ramo dizem se ressentir de falta de mão de obra qualificada, mas quando encontram um candidato que preencha suas expectativas geralmente exime-se de contratá-lo a fim de evitar onerar sua folha de pagamento. Opta, então, por aqueles sem qualificação profissional cujo salário é bem menor.

O nível de especialização dessa atividade, a hotelaria hospitalar, envolve profissionais com habilidades específicas, existindo até sites que se dedicam exclusivamente à troca de informações

sobre diversos aspectos dos serviços prestados. São informações que se notabilizam pela dinâmica metodológica empregada na coleta de dados: entrevistas com clientes e funcionários, opinião técnica de especialistas de toda sorte: cozinheiros; gestores; psicólogos comportamentais; turismólogos; arquitetos dentro tantos outros. Tudo isso para analisar, do ponto de vista da qualidade, em todos os seus aspectos, os serviços ofertados pelos diferentes estabelecimentos que exercem a hospitalidade. A hospitalidade se caracteriza por sua não presença física; mas se notabiliza pela satisfação do cliente quando inquirido a respeito do atendimento recebido (SILVA; FERREIRA, 2014).

A hotelaria hospitalar traz consigo uma vantagem competitividade no mercado de atendimento hospitalar, benefício essa percebida através da realização de serviços estruturalmente pensados como formas de assistência auxiliar que possam promover o bem-estar material e psicológico aos clientes/pacientes e aos seus acompanhantes. “Acompanha o modelo de gestão que contribui para o aprimoramento do sistema hospitalar num sentido amplo, abrangendo aspectos tangíveis e intangíveis de atendimento. Engloba compromisso de gestores e trabalhadores, ambos comprometidos com a hospitalidade.”(BARBOSA, MEIRA, DYNIEWICZ, 2013, p. 588).

O atendimento prestado com qualidade e competência deve ser o objetivo por excelência dos gestores hospitalares, haja vista que a atenção e o carinho para com as pessoas acometidas de problemas de saúde conseqüentemente podem trazer segurança e conforto físico e psicológico num dos momentos mais difíceis para o ser humano, a dor e o medo da morte. Além do atendimento, é por meio também da melhor estruturação do ambiente físico do hospital que o paciente e seus acompanhantes se sentirão acolhidos pela instituição, quando a estrutura física do hospital parece com um hotel ou com o seu próprio lar, fazendo com que se perca a característica dos hospitais tradicionais.

HOTELARIA HOSPITALAR E HOSPITALIDADE

A instituição da hotelaria hospitalar, conforme Barbosa, Patrícia e Dyniewics (2013), teve sua gênese graças a um desejo de procura ininterrupta pela excelência, que tem como premissa harmonizar as finalidades intrínsecas às atividades de um hospital com a prática corrente nos hotéis, o ato de hospedar a preocupação de não negligenciar a peculiaridades específicas de seus clientes.

Para além dos discursos dos gestores de instituições hospitalares, especialmente as privadas, o paciente é um cliente pagante. Desse modo, mantê-lo nas dependências dos hospitais é garantir a entrada de receita dessas instituições que visam o lucro através de sua atividade. Portanto, a preocupação com o bem-estar do paciente e/ou de seus familiares e acompanhantes repousa no

interesse financeiro, e não em alegadas questões humanitárias, como querem deixar parecer os inúmeros discursos empregados pelos prepostos dessas instituições.

Conceitualmente, a hotelaria hospitalar pode ser definida como inserção de técnicas, ferramentas e prestação de serviços de hotelaria em hospitais, objetivando o bem-estar físico, social, psicológico e emocional de pacientes, acompanhantes e colaboradores (GODOI, 2008). Não obstante, como aduzido no parágrafo acima, o objetivo também é atender a uma lógica de competitividade e concorrência em que a qualidade é objetivada, transformada é uma mercadoria a ser vendida na vitrine dos serviços hospitalares.

Boeger (2009) entende o nascimento da hotelaria hospitalar como uma resposta à busca constante de excelência no atendimento, esposando, assim, os pressupostos da dinâmica hospitalar com o ato de hospedar, notadamente sem negligenciar o público-alvo ao qual se destina. Assim, para Boeger (2009, p. 24), a hotelaria hospitalar “[...] é a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação [...]”.

Assim, a hotelaria hospitalar se insere no quadro dos serviços de excelência oferecidos pelos hospitais da iniciativa privada, serviços aos quais bem poucos podem ter acesso, dado o valor econômico intrínseco no curso e intercâmbio inerentes à demanda e oferta desses, digamos, produtos.

Para Oliveira et al., (2015)

A hotelaria hospitalar deve proporcionar ao cliente não somente a possibilidade de se sentir uma pessoa em processo de cuidado de doença ou de outro problema, mas como verdadeiros hóspedes que merecem ser tratados da melhor maneira possível, tendo direito ao conforto e satisfação. Os hospitais devem oferecer não apenas padronização nos serviços, mas também diferenciação nos mesmos, auxiliando na recuperação e na melhora de seus pacientes, ou seja, desenvolver atividades que levem seus pacientes a terem uma minimização da sensação desagradável de estar no ambiente hospitalar (OLIVEIRA et al., 2015, p. 207).

O autor em questão propõe aos gestores a associação de categorias dicotômicas inconciliáveis, principalmente do ponto de vista da lógica: padronizar e diferenciar serviços? A etimologia dessas palavras já deixam claras suas impossibilidades de atuação conjunta, posto serem vocábulos antônimos. O correto seria padronizar levando em consideração os vários perfis (socioeconômicos, psicológicos, cultural) dos potenciais usuários dos serviços oferecidos. A proposta então se fixaria não no binômio padrão/diferença, mas na adequação do padrão às diferenças.

Taraboulsi (2009, p. 179), entende que a “[...] hotelaria hospitalar é a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar”. Para esse autor em particular, a hotelaria hospitalar é parte da essência de uma

transformação da lógica de atendimento em estabelecimentos hospitalares; mudança esta que se efetiva por meio da elaboração e disponibilização de serviços e processos que possam atender às demandas da clientela sem considerá-la apenas clientes. Basicamente a hotelaria hospitalar representa a união da administração hospitalar à administração hoteleira, ou seja, atrela à medicina tradicional aos serviços de hotelaria (TARABOULSI, 2009).

O conceito de hotelaria hospitalar é pouco difundido, na verdade é bastante incipiente a sua presença nas instituições. Mas vem conquistando cada vez mais adeptos. Sendo relativamente novo, os pressupostos do conceito tiveram sua gênese em meados do ano 2000, o que explicaria, em parte, o desconhecimento, à época, desse conceito por parte de boa parte dos hospitais do país. Nos dias de hoje, há um expressivo aumento do interesse dos gestores dos hospitais em implantar o conceito em suas unidades, a preocupação com o conforto dos clientes responde a uma demanda dos próprios. Esse interesse é motivado pela concorrência entre as diversas instituições privadas que atuam na esfera da saúde (RIBEIRO, 2013).

Conforme Silva e Ferreira, (2014, p. 5), “[...] o cenário hospitalar em todos os seus aspectos têm-se mostrado em descrédito constante por toda a população que necessita de serviços de saúde [...]”. O vocábulo *hotelaria hospitalar* tem como definição “[...] 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.”

Nesse sentido, os hospitais se veem a se adequarem à nova realidade e a elaborarem estratégias de atendimento mais humanizado, mais centrado nas necessidades dos indivíduos enquanto pessoas ou enquanto clientes. Caso contrário, isto é, negligenciem o desenvolvimento de um perfil voltado ao atendimento mais humanizado, sucumbirão diante de um mercado cada vez mais competitivo (BOERGER, 2009).

Nesse entendimento, a humanização ultrapassa a mera questão de princípios, tornando-se um objetode negócios. O atendimento mais “humanizado” não tem como preocupação basilar o paciente em sua essência, mas a manutenção dos lucros auferidos dos serviços de saúde prestados, isso nos leva a indagar até que ponto a atmosfera amigável, compreensiva e afável do setor de hotelaria hospitalar não passa de encenação social.

A conjuntura atual evidencia muito mais que apenas o paciente, abordando também os diversos interesses de todos os usuários do setor da saúde, usuários que exigem – cada um a seu tempo e a seu modo – formas diferenciadas de assistência. Nessa dinâmica de demandas, emergem os interesses dos trabalhadores voltados à prestação de serviços de saúde, que buscam sobrevivência e condições dignas de exercício de suas funções e profissões; as ambições daqueles que investem em ações de hospitais privados, e que por isso têm poder de influenciar as políticas adotadas na condução do negócio; as aspirações das cadeias de fabricação e distribuição de insumos; as relações

das empresas, das seguradoras e dos planos de saúde, que mantêm vínculo comercial com o hospital; e, finalmente, os interesses daqueles que representam as instâncias de poder do Estado, dos órgãos administrativos formalmente constituídos na gerência hospitalar e no governo, que têm nos objetivos técnicos e no alcance de finalidades programáticas da gestão da saúde o seu enfoque (RIBEIRO, 2011).

No tocante à emergência da hotelaria hospitalar no Brasil, Godói (2008) assevera que sua entrada em terras brasileiras só se deu efetivamente ao longo dos últimos 15 anos. Isso significa que a hotelaria hospitalar só despertou a atenção do setor turístico e hospitalar a partir da experiência norte-americana nessa área. Como força de influência na dinâmica dessa mudança, Boerger (2009, p. 24) elenca os seguintes pontos: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes.”

Essa necessidade de conforto e atenção expressada pelos pacientes levou o setor a transformar os hospitais, principalmente os particulares, em verdadeiros hotéis. A preocupação dos gestores dos hospitais acrescenta um enfoque ao cabedal terapêutico da medicina: a condição psicofísica do cliente. Partindo dessa premissa, os gestores elaboram as mudanças necessárias para tornar o período de internação um pouco menos angustiante e desagradável.

Essa quebra de paradigma no que tange às formas de tratamento caminha no sentido de uma abordagem mais holística, sistêmica; em detrimento da lógica empregada até agora, calcada na fragmentação. A assunção desse novo modelo de saúde, como novas terapias de assistência à saúde, traz consigo a necessidade premente de criação de novas qualificações antes totalmente desvinculadas da esfera das práticas médicas. Nesse entendimento, o novo paradigma em questão está simbolizado na incorporação da hotelaria hospitalar nos diversos estabelecimentos que têm a saúde como objeto, especificamente aquelas instituições consideradas mais tradicionais. Isso porque essas organizações têm como ponto central a procura de formas de tratamento; maior presença dos familiares no cotidiano do paciente hospitalizado e a humanização dos serviços visando favorecer o total reestabelecimento dos pacientes (GODOI, 2008).

A humanização pode ser definida, no âmbito das instituições de saúde, como de “caráter pessoal, proveniente de experiência em pequena escala, passível de sensibilização e nem sempre repetível. Tem como foco fazer o melhor para o cliente, não visando o lucro.” (CALEGARI, 2010, p. 1). No livro *Hotelaria Hospitalar: Gestão em Hospitalidade e Humanização*, Boerger (2009) entende que humanização perpassa – principalmente – pelo comportamento espontâneo dos colaboradores, comportamento este que está vinculado indissociavelmente à sensibilidade e à percepção desses colaboradores.

Calegari (2010) desconsidera que as instituições de saúde privadas objetivam, em última instância, o lucro. Afinal, são empresas que trabalham com o setor de saúde, nada mais. Portanto, visam lucros. Em verdade, tais empresas só se preocupam realmente com seus clientes na medida em que sua atuação pode lhes render mais clientes, atraídos pelos resultados positivos de suas técnicas de tratamento. Ou, ainda, diante da possibilidade de enfrentarem processos judiciais por imperícia, erro médico e/ou negligência. Mas a hospitalidade é realmente “[...] 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).

Contudo, a hospitalidade deve ser uma regra no atendimento médico-hospitalar, não uma exceção ou uma concessão, independentemente de ser oferecida em instituição pública ou privada. Tratada como um instrumento para alcançar um objetivo específico, o lucro, é transformada em mercadoria, quantificada, objetivada e, com isso, artificializada e – conseqüentemente – posta em suspeição por aqueles que interagem, direta ou indiretamente, com ela. Esse fato reflete na forma de tratamento dado aos pacientes, muitas vezes inconscientemente enredados na teia da teatralização entorno dos cuidados a eles dirigidos.

Esses tipos de comportamento são percebidos pelo cliente e acabam por influenciar na opinião que ele terá do estabelecimento como um todo. A avaliação final dos serviços oferecidos passa pelos diversos setores existentes numa organização, ainda que tenha boas condições de atendimento no que diz respeito à infraestrutura, o cliente pode não querer retornar a utilizar os serviços de alguma organização caso tenha sido tratado de forma insatisfatória (MEZZOMO, 2010).

Os serviços apresentam algumas características básicas, segundo Mascarenhas e Souza (2015), são elas: a simultaneidade, a intangibilidade e a heterogeneidade. No caso da simultaneidade, os autores a definem como aqueles serviços consumidos durante o processo de sua produção; a intangibilidade faz referência aos serviços que simbolizam um produto não físico, imaterial – que, por conta da sua natureza inefável, não podem ser armazenados, transportados e conhecidos em sua essência. A heterogeneidade representa a variedade de serviços e o vínculo com o fator humano; o que traz dificuldades na homogeneização e na construção de valores econômicos.

Dentro dessa lógica, o hospital tem sido percebido como uma empresa hoteleira, cuja atividade-fim não é o paciente, mas o cliente de saúde. Nesse entendimento, os cuidados extrapolam a categoria cliente/paciente e agregam também os seus acompanhantes, sejam eles fixos ou esporádicos: amigos, visitantes, familiares. Buscando atender às demandas que lhes são apresentadas, os administradores realizam as transformações impostas pelas diretrizes de competição do setor, mudanças que vão desde questões arquitetônicas até às de caráter

administrativo funcional, como o cuidado com o treinamento de funcionários e demais colaboradores (TARABOULSI, 2009).

Para muitos, todos esses detalhes e cuidados são considerados coisa desnecessária e banal. No entanto, especialistas reconhecem que as empresas que postergam a sua adequação ao cenário que se coloca em jogo, estarão condenadas ao fracasso, dado o crescente apelo do público consumidor à melhora do atendimento tanto para si quanto para os seus.

Àquelas instituições hospitalares que aceitaram o desafio de se adequarem ao novo cenário a tarefa tem sido difícil; mas em que pese às agruras sofridas no processo de adaptação, têm obtido resultados satisfatórios. Nos hospitais que conseguiram vencer suas deficiências e se manterem no jogo competitivo, é possível notar o tratamento dado aos seus pacientes, agora tratados como hóspedes. Estes, excetuando casos extremos, percebem logo no hall de entrada dessas instituições que alguma coisa mudou no tocante às suas esperanças quanto ao atendimento que receberiam durante sua internação hospitalar (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

É perceptível, principalmente na iniciativa privada, os cuidados que os gestores dos hospitais estão tendo para deixar suas instituições com uma aparência diferenciada, optando pela criação de ambientes mais intimistas, com composições estéticas arquitetônicas menos voltadas às antigas estruturas dos hospitais (MASCARENHAS; SOUZA, 2015).

Os autores em questão chamam atenção para o fato de que para além da surpresa inicial com a estética arquitetônica dos novos hospitais, clientes, pacientes e acompanhantes se veem deslumbrados com a forma com que são tratados pelos funcionários da recepção, desde o porteiro até o atendente é verdadeiros recepcionistas de grandes e bons hotéis. Essa percepção, verbalizada cada dia mais pelos usuários dos serviços hospitalares, torna-se representativa de uma significativa e efetiva mudança que vende, acolhe bem e dá outra ênfase à realidade de uma internação (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

CASSEMS

A história da Cassems está associada à reforma administrativa do estado de Mato Grosso do Sul, ocorrida em 2000. Na época, houve a desestruturação da instituição que era responsável pela oferta de atendimento – referente à saúde – aos servidores públicos estaduais. Com a extinção dessa instituição, denominada à época de PREVISUL, surgiu a Caixa de Assistência dos Servidores do estado de Mato Grosso do Sul, Cassems, cuja criação foi uma iniciativa dos servidores públicos estaduais (CASSEMS, 2017, online).

A Cassems é basicamente uma instituição com vínculos civis, não auferindo lucros e legalmente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Opera por meio de

planejamento coletivo de estrutura empresarial na especificidade de autogestão. Sua receita é oriunda de percentuais descontados diretamente da folha de pagamento de seus associados, sendo que esses recursos são alocados “[...] à assistência à saúde em geral aos servidores públicos estaduais ativos, aposentados, pensionistas e ex-colaboradores, com prazo legal estabelecido pela legislação vigente, bem como seus respectivos grupos familiares definidos por seu estatuto.” (CASSEMS, 2017, online).

O plano de saúde oferecido pela Cassems (2017, p. 1)

[...] objetiva alcançar a redução de risco de afecções e outros agravos, mediante cotização participativa dos seus associados juntamente com seus patrocinadores, levando em conta os critérios que preservem seu equilíbrio econômico-financeiro e atuarial, sendo regida pela Lei 9.656/98. Outros dispositivos também se fazem presentes. Normas Regulamentares emitidas pela ANS e Resoluções Normativas expedidas pelo Conselho de Administração e outros mecanismos legais aplicáveis pelo estatuto e pelos regulamentos específicos aprovados pelo Conselho de Administração e homologados pela Assembleia Geral.

No que tange aos custos relativos aos benefícios assistenciais do plano à disposição dos servidores públicos estaduais, este é composto de contribuições mensais da patrocinadora, atualmente, em percentual de 4% incidente sobre a remuneração bruta do servidor que optar pelo plano de saúde, contribuições mensais dos associados titulares e participantes em percentual de 6% (seis por cento), incidente sobre o salário bruto do servidor, contribuições mensais do participante, pagas de acordo com tabela específica para dependentes agregados e/ou adesão ao plano especial e também pela coparticipação e franquia devida no ato da utilização dos benefícios assistenciais. Portanto, os associados titulares são atualmente responsáveis por 69% da receita e recursos necessários à administração do plano de saúde, cabendo à patrocinadora Governo do Estado o percentual de 31%.

A Cassems conta com 76 unidades de atendimento em todo o Estado, Rede Credenciada com mais de 2 mil profissionais de saúde nas áreas de medicina, odontologia, fisioterapia e terapia ocupacional, fonoaudiologia, psicologia e nutrição, Rede Própria com 24 Centros Odontológicos, 08 Centros Médicos e 09 Hospitais em Aquidauana, Campo Grande, Coxim, Dourados, Naviraí, Nova Andradina, Paranaíba, Ponta Porã e Três Lagoas atendendo em sua estrutura, mais de 200 mil vidas em todo o Estado (CASSEMS, 2017, online).

No ano de 2016 foi inaugurada a unidade hospitalar da Cassems localizado no município de Campo Grande, o Hospital Cassems (Caixa de Assistência dos Servidores do Estado de Mato Grosso do Sul), é contemplado com 111 leitos de internação, pronto – atendimento, Centro de Quimioterapia, UTIs (Unidades de Terapia Intensiva) adulto e neonatal e centro de diagnóstico. O

hospital possui dois blocos com alturas diferentes, totalmente integrados pelos dois pavimentos do , executado como se as lajes fossem uma única peça estrutural. No embasamento estão setorizadas as unidades com serviços ambulatoriais, de diagnóstico, emergência e pronto atendimento. A torre de sete andares reúne os serviços hospitalares - bloco cirúrgico, centro obstétrico, UTIs neonatal, cirúrgica e clínica, além dos quartos de internação geral. (CASSEMS, [s/d], online).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Todo trabalho necessita de planejamento para ser executado. No que diz respeito ao trabalho científico, existe uma gama de métodos que podem ser aplicados na busca de explicação de um determinado fenômeno social. O método pode ser interpretado como uma ferramenta que auxilia o pesquisador no seu itinerário de pesquisa, ajudando-o a elaborar conhecimento sistemático e racional. Para a execução desta pesquisa, elencou-se o método quantitativo e a coleta de dados através de entrevistas.

O método quantitativo prevê a mensuração de variáveis previamente estabelecidas, verificando e explicando sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas. Exemplos: uma situação específica, um grupo ou um indivíduo; abordagem de aspectos amplos de uma sociedade, do emprego de rendimentos e consumo, do efetivo de mão de obra: levantamento da opinião e atitudes da população acerca de determinada situação; caracterização do funcionamento de organizações; identificação do comportamento de grupos minoritários (GIL, 2010).

São importantes estudos que correlacionem variáveis para um melhor entendimento do comportamento de diversos fatores e elementos que influem, causalmente, sobre determinado fenômeno. Pesquisas que adotam o método quantitativo em suas abordagens: i) Estudo de correlação de variáveis; ii) Escore contínuo: testes de inteligência, testes de avaliação e testes padronizados, tais como: ao se medir o QI de um indivíduo é possível obter teoricamente um escore em qualquer ponto da amplitude (As informações são expressas em, apenas, duas categorias); iii) Dicotomia artificial: a divisão dos habitantes de um bairro em duas categorias segundo o nível de renda familiar, isto é, aqueles com renda alta e aqueles com renda baixa. Ao se compararem os indivíduos de ambos os grupos, é possível verificar que são semelhantes em vários aspectos (GIL, 2010).

O método de obtenção de informações em questão, entrevista estruturada, para melhor opção de captação de informações, já que durante a entrevista existe a possibilidade de obtenção de dados referentes à pesquisa, até então ausentes da percepção do pesquisador. Para a interpretação dos dados utilizou-se o método dedutivo, partindos das concepções gerais e históricas sobre o tema

da hotelaria hospitalar e suas relações com o setor o turismo e desembocamos em uma análise de um Hospital em particular, no caso o Hospital da CASSEMS situado em Campo Grande Mato Grosso do Sul.

O referencial teórico-metodológico compreendeu o levantamento bibliográfico em artigos, dissertações e teses produzidos sobre a temática do Turismo e da Hotelaria Hospitalar. Os artigos foram pesquisados no Google Acadêmico, no banco de dados *online* da *SciELO, Lilacs e Pubmed*, em dissertações e teses disponíveis nas Bibliotecas *online* das Universidades do País que tenham programas de pós-graduação na área de turismo, como também em livros e periódicos impressos. As palavras-chave utilizadas na pesquisa foram Hotelaria Hospitalar; Bem-Estar e Hospitalidade; Turismo e Hotelaria.

Foram realizadas entrevistas estruturadas com os acompanhantes dos pacientes internados no Hospital da Cassems, a pesquisa obteve 50 acompanhantes de 50 leitos de pacientes internados nas enfermarias e apartamentos do 4º e 5º andar do hospital. Esta amostragem foi realizada devido aos pacientes alojados no 6º andar em decorrência deste andar ser específico para pacientes em isolamento pós-operatório, e já os pacientes e acompanhantes dos pacientes admitidos no 3º andar UTI (Unidade de Terapia Intensiva) também foram excluídos da pesquisa – em decorrência dos pacientes se encontrarem debilitados – os acompanhantes impossibilitados de participarem da rotina desses pacientes, o que inviabilizaria a pesquisa. O hospital contempla no total de 111 leitos, 10 salas cirúrgicas, 20 leitos de UTI (Unidade de Terapia Intensiva) para adultos e 9 para neonatal.

As entrevistas foram realizadas no decorrer do mês de agosto do ano corrente, 2017. O local para a coleta dos dados foi as dependências do Hospital da Cassems, situado à Av. Mato Grosso, 5151 – Centro, Campo Grande-MS. Os sujeitos entrevistados foram informados a respeito da pesquisa e assinaram o acordo denominado de termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo A). A escolha do hospital foi intencional, devido acessibilidade de um dos pesquisadores com o empreendimento por fazer parte do corpo de colaboradores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa quantitativa abordou na temática Hotelaria os itens: Cordialidade, agilidade e precisão nas informações fornecidas na recepção, infraestrutura dos quartos, tempo de espera pelo atendimento na recepção, limpeza e atendimento dos colaboradores da rouparia/lavanderia e informações oferecidas pela nutricionista. Aos entrevistados sua primeira impressão sobre esses itens e como os mesmos qualificavam, entre: ótimo, bom, ruim e não atende as expectativas. O segundo grupo de perguntas foi o Corpo médico, onde abordamos as opiniões classificadas como: Orientação quanto aos tratamentos/procedimentos. O terceiro grupo foi Corpo da enfermagem neste

o tema incluso foi: Atendimento personalizado, humanizado e cordial. O quarto Grupo avaliado foi o Serviço de apoio, onde foram levantadas as questões referentes a atendimento da psicologia hospitalar. O último grupo nos trouxe informações satisfações gerais do cliente referente a: grau de satisfação em relação ao Hospital da Cassems e recomendação do Hospital da Cassems a outras pessoas. O objetivo da pesquisa foi avaliar a qualidade e a satisfação dos clientes da Cassems referente ao setor de hotelaria hospitalar. Para tanto, elaborou-se o seguinte roteiro de perguntas:

Quadro I – Questionário quantitativo

Assinale o conceito correspondente a cada serviço que você utilizou, baseando-se na legenda →	(1) ÓTIMO (2) BOM (3) REGULAR (4) NÃO ATENDE ÀS EXPECTATIVAS () 1 () 2 () 3 () 4
Hotelaria	1) Cordialidade, agilidade e precisão nas informações fornecidas na recepção. 2) Como você avalia a infraestrutura dos quartos 3) Atendimento dos colaboradores da rouparia/lavanderia: 4) Informações oferecidas pela nutricionista
Corpo médico	1) Orientação quanto ao tratamento-procedimentos
Corpo de Enfermagem	1) Atendimento personalizado, humanizado e cordial
Serviço de Apoio	1) Atendimento da psicologia hospitalar:
Satisfação geral do cliente	1) Grau de satisfação em relação ao hospital da Cassems 2) Recomendação do Hospital da Cassems a outras pessoas

FONTE: dados da pesquisa, 2017.

No mês de setembro realizou-se a compilação de todos os andares, leitos e entrevistados em várias planilhas, de onde – depois de análise – se obtiveram vários resultados. A pesquisa demonstrou que a hotelaria hospitalar é uma tendência de serviço nos hospitais que têm se consolidado cada vez mais, obtendo a aprovação dos pacientes e de seus acompanhantes e visitantes. Com isso, estabelecemos uma pesquisa favorável ao que procurávamos e então com os seguintes resultados.

Ao buscar o atendimento hospitalar, os consumidores visam um atendimento diferenciado, onde seus anseios são respeitados escutados de forma cordial, ágil e precisa. E é a partir desta necessidade que a hospitalidade no universo hospitalar, demonstra sua importância constituída com a preocupação de bem atender a todos os clientes de maneira cordial, precisa nas informações, respeitando assim as necessidades de cada um.

Em resposta às questões formuladas no item referente à cordialidade, agilidade e precisão nas informações fornecidas na recepção, os entrevistados demonstraram alto nível de satisfação, tendo 70% de aprovação, dessa maneira, Isso indica a profissionalização e o sucesso do setor de hotelaria hospitalar. Esse é um ponto fundamental visto que, de acordo com Taraboulsi (2003), o cliente quer respeito, carinho e dedicação de maneira sincera e permanente e para conseguir atender todas essas exigências, é necessário entender o consumidor de serviço. Portanto os colaboradores deverão estar atentos e instruídos nesses quesitos para, conseguir assim, entender os clientes e manter o respeito e o cuidado com eles.

O processo de transmissão das informações deve ser sempre planejado e os profissionais devem ser bem treinados, pois de acordo com Godoi (2008), todos os profissionais que trabalham dentro do hospital são importantes e participam do processo de cura do paciente, ou seja, qualquer informação mal compreendida pode comprometer todos os esforços para sua melhora. Ressalta o autor que para uma boa comunicação é importante perguntar ao paciente se ele compreendeu e pedir que lhe explique, para evitar dúvidas. No que tange à infraestrutura dos quartos, as respostas também indicaram alto índice de satisfação de 90%, o que indica escolhas acertadas por parte dos gestores no que diz respeito às acomodações dos seus clientes.

O Hospital da Cassems concilia a saúde com o princípio de hospedar bem, oferecendo conforto e comodidade por meio de seu serviço de hotelaria. O hospital da Cassems dispõe de quartos com banheiros limpos, ar-condicionado e TV, um ambiente acolhedor e funcional é fundamental para o acompanhante e para a recuperação do paciente. Diante disso se faz necessário investimento na manutenção da infraestrutura dos quartos, pois contribuem de forma direta no bem-estar, conforto presentes nos serviços de hotelaria hospitalar que tornam elementos essenciais para o acolhimento e humanização dos pacientes.

A rouparia e lavanderia vêm a ser um dos departamentos que compõem o setor de hotelaria do hospital Cassems, a pesquisa de satisfação buscou avaliar a limpeza e manutenção da roupa de cama e banho conforme os resultados obtidos em relação à limpeza, os entrevistados apresentaram alto nível de satisfação, tendo 70% de aprovação em relação ao atendimento da rouparia/lavanderia. Ao se tratar de ambiente hospitalar, o trato correto das roupas de cama e banho somado à limpeza vem a ser um dos trabalhos de destaque na área da saúde, a manutenção da qualidade desses serviços contribuem com a recuperação, prevenindo pacientes e colaboradores no controle de infecções.

Em resposta às questões formuladas no item Informações Oferecidas pela Nutricionista, os entrevistados apresentaram alto nível de satisfação, tendo 80% de aprovação em relação a informações oferecidas pela nutricionista. A educação e respeito dos profissionais na hotelaria convencional vêm a ser um diferencial exigido pela alta gestão, no ambiente hospitalar não deve ser

diferente, segundo Taraboulsi (2004) explana a importância em ter uma equipe preparada para com o paciente, sendo responsável com o cuidado do bem receber, direcionando suas ações em prol da humanização dos serviços.

São servidas cinco refeições diárias no Hospital da Cassems, sendo café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia, o relacionamento entre pacientes e acompanhantes, junto a nutricionista e aos servidores da copa e cozinha tem em seu contato em horários específicos, geralmente no momento em que ocorre a distribuição das refeições até o quarto do paciente. A dinâmica desses procedimentos ocorrem como descritos por Pessoa (2014, p. 42):

Os pacientes recebem dieta individualizada de acordo com a prescrição dos profissionais da área médica e nutricionistas, respeitando seus hábitos alimentares, econômicos, sociais e culturais, para que todos aceitem a dieta em sua totalidade. Por isso, a equipe de nutrição visita diariamente, pela manhã e à tarde, todos os pacientes para verificar a aceitação da dieta e a evolução nutricional dos próprios pacientes. A aquisição dos gêneros alimentícios é um fator de extrema importância no que concerne a qualidade, valorizando seu conteúdo nutricional e sua integridade biológica.

Desse modo, o papel da nutricionista adquire destaque, motivada pela crescente necessidade das instituições de saúde em melhorar o atendimento oferecido, aliando à prescrição dietética e as restrições alimentares de pacientes a refeições atrativas e saborosas.

As informações referentes ao corpo médico quanto ao tratamento e procedimentos demonstra satisfação dos interlocutores com a atenção a eles dispensada pelos médicos no que diz respeito ao tratamento oferecido aos pacientes do Hospital Cassems de 84 %. É notório a confiança e consideração que o paciente deposita no médico conforme os dados da pesquisa. Os resultados demonstram a influência de um bom relacionamento, da atenção, individualização e profissionalismo no atendimento, gerando uma reciprocidade entre o paciente e o médico. Uma boa relação entre médico e paciente é um dos aspectos fundamentais para o sucesso de um tratamento. O resultado depende da motivação do paciente para seguir à risca as medidas indicadas para o controle das doenças e melhora no tratamento proposto.

As informações referentes ao corpo da enfermagem no atendimento personalizado, humanizado e cordial evidenciou uma aceitação de 78% dos entrevistados como melhor desempenho, por assim dizer, da hotelaria e da equipe de enfermagem se deve ao fato de serem os profissionais vinculados a esses setores os que mantêm maior contato com os pacientes e seus acompanhantes e também pela instituição investir em mão de obra qualificada, oferecendo aos seus colaboradores incentivos de cursos de atualização profissional bem como pós-graduação e cursos de curta duração.

A enfermagem e a hotelaria hospitalar são os serviços que fazem a comunicação com todos os outros existentes no sistema hospitalar e a interação desses serviços potencializa a qualidade na

assistência prestada ao paciente. O corpo de enfermagem atua como objetivo principal em prestar assistência ao paciente ou cliente de saúde atendendo de forma humanizadas suas necessidades e expectativas. Vale ressaltar que a enfermagem é o elemento básico desse processo, porque está envolvido com o paciente desde a sua internação, recebendo-o, assistindo-o, informando e preparando-o para o tratamento e a alta hospitalar. A partir desses procedimentos, cria-se um relacionamento de amizade e de confiança que contribui sensivelmente na recuperação do paciente. No que diz respeito às informações referentes aos serviços de apoio no atendimento da psicologia hospitalar, os entrevistados enfatizaram o bom atendimento do setor de psicologia hospitalar do Hospital Cassems, deixando transparecer o tratamento profissional e humanizado que receberam – e recebem – os pacientes.

Para uma boa gestão da hotelaria hospitalar é essencial que a psicologia esteja integrada ao hospital e realizando seu papel de forma adequada para a instituição, uma vez que a hotelaria hospitalar existe para oferecer mais conforto aos clientes internos e externos e amenizar suas angústias, pode-se afirmar que a psicologia torna-se indispensável no ambiente hospitalar.

O profissional da psicologia tem como objetivo perceber todos os sentimentos gerados e causados pela hospitalização, promovendo bem-estar à família e ao paciente, proporcionando uma comunicação interpessoal entre as partes em questão e desenvolver uma boa interação entre equipe profissional, pacientes e familiares, para que possam externar seus conflitos, suas dores, sofrimentos, ansiedades, estresses entre outros sentimentos vividos nesse processo.

Em relação ao grau de satisfação em relação ao hospital da Cassems, verificou-se que grau de satisfação dos clientes é bem favorável, isto é, os clientes manifestaram – por meio das respostas – alto índice de avaliação positiva em relação ao Hospital da Cassems. A aprovação do cliente, de acordo com Zeithaml e Bitner (2003), é uma avaliação feita pelo consumidor, de acordo com as experiências que ele tem com a empresa durante o processo de serviço que é influenciada pelas percepções que ele considera de qualidade. Portanto pode-se afirmar que 81% dos pacientes têm suas expectativas alcançadas, e o hospital consegue ir além do que os pacientes esperam durante sua estadia. Mas o hospital precisa continuar investindo em treinamento, instalações e estadia, para alcançar 100% de pacientes muito satisfeitos.

Quanto às informações referentes à satisfação geral do cliente a recomendação do hospital da Cassems a outras pessoas, verificou-se que 87% dos entrevistados disseram que recomendariam o Hospital Cassems a seus amigos e parentes, pois ficaram muito satisfeitos com o tratamento recebido na instituição. Esses dados confirmam que a Hotelaria Hospitalar é uma tendência nos dias atuais, precisando chegar também à saúde pública no Brasil. Os dados afirmam a importância de se ter um atendimento diferenciado nos dias atuais, dando atenção há alguns pontos para se obter um ótimo atendimento, pois oferecer um atendimento de qualidade não é tão simples quanto parece. Os

pacientes atendidos e internados no Hospital da Cassems tem uma visão de otimismo com relação a todo o serviço prestado. São bem atendidos, tanto pelos profissionais técnicos, administrativos ou corpo clínico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É indiscutível que a qualidade dos serviços oferecidos e prestados configura-se como um dos fatores de diferenciação no que tange à escolha da localidade para hospedagem, no caso dos hospitais, internação. A pesquisa realizada no Hospital Cassems demonstra, por meio dos dados apresentados, a importância dos serviços prestados pela hotelaria hospitalar no processo de recuperação dos pacientes, bem como a satisfação de seus acompanhantes no que diz respeito aos serviços realizados.

Contudo, o serviço de hotelaria hospitalar deveria se estender às instituições de saúde pública também, mas, como se sabe, essas instituições não têm condições de atender à população no que diz respeito ao elementar, quanto mais em relação aos serviços atinentes à hotelaria hospitalar.

Diante do exposto, fica exposto o caráter capitalista e mercadológico presente no setor de hotelaria hospitalar. Em que pese a real eficácia desse tipo de serviço, bem como os benefícios que dele podem ser auferidos pelos pacientes no que diz respeito à sua recuperação, é inegável que se trata, para além dos discursos, de um negócio, uma estratégia de atração para fidelizar clientes/pacientes. A preocupação, já o dissemos, é com a manutenção do empreendimento e dos lucros dele obtidos, não com o cliente/paciente enquanto ser humano dotado de sentimentos e necessidades subjetivas.

A pesquisa evidenciou a aceitação dos pacientes e de seus acompanhantes em relação aos serviços referentes à hotelaria hospitalar, notadamente no que diz respeito à hospitalidade e ao atendimento. Essa aceitação pode ser constatada nos resultados apresentados pelo estudo. Desse modo, verifica-se a importância da hospitalidade nos hospitais, haja vista que funcionam como medida terapêutica auxiliar na recuperação de pacientes.

No desenvolvimento do estudo notou-se a escassez de pesquisas sobre o tema tanto em instituições privadas quanto públicas. A hotelaria hospitalar é um tema em desenvolvimento, ou seja, se mesmo na área privada se constatou um pequeno número de autores que trabalhem o assunto. Sabendo da evidente lacuna existente na área de hotelaria hospitalar, o desenvolvimento deste estudo apontou vários caminhos para pesquisas complementares que pudessem ser desenvolvidas. Mediante a isso com o objetivo de colaborar para o avanço do tema e gerar discussões relevantes para a academia, bem como para empresas hospitalares, apresentam-se as sugestões para pesquisas futuras.

Dentre as possibilidades de pesquisa em relação à hotelaria, poder-se-ia investigar quais representações de funcionários e demais colaboradores no que diz respeito à relação deles para com os clientes/pacientes. A relevância de uma pesquisa dessa natureza assenta-se no fato de que os funcionários/colaboradores são parte importante da relação cliente/hospital, e saber quais suas impressões sobre o processo em que estão envolvidos ajudaria em muito a melhorar o atendimento do setor de hotelaria hospitalar.

No que tange às ações passíveis de serem desenvolvidas, é recomendável elaborar protocolos de aferição dos níveis de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados e o atendimento dos funcionários/colaboradores, isso para manter e/ou elevar o nível de atendimento e fidelizar clientes já catalogados e futuros clientes. Ainda referente à categoria satisfação, a presença de psicólogos e/ou assistentes sociais na apuração de eventuais reclamações também seria uma estratégia viável para consolidar a imagem do hospital/empresa como uma entidade preocupada com seus pacientes para além do lucro.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. M. F. de. **Hospitalidade: acolhimento, atendimento e ambientação**. São Paulo: SENAC, 2011. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/101033753/Hospitalidade-Acolhimento-Atendimento-eAmbientacao>>. Acesso em 03 fev. 2017.

BAGGIO, M. A. O significado de cuidado para profissionais da equipe de enfermagem. **Rev. Eletr. Enf.** [Internet]. 2006;8(1):9-16. Available from: http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_1/original_01.htm. Acesso em: 20 out. 2017.

BARBOSA, Janice Gulin; MEIRANA, Patrícia Leite de; DYNIEWICZ, Maria. Hotelaria hospitalar - novo conceito em hospedagem ao cliente. **Cogitare Enferm.** 2013 Jul/Set; 18(3):587-91. Disponível em: <http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/viewFile/33576/21074> Acesso em 29 jul. 2017.

BATISTA, M. E. C. **Humanização em Hospitais por meio da Hotelaria: uma forma de agregar valor à Administração Hospitalar. O caso Hospital Lúcio Rebelo**. 2005. 50 f. Trabalho de Conclusão de Curso/Monografia (Especialização em Turismo) – Universidade de Brasília/UNB, Brasília, 2005.

BOEGER, M. A. **Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: SENAC, 2009.

CALEGARI, R.. O Conceito de Humanização (Palestra). In: **IX Fórum de Hotelaria Hospitalar 2010**. Disponível em: <http://www.clceventos.com.br/promocao-eventos/wp-content/uploads/2010/09/HumanizacaoHospitalSaoCamiloRitaCalegari.pdf> Acesso em 22 maio 2017.

CASSEMS. **Conheça a Cassems**. [s/d]. Disponível em: <http://www.cassems.com.br/#conheca/conhecaacassems> Acesso em 22 maio 2017.

FORNARI, I. S. **Educação superior em Turismo: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro em Natal.** 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: pensando e fazendo.** 2. ed. São Paulo: Ícone, 2008.

MASCARENHAS, R. G. T.; SOUZA, J. T. A QUALIDADE PERCEBIDA PELO PACIENTE ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DA HOTELARIA HOSPITALAR: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde. **Turismo & Sociedade.** Curitiba, v. 8, n. 3, p. 419-445, setembro-dezembro de 2015. Disponível em: <http://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/39994/28384> Acesso em 10 jul. 2017.

MEZZOMO, A. A. **Humanização Hospitalar – Fundamentos antropológicos e teológicos.** São Paulo, 2010.

OLIVEIRA, C. de.; GOMES, E. F.; RACANELI, F. C.; VELASQUEZ, G. G.; LOPES, M. R. A hotelaria hospitalar como uma nova perspectiva de atuação em organizações de saúde. **Turismo: Estudos e Práticas** - UERN, Mossoró/RN, vol. 1, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www2.uern.br/index.php/turismo/article/viewFile/341/233> Acesso em 10 jul. 2017.

PAIVA T. M. **Hospitalidade.** Cachoeirinha/SP: Secretaria de Estado da Saúde, Vila Nova, 2009.

PESSÔA, N. do. **Maternidade São Francisco de Niterói-Rj: um exemplo de aplicação da Hotelaria Hospitalar.** 2014. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em Hotelaria) – Universidade Federal Fluminense/UFF, Niterói, 2014.

RIBEIRO, A. B. A hotelaria hospitalar como um diferencial no setor de saúde. **Revista IPOG**, v. 1, n. 6, dez. 2013. Disponível em: <http://www.ipog.edu.br/nao-aluno/revista-ipog/download/a-hotelaria-hospitalar-comoum-diferencial-no-setor-de-saude> Acesso em: 10 maio 2017.

SILVA, I. C. O. G.; FERREIRA, L. V.F. Hospitalidade e hotelaria hospitalar: uma análise da qualidade dos serviços através dos instrumentos de medição utilizados pelos principais hospitais da cidade de Natal/RN, Brasil. Artigo apresentado na **XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, 2014.

TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009

ZEITHAML, Valerie A; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente.** Porto Alegre: Bookman, 2003.

ANEXO A – REGRAS DE SUBMISSÃO ONLINE REVISTA HOSPITALIDADE

Diretrizes para Autores

Submissão de Artigos

A submissão e o acompanhamento da avaliação de artigos são feitos exclusivamente online, no endereço: <http://www.revhosp.org>

A Revista Hospitalidade não cobra dos autores o envio e editoração dos artigos

Caso não possua login/senha para acesso ao Portal de Revistas de acesso aberto em Turismo, basta efetuar seu cadastramento em <http://www.revhosp.org>

Os originais são avaliados por especialistas reconhecidos na área, sem a identificação do(s) autor(es).

Eventualmente podem ser aceitos trabalhos já publicados em revistas editadas no Exterior, desde que aprovados pelos especialistas reconhecidos na área e com autorização por escrito do responsável pela revista que o publicou originalmente.

Quando o artigo for de mais de um autor, estes devem ser apresentados em ordem (alfabética, importância ou outra). O(s) autor(es) deve(m) autorizar a publicação do seu trabalho na Revista Hospitalidade.

As opiniões expressas pelos autores são de exclusiva responsabilidade destes, e não retratam, necessariamente, a opinião dos editores.

A Revista Hospitalidade aceita colaborações nas temáticas de Hospitalidade e todas as suas vertentes, na forma de: - artigos oriundos de pesquisas científicas originais; - resenhas de livros recém publicados; - sínteses de eventos científicos; - entrevistas ou debates com especialistas da área.

Instruções Normativas: As colaborações devem ser enviadas ao endereço eletrônico da revista e devem obedecer à seguinte formatação: Folha: A4 (29,7 x 21,0 cm). Editor de texto: formato DOC ou RTF. Margens: esquerda, direita, superior e inferior de 2 cm. Fonte: Times New Roman, tamanho 12. Parágrafo: espaçamento entre parágrafos: 0; entre linhas: 1,5; alinhamento justificado; recuo especial da primeira linha: 1,25. Número máximo de páginas: 20 para artigos, 5 para depoimentos ou entrevistas e 2 laudas para síntese de eventos ou resenhas de livros. Usar itálico ao invés de sublinhado, exceto em endereços URL que devem estar ativos. A primeira página do artigo deve conter o título, o resumo e as palavras-chave (em português, inglês e espanhol): - Título em português, inglês e espanhol, claro e conciso. - Resumo no idioma original, em inglês e espanhol do artigo entre 150 e 200 palavras, acompanhado de até 5 palavras-chave separadas entre si com ponto e vírgula(;). - Abstract (no caso do artigo não ser escrito em inglês) entre 150 e 200 palavras,

acompanhado de até 5 palavras-chave separadas entre si com ponto e vírgula (;). - Resumen (no caso do artigo não ser escrito em espanhol) entre 150 e 200 palavras, acompanhado de até 5 palavras-chave separadas entre si com ponto e vírgula (;). - Os resumos devem ser informativos (tema, objetivo, metodologia, resultados e conclusão). Em seguida, iniciar o texto em linguagem clara e objetivo, e atentar para uma estrutura adequada ao artigo científico (introdução, desenvolvimento e conclusão). As figuras (fotos, esquemas, gráficos, mapas etc.) e tabelas devem ser inseridas e citadas no decorrer do texto e não ao seu final; numeradas e tituladas. Citar a fonte no caso de figuras ou tabelas já publicadas. As referências devem ser citadas no corpo do texto, na forma sobrenome, ano e página de publicação (autor/ano). As referências bibliográficas completas deverão ser apresentadas em ordem alfabética no final do texto (NBR-6023). Incluir notas de rodapé que forem imprescindíveis, de caráter explicativo, numeradas sequencialmente em algarismos arábicos. Não incluir Anexos, a menos que sejam essenciais ao entendimento do texto, após as Referências.

Para garantir a análise cega pelos pares, os trabalhos submetidos devem ser apresentados sem referência aos autores, nem no corpo do texto nem nas propriedades arquivadas pelo editor de texto utilizado. A equipe editorial da Revista Hospitalidade tem o direito de realizar alterações normativas, ortográficas e gramaticais nos artigos, respeitando o estilo dos autores.

As provas finais não serão enviadas para aprovação dos autores. Os originais não serão devolvidos aos autores. Os trabalhos publicados na Revista Hospitalidade possuem direito de copyright de seu autor (es) que reter(em) os direitos de publicação de seus artigos em ocasiões futuras, fora da Revista Hospitalidade.

Condições para submissão

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

A contribuição é original e inédita, e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em "Comentários ao Editor".

Os arquivos para submissão estão em formato DOC (OpenOffice Writer ou Microsoft Word) ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB)

URLs para as referências foram informadas quando necessário.

O texto está em espaço entre linhas: 1,5 ; usa uma fonte de 12-pontos; emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento, como anexos.

O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores, na seção Sobre a Revista.

A identificação de autoria do trabalho foi removida do arquivo e da opção Propriedades no editor de textos utilizado, garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, caso submetido para avaliação por pares (ex.: artigos), conforme instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação Cega por Pares.

Declaração de Direito Autoral

Autorizo a publicação de meu trabalho, pela Revista Hospitalidade, de acesso aberto e gratuito, por prazo indeterminado e a título de colaboração não remunerada. Declaro também que o textual apresentado são de minha autoria, indicadas as fontes quando necessárias. Declaro ainda que reconheço a política de punição por eventuais plágios devidamente identificados, que consiste na eliminação imediata dos arquivos com essa caracterização. Autores mantém os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution](#) que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria e publicação inicial nesta revista.

Política de Privacidade

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usados exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou a terceiros.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO QUANTITATIVO

Assinale o conceito correspondente a cada serviço que você utilizou, baseando-se na legenda:

(1) ÓTIMO (2) BOM (3) REGULAR (4) NÃO ATENDE ÀS EXPECTATIVAS

HOTELARIA:

Cordialidade, agilidade e precisão nas informações fornecidas na recepção:

() 1 () 2 () 3 () 4

Como você avalia a infraestrutura dos quartos

() 1 () 2 () 3 () 4

Tempo de espera pelo atendimento na recepção:

Atendimento dos colaboradores da higienização/lavanderia:

() 1 () 2 () 3 () 4

Informações oferecidas pela nutricionista:

() 1 () 2 () 3 () 4

CORPO MÉDICO:

Orientação quanto aos tratamentos/procedimentos:

() 1 () 2 () 3 () 4

CORPO DE ENFERMAGEM: -

Atendimento personalizado, humanizado e cordial:

() 1 () 2 () 3 () 4

SERVIÇOS DE APOIO:

Atendimento da psicologia hospitalar:

() 1 () 2 () 3 () 4

SATISFAÇÃO GERAL DO CLIENTE:

Qual o seu grau de satisfação em relação ao Hospital da Cassems?

() Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito

Você recomendaria o Hospital da Cassems a outras pessoas?

() Sim () Não

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

IGOR DOMINGOS DE SOUZA
Pesquisador Responsável
Endereço: Rua : Tônico de Carvalho
CEP:79009-190 – Campo Grande – MS
Fone: (67) 99325-4122
E-mail:igor_domingos_souza@hotmail.com

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa **HOSPITALIDADE: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL CASSEMS EM RELAÇÃO À HOTELARIA HOSPITALAR**. Neste estudo pretendemos **Investigar a qualidade e a satisfação dos clientes do Hospital Cassems na hotelaria hospitalar**

O motivo que nos leva a estudar é de vital importância conhecer a opinião dos clientes a respeito dos serviços que recebem por meio da Hotelaria do Hospital em que estejam internados. A proposta de investigação aqui apresentada visa colaborar, modestamente, com a melhora da qualidade dos serviços prestados aos pacientes, para tanto é necessário saber o que precisa melhorar, quais os setores que precisam de maior atenção, dentre outras questões.

Para este estudo adotaremos os seguintes procedimentos :

A metodologia a ser utilizada na realização do trabalho será tomada de empréstimo das teorias voltadas à análise do método dedutivo. A prospecção de dados será realizada por meio do método Quantitativo, empregando questionário estruturado. Serão entrevistados os acompanhantes dos pacientes, já que estes últimos se encontram muito fragilizados e/ou debilitados para participar ativamente da pesquisa.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador

O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida a você.

Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelos mesmos.

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo **HOSPITALIDADE: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL CASSEMS EM RELAÇÃO À HOTELARIA HOSPITALAR**, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Campo Grande, _____ de _____ de 2017 .

Nome Assinatura participante Data

Nome Assinatura pesquisador Data

Nome Assinatura testemunha Data

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul- Campus Campo Grande- MS- Curso de Turismo

Telefone: 67 3901-4616

Email: turismo.cg@uems.br

APÊNDICE C – AUTORIZAÇÃO

Através deste instrumento, eu (responsável legal da empresa ou instituição)
Mariza Ferreira de Araújo, autorizo o aluno(a)
IGOR DOMINGOS DE SOUZA a realizar a pesquisa intitulada **HOTELARIA
HOSPITALAR: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL CASSEMS** :

Concordo com a divulgação do nome da empresa e/ou instituição: sim () não

Campo Grande/MS, 25 de Maio de 2017.

Mariza F. Araújo
Coordenadora Hotelaria HCCG

Assinatura e carimbo representante legal

Assinatura de recebimento da Coordenação de TCC: _____

Data: ____/____/____.

Obs: Emitir em duas vias de igual teor