

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CAMPO GRANDE
CURSO DE TURISMO – ÊNFASE EM EMPREENDEDORISMO E POLÍTICAS
PÚBLICAS

LILIANE RAQUEL NUNES

**HOTELARIA HOSPITALAR EM CAMPO GRANDE - MS: PERSPECTIVAS E
REFLEXÕES**

CAMPO GRANDE / MS

2014

LILIANE RAQUEL NUNES

**HOTELARIA HOSPITALAR EM CAMPO GRANDE - MS: PERSPECTIVAS E
REFLEXÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Turismo - ênfase em Empreendedorismo e Políticas Públicas, da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, como exigências parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo. Este artigo será submetido à revista Turismo – Visão e Ação.

Orientadora: Prof^ª. M^ª. SONIA LOPES BENNETT

CAMPO GRANDE / MS

2014

N926 Nunes, Liliane Raquel
Hotelaria hospitalar em Campo Grande - MS/Liliane
Raquel Nunes. Campo Grande, MS: UEMS, 2014.
38 p.; 30cm.

Trabalho de Graduação – Turismo – Universidade
Estadual de Mato Grosso do Sul, 2014.

Orientadora: Prof^ª. M^a. Sonia Lopes Bennet.

1. Hotelaria hospitalar 2. Hotelaria 3. Hospitalidade I.
Título.

CDD 23.ed. 647.94



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CAMPO GRANDE

CURSO DE TURISMO

Ficha de Aprovação de TCC

TERMO DE APROVAÇÃO

Hotelaria Hospitalar: Perspectivas e Reflexões

por

LILIANE RAQUEL NUNES

Este Trabalho de Conclusão de Curso em formato de Artigo Científico intitulado “Hotelaria Hospitalar em Campo Grande - MS: Perspectivas e Reflexões” foi apresentado em 25.11.2014 como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo. A acadêmica foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho Aprovado.

Sonia Lopes Bennet

Professora Orientadora

Prof. Dr. Djanires Lageano Neto

Prof. Dra. Daniela Sottili Garcia

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus filhos Suriel e Joel, razão do meu viver e inspiração para prosseguir e ao meu amado esposo Paulo Henrique que esteve sempre ao meu lado durante esta caminhada, me dando forças, incentivo e acima de tudo apoio para concluir esta etapa tão importante de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro a Deus por ter me concedido a vida, a sabedoria, a saúde e principalmente, forças para concluir este trabalho.

A minha família, que esteve todo esse tempo torcendo por mim, incentivando para que eu não desistisse, em especial aos meus pais Osvaldeci e Eliane e aos meus amados avós Leonor e Iolanda, que jamais poderiam deixar de ser citados neste trabalho.

Agradeço a Gerente do Hospital Santa Marina, Andréa Freitas que, de um modo todo especial, cheio de humanização e calor humano me recebeu e contribuindo para a finalização deste trabalho.

Agradeço também à Professora Mestre Sonia Lopes Bennett, que pra mim foi muito mais que uma orientadora e sim uma conselheira, uma motivadora que incansavelmente, me auxiliou na construção deste trabalho. Obrigada pela paciência, dedicação, apoio, carinho e atenção.

Agradeço aos membros da banca Prof. Dr. Djanires Lageano Netode Jesus e a Prof. Dra. Daniela Sottili Garcia, não somente pelas contribuições acrescidas a este trabalho, mas principalmente, pela transmissão de conhecimento tanto acadêmico como de vida no decorrer do curso.

Às amigas e companheiras do dia-a-dia Aldenora Lima, Marta Melo, Naiara Tailini e Vanessa Morinigo, que foram primordiais nessa trajetória que, em vários momentos seguraram minhas mãos, me deram o ombro pra chorar e não me deixaram desistir; vocês serão eternas em minha memória.

E mesmo tendo dedicado a eles, não poderia jamais deixar de agradecer mais uma vez ao meu esposo Paulo Henrique e aos meus filhos Suriel e Joel, pela existência, a qual já é motivo mais que suficiente para gerar em mim força para prosseguir.

*“Ei! Sorria...
Mas não se esconda atrás desse sorriso...
Mostre aquilo que você é, sem medo.
Existem pessoas que sonham com o seu sorriso, assim como eu.
Viva! Tente! A vida não passa de uma tentativa.
Ei! Ame acima de tudo, ame a tudo e a todos.
Não feche os olhos para a sujeira do mundo, não ignore a fome!
Esqueça a bomba, mas antes, faça algo para combatê-la,
mesmo que se sinta incapaz.
Procure o que há de bom em tudo e em todos.
Não faça dos defeitos uma distância, e sim, uma aproximação.
Aceite! A vida, as pessoas, faça delas a sua razão de viver.
Entenda! Entenda as pessoas que pensam diferente de você, não as reprove.
Ei! Olhe... Olhe a sua volta, quantos amigos...
Você já tornou alguém feliz hoje?
Ou fez alguém sofrer com o seu egoísmo?
Ei! Não corra. Para que tanta pressa? Corra apenas para dentro de você.
Sonhe! Mas não prejudique ninguém e não transforme seu sonho em fuga.
Acredite! Espere! Sempre haverá uma saída, sempre brilhará uma estrela.
Chore! Lute! Faça aquilo que gosta, sinta o que há dentro de você.
Ei! Ouça... Escute o que as outras pessoas têm a dizer, é importante.
Suba... faça dos obstáculos degraus para aquilo que você acha supremo,
Mas não esqueça daqueles que não conseguem subir a escada da vida.
Ei! Descubra! Descubra aquilo que há de bom dentro de você.
Procure acima de tudo ser gente, eu também vou tentar.”*

Charles Chaplin

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
METODOLOGIA.....	10
TURISMO DE SAÚDE.....	11
ORIGEM E DESENVOLVIMENTO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	13
HOSPITALIDADE.....	14
HOTELARIA HOSPITALAR.....	16
CLUSTER HOTELEIRO.....	19
ARQUITETURA NA HOTELARIA HOSPITALAR.....	20
CONTEXTUALIZANDO CAMPO GRANDE.....	21
HOSPITAL SANTA MARINA.....	22
O SERVIÇO DE HOTELARIA HOSPITALAR NO HOSPITAL SANTA MARINA.....	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS.....	25
ANEXOS.....	27

HOTELARIA HOSPITALAR EM CAMPO GRANDE - MS: PERSPECTIVAS E REFLEXÕES

HOSPITAL HOSPITALITY IN CAMPO GRANDE - MS: REFLECTIONS AND
PERSPECTIVES

HOSPITALIDAD DEL HOSPITAL EN CAMPO GRANDE - MS: REFLEXIONES Y
PERSPECTIVAS

Liliane Raquel Nunes

Graduanda em Turismo - UEMS

lilianenunesbega@gmail.com

Sonia Lopes Bennet

Mestrado em Turismo e Hotelaria – UNIVALI;
Pós-Graduação em Administração de Turismo e Lazer – UCDB/INPG;
Bacharelado em Turismo (1999) pela Universidade Católica Dom Bosco - UCDB.

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar conceitos, definições e as perspectivas da hotelaria aplicada à Hotelaria Hospitalar. Foi abordada a questão da humanização e hospitalidade dos hotéis, como diferencial nos hospitais, a importância do *cluster* hoteleiro e arquitetura dentro do conceito de hotelaria hospitalar. Foi necessária a contextualização da cidade de Campo Grande – MS, uma vez que se trata do cenário onde o estudo foi realizado. A problemática norteou-se pelo questionamento de quais as perspectivas da Hotelaria Hospitalar em Campo Grande - MS. Fala-se sobre as contribuições dos profissionais de diversas áreas, além dos profissionais de saúde, dentro desse novo modelo hospitalar. Como metodologia, optou-se inicialmente pela pesquisa exploratória, sendo realizada uma ampla investigação bibliográfica sobre o assunto, para identificar quais os serviços da hotelaria convencional podem ser utilizados na Hotelaria Hospitalar. Posteriormente, foi utilizado o método descritivo no Hospital Santa Marina em Campo Grande – MS, para verificar na prática o funcionamento e a aplicabilidade do tema estudado. As motivações que levaram à escolha deste hospital foi o fato de ter sido identificado durante a pesquisa, como um empreendimento que atende os principais conceitos da Hotelaria Hospitalar. Constatou-se que a Hotelaria Hospitalar contribui para o bem estar dos pacientes, acompanhantes e familiares como também para a o hospital que adere suas práticas.

Palavras – chave: Hotelaria hospitalar. Serviços. Hospitalidade.

ABSTRACT

The objective of this paper is to present concepts, definitions and perspectives of hospitality applied to the Hospital Hospitality. The issue of humanization and hospitality of the hotels was addressed as differential in hospitals, the importance of the hospitality cluster and architecture within the concept of hospital hospitality. Was necessary contextualization of Campo Grande - MS, since this is the setting where the study was conducted. There is talk

about the contributions of professionals from various fields, besides health professionals, within this new hospital model. As a methodology, it was decided initially by the exploratory research being conducted an extensive literature search on the subject to identify which services of conventional hospitality can be used in the Hospital Hospitality. Subsequently, we used the method of descriptive case study of the Santa Marina Hospital in Campo Grande - MS, to verify in practice the operation and applicability of the studied subject. The motivations that led to the choice of this hospital was that was identified during the research, as an enterprise that meets the core concepts of Hospital Hospitality. It was found that the Hospital Hospitality contributes to the well being of patients, caregivers and family members to the hospital as well as sticking their practices.

Words - Key: Hospital Hospitality. Services. Hospitality.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es presentar los conceptos, las definiciones y perspectivas de la hospitalidad aplicadas a la Hospitalidad del Hospital. El tema de la humanización y la hospitalidad de los hoteles se abordó como diferencial en los hospitales, la importancia de la agrupación de la hospitalidad y la arquitectura dentro del concepto de la hospitalidad del hospital. Era necesaria contextualización de Campo Grande - MS, ya que este es el escenario donde se llevó a cabo el estudio. Se habla de las contribuciones de profesionales de diversos campos, además de profesionales de la salud, dentro de este nuevo modelo de hospital. Como metodología, se decidió inicialmente por la investigación exploratoria que se llevó a cabo una extensa búsqueda en la literatura sobre el tema para identificar qué servicios de hospitalidad convencional se pueden utilizar en la Hostelería del Hospital. Posteriormente, se utilizó el método de estudio de caso descriptivo del Hospital de Santa Marina en Campo Grande - MS, para verificar en la práctica el funcionamiento y la aplicabilidad de la materia estudiada. Las motivaciones que llevaron a la elección de este hospital fue que se identificó durante la investigación como el desarrollo que satisface los conceptos básicos de la Hospitalidad del Hospital. Se encontró que la Hospitalidad del Hospital contribuye al bienestar de los pacientes, cuidadores y miembros de la familia en el hospital, así como pegar sus prácticas.

Palabras - Clave: Hospital de la hospitalidad. Servicios. Hospitalidad.

INTRODUÇÃO

O aumento do fluxo de viagens impulsionou o Turismo nos últimos anos, fomentando o crescimento da rede hoteleira no Brasil e no mundo, sendo necessário potencializar a qualidade no atendimento dos hotéis, buscando diferenciais para manter-se no mercado.

Nesse mesmo contexto, os hospitais se depararam com a necessidade de inovar para acompanhar as exigências dos consumidores atuais, diante disso a hotelaria surge como uma aliada aos hospitais nascendo a Hotelaria Hospitalar.

O estudo do turismo abrange várias áreas do conhecimento, uma delas é a hotelaria hospitalar que, embora pouco pesquisada dentro do segmento, é mais um nicho de

mercado a ser explorado pelos profissionais da hotelaria e turismo, contribuindo para um atendimento mais humano dentro dos ambientes hospitalares.

A hospitalidade e humanização praticada nos hotéis foram apropriadas pelos hospitais e adaptada para esse novo conceito que é a Hotelaria Hospitalar, cuja finalidade é proporcionar bem estar aos pacientes que dentro desse conceito são tratados como hóspedes e não apenas pacientes.

O objetivo deste trabalho, entre outras coisas é contribuir como fonte de pesquisa para empresários do setor de saúde e a comunidade acadêmica em relação à hotelaria hospitalar, que embora seja recente, segue crescendo a caminho de sua consolidação, além disso, pretende-se apresentar quais os serviços da hotelaria convencional podem ser aplicados na Hotelaria Hospitalar na cidade de Campo Grande – MS, quais os benefícios gerados para os hospitais e quais as perspectivas para dentro desse contexto.

Primeiramente, realizaram-se pesquisas bibliográficas sobre o assunto, contextualizando o turismo de saúde, meios de hospedagem e hospitalidade, uma vez que, não se pode falar em hotelaria hospitalar, sem que antes, esses tópicos tenham sido abordados, a fim de elucidar a ligação entre eles desde o seu surgimento.

Em seguida, trará uma abordagem sobre a Hotelaria Hospitalar desde o seu surgimento, através do novo modelo adotado nos hospitais, que tem início no projeto arquitetônico, até a contratação de profissionais que, jamais se imaginaria dentro do ambiente hospitalar e principalmente, a necessidade do atendimento humanizado nos hospitais, trazido da hotelaria clássica para atender os novos clientes, que estão cada dia mais exigentes.

No segundo momento foi realizada uma visita ao Hospital Santa Marina em Campo Grande – MS utilizando-se o método descritivo, uma vez que foi identificada a presença da Hotelaria Hospitalar dentro de um padrão de excelência, contribuindo com o enriquecimento deste trabalho e por fim serão apresentadas as considerações finais obtidas por meio deste trabalho.

METODOLOGIA

A metodologia é a forma com a qual o pesquisador adquiriu o conhecimento necessário para o desenvolvimento de seu trabalho. Conforme Denker (1998, p. 18), “é a maneira concreta de como se realiza a busca de conhecimento. O que fazemos para adquirir o conhecimento desejado”, este conhecimento que nos dá o suporte para realizar e concluir com êxito a pesquisa.

O método de pesquisa utilizado para o desenvolvimento deste artigo, a princípio foi a pesquisa exploratória com base em pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos, teses, monografias, *internet* e todo material a que se teve acesso, sobre o assunto abordado por este trabalho. Obtendo subsídio para a conceituação, contextualização histórica e comprovando a importância da implantação da hotelaria clássica, dentro do ambiente hospitalar tanto no processo curativo dos pacientes quanto como diferencial competitivo.

Num segundo momento houve visitas *in loco* em quatro dos mais conceituados hospitais da capital do Estado de Mato Grosso do Sul. No decorrer dessas visitas, foram realizadas entrevistas informais com os gestores dos hospitais, inclusive no hospital no qual realizamos o relato dessa visita, pois conforme Gil (2012, p. 111):

Este tipo de entrevista é o menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. O que se pretende com entrevistas deste tipo é a obtenção de uma visão geral do problema pesquisado, bem como a identificação de aspectos da personalidade do entrevistado. A entrevista informal é recomendada nos estudos exploratórios, que visam abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximativa do problema pesquisado.

Posteriormente foi realizado um registro da visita técnica ao Hospital Santa Marina em Campo Grande-MS, uma vez que, após a visita a outros hospitais da capital, observou-se que o Santa Marina é o que mais se aproximou dos conceitos de Hotelaria Hospitalar apresentados no decorrer deste estudo, sendo utilizado o método descritivo, após observação na visita ao referido hospital.

De acordo com Gil (2008), o método descritivo possibilita descrever as características de determinadas situações, populações e fenômenos, uma de suas peculiaridades é a observação sistemática do objeto de estudo.

A palavra método vem do grego: meta (meta) + hodos (caminho), ou seja, método significa: caminho para a meta CASTELLI (2003). Para Dencker (1998, p. 19) “método é a forma ordenada de proceder ao longo de um caminho. É um plano geral e abrangente (estratégia)”. Na opinião dessa mesma autora:

Embora existam pesquisas apenas bibliográficas, toda pesquisa requer uma fase preliminar de levantamento e revisão da literatura existente para elaboração conceitual e definição dos marcos teórico. A pesquisa bibliográfica permite um grau de amplitude maior, economia de tempo e possibilita o levantamento de dados históricos DENCKER (1998, p. 125).

Em relação à hotelaria hospitalar, os principais autores pesquisados foram Boeger (2005) que descreve todo o processo de gestão dentro da hotelaria hospitalar, sua evolução histórica e seus conceitos básicos, porém imprescindíveis para compreensão sobre o tema e Godoi (2004), que enfoca um pouco mais o turismo de saúde por meio do contexto histórico e em relação à hotelaria hospitalar como sendo um novo modelo nos hospitais, no sentido de humanização, hospitalidade e inovação.

TURISMO DE SAÚDE

Embora as viagens realizadas no passado, tenham ocorrido por motivações fora da concepção atual de viagem turística, tendo sido em sua maioria, por interesses econômicos e militares, já havia viagens, ainda que em menor frequência, cuja motivação era religiosa e até mesmo por motivos de saúde (CASTELLI, 2001).

Para Dias (2005), os romanos se deslocavam por motivos de tratamentos de saúde e banhos termais; além disso, já estava presente o deslocamento por motivo de lazer e descanso entre eles, inclusive em segundas residências. Castelli (2001, p. 17), acrescenta que “os romanos criaram também, no Mediterrâneo, locais de lazer. Apreciavam a praia não só para fins terapêuticos, mas também para a prática de esportes”.

As viagens e deslocamentos citados pelos autores, motivadas pela busca de tratamento de saúde, lazer e descanso, revelam a procura da humanidade, por momentos que proporcionassem o bem estar tanto físico quanto emocional, ficando claro que o homem, já havia percebido a importância e os benefícios do contato com a natureza e o aproveitamento do ócio.

No século XIX, o turismo era caracterizado como sendo residencial, ou seja, as pessoas passavam um período ou temporada do ano em suas segundas residências, como inicialmente faziam os romanos na antiguidade, motivados por questões geralmente de saúde, clima ou simplesmente descanso. Nesse mesmo período, teve início o turismo residencial termal, voltado às estações de águas europeias, que deram origem aos atuais *spas* (TRIGO, 1998).

Dentro desse contexto, percebe-se que as segundas residências, já era uma prática desde tempos remotos, sendo motivados pela questão de saúde, revelando a estreita relação entre as segundas residências com o ócio, lazer, descanso e deslocamento, proporcionado pelos benefícios e propriedades curadoras da água.

O turismo de saúde possui várias definições assim como no segmento do turismo, Andrade (1999, p.76) define como “o conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou aquisição de bom funcionamento e sanidade de seu físico e de seu psiquismo”.

Essa é uma das modalidades mais antigas do turismo, envolve não somente as viagens e utilizações de serviços, mas ações em diversas localidades com a finalidade de tratamento médico, com o objetivo de resgatar a saúde de uma pessoa, por esse motivo, as viagens de saúde eram realizadas para estâncias e localidades tidas como benéficas para uma determinada doença, além disso, as formas de tratamentos também eram diversas assim como os locais, no entanto, os mais procurados são áreas com abundância de água, uma vez que seus benefícios para saúde já eram conhecidos desde a antiguidade. (GODOI, 2004).

Isso comprova não só o tempo de existência dessa modalidade de turismo, como sua importância para a sociedade desde tempos remotos até os dias atuais, são os primórdios do que chamamos hoje de turismo de saúde e o porquê dos locais com águas serem associados aos tratamentos de saúde desde tempos remotos.

No Brasil, esse contexto do turismo de saúde não é diferente, pois a busca por tratamentos por meio das propriedades curativas da água foi intensa, tanto é que, Godoi (2004, p. 23) ressalta que “a própria família real se mudava para Petrópolis no Estado do Rio de Janeiro, saindo da quente cidade do Rio de Janeiro nos meses de verão”.

Embora o turismo de saúde desperte pouco interesse pelos profissionais de turismo, ele movimenta diversas áreas desse segmento, principalmente o setor de transportes e eventos, no entanto outros setores são beneficiados, conforme relata Godoi (2004, p. 25):

A busca por tratamento médico em outras localidades que não a de sua residência, ou turismo de saúde, responde por uma parte considerável das viagens internas de muitos países. E no Brasil não é diferente, especialmente em tempos onde a terceira idade (melhor idade) tem mais condições financeiras e sociais, como tempo para viajar a lazer ou para resolver problemas de saúde. É grande o número de pessoas que viajam para buscar tratamento médico, geralmente acompanhado de uma ou mais pessoas, [...] e influencia os transportes, o comércio em geral, a hotelaria, a gastronomia e outras áreas sem que se perceba a sua real dimensão.

O hospital é o principal cenário do turismo de saúde, portanto é de fundamental importância torná-lo capaz não só de oferecer serviços que atendam às necessidades do cliente, mas que possam minimizar os transtornos causados por uma enfermidade ao paciente, acompanhantes e aos familiares em geral. Por esse motivo que inserção da hotelaria dentro do contexto hospitalar é tão importante, principalmente pelo fato de proporcionar a sensação de bem estar, conforto e acolhida, proporcionados pela humanização e hospitalidade.

ORIGEM E DESENVOLVIMENTO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Antes de contextualizar historicamente os meios de hospedagem, se faz necessário conceituá-lo e de acordo com Lohmann e Netto (2012, p. 405):

Os meios de hospedagem, também conhecidos por acomodações turísticas, são aquelas que os turistas usam para pernoitar fora do seu ambiente usual de convivência, podendo ser divididos em dois tipos: comerciais e não comerciais. Os primeiros consistem em estabelecimentos que cobram para que os hóspedes possam usufruir uma acomodação. No segundo caso, os turistas ficam na casa de amigos ou familiares ou em residências que tenham em outros destinos (residências secundárias).

Para Dias (2002), com o surgimento das estradas pelos gregos antigos, ocorreu o aumento no fluxo de viagens juntamente com a necessidade de locais para que esses viajantes pudessem ficar e, por volta do século VI a.C surgem às primeiras hospedagens que a princípio eram em partes das casas, como por exemplo, nos fundos ou quartos que comportavam acima de duas ou mais pessoas, dessa forma aparece ainda que de forma singela a hospitalidade informal.

Embora a construção das estradas nesse período, tenha impulsionado o aumento das viagens, uma das maiores contribuições foi o ato do bem receber, nessas primeiras estalagens e hospedarias, revelando não somente o surgimento das primeiras hospedagens como o exercício da hospitalidade que hoje é retomada como ponto fundamental para o sucesso dos empreendimentos hoteleiros e hospitalares.

Sendo assim a colaboração dos gregos e romanos facilitando o fluxo de deslocamento, resultou na necessidade de criação de pontos de parada para esses viajantes, dando origem aos primórdios dos meios de hospedagem. Desde então muitas transformações ocorreram nessa evolução de hospedarias e estalagens até chegar aos meios de hospedagens atuais que,

Atualmente, considera-se como definição oficial de meio de hospedagem a Resolução CNTUR nº 1.118, de 23 de outubro de 1978, art.11 (apud BOERGER, 2005, p.54):

Estabelecimento comercial de hospedagem, que fornece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

Segundo Boeger (2005), no Brasil a hotelaria está fortemente ligada à hospitalidade, pois no período colonial os viajantes ficavam nos casarões das cidades, nas casas sede em fazendas, nas casas dos senhores de engenho e conventos, foi então que no século XVIII na cidade do Rio de Janeiro surgem as primeiras estalagens e hospedarias, tendo seu marco na hotelaria com a inauguração do Copacabana Palace. Em São Paulo o marco para a hotelaria foi à inauguração do Hotel Terminus e Posteriormente o Hotel Esplanada.

Percebe-se que a hospitalidade acompanhou o fenômeno de deslocamento ao longo dos tempos, chegando ao Brasil e marcando o contexto histórico do surgimento da hotelaria no país desde período colonial com o surgimento das primeiras hospedarias até os dias atuais.

A indústria hoteleira foi grandemente beneficiada com a criação do plano real em 1990, tendo sido inaugurado vários hotéis de luxo nesse período em todo o país,

posteriormente em 2002, percebe-se a movimentação do setor influenciado pela globalização, tornando o setor turístico e hoteleiro atividades econômicas importantes em amplo crescimento. (CASTELLI, 2003).

Castelli (2003) acrescenta que a hotelaria, foi se aprimorando e acompanhando as transformações mundiais ao longo dos anos e a Europa, embora tenha sido o palco do surgimento da hotelaria, durante a Revolução Industrial perdeu sua liderança para os Estados Unidos que impulsionou o turismo com o avanço de sua economia. Também nos Estados Unidos surgem em 1950 os hotéis e as novidades tecnológicas trazidas pelos séculos XX e XXI favorecendo o crescimento do mercado hoteleiro, mas em contrapartida trouxeram grande competitividade e necessidade de adaptações constantes, para acompanhar às transformações de mercado, necessárias para sobrevivência de qualquer empresa nos dias atuais.

Isso comprova o quanto o setor hoteleiro tem a contribuir com o setor hospitalar, pois embora seja uma atividade antiga, vem se desenvolvendo ao longo dos anos, acompanhando as mudanças mundiais e adaptando-se tanto no sentido de tecnologia quanto no sentido de qualidade nos serviços, tanto é que se mantém em crescimento, impulsionando a economia e se fortalecendo.

Nesse sentido, Castelli (2003, p.117) relata que se faz necessário dar ênfase a administração de serviços, uma vez que:

O setor de serviços vem ganhando um crescimento gigantesco nesses últimos tempos. Dentro dele destaca-se a área do lazer, na qual as viagens turísticas têm ganhado uma dimensão nunca antes vista. A hotelaria se constitui num suporte indispensável para a prática dessas atividades. Ela é formada por empresas essencialmente prestadoras de serviços. Os seus administradores precisam, pois conhecer a fundo como conduzir empresas com esse perfil.

Sendo assim, torna-se de extrema relevância mencionar que nos últimos anos, a hotelaria no Brasil tem buscado aprimorar a qualidade dos seus serviços principalmente no quesito conforto, pois a hotelaria está em constantes mudanças até mesmo para acompanhar, as transformações de mercado, pois assim como os demais setores da economia, a hotelaria é um setor competitivo, tanto é que segundo Eliziário (2011, p.30) descreve que:

Os hotéis são responsáveis por ofertar serviços de hospedagem necessários para o conforto do turista. Estes serviços podem ser complementados por outros serviços que ampliam o atendimento das necessidades dos clientes. Assim como em outros setores da economia, o setor hoteleiro vivencia uma mudança constante de seus mercados onde o perfil dos clientes muda de acordo com suas novas exigências.

A necessidade da qualidade nos serviços hoteleiros, a fim de acompanhar as exigências dos atuais consumidores, proporcionada pelo alto grau de competitividade, transformou o atendimento dos hotéis em modelo para que os hospitais utilizem como espelho no atendimento aos seus pacientes, portanto as contribuições dos serviços hoteleiros nos hospitais tornaram-se uma necessidade cada dia mais evidente.

HOSPITALIDADE

Dias (2002) ressalta que, os hotéis oferecem um meio de hospedagem assim como os hospitais, porém com motivações diferentes, inclusive a origem de ambas as palavras

derivam de hospitalidade que vem do latim *hospitalitas* que por sua vez é derivada da palavra *hospitalis* que designava uma ação de caridade prestada aos moradores de rua e viajantes acolhidos em conventos, hospícios e hospitais, portanto a ligação entre hotéis e hospitais já é bem antiga e agora os empreendimentos se unem para prestar um serviço diferenciado, de qualidade, eficiente e humanizado.

Conforme Guerra (2004), não é fácil definir o produto da indústria hoteleira e todos os serviços que envolvem a hospedagem, pois assim como alimentação, acabam sendo considerados como serviços de hospitalidade. Para Guerra (2004, p. 139) “o significado do conceito de hospitalidade provoca vários entendimentos [...] no mercado e na academia”. Para Boerger (2005, p. 54):

[...] o acolhimento e o ato de receber bem seus visitantes deve estar inerente a qualquer prestadora de serviços que hospede seus clientes. Hospitalidade, no entanto, é o ato ou efeito de hospedar, é a qualidade do hospedeiro, ou, ainda, bom acolhimento, liberalidade, amabilidade e afabilidade no modo de receber os outros.

Para Guerra (2004), hospitalidade é sinônimo de acolhida; é um adjetivo de “hospitaleiro” e se aplica a quem é capaz de criar bons relacionamentos humanos e pode simplesmente se referir ao ato de oferecer abrigo e refúgio, atuando com suprimento de necessidades básicas da humanidade. No entanto, se sabe que hoje, a hospitalidade tem sido utilizada pelas organizações como forma de gerar um ambiente acolhedor criando um diferencial competitivo, beneficiando o consumidor através dessa percepção das empresas em proporcionar cada vez mais um melhor atendimento aos seus clientes. Portanto para Guerra (2004, p. 140):

Quando a hospedagem não envolve relações comerciais, os anfitriões são, geralmente, recompensados com prestígio em seu grupo ou comunidade. Quando o que se estabelece é uma relação capitalista de troca, o benefício do anfitrião é o lucro. É assim que a hospitalidade (sentido estrito) é sinônima de hotelaria (sentido amplo): quando remunerada.

Embora existam inúmeros conceitos sobre hospitalidade, a definição no sentido de acolhida, de simplesmente ser hospitaleiro ainda que isso não seja no sentido comercial é a que mais reflete o sentido desta palavra, pois estão fortemente ligada as questões das relações humanas e mesmo que, as organizações utilizem-se dela como forma de diferencial competitivo, é necessário que ela esteja de certa forma intrínseca nos colaboradores do empreendimento.

De acordo com Godoi (2004), a hospitalidade praticada nos hospitais, com raras exceções, não tem acompanhado as tecnologias e estrutura física das instituições de saúde, mesmo naquelas onde se pratica os conceitos de hotelaria hospitalar, porém é justamente o atendimento humanizado e de qualidade o grande diferencial dessas instituições, uma vez que o hospital é visto como um ambiente frio impessoal e sem envolvimento afetivo, isso se deve ao fato dos profissionais de saúde, ser orientados a não demonstrar qualquer tipo de envolvimento afetivo, além disso, o risco de infecções, doenças em geral, dor, sofrimento alheio e a própria morte, fazem parte do cotidiano desses profissionais, isso comprova a necessidade de um atendimento mais humano e menos traumático aos pacientes e seus familiares, nesses momentos de fragilidade, tornando a hospitalidade algo que fomente o calor humano e combata a frieza hospitalar. Godoi (2004, p. 41) “A hospitalidade pode e reduz radicalmente o sofrimento de pacientes e clientes, minimizando a dor para pacientes e familiares em momentos de dor e fragilidade”.

Nesse contexto, nota-se que o momento de uma internação, ainda que não seja para um procedimento cirúrgico ou mesmo por motivo de uma doença terminal, o clima em um hospital é quase sempre tenso, portanto um atendimento humanizado é de extrema necessidade, para suprir o abalo emocional pelo qual o paciente e a família estão passando, a falta de sensibilidade e bom senso de um profissional, prejudica qualquer área na qual

estiver atuando, principalmente em hospitais, onde a fragilidade dos clientes é intensificada pela debilidade da saúde.

HOTELARIA HOSPITALAR

A Hotelaria Hospitalar é um conjunto de serviços da hotelaria clássica adaptados aos hospitais, na busca de proporcionar melhores condições aos pacientes e seus familiares durante sua estada. (ALMEIDA2007).

Para Godoi (2004, p. 40) “hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o consequente benefício social, físico, psicológico e emocional”.

Verifica-se que em ambas as definições citadas, revelam que a finalidade da Hotelaria Hospitalar é proporcionar bem estar em todos os aspectos tanto para o paciente, quanto para seus acompanhantes, tornando o processo de internação menos traumático.

De acordo com Boeger (2005), hotéis e hospitais originaram-se do mesmo tipo de empreendimento que foram os albergues, que acolhiam tanto os viajantes que passavam de povoado em povoado quanto enfermos, inclusive isso ocorre até os dias de hoje em hospitais antigos que lembram a estrutura de um hotel, como por exemplo, os sanatórios que além de existirem até hoje, são exatamente os primórdios da Hotelaria Hospitalar, que até então era chamado de “Hotel Hospital”, onde o confinamento era tanto para pacientes quanto para hóspedes, no entanto, a marginalização em relação aos portadores dessas doenças, levou-os ao isolamento iniciando a separação entre pacientes e hóspedes.

Percebe-se que hotéis e hospitais possuem a mesma origem, no entanto a divisão no tipo de atendimento iniciou-se a partir da separação dos enfermos dos demais hóspedes, revelando um descaso em relação aos portadores de doença que os levou inclusive ao isolamento.

Boeger (2005) relata que, o primeiro hospital com a finalidade de restauração de saúde e prestação de assistência aos enfermos surgiu em Roma 360 a.C, com recursos extremamente limitados devido aos padrões da época, e foram se desenvolvendo conforme os avanços da medicina.

Em relação evolução hospitalar na Inglaterra, Boeger (2005) afirma que, o início foi através da construção do Hospital St. John sendo o primeiro hospital geral, cujo principal objetivo era o restabelecimento da saúde, posteriormente com a necessidade constante de busca pela especialização dos tratamentos de cura, surgiu o Hospital St. Bartholomew, sendo o primeiro com especialidade em combater doenças contagiosas. Em Portugal, iniciou com a criação da Irmandade de Misericórdia no século XV que são as precursoras das Santas Casas que se espalharam pelo mundo inclusive América Latina.

Boeger (2005) ressalta que, existem acontecimentos que marcaram a evolução histórica dos hospitais, um exemplo disso, é o hospital hotel de Deus em Paris até então o maior hospital da Europa com 1100 leitos individuais e 600 leitos coletivos que hoje, conhecemos por enfermarias, foi totalmente destruído por um incêndio em 1772 pouco antes da Revolução Francesa, causando desespero na população, pois nele, eram prestados não somente o atendimento aos parisienses como à população francesa em geral. Foi formada uma comissão especial para propor normas para a reconstrução do Hospital Hotel de Deus que já se baseava em padrões mínimos de conforto para os pacientes.

Segundo Dias (2002), se o hospital aparentasse limpeza e o médico que prestasse o serviço, ainda que não muito simpático fosse competente, já era o suficiente para atender a satisfação de seus pacientes; no entanto, as transformações mundiais, proporcionadas

pelo acesso rápido a informação, avanço das tecnologias, maior número de pessoas nas universidades, aliados a uma série de fatores que chegaram juntamente com a tão discutida globalização, modificaram o perfil de paciente sujeito as sensações de sofrimento, para cliente com direitos de consumidor exigente.

Esse novo paciente, além de exigente deseja ser tão bem tratado durante sua estada no hospital quanto os hóspedes de um hotel, deixando de lado a herança de submissão de enfermo, trazida dos primórdios dos hospitais, agora além da limpeza e médicos competentes, o atendimento precisa atender as necessidades desse enfermo para que seja considerado pelo mesmo como sendo de qualidade.

Boeger (2005) continua ao dizer que, a Hotelaria Hospitalar no Brasil é recente, pois foi no final dos anos 90 do século XX que os hospitais introduziram os serviços da hotelaria aos hospitais nascendo assim à hotelaria hospitalar que segundo BOEGER (2005, p. 24) é “reunião de todos os serviços de apoio, que associados a serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem estar durante seu período de internação”.

É nítida a diferença entre as expectativas de serviços de um cliente em um hotel e em um hospital. Apesar da similaridade de sua estrutura física, os serviços têm em seu foco principal uma grande diferença; o hotel foca principalmente o conforto, normalmente agregando o luxo, enquanto o hospital convencional invariavelmente está focado 100% na saúde, e suas equipes, muitas vezes, não buscam outros pontos de relativa importância, até mesmo por desconhecer sua existência. (BOERGER 2005, p. 39).

No Brasil, foi construído o primeiro hospital da América do Sul em 1543 que foi a Santa Casa de Santos e posteriormente a Santa Casa de São Paulo, porém até hoje, existe um abismo de diferença entre a rede pública e privada na área hospitalar, no entanto as últimas reestruturações e ampliações de ambas, já iniciam com uma visão de Hotelaria Hospitalar, tanto no quesito de estrutura física, cada vez mais parecido com a Hotelaria Clássica, quanto no sentido de atendimento humanizado, transformando a Hotelaria Hospitalar numa tendência irreversível nas instituições de saúde, deixando de ser uma opção, para se tornar uma exigência do público, que começa a se habituar aos serviços de hotelaria existentes atualmente nos hospitais. (BOEGER, 2005).

Existem hospitais na Argentina e nos Estados Unidos, que caminham de forma semelhante aos do Brasil em relação à Hotelaria Hospitalar, porém não levam esse mesmo nome, no entanto a aplicação do conceito é a mesma, tanto que existem trabalhos sobre gastronomia hospitalar, com a mesma qualidade e diversidade de hotéis, além disso, o atendimento dos hospitais americanos sempre demonstrou agilidade, com ajuda de alta tecnologia a exemplo de vários hospitais da Europa. Já no Brasil, isso levou mais tempo para que se tornasse realidade, uma vez que a ideia de “servir” sempre esteve ligada a humilhação ou classes inferiores, o que também ocorre na hotelaria clássica. (BOEGER, 2005).

A competitividade acirrada de mercado tanto entre fornecedores quanto por clientes, contribuiu para que essa visão, aos poucos desse lugar a esse novo conceito que é a Hotelaria Hospitalar, sobre essa relação Boeger (2005, p. 30):

[...] O mercado de fornecedores de Hotelaria Hospitalar é formado por empresas totalmente distintas que disputam um mesmo e competitivo mercado, como lavanderias industriais, limpadoras, estacionamentos, confecções de uniformes sociais e profissionais, empresas fabricantes de carrinhos internos de transportes, de enxoval, bandejas térmicas, empresas de segurança patrimonial e até mesmo *foodservice* e *catering*. Ou seja, se formos considerar todas essas áreas de apoio como parte do mercado de hotelaria e dermos um tratamento sério e responsável a elas, estaremos falando de mais de 40% do faturamento de cada hospital.

Godoi (2004) relata que, de acordo com o porte do hospital, esse novo modelo proporcionado através da hotelaria hospitalar conta com os seguintes profissionais:

- ✓ Arquitetos: A busca por ambientes que remetam ao conforto e hospitalidade dos hotéis são proporcionados por esses profissionais, que aliam acessibilidade e acolhimento onde antes imperava a frieza hospitalar;
- ✓ Chefs: Juntamente com nutricionistas, constroem um cardápio saboroso e diversificado, sem que isso venha prejudicar a saúde do paciente, modificando a visão da comida de hospital que até então se conhecia, provando que as refeições não precisam ser insossas e sem sabor;
- ✓ Coordenador de hotelaria (Gerente): Outra função específica da hotelaria que é de vital importância, pois é esse profissional que trabalha a hospitalidade dentro dos hospitais, buscando promover a qualidade da estrutura hoteleira dentro dos hospitais.
- ✓ Governanta: Também restrita aos hotéis, se insere nos hospitais devido à necessidade de um profissional especializado na área de hospedagem, principalmente pelo fato de o quarto é o local onde geralmente o paciente passa a maior parte do tempo, sendo necessário um serviço de quarto que proporcione um diferencial e valorizando sua “*hospedagem*”;
- ✓ Mensageiros: Substitui o antigo “*boy*”, sua principal função é auxiliar o cliente que chega e sai do hospital;
- ✓ Capitão – porteiro: Se posiciona na entrada do hospital devidamente uniformizado, sua principal função é a segurança e controle;
- ✓ Profissional de eventos: Com a inserção dos centros de convenções nos hospitais, para realização dos congressos voltados aos profissionais da área, a presença desse profissional se faz necessária, na coordenação desses eventos e no departamento de Marketing, tornando rentável outras áreas do hospital através do envolvimento dos auditórios, restaurantes e cozinhas, através *coffee break* e outros serviços do gênero.
- ✓ Gerente de alimentos e bebidas: Atuando juntamente com Nutricionistas e chefs sua principal função é o gerenciamento da área de alimentos e bebidas, que vem ganhando desta que dentro dos bistrôs e restaurantes voltados para os pacientes hospedados.

Essa nova estrutura hospitalar incorpora profissionais que até pouco tempo, eram exclusivos da hotelaria e que agora ganham espaço nos hospitais, uma vez que se percebeu a importância da contribuição, que cada um deles possui para o desenvolvimento e consolidação da hotelaria hospitalar, no Brasil e no mundo, além de se mostrar um novo nicho de mercado para vários profissionais.

Para Castelli (2003), atualmente, os hospitais particulares e até mesmo a rede pública de saúde, entende que seus pacientes precisam ter um atendimento de qualidade, ou seja, suas necessidades atendidas e, para que isso aconteça, os hospitais adotaram uma visão empresarial a fim de alcançar a satisfação de seus clientes.

No entanto, para que a prestação de serviços nos hospitais possa atingir a excelência, precisa ir além das expectativas, uma vez que se trata do atendimento a pessoas com problemas de saúde e foi pensando nisso, que muitos hospitais brasileiros passaram a implantar os serviços da hotelaria clássica, com o objetivo de proporcionar aos seus pacientes produtos e serviços de qualidade, buscando minimizar os transtornos de uma internação.

A Hotelaria Hospitalar revela, que tanto certos tipos serviços quanto profissionais que até então eram exclusivos da hotelaria, adentram os hospitais, promovendo além de

uma revolução positiva nos ambientes hospitalares, quebram paradigmas e se transforma num divisor de águas nesses ambientes.

CLUSTER HOTELEIRO

Antes de se falar sobre a importância do *cluster* hoteleiro, se faz necessário definir a palavra para melhor compreensão dos tópicos que serão abordados neste item, portanto para Lohmann e Netto (2012, p. 190):

Cluster é uma palavra inglesa que significa junção, união, aglomerado, assembleia, congregação, cooperação e que, em português significa resumidamente, organização de um arranjo produtivo local [...]. O estudo de cluster passou a ser definido a partir da década de 1990, por empresários e estudiosos interessados em compreender as relações que se estabeleciam entre as empresas.

Nesse contexto define-se o *cluster* hoteleiro como sendo departamentos existentes nos hotéis, que formam arranjos e junções para compor um todo, uma vez que, mesmo havendo divisão dos setores, são na realidade parte de um sistema interligado onde um precisa do outro, para que haja um bom funcionamento.

Quando se fala em *cluster* hoteleiro nos hospitais, se fala na necessidade da presença da hotelaria em todos os níveis de atendimento; sendo assim, os serviços tipicamente hoteleiros como porteiro, camareira e mensageiros precisam se fazer presentes nos hospitais, não somente como ferramenta de *marketing*, mas de forma incorporada aos serviços do mesmo.

Na realidade, os hospitais sempre tiveram funções relacionadas à hotelaria clássica, como recepção, limpeza de quartos, lavanderia e alimentação, a diferença é que a importância que se tem dado a esses setores tem sido diferente, pois se percebe que, as opiniões dos clientes se formam, sobretudo através da prestação de serviços recebida através desses setores. (BOEGER, 2005).

É necessária uma equipe multidisciplinar para gerenciar o *cluster* de Hotelaria, podendo ser em forma de comissão ou grupo aberto, no entanto o foco principal precisa estar voltado para o conforto, bem-estar e implantação de novos serviços, buscando sempre atender as necessidades do paciente que é o principal cliente, além de seus familiares.

BOEGER (2005, p. 24) completa que:

Isso demonstra a necessidade de implantação e um departamento específico da área hoteleira nos hospitais para um resultado melhor nos serviços prestados, ou uma comissão que cuide dos serviços que compõem a hotelaria, que podemos chamar de *cluster*. O significado de cluster em Hotelaria Hospitalar mais pertinente seria no sentido de “cacho”, ou seja, quais serviços que de fato apropriam-se da Hotelaria Hospitalar.

Boeger (2005, p. 26) completa que “os serviços devem considerar a humanização, pois o resultado será bem mais eficaz do que pensar na Hotelaria Hospitalar, focando apenas instalações de luxo”. Tanto é que, no próprio conceito de Hotelaria Hospitalar, os pacientes se tornam hóspedes enfermos, por isso é necessário total atenção, capaz de unir o tratamento de saúde com o ato de bem hospedar. (BOEGER, 2005).

Para Boeger (2005), existem serviços e setores importantes que podem ser acrescentados ao “cluster hoteleiro” do hospital que tornaram a internação do paciente e a hospedagem de seu acompanhante menos penosa como, por exemplo: comemoração no

dia do aniversário; setor de reservas; autorização de Convênios; projetos de recreação; automação hoteleira e recepção.

Outro importante fator dentro da Hotelaria Hospitalar que precisa ser pensado é a influencia no processo curativo dos pacientes através das atividades lúdicas, brinquedotecas e doutores da alegria são exemplos de sucesso no gerenciamento desses serviços nos hospitais, pois no caso das brinquedotecas já é perceptível sua importância para o desenvolvimento e tratamento da criança internada, porém é necessário um rigoroso processo de medidas de segurança devem ser tomadas para evitar infecções e não acabar piorando o quadro inicial. (BOEGER, 2005).

É indiscutível que os serviços de hotelaria nos hotéis devem ser aplicados em todos os níveis e não somente em departamentos isolados, principalmente no que se refere à questão da humanização fortemente ligada a todas as áreas da hotelaria, portanto é necessário colocar em prática não só a humanização como a hospitalidade através da interação e comprometimento de todos os setores, inclusive a presença de *cluster* no Hospital Santa Marina, foi mais um fator que contribuiu para que o mesmo fosse utilizado como exemplo de Hotelaria Hospitalar em Campo Grande – MS.

ARQUITETURA NA HOTELARIA HOSPITALAR

O foco da hotelaria hospitalar é o paciente, portanto o seu bem estar, precisa ser pensado desde o projeto arquitetônico inicial, por isso Boeger (2005, p. 28) ressalta que “a arquitetura hospitalar tem papel fundamental ao que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe em geral”. Além disso, a utilização de novas técnicas como a cromoterapia, que se refere à luz natural, remete o ambiente hospitalar a uma sensação cada vez mais próxima dos hotéis, tornando o local mais agradável não só para os pacientes e seus acompanhantes, como também para os funcionários, transformando a imagem convencional de um hospital para uma menos agressiva. (BOEGER, 2005).

Obviamente isso contribuirá não só com o ambiente como também com a parte estética do hospital, não só em um determinado setor, mas como um todo BOEGER (2005, p. 30):

A hotelaria deve estar incorporada aos serviços hospitalares, mas também muito pode contribuir para o desenvolvimento estético do hospital, fazendo, por exemplo, a recepção de um hospital parecer muito com a de um hotel. O mesmo se aplica a todas as áreas sociais, como corredores de apartamentos, hall de elevadores, restaurantes etc.

O planejamento arquitetônico é fundamento dentro da Hotelaria Hospitalar, pois é ele quem influencia diretamente na operação, podendo ser fator decisivo entre o sucesso e o fracasso do empreendimento. TAPPAN, 1976(apud BOERGER, 2005, p. 29). Além disso, a utilização do espaço de forma inteligente pode valorizar ou não a unidade de internação, ou seja, o quarto, local onde os pacientes passam a maior parte do tempo e que, portanto é um dos principais produtos da hotelaria hospitalar, nesse sentido um forte aliado é o mobiliário moderno que auxiliará a compor um cenário de apartamento de hotel, para isso quadros, telas de pinturas e até mesmo frigobar no apartamento podem ajudar a finalizar o visual hoteleiro do lugar (BOEGER, 2005).

As áreas de esperas são locais onde os familiares costumam passar bastante tempo, portanto se torna um local que precisa de bastante atenção, pois é uma oportunidade de causar um impacto positivo através da arquitetura mais hoteleira possível, dispondo de boa decoração, ventilação e insolação, buscando oferecer o máximo de conforto possível tornando a espera mais agradável (BOEGER, 2005).

No projeto arquitetônico de um Hospital é essencial o uso das cores, pois a cromoterapia auxilia nas cores não só de paredes, tetos e pisos como também na escolha dos mobiliários e demais componentes do prédio. Lembrando que o branco é uma cor consagrada dentro desse ambiente, por oferecer facilidade na identificação de sujeira e contribui para manter a luminosidade do ambiente, porém as demais cores se forem bem utilizadas, não são necessariamente descartadas, podendo ser definidas de acordo com o estilo da arquitetura, público e imagem que a instituição deseja passar (BOEGER, 2005).

Godoi (2004) acrescenta que, o espaço do hospital dentro do conceito de hotelaria hospitalar incorpora estruturas que antes jamais se pensou em encontrar dentro dos hospitais convencionais como, por exemplo: academias de ginástica; Centro de Convenções (Business Center); lojas de presentes ou Mini – Shopping; brinquedotecas; floriculturas; lavanderia; drogarias; restaurante ou bistrô.

Inserir serviços diferenciados e existentes na hotelaria convencional, já se tornou uma tendência que transformou a hotelaria hospitalar em um novo conceito dentro dos hospitais que atua como agente indispensável.

CONTEXTUALIZANDO CAMPO GRANDE

Para que se possa dar continuidade e antes mesmo de relatar sobre o Hospital Santa Marina, se faz necessário contextualizar a localidade onde a pesquisa foi desenvolvida durante a construção deste trabalho, ou seja, a área de estudo, que no caso é a cidade de Campo Grande, capital do Estado de Mato Grosso do Sul.

De acordo com informações do IBGE (2014), Campo Grande, possui uma população de 843.120 habitantes, área de 8.092,921 km², o cerrado como bioma e a sua principal economia é o comércio e serviços.

Localizada na Região Centro-Oeste do Brasil, Campo Grande foi fundado em 26 de Agosto de 1899, por colonizadores mineiros que vieram impulsionados pelas áreas nativas, abundância de águas cristalinas em meio ao cerrado. Suas principais avenidas são largas e ricas em áreas arborizadas; possui até os dias atuais fortes relação com a cultura indígena, uma vez que o Estado detém a segunda maior população indígena do país. Devido à coloração avermelhada de sua terra foi apelidada de Cidade Morena. (CASTILHO & SANTOS, 2012).

A capital do estado encontra-se em uma região de planalto e o aquífero guarani está presente no relevo local, com a 2^a maior reserva de água doce do mundo. Geograficamente, Campo Grande está no centro do estado de Mato Grosso do Sul, o que facilitou a construção das primeiras estradas da região, contribuindo para que se tornasse pólo de desenvolvimento de uma vasta região, posicionando-se como influência cultural de toda a região do antigo estado desmembrado em 1977. O crescimento de Campo Grande foi impulsionado pela chegada da Estrada de Ferro Noroeste do Brasil (EFNOB), e possui até hoje um extenso complexo ferroviário, inclusive tombado em âmbito federal, estadual e municipal (CASTILHO & SANTOS, 2012).

Com base no que as autoras relatam sobre a criação e desenvolvimento de Campo Grande, percebe-se que a cidade foi privilegiada no quesito de grande quantidade de árvores, parques e praças. Além disso, encontra-se geograficamente em uma posição estratégica, o que possibilitou a construção de estradas e posteriormente, contribuiu para a chegada da Noroeste do Brasil – NOB, acelerando o desenvolvimento do município que hoje é a capital do Estado. Além disso, Campo Grande possui uma série de hospitais públicos e particulares, portanto a preocupação com a qualidade no atendimento desses pacientes deve ser constante e a Hotelaria Hospitalar em muito tem contribuído para que isso aconteça, conforme pode ser verificado durante a visita ao Hospital Santa Marina.

HOSPITAL SANTA MARINA

Como exemplo de Hotelaria Hospitalar, falar-se-á sobre o Hospital Santa Marina, localizado no município de Campo Grande - MS. O motivo da escolha por esse empreendimento da área de saúde é o fato de que, durante a realização da pesquisa para este trabalho, foi constatado que a Hotelaria Hospitalar está presente nesse hospital, desde a sua arquitetura até o atendimento humanizado, sendo possível verificar durante a visita, todos os conceitos da Hotelaria Hospitalar sendo aplicados com excelência em todos os setores do hospital.

O Hospital Santa Maria de Campo Grande - MS foi inaugurado em 09 de Março de 2012, localizado à Rua Eduardo Machado Metelo, 835 - Bairro Chácara Cachoeira, uma das melhores regiões da cidade. Desde a sua inauguração, a preocupação com o bem estar dos clientes esteve presente, através de um conceito diferenciado de atendimento, onde a hospitalidade se inseriu como aliada, para proporcionar não somente a saúde, mas principalmente, qualidade de vida aos seus pacientes e acompanhantes.

A hotelaria hospitalar parte da arquitetura, que oferece uma área de mais de 3 mil metros quadrados, sendo que o setor de hospedagem possui 20 leitos distribuídos em cinco suítes, uma das quais é Suíte Máster. O centro cirúrgico conta com três salas, cada uma com 30 metros quadrados oferecendo 4 leitos individuais. Nas demais áreas, destacam-se a ampla recepção com catracas eletrônicas, jardim planejado e cafeteria. Todos os ambientes possuem quadros, remetendo o ambiente à hotelaria, inclusive a parte térrea é rica em plantas naturais e nos andares superiores são artificiais, justamente para evitar qualquer tipo de alergia. Todos os quartos são decorados com quadros, poltronas com mesa de centro, som ambiente, suporte para as refeições, TVs de tela plana 32 e 40 polegadas com programação via cabo, *wireless*, ar-condicionado digital, frigobar, amenites nos banheiros, camas e macas com regulagens automatizadas, cofres com senha digital pessoal, sendo o único hospital do Centro Oeste com pia para higienização em todos os quartos.

O centro cirúrgico possui isolamento acústico e térmico, maternidade completa acompanhado de berçário planejado, os equipamentos de UTI adulto e neonatal com salas de recuperação pós-operatória com monitores multiparamétricos, controle de temperatura e leitos individuais.

Durante o processo de higienização não há nenhum tipo de contato entre o colaborador e os produtos de limpeza, uma vez que utilizam de carrinhos próprios com mecanismo de torção do escovão evitando qualquer tipo de contaminação, além disso, a Central de Material de esterilização integrada ao centro cirúrgico proporciona agilidade no decorrer das cirurgias.

O serviço de Hotelaria Hospitalar esteve presente desde o princípio, pois os proprietários já tinham esse interesse mesmo antes da inauguração do hospital, despertado através de viagens a outros empreendimentos com essas características.

Inicialmente o hospital prestava atendimento somente através de convênio próprio e só posteriormente passou atender a outros convênios e atualmente atende por meio de 14 convênios, além disso, possui um conjunto de profissionais que somam ao atendimento humanizado, equipamentos modernos e instalações de qualidade.

O Serviço de Hotelaria Hospitalar no Hospital Santa Marina

As principais especialidades é a realização de cirurgias eletivas e maternidade, para isso o Hospital Santa Marina encontra-se integrado ao novo conceito de atendimento em hospitais que é a Hotelaria Hospitalar onde o ser humano é colocado como centro das

atividades, tendo como foco não somente o paciente hospitalizado como também seus acompanhantes e colaboradores.

Os principais elementos da Hotelaria identificados durante a pesquisa foram, a lavanderia que à exemplo de muitos hotéis o serviço é terceirizado, os diversos serviços diferenciados a estrutura física, qualificação constante dos colaboradores, mas principalmente a qualidade no atendimento, priorizando a humanização, tornando a frieza do ambiente hospitalar em calor humano, que é um dos principais objetivos da Hotelaria Hospitalar.

Em relação aos diferenciais de cada setor destacam-se:

- ✓ CENTRO CIRÚRGICO: Possui uma tecnologia avançada; isolamento acústico e térmico; sistema de ar-condicionado individual fornecendo ar puro para o ambiente cirúrgico, com filtros classificados como padrão 100; portanto encontra-se preparado para todas as especialidades médicas, possui revestimento no piso com fibra de carbono que evita energia estática, protegendo tanto paciente quanto médicos de qualquer tipo de descarga elétrica.
- ✓ ESTRUTURA: Possui um estacionamento privilegiado, recepção com designer voltado para recepção hoteleira; cafeteria com computadores e internet com ambiente climatizado; gerador automático proporcionando o perfeito funcionamento das atividades em caso de queda ou falta de energia;
- ✓ UTI: O hospital possui leitos para atendimento de urgência tanto para adultos como neonatal com aparelhos médicos que atendem todas as necessidades para um atendimento de qualidade.
- ✓ MATERNIDADE: É equipado com unidades modernas e aquecido que informam o peso do bebê ao pediatra, sem necessidade de levá-lo para a balança, a recepção do recém-nascido pode ser feita na mesma sala onde ocorre o parto ao lado da mãe ou em outro ambiente conforme houver necessidade; possui unidade incubadora de transporte para o caso de intercorrência; adota o alojamento conjunto onde o bebê fica em tempo integral com a mãe e equipamentos de vídeo on-line, possibilita aos familiares acompanhem em tempo real o nascimento da criança.
- ✓ APARTAMENTOS: O setor de hospedagem possui quartos de ambientes arejados com vista privilegiada; as suítes e suítes máster possuem salas privativas para visitantes equipados com o que há de mais moderno em Hotelaria Hospitalar como, por exemplo, o sistema de chamada de enfermagem por viva voz; sofá cama; iluminação quente e fria, direta e indireta; banheiros com tamanhos adequados para maior mobilidade; serviços de nutrição individualizados para o paciente com cardápio diferenciado para os acompanhantes.

Essas ações reafirmam a preocupação com a qualidade no atendimento oferecido aos pacientes do Hospital Santa Marina, demonstrando aplicação dos conceitos de Hotelaria Hospitalar e principalmente a presença da humanização, pois o principal objetivo é tornar o ambiente quanto mais agradável e acolhedor for possível, através da somatória da estrutura física, tecnologia, profissionais qualificados e participação dos colaboradores, uma vez que a instituição apresenta constantes aperfeiçoamentos de seus funcionários.

Sendo assim, percebe-se que no Hospital Santa Marina, ocorre além da preocupação com o paciente-cliente, familiares e visitantes, há a preocupação com os clientes internos que são peças fundamentais para que a qualidade no atendimento seja alcançada, reforçando o que os autores citados neste trabalho relatam para o sucesso na aplicação dos conceitos de Hotelaria Hospitalar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hotéis e hospitais surgiram com a mesma finalidade; acolher da melhor forma possível, aqueles que necessitam. No decorrer desse caminho, se separaram ao perceber que a motivação para utilização de ambos é bem diferente. Durante muito tempo, criou-se um abismo entre os dois. Nos dias atuais, encontram-se novamente através de uma ponte que é a hospitalidade, cujos pilares de sustentação é a humanização, mostrando que bem estar e saúde não se fazem apenas com ciência, mas sim, com pequenas atitudes, trazidas dos primórdios de seu surgimento, que acompanharam a hotelaria e hoje retornam aos hospitais.

De acordo com o embasamento teórico adquirido no decorrer da pesquisa, constatou-se que os conceitos da hotelaria aplicada aos hospitais, sem dúvida, são capazes de proporcionar vários benefícios. A qualidade nos serviços prestados por meio da humanização, sensação de bem estar aos pacientes e acompanhantes, pelo fato de remeter o ambiente a um hotel, auxiliando no processo curativo dos pacientes e proporcionando um diferencial competitivo aos hospitais que aplicam em seus empreendimentos, a hotelaria hospitalar.

Durante a visita ao Hospital Santa Marina foi identificado que, a hospitalidade e a humanização são as maiores aliadas, na implantação da Hotelaria Hospitalar, comprovando a fala dos autores citados neste artigo. Com fundamento no número de habitantes da capital do Estado de Mato Grosso do Sul e, considerando que já existem empreendimentos hospitalares que se utilizam da Hotelaria Hospitalar, constatou-se o potencial da cidade de Campo Grande para esse novo conceito.

Como contribuição acadêmica, o objetivo deste trabalho, consistiu em apresentar os conceitos históricos, tanto da hotelaria clássica quanto da hotelaria hospitalar e demonstrar um modelo de hospital da capital, que aplica esses conceitos em seu empreendimento. Para a comunidade local, a contribuição é ressaltar que os serviços hospitalares, precisam ser cada vez melhores, não somente nos hospitais particulares, mas também nos hospitais públicos, uma vez que um atendimento humanizado, não utiliza recursos financeiros. Além disso, o hospital é um local onde todos um dia já estiveram ou poderão estar.

Em relação à indagação proposta inicialmente, as perspectivas da Hotelaria Hospitalar em Campo Grande são positivas, uma vez que se trata de uma das capitais mais recentes do país em pleno crescimento. Além disso, os gestores da rede particular de saúde, abordados nesta pesquisa possuem o entendimento da importância dos serviços da hotelaria nos hospitais, o que demonstra um grande avanço nessa caminhada.

Foi perceptível durante as visitas, que os serviços hoteleiros estão inseridos nos hospitais visitados, embora não sejam definidos como Hotelaria Hospitalar, mas, a preocupação dos gestores com os serviços prestados foi nítida em todos esses empreendimentos.

Em relação às dificuldades encontradas para o desenvolvimento deste trabalho, se pode citar a questão da insuficiência de material escrito sobre o assunto, pois são escassos os autores que escrevem sobre o mesmo. Houve também, certa dificuldade de comunicação com alguns dos gestores, durante o processo de construção desse trabalho.

Sendo assim, fica claro que a humanização e a hospitalidade, são fundamentais para que a hotelaria hospitalar seja aplicada com sucesso em todo empreendimento de saúde. O bem receber, seja do paciente ou de seu acompanhante, precisa ser pensado no sentido de oferecer, sempre além do que ele espera. O encantamento do cliente ocorre quando se

pensa nos mínimos detalhes e a cidade de Campo Grande – MS apresenta hospitais com essas características, o que possibilita a oportunidade de torná-la referência nesse quesito, de Hotelaria Hospitalar.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Regina Araújo *et al.* **Hotelaria e hospitalidade**. São Paulo: IPSIS, 2007.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1999.
- BOERGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. **Turismo: atividade marcante**. 4. ed. Caxias do Sul: EDUCS. 2001.
- CASTILHO, Maria Augusta de; SANTOS, Maria Cristina de Lima Felix. **Rota do Trem do Pantanal: o diálogo entre patrimônio e desenvolvimento local**. Campo Grande, MS: Ed. Life, 2012.
- DENCKER, Ada de Freitas Manetti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DIAS, Célia Maria de Moraes. **O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade**. In: Célia Maria de Moraes Dias (Org.). *Hospitalidade Reflexões e Perspectivas*. Barueri, SP: 2002.
- DORSA, Arlinda Canteiro. **Língua e Discurso nas Crenças Culturais Sul - Pantaneiras**. 245 fls. Tese (Doutorado em Língua Portuguesa). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2006.
- ELIZIÁRIO, Flávia Cardozo. **A importância da qualidade do atendimento em hotelaria: um estudo sobre a qualidade no Setor de Frontdesk em hotéis de belo horizonte**. Belo Horizonte, 2011, 63 p. Trabalho de Conclusão de Curso Apresentado à Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG, para obtenção do título de Bacharel em Turismo.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2012.
- GODOI, Adalto Felix. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. São Paulo, SP: Ícone, 2004.
- GUERRA, Gleice R. **Reconhecimento de receitas da indústria hoteleira**. In: Doris Van de Meene Ruschmann, Karina Toledo Solha (Orgs.). *Turismo Uma Visão Empresarial*. Barueri, SP: Ed. Manole, 2004.
- LOHMANN, Guilherme; NETTO, Alexandre Panosso. **Teoria do Turismo: Conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2012.
- TARABOLSI, Fadi A. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo**. Atlas, 2003.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo básico**. 8. ed. São Paulo: SENAC, 1998.

TAPPAN, FrancesM. **Administração hospitalar**. São Paulo: Edart: Edusp, 1976 apud BOERGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2005.

Disponível em:
<<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?lang=&codmun=500270&search=mato-grosso-do-sul%7Ccampo-grande%7Cinfograficos:-dados-gerais-do-municipio>>. Acesso em: 27.11.2014.

ANEXOS

ANEXO 1: Autorização para Realização da Pesquisa



HOSPITAL
SANTAMARINA

HOSPITAL SANTA MARINA LTDA, inscrita no CNPJ/MF n.
10.632.937/0001-33.

Através deste instrumento, eu Andréa Freitas,
autorizo a aluna
Liliane Raquel Nunes a realizar a pesquisa intitulada: Hotelaria Hospitalar: Um
estudo de caso do Hospital Santa Marina em Campo Grande, MS.

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

Campo Grande, MS, 6 de novembro de 2014.

Assinatura e carimbo

HOSPITAL SANTA MARINA LTDA
Andréa Freitas
Gerente Administrativa

Assinatura de recebimento da Coordenação de
TCC: _____

Data: ___/___/2014.

ANEXO 2: Folder da fachada do Hospital Santa Marina



HOSPITAL SANTA MARINA

Apartir do dia 9 de março de 2012, data de inauguração do Hospital Santa Marina, a cidade de Campo Grande terá o orgulho de poder contar com modernos e confortáveis serviços hospitalares, e que insere o atendimento médico de Mato Grosso do Sul a um nível de destaque.

Criado principalmente para realização de cirurgias eletivas e minoridade, cada detalhe de suas instalações foi planejado de modo a oferecer a máxima comodidade. O objetivo foi tornar o ambiente hospitalar tão agradável e acolhedor quanto possível, atendendo ao público mais exigente, dentro dos padrões de excelência e qualidade dos melhores centros do país.

O Hospital Santa Marina está integrado a um novo conceito de atendimento em hospitais, que objetiva colocar sempre o seu funcionário na posição central de toda a vida, seja como foco da assistência ou como profissional empenhado em oferecer um atendimento de acordo com os padrões dos pacientes, familiares e acompanhantes.

Além dos grandes investimentos na área de equipamentos médicos e estrutura física, o Hospital mantém seus funcionários em constante aperfeiçoamento, pois sabemos que neles está o segredo para a qualidade no atendimento e consequentemente a satisfação do paciente.

Assim, o Hospital Santa Marina está pronto a oferecer a sociedade uma medicina avançada e humanizada, atuando sempre no fronteira do conhecimento e da assistência médica de excelência.

ANEXO 3: Folder Centro Cirúrgico



CENTRO CIRÚRGICO

03 salas amplas de 30 m² equipadas com:

Mesas automatizadas preparadas para todas as especialidades médicas;

Paredes revestidas com isolamento acústico e térmico;

Panelas amplas com persianas blackout motorizadas isoladas por vidros;

Sala de conforma médico;

Sistema elétrico de isolamento de corrente (IT médico) que protege o paciente e de descargas elétricas e equipamentos de danos;



Sistema de luz cirúrgica com dez lâmpadas, duas cúpulas e um braço com vídeo-câmera para registro das cirurgias;

Monitores e equipamentos em cartã com rodinhas, eficientes em pacientes recém-nascidos de 2,5kg a 6 pessoas obesas;

Bisturi elétrico com alarme de fuga de corrente que evita acidentes de queimadura;

Air conditioning com filtros classificados como padrão 100, o ar mais indicado para ambientes cirúrgicos;

Mesas que propiciam conforto para os primeiros minutos de pós-operatório;

Controle de material de esterilização integrada ao centro cirúrgico possibilitando maior agilidade durante as cirurgias;

Piso com manta de fibra de carbono, evitando assim acúmulo de energia estática e alergias em monitoramento dos pacientes;

Sala de recuperação anestésica com monitores multiparamétricos, leitos individualizados e controle de temperatura;



ANEXO 4: Folder Maternidade



MATERNIDADE

Equipado com modernas unidades aquecidas que controlam o tempo da escala de Apgar para o pediatra, passam o bebê sem necessidade de levá-lo para a balança, informam frequência cardíaca e oxigenação, podendo ser usada de forma microprocessada ou também manual, dentre outras facilidades gráficas;

A receação do bebê pode ser feita na mesma sala onde ocorre a parto, no lado da mãe ou em outro ambiente, de acordo com a vontade da paciente;



Unidade incubadora de transporte para casos de intercorrências;

Abajurário conjunto, onde o bebê fica em tempo integral com a mãe;

Equipamentos de vídeo online permitem que os familiares acompanhem a distância, em tempo real, o nascimento do bebê;

Possui sistema de monitoramento que acompanha todo o movimento do bebê dentro do hospital;

As primeiras vacinas e os testes do pezinho, coração e orelhinha, são feitas logo após o nascimento do bebê, de acordo com o selo aprovado do pediatra;

Aparelho de fisioterapia;

Possuímos parquês de UTI Na e nel nas o nascimento;



ANEXO 5: Folder Informativo



ANEXO 6: Livro kids para colorir



ANEXO 7: Folder Informativo “teste da orelhinha”



teste da orelhinha

O teste da orelhinha representa uma grande conquista tecnológica e humana que está ao seu alcance.

HOSPITAL MATERNIDADE
SANTAMARINA

ANEXO 8: Apartamento e UTI



APARTAMENTOS / UTI

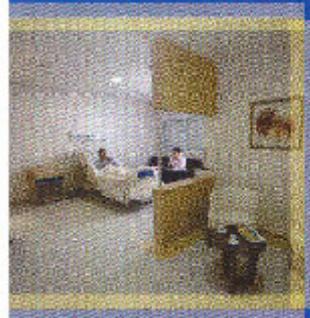
Amplios apartamentos com 5 suítes e uma suíte master;

Um leito de UTI completa sempre à disposição para o caso de emergências;

Tes de rede plana 30 e 40 polegadas com acesso à internet e programação via cabo;

Camas automatizadas, com comandos para paciente e enfermagem, com colchões especiais para todas as necessidades;

Iluminação quente e fria, diurna e noturna;



Ar-condicionado digital;

Frigoberry;

Internet wireless disponível;

Sala com confortável e ampla para acompanhantes;

Banheiros amplos para fácil mobilidade;

Sistema de chamada com viva-voz e controle de tempo de atendimento;

Ambientes decorados e acolhedoras;

Todos apartamentos possuem vista privilegiada;

Cafés com senha digital pessoal;

Sem ambientes;

Serviço de nutrição individualizada com cardápio para acompanhantes;

Posse, limpeza e guarda de UTI caso necessário;



ANEXO 9: Imagens da Estrutura Interna do Hospital Santa Marina



ANEXO 10: Imagens dos apartamentos

