



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E TECNOLOGIAS-CAPUS VIII
COLEGIADO DE TURISMOS CURSO DE TURISMO

BÁRBARA CARVALHO DE AQUINO PEREIRA

**HOTELARIA CLÁSSICA E HOTELARIA HOSPITALAR: UMA ANÁLISE SOBRE
SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS**

EUNÁPOLIS
2023

BÁRBARA CARVALHO DE AQUINO PEREIRA

HOTELARIA CLÁSSICA E HOTELARIA HOSPITALAR: UMA ANÁLISE SOBRE SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado ao Curso de Administração, do Colegiado de Administração, do Departamento de Ciências Humanas e Tecnologias – *Campus XVIII*, da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), como requisito parcial da disciplina Orientação de TCC.

Orientador: Prof^a. Deisiane Barreto Ribeiro

BÁRBARA CARVALHO DE AQUINO PEREIRA

HOTELARIA CLÁSSICA E HOTELARIA HOSPITALAR: UMA ANÁLISE SOBRE SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado ao Curso de Turismo, do Colegiado de Turismo, do Departamento de Ciências Humanas e Tecnologias – *Campus XVIII*, da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), como requisito parcial da disciplina Orientação de TCC.

BANCA EXAMINADORA

Deisiane Barreto Ribeiro
UNEB DCHT-CAPUS VIII-Eunápolis
Professor orientador-Presidente da banca examinadora

Prof. Me. André Blanco Mello
UNEB DCHT-CAPUS VIII-Eunápolis

Profa. Esp Sílvia Souza Almeida
UNEB DCHT-CAPUS VIII-Eunápolis

AGRADECIMENTO

Às pessoas e instituições que, direta ou indiretamente, colaboraram para a realização deste trabalho, a saber:

Ao meu Senhor e Pai, com toda a honra e Gloria. À minha Orientadora Prof^ª Deiseiane Barreto Ribeiro, pelo apreço e dedicação em ensinar.

À Universidade do Estado da Bahia por proporcionar a construção de uma graduação contribuindo para minha formação profissional, e aos colegas e professores pela vivência, troca de experiências e socialização do conhecimento.

À minha mãe, pelo apoio e compreensão em todos os momentos de angústia, choree principalmente das vitórias.

E a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para tornar essa caminhada mais leve.

Se põe sua alma e seu coração em um sonho, o universo conspira para ajudar-te a consegui-lo. (Anahi Portilla)

RESUMO

O presente trabalho tem como foco principal fazer uma análise comparativa no âmbito da hospitalidade de uma hotelaria clássica e uma hotelaria hospitalar. Desse modo, usando como modelo a hotelaria clássica e seus princípios da hospitalidade percebe-se que é fundamental criar um clima mais acolhedor tanto para quem busca um hotel para fins de lazer e negócios ou para quem por alguma necessidade busca pelo hospital por alguma necessidade médica. Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo principal discutir a importância de se aderir à hospitalidade, acolhimento no âmbito hospitalar tanto para pacientes como para seus acompanhantes e visitantes, a fim de trazer melhores resultados no tratamento do então hóspede/paciente. O trabalho foi dividido em dois capítulos onde foi possível analisar as semelhanças e diferenças entre a hotelaria clássica e a hotelaria hospitalar. Para a realização dessa pesquisa foi adotado o método qualitativo, uma vez que dá atenção minuciosa aos dados coletados no processo de investigação. E o método bibliográfico que nos possibilita nos basear em estudiosos da área como: Guimarães (2002), Tababoulsi (2004), entre outros. Vale ressaltar que a presente pesquisa foi dividida em capítulos para permitir ao leitor compreender e ter um entendimento claro sobre a temática em discussão.

Palavras-chave: Hotelaria; Hospitalidade; Paciente; Hospital; Acolhimento.

ABSTRACT

The present work has as main focus to make a comparative analysis in the hospitality of a classic hotel and a hospital hotel. Thus, using as a model the hotel classica and its principles of hospitality perceives if it is essential to create a more cozy atmosphere both for those who seek a hotel for leisure and business purposes or for those who for some reason search for the hospital for some medical need. Thus, the present work has as main objective to discuss the importance of adhering to hospitality, reception in the hospital ambit for both patients and their companions and visitors, in order to bring better results in the treatment of the then guest/ patient. The work was divided into two chapters where it was possible to analyze the similarities and differences between classical hospitality and hospital hospitality. For the accomplishment of this research was adopted the qualitative method, once, that give detailed attention to the data collected in the process of investigation. And the bibliographic method that allows us to be based on scholars of the area as: Guimarães (2002), Tababoulsi (2004), among others. It is worth mentioning that this research was divided into chapters to allow the reader to understand and have a clear understanding of the theme in discourse.

Keywords: Hospitality; Hospitality; Patient; Hospital; Welcoming.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO SOBRE OS MEIOS DE HOSPEDAGENS	10
2.1. CONCEITOS E DEFINIÇÃO SOBRE HOTELARIA HOSPITALAR.....	11
3. LEI 11771-SUBSEÇÃO II DOS MEIOS DE HOSPEDAGENS	16
4. DIFERENÇA ENTRE HOTELARIA CLÁSSICA E HOSPITALAR.....	13
4.2. OS PRINCIPAIS SETORES DE UM HOTEL CLÁSSICO E/OU HOSPITALAR.	14
4.1.1 RECEPÇÃO.	15
4.1.2 ALIMENTOS E BEBIDAS.....	16
4.1.3. GOVERNANÇA	17
4.1.4 LAZER E RECREAÇÃO.	18
4.2. VANTAGENS DA HOTELARIA HOSPITALAR.	20
5. OBJETO DE ESTUDO E REVISÃO CAPITULAR.....	22
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	
REFERÊNCIAS.....	

1. INTRODUÇÃO

A hotelaria hospitalar, tem por princípio oferecer serviços a pacientes que agora buscam por um serviço além dos oferecidos por um hospital comum. Um dos princípios básicos da hotelaria hospitalar é transformar o ambiente de um hospital em um lugar mais aconchegante e acolhedor tanto para o paciente, como para o seu acompanhante, pois por um breve período de tempo ficarão instalados no hospital. Diferente do meio de hospedagem que buscam com o objetivo de lazer, descanso ou qualquer outro motivo que possam precisar do mesmo. Já um hospital só é procurado quando sentimos alguma dor ou quando estamos com alguma enfermidade. Dessa forma, é de suma importância que o ambiente hospitalar seja hospitaleiro ou seja acolhedor.

Os princípios usados na hotelaria hospitalar são os mesmos usados em uma hotelaria clássica, assim como a hospitalidade e a forma de tratamento com seus pacientes, pois vem dos princípios básicos usando meios de hospedagens tradicionais podem ser usados em uma ambiente hospitalar.

Como uma hotelaria clássica encontramos o serviço de recepção onde acontece o primeiro contato entre hóspede e o meio de hospedagens, lá se realizam os serviços de *check-in*, *check-out*, pagamento de conta, entre outras coisas diferentes do que acontece em um ambiente hospitalar que a recepção já é dividida por setores podendo ter o balcão central, o caixa e o de internação / e alta.

O objetivo dessa pesquisa é enfatizar que em um ambiente hospitalar, um paciente/cliente pode sim e deve ser tratado com dignidade, respeito e conforto. Pois já está fora de sua casa, com alguma enfermidade, assim proporcionando ao mesmo ambiente mais acolhedor e confortável, com isso podendo até ter mais eficiência em seu tratamento.

Pois podemos perceber que os serviços oferecidos tanto em uma hotelaria clássica se assemelhar muito os serviços que serão oferecidos em um hospital.

Justifica-se o interesse particular por esta linha de estudo, pela afinidade maior com o setor hoteleiro e a inovação do mesmo em está presente em ambiente hospitalar e por se tratar de um tema ainda pouco estudado que socialmente irá fazer muita diferença no âmbito hospitalar.

De maneira que ao longo da pesquisa serão mostrados a importância desse tema e sua relevância em modificarmos o tratamento que hoje é oferecido em hospitais, assim sendo um tratamento mais humanizado.

Quanto aos procedimentos técnicos de pesquisa utilizou-se a pesquisa bibliográfica por ser um tipo de pesquisa que utiliza fontes secundárias, ou seja, livros, artigos, teses, dissertações e outros documentos já publicados por outros autores. O objetivo de uma pesquisa bibliográfica é fazer um levantamento, uma análise e uma interpretação crítica das obras existentes sobre um determinado tema ou problema. Uma pesquisa bibliográfica envolve as seguintes etapas: definição do tema ou problema de pesquisa, delimitação das fontes a serem consultadas, busca e seleção dos documentos relevantes, fichamento e organização das informações, elaboração do texto final.

Apartir de Fonseca (2002, p.32) “Entendi-se que uma pesquisa bibliográfica vem a partir da análise de dados disponíveis em artigos, revistas e web sites.”

A abordagem foi de natureza qualitativa, que conforme os autores Gerhardt e Silveira (2009, p. 32) esta “preocupa-se [...] com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”. Esta pesquisa vai a procura nova tendência que vai surgindo que a hotelaria hospitalar, com isso ser buscado os dados numéricos para a obtenção da resposta do problema evidenciado. Além disso, será utilizado o processo de pesquisa bibliográfica, a fim de analisar artigos já publicados referentes ao tema abordado.

O objeto desse estudo tem por uso da hospitalidade no ambiente hospitalar, assim trazendo mais conforto e segurança aos seus pacientes/clientes (agora com esta nova tratamento não mais paciente e sim cliente), acompanhantes e visitantes, podendo ser proporcionado ao mesmo um ambiente mais aconchegante assim se tendo mais eficácia em seu tratamento.

Os dois capítulos fazem uma breve contextualização do que é uma hotelaria clássica, suas características principais, setores e peculiaridades quanto a hospitalidade que espera-se ter o ambiente. O mesmo foi feito em relação a hotelaria hospitalar, onde o leitor pode perceber as diferenças entre as duas no que se refere a sua divisão de setor como: recepção, setor de governança e lavanderia, alimentos e bebidas e lazer; onde pode ser claramente percebido que vários serviços usados.

2. CONTESTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO SOBRE MEIOS DE HOSPEDAGENS

Os meios de hospedagens são estabelecimentos que oferecem alojamento temporário, com ou sem alimentação, a pessoas que viajam por motivos diversos, como lazer, negócios, estudos, saúde, etc. Eles fazem parte do setor de serviços turísticos e são fundamentais para o desenvolvimento da atividade turística.

A origem dos meios de hospedagens remonta à antiguidade, quando as primeiras civilizações criaram formas de acomodar os viajantes que percorriam longas distâncias em busca de comércio, religião ou cultura. Os egípcios, os gregos, os romanos e os persas foram alguns dos povos que construíram hospedarias, albergues e pousadas ao longo das rotas comerciais e das estradas.

Com o passar dos séculos, os meios de hospedagens foram se diversificando e se adaptando às necessidades e às demandas dos viajantes e dos destinos turísticos. No século XVIII, surgiram os primeiros hotéis modernos na Europa, que ofereciam conforto, luxo e serviços diferenciados aos hóspedes. Segundo Ribeiro (2011) No século XX, a expansão do transporte aéreo e a globalização impulsionaram o crescimento e a padronização dos meios de hospedagens em todo o mundo.

Hoje em dia, existem diversos tipos de meios de hospedagens, que variam em tamanho, localização, categoria, estilo, público-alvo e serviços prestados. Alguns exemplos são: hotéis, resorts, pousadas, *hostels*, apart-hotéis, motéis, campings, aluguéis por temporada, etc. Cada um desses meios de hospedagens tem suas características próprias e atende a diferentes perfis de viajantes e de mercados.

Entende-se que os meios de hospedagens passaram a surgir diante da necessidade de locais onde as pessoas pudessem descansar durante suas viagens de negócios, com os princípios de atender às suas necessidades que seriam a alimentação e um lugar para seu descanso e higiene. Dessa forma que surgiram os primeiros meios de hospedagem que passaram a atender esse público que sai temporariamente de sua casa, mas que retornam para a mesma assim que possível. Segundo Ribeiro (2011, p. 16) “os meios de hospedagens surgiram antes de Cristo com as tabernas, hospedarias e estalagens em um período de grande importância para a história das hospedagens.

O grande crescimento dos meios de hospedagem se dá juntamente com o crescimento do comércio. Duarte (1999, p.15) ressalta que “no século VI a.C. já existia

demanda de hospedagem, em função do intercâmbio comercial entre as cidades europeias da região mediterrânea”. Com isso também se dá o crescimento dos meios de hospedagem que cada vez mais vão se modificando.

Afirmam que as rotas comerciais da antiguidade, existentes na Ásia, Europa e África, originaram núcleos urbanos e o conseqüente surgimento de hospedarias para servir os viajantes que por ali passavam. (Andrede, Brito e Jorge 2002, np)

Nota-se que as hospedarias surgiram da necessidade de locais onde os viajantes pudessem passar a noite, se alimentar e descansar para seguir viagem no dia seguinte. Com o passar do tempo os viajantes cada vez mais ficavam exigentes, daí a importância desses meios de hospedagens estarem sempre procurando se modernizar. Ressaltar que atualmente esses meios de hospedagem são conhecidos como hotel em sua grande maioria, mais podemos encontrar outras classificações e nomenclaturas. “O termo hotel, nasceu da língua francesa *hôtel* que tem por definição a residência do rei. Esta expressão também é utilizada para denominar os edifícios deslumbrantes da aristocracia francesa” (Ribeiro 2011 p.17).

Os meios de hospedagem hoje em dia possuem várias denominações diferentes sendo elas, hotel, resort, hotel fazenda, cama e café, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel. É importante salientar a existência de novos tipos de meios de hospedagens como as casas compartilhadas, pois a cada dia encontraremos turistas mais exigentes.

Castelli (2001, p.56), destaca que: “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Alojamentos que antes eram para homens que estavam em viagem a negócios, depois passou a ser para turistas que estavam em busca de lazer.

O surgimento dos primeiros grandes hotéis no Brasil data do final do século XIX e início do século XX. Existiu um crescimento intenso deste setor até o início dos anos de 1970, estimulado por programas de financiamento do BNDES e do Fundo Geral do Turismo (Fungetur), justamente na época em que o governo começou a investir no setor. Ao mesmo tempo em que ocorria este crescimento dos meios de hospedagem no país, existia um cenário que indicava o aumento da demanda por serviços turísticos, proporcionado pela ampliação da renda e da infraestrutura no país, de tal modo a estimular a entrada das redes hoteleiras internacionais (Brasil, 2005, np).

Podemos fazer uma análise histórica do desenvolvimento da hotelaria no Brasil, desde o seu surgimento até os desafios atuais. Ela mostra como o setor hoteleiro foi influenciado por políticas públicas, pelo crescimento econômico e pela

concorrência internacional. Ela também destaca a importância do turismo como um fator de geração de emprego e renda, bem como de valorização da cultura e do meio ambiente brasileiros.

tem uma relevância muito grande para o crescimento econômico, já que a qualidade **meio de hospedagem pode gerar danos na localidade turística”KNUPP 2012)**

De acordo com o autor, **esses** danos podem ser positivos e negativos, como positivos **podemos** citar o aumento do poder aquisitivo e as ofertas de trabalho, já como danos negativos **temos** o aumento da violência, prostituição, aumento no valor dos aluguéis de casas, assim fazendo com que o morador acaba indo morar em bairros mais afastados onde não há saneamento básico, segurança entre vários outros problemas.

Os meios de hospedagens, são um dos serviços mais importantes para o turismo, de acordo com, uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE 2016), onde indica que o serviço de meio de hospedagem é um dos mais importantes para o turismo.

Os serviços de hospedagem encontram-se no último elo da cadeia dos serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar uma extensão de sua residência [...]. (p.10)

Por isso é de suma importância que este meio de hospedagem esteja bem equipado, e que sua equipe trabalhe em conjunto pois mesmo possuindo setores diversos, como serviço de alimentação, lazer entre outras, todos estão interligados e para este serviço funcional é preciso que haja uma comunicação entre todos estes setores para o melhor acolhimento de seu hóspede.

No próximo tópico será apresentando a hotelaria hospital e todos os seus ambientes, seus conceitos e suas definições e quais os principais que ela possui.

2.1 Conceitos e definição de hotelaria hospitalar

Hotelaria hospitalar é um conjunto de serviços que visa proporcionar conforto, segurança, bem-estar e qualidade de vida aos pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde em um ambiente hospitalar. A hotelaria hospitalar engloba desde a infraestrutura física, como mobiliário, iluminação, climatização e limpeza, até aspectos relacionados à alimentação, comunicação, entretenimento e humanização do atendimento. O objetivo da hotelaria hospitalar é tornar a estadia hospitalar mais agradável e acolhedora, reduzindo o estresse e a ansiedade dos envolvidos, além de

contribuir para a recuperação dos pacientes e a satisfação dos clientes. A hotelaria hospitalar também busca otimizar os recursos e processos do hospital, aumentando a eficiência e a produtividade da instituição.

O turismo na sua integridade é uma atividade interdisciplinar que pode englobar vários setores onde podem atuar diretamente ou indiretamente, mas sempre com serviços que tem por seu principal interesse atender as necessidades de seus turistas. O que seria hotelaria hospitalar é âmbito totalmente nova na saúde do nosso país com pouco mais de uma década que começou a ser implementado no Brasil, onde tem por modelo serviços utilizados na hotelaria clássica como lavanderia junto com a rouparia e nutrição que vai juntos com serviços de dietética e limpeza e outros serviços.

Podemos visualizar vários serviços da hotelaria clássica sendo utilizados na hotelaria hospitalar de acordo Boeger (2008, p. 24) “associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem estar durante seu período de internação”. Dessa forma, a hotelaria hospitalar tem por definição uma junção com os serviços da hotelaria clássica com algumas modificações para o âmbito hospitalar. Sem contar que um dos principais fatores que levou esta tendência a ser utilizada no âmbito da saúde foram as exigências dos pacientes que não estão indo só em busca de um tratamento médico mais sim um atendimento com mais segurança e acolhedor dentro do hospital.

Atualmente, os clientes de saúde sabem que a tecnologia e o conhecimento técnico e científico estão ao alcance de todas as instituições de saúde, entretanto, eles procuram e exigem atendimento hospitalar humanizado: respeito, carinho, dedicação e serviços de hotelaria em que o sorriso faz-se presente de uma forma sincera e permanente (TARABOULSI, 2009, p. 3).

Os pacientes não estão só indo em busca de um atendimento médico, estão indo a procura de um bom atendimento, com tecnologia de ponta, com novas instalações e equipamentos de última geração. Agora conhecidos como “clientes de saúde” com um hospital bem equipado, também estão em busca de atendimentos mais humanizados dos colaboradores do hospital, pois a espera por um atendimento que vá superar as suas expectativas. Portanto, a hotelaria que está atuando nos hospitais mesmo não tendo uma ligação direta com a cura desse paciente, mas sim colaborando com seu bem estar atendendo de forma mais humanizada e inserindo a hospitalidade e hotelaria dentro do hospital. O termo hospitalidade se refere ao gesto de acolher (receber) alguém, tanto em casa quanto em outros locais. A palavra latina

hospitalitas (hospitalidade), significa o ato de oferecer bom tratamento a quem se dá ou a quem recebe hospedagem (CÂNDIDO; VIEIRA, 2003). E atenuamentos humanizados esta a empresa solucionar o problema do seu cliente de uma forma mais acolhedora e empática.

É de suma importância que seu cliente/paciente seja atendido tanto em suas reclamações quanto sugestões, e que suas vontades sejam atendidas, pois eles vão saber melhor do que ninguém quais são suas necessidades e assim poder decidir com mais clareza quais os produtos e serviços vão obter para suprir suas necessidades e ter um melhor tratamento médico e com isso foi observado que o atendimento médico poderia ser feito de uma forma mais humanizada. Segundo Silva et.al (2019) No Brasil, a Hotelaria Hospitalar surgiu na década de 1990, em meio a busca do cliente por melhores condições no seu atendimento, onde a qualidade está sendo observada em todos os aspectos, inclusive no que diz respeito a hospitalidade e humanização das instituições de saúde. Nesse aspecto é de suma importância que a humanização que é um dos itens mais importantes quando falamos em hotelaria hospitalar esteja presente, sendo um atendimento acolhedor desde a entrada do hospital até sua saída, com isso esse paciente vai passar a se sentir mais seguro e também passará a se sentir mais cuidado.

Lisboa TC (2018), diz que a Hospitalidade ou Hotelaria trata-se de um conjunto de serviços que são disponibilizados a clientes externos e internos com o objetivo de ofertar meios de assistência, bem-estar, conforto, segurança e qualidade no atendimento, reunindo diversas práticas profissionais a fim de promover o pronto restabelecimento da saúde de um indivíduo. A hotelaria hospitalar é uma forma de oferecer um serviço mais acolhedor e que vai garantir a satisfação de seus clientes. A hotelaria hospitalar usa muitos componentes da hotelaria clássica, como por exemplo a estrutura física, desse modo, oferece um atendimento de qualidade aos seus clientes. Nesse aspecto, existem inúmeras condições podendo ser levadas em consideração como tipo de serviço médico que será oferecido, a quantidade de colaboradores e profissionais da área, assim como também a opção de especialistas que oferece. Dessa forma, o principal objetivo da hotelaria hospitalar é oferecer bem estar aos seus pacientes e um serviço mais humanizado.

3. Lei 11771 – subseção II dos meios de hospedagens

Após uma breve exposição do que são os meios de hospedagens e uma pequena contextualização e definição do que é uma hotelaria hospitalar, agora vamos entender um pouco sobre a lei do turismo de número 11.771 mais especificamente

subseção II Art 23, Art 24, Art 25 e Art 26 que trata dos meios de hospedagens, o que seria a lei 11.771, vamos contextualizá-la um pouco. Vale ressaltar que turismo é uma atividade realizada por pessoas em um período inferior a um ano o turismo também tem como valores o desenvolvimento sustentável, a distribuição de renda, geração de emprego a conservação do patrimônio tanto material como imaterial.

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.(Brasil, 2018 np)

Nota-se que os meios de hospedagens tem como principal função, abrigar a quem está de passagem pela localidade que o mesmo se encontra, também pode oferecer outros serviços podendo citar como exemplo academia, salão de eventos entre outros produtos que podem ser oferecidos a seus hóspedes, como conforto ao público que se pretende atingir, assim como alimentação que vai do café ao almoço e jantar. Podendo esses serviços estar ou não incluso no pacote escolhidos pelos hóspedes.

Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, no período de 24 (vinte e quatro) horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes. (Brasil 2018)

O **check-in** que normalmente é feito a partir das quatorze horas, onde o hóspede terá acesso a todos os serviços oferecidos pelo meio de hospedagem e onde seu quarto já deve estar devidamente arrumando a sua espera, mesmo que na noite anterior o mesmo tenha sido ocupado por outra pessoa. Já o **check-out** deve ser realizado até no máximo meio dia, lembrando que estas horas podem variar de estabelecimento para estabelecimento.

O que seria **check-in e check-out**, em outras palavras **check-in** seria o registro da chegada ao estabelecimento a onde são coletados alguns dados dos clientes, sendo a confirmação da saída do meio de hospedagem.

O Art.25 da subseção II dos meios de hospedagens da lei de número 11.771, vai tratando sobre a regulamentação dos meios de hospedagens, com um dos mais conhecidos **temos** o SBClass, o que seria o SBClass, segundo Caetano et.al (2020, 10). A fim de assegurar um padrão de qualidade dos serviços prestados pelos meios de hospedagem nacionais, o SBClass foi pensado estabelecendo três requisitos

básicos de avaliação: infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Com infraestrutura como estradas com alta qualidade, serviços o mais impecável de todos e sempre surpreendendo seus hóspedes e sustentabilidade com reciclagem de lixo, reaproveitamento da água da chuva.

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) foi elaborado de forma participativa, por meio de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia – SBM e a sociedade civil, e adotado como estratégia para o país, aumentando a competitividade do setor. (O MINISTÉRIO DO TURISMO; 2016, p. 3)

Pois assim os meios de hospedagens eram obrigados a seguir um padrão para poder admirar certa classificação, isso também era uma forma de segurar para os hóspedes pois já sabem o que iriam encontrar como tipos de serviços e acomodações, pois cada vez mais estamos lidando com um público mais exigente. Dentro dessa classificação podemos encontrar hotel de uma a cinco estrelas, resort de quatro a cinco estrelas, hotel fazenda de uma a cinco estrelas, cama e café de uma a quatro estrelas, hotel histórico de três a cinco estrelas, pousada de uma a cinco estrelas e flat/apart hotel de três a cinco estrelas. Mas hoje em dia o site onde era realizado o cadastramento para o SBClass está fora do ar e também os meios de hospedagem vão se modificando de acordo com as novas tendências que vão surgindo.

E com a chegada “_covid-19 (Foi uma contaminação respiratória acusada por um viro denomina coronavírus de uma elevada tamisação) os meios de hospedagem precisaram realizar algumas mudanças, pois cada vez mais vamos lidar com consumidores mais exigentes e preocupados. Com isso foi desenvolvido o selo do turismo responsável limpo e seguro, um estímulo para que o consumidor se sinta mais seguro ao viajar e frequentar locais que cumpram os protocolos de segurança. Alguns hábitos que foram adquiridos com a chegada da covid-19 ficaram presentes no nosso dia a dia, como o uso do álcool em gel, que ainda pode ser encontrado em vai estabelecimentos ou luvas na hora de servir nos bifeis de restaurantes.

Na hora do check-in deve ocorrer o preenchimento de um documento denominado de ficha nacional de registro de hóspedes - FNRH e que deve ser preenchido em todos os meios de hospedagens e por obrigatoriedade o estabelecimento ter um cópia desse documento digitalizado, ao preencher esta documentos o hóspede responderá algumas perguntas como profissão e motivo de viagem e dados pessoas e aplicação desta ficha é obrigatória em território nacional, e deve ser enviados para o ministério do turismo por meio do sistema nacional de

registro de hóspedes, e o envio deste documento pode ser de grande utilidade por marketing do estabelecimento, pois seu sistema vai conseguir reconhecer o perfil dos hóspedes e suas preferências e com isso o marketing conseguir ser mais assertivo pois já vai sabendo qual é o seu público.

O envio de documento também o ministério do turismo tem condições de fazer mais investimentos do turismo local, fazer o planejamento de turismo, melhorar as políticas públicas direcionadas ao setor turístico e por consequência disso os meios de hospedagens saem ganhando com o aumento do número de hóspedes, sem contar que a FNRH vai ajudar a alavancar o cadastro de hóspedes do estabelecimento pois estas informações vão ser muito úteis nas campanhas de vendas e nas estratégias de marketing.

2. DIFERENÇAS ENTRE A HOTELARIA CLÁSSICA E A HOSPITALAR

A hotelaria clássica e a hospitalar são duas áreas que se relacionam com a prestação de serviços de hospedagem, mas que apresentam diferenças importantes. A hotelaria clássica é aquela que se destina a atender os clientes que buscam lazer, turismo, negócios ou eventos, oferecendo acomodações confortáveis, alimentação, entretenimento e outras facilidades. A hotelaria hospitalar é aquela que se dedica a acolher os pacientes que necessitam de tratamento médico, cirúrgico ou de reabilitação, proporcionando um ambiente seguro, higiênico e humanizado, além de assistência integral à saúde. De acordo com Souza (2006) vale ressaltar aqui algumas das principais diferenças entre a hotelaria clássica e a hospitalar são:

- O perfil dos clientes: na hotelaria clássica, os clientes são pessoas saudáveis, que escolhem o local de hospedagem de acordo com suas preferências, necessidades e possibilidades financeiras. Na hotelaria hospitalar, os clientes são pessoas doentes, que precisam de cuidados específicos e que geralmente não têm opção de escolha do local de internação.

- O objetivo da hospedagem: na hotelaria clássica, o objetivo é proporcionar satisfação, bem-estar e qualidade de vida aos clientes, buscando superar suas expectativas e fidelizá-los. Na hotelaria hospitalar, o objetivo é promover a recuperação, a cura e a prevenção de complicações aos pacientes, buscando reduzir o tempo de internação e os custos hospitalares.

- A estrutura física: na hotelaria clássica, a estrutura física é planejada para oferecer conforto, beleza e funcionalidade aos clientes, com espaços amplos, iluminados e decorados. Na hotelaria hospitalar, a estrutura física é planejada para garantir segurança, limpeza e adequação aos procedimentos médicos aos pacientes, com espaços restritos, equipados e padronizados.

- A equipe de trabalho: na hotelaria clássica, a equipe de trabalho é formada por profissionais de diversas áreas, como recepção, governança, alimentos e bebidas, lazer, eventos, etc., que atuam coletivamente para atender da melhor forma às demandas dos clientes. Na hotelaria hospitalar, a equipe de trabalho é formada por profissionais da saúde, como médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, etc., que atuam de forma multidisciplinar para atender às necessidades dos pacientes.

Na hotelaria clássica o cliente que vai em busca da recepção normalmente é alguém que acabou de chegar de viagem e assim em suma importância que o trabalho da mesma seja ágil mas também eficiente para que assim o seu hóspede possa ir para suas acomodações o mais rápido possível.

A seguir vamos conhecer um pouco sobre os principais setores de um hotel clássico e quais as semelhanças com a hotelaria hospitalar.

2.1 Os principais setores de um hotel clássico e/ou hospitalar

Na hotelaria, são necessários alguns setores que são primordiais independente da modalidade ao público que o meio de hospedagem busca atingir com a recepção que a entrada de entre de um hotel pois é ali que acontece o primeiro contato com o hóspede podemos dizer que a recepção o coração do hotel, por ter o primeiro contato com o hóspede e o setor de recepção que vai dar todas as informações ao hóspede, um outro setor e o de governança que é responsável



DeLL
2023-12-13 00:55:40

REVER ERROS DE GRAFIA

DeLL
2023-12-13 00:56:41

FALTA PONTUAÇÃO, ERROS DE GRAFIA

quartos e lavagem dos enxovais assim e sua importância que as camareiras seja descritas pois elas vão precisar adentrar no quarto para fazer a limpeza e importante que esta limpeza seja feita quando o hospede não estiver em suas acomodações e também e sua responsáveis decoração dos apartamentos e também e fundamenta que saber trabalho e equipe e sejam eficientes e rápidas e seu trabalho. Já o restaurante setor de alimentos e bebidas e onde são feitos pratos deliciosos e serviços drinks estás podendo ser alcoólicos ou não, muitos hotéis está setor fica dividido podendo ter um restaurante onde é servido café da manhã, almoços e janta e outra onde são feitos drinks e lanches rápidos não podemos esquecer do lazer e um setor que vai atender a todos os públicos e todos os gostos com várias atividades sendo elas jogos, atividades aquáticas de aventuras entre outras.

2.1.1 Recepção

Segundo Castelli (2003,p. 167) ao apresentar-se na recepção, o cliente pode estar classificado em duas categorias, aquele que possui reserva solicitada e aquele que não solicitou reserva. O autor quer dizer que o processo de atendimento ao cliente depende dessa distinção, pois cada caso envolve procedimentos e documentos específicos. Por exemplo, se o cliente tem uma reserva, ele deve apresentar o *voucher* ou a confirmação da reserva, e se não tem, ele deve preencher uma ficha de hospedagem e verificar a disponibilidade de quartos. Além disso, o autor também sugere que o tipo de cliente pode influenciar na qualidade do serviço prestado pelo hotel, pois um cliente com reserva pode ter expectativas mais altas ou mais baixas do que um cliente sem reserva.

O serviço da portaria social está ligado diretamente ao serviço da recepção assim tendo por responsabilidade guardar a chave dos hóspedes quando se ausenta do hotel, bem receber seu hóspede quando o mesmo chega na portaria do hotel, ajudar com a bagagem seja na chegada ao hotel ou na saída do mesmo, direcionar o hóspede até a recepção e em seguida ao seu apartamento, assim como espera-se que o mensageiro seja hospitaleiro e auxilie o hóspede na chegada, carregando as malas e apresentando o hotel entra e sai do hotel.

O portaria social, de acordo com Dio *et al* (2005, p. 810), tem por dever

“disponibilizar um serviço ao hóspede que atenda suas necessidades além do que o hotel oferece, como informações sobre eventos na cidade, restaurantes, peças, museus e outros, providenciando

ingressos, passagens aéreas e tudo que for necessário para o hóspede”.

Uma outra função que também vai ser atribuída a quem está na recepção e a abertura de contas, lançamento de diárias no sistema, de consumos extras e o fechamento de contas.

Há também outras duas áreas que estão englobadas no setor da recepção, segundo Castelli (2003) estão presentes no departamento de recepção, a telefonia e o setor de reservas. A comunicação por telefone é muito importante para o serviço de hotelaria, pois é a primeira forma de interação entre o cliente, ou quem fala por ele, com o hotel, antes mesmo de falar com o setor de reservas. Ou seja, a qualidade do atendimento telefônico pode influenciar na satisfação do cliente e na sua decisão de se hospedar no hotel. Como principais atribuições dessa área têm-se: receber ligações, direcionando-as para os setores específicos e anotando devidamente os recados; localizar hóspedes e funcionários do hotel; despertar hóspedes e efetuar ligações, quando solicitado.

O setor de reserva tem como principal responsabilidade efetivar as reservadas das unidades habitacionais, juntamente com receptivo cliente ou com um intermediador assim certificando se a acomodação escolhida está disponível, e em sua grande maioria estas reservas vão ser realizadas pelo telefone ou internet, e sem um serviço totalmente informatizado o que garante um atendimento de maior qualidade para o seu cliente.

Já no âmbito da hotelaria hospitalar, “quando o objetivo é humanizar o atendimento, a recepção também assume papel importante, pois assim como na hotelaria clássica, representa o primeiro contato do cliente na instituição e, por isso, tem grande peso na avaliação que ele fará ou em suas expectativas em relação a outros serviços” (Guimarães, 2002 np).

Portando a recepção tem ser um ambiente acolhedor e com profissionais devidamente capacitados para oferecer um atendimento de qualidade e hospitaleiro para o seu cliente. Em um hotel temos o balcão da recepção como o principal diferente do acontece em um hospital que podemos ter balcão da recepção central, de internação / alta e o caixa para pagamentos.

A recepção central é onde são feitas as triagens dos pacientes, assim o mesmo sendo direcionado para o local onde será atendido e também na recepção que é permitido a entrada dos acompanhantes e visitantes dos pacientes.

O balcão de internação tem por responsabilidade, internações e altas, esclarecimento sobre os serviços prestados pelo hospital, formas de pagamento,

segundo Taraboulsi (2004) orientar corretamente e esclarecer todas as dúvidas, verificar guias e autorizações, providenciar prorrogações, buscar junto a convênios, familiares e responsáveis pela internação garantias para procedimentos de emergência e não cobertos, enfim, acompanhar passo a passo, a evolução do cliente de saúde dentro do hospital.

No processo de saída do cliente do que diz respeito a forma de pagamento, diárias e serviços extras do período em que o cliente ficou no hospital são referentes ao caixa.

Um outro serviço de recepção que pode ser encontrado na hotelaria hospitalar é a do pronto atendimento, onde se faz a separação dos atendimentos agendados, dos casos de emergência para quem assim possa se ter um atendimento de qualidade para todos e que consiga superar suas expectativas. Podemos encontrar também hospitais que possuem recepção própria para consultas médicas e maternidade.

Segundo Boerger (2005, p 56) acrescenta que independente do tipo de recepção na qual trabalhe, o recepcionista deve apresentar um “comportamento hoteleiro” bastante desenvolvido, pois o trabalho desse profissional ao ser desempenhado com cordialidade e educação pode determinar a percepção do cliente referente à imagem da instituição quando tratado com presteza.

Uma possível forma de implementar a hotelaria hospitalar, de acordo com a visão de Taraboulsi (2004), é a departamentalização. Esse método consiste em agrupar os serviços em unidades organizacionais que levam em conta aspectos semelhantes de cada serviço. Assim, é possível otimizar os recursos, padronizar os processos e melhorar a qualidade do atendimento aos pacientes. Seus serviços precisam estar sobre uma mesma gerência, pois assim podemos evitar futuros conflitos, porém o ato de bem receber um cliente dentro do ambiente hospitalar deve ser de todo o quadro de funcionários como médicos, enfermeiro entre outros deve desenvolver habilidades hospitalares.

Ainda de acordo com Taraboulsi (2004, p.58) “sua atuação é voltada para a humanização do ambiente hospitalar, a diferenciação pelo atendimento, a qualidade

dos serviços a serem oferecidos e, principalmente, a integração dos serviços de hotelaria aos serviços médico hospitalares de forma harmoniosa e eficiente”.

O serviço de recepção é por onde vai acontecer o primeiro contato do cliente com o hotel, onde será transmitido as primeiras informações e também o último contato do hóspede com o hotel. Segundo Torres (2001, p.41) recepção e a expressão “designado ao espaço onde se registram os hóspedes, se retiram as chaves, correspondências ou recados, se obtêm informações, se depositam valores e se pagam as contas”.

2.1.2 Alimentos e bebidas

O tamanho do setor de alimentos e bebidas da hotelaria clássica vai variar de acordo com o tamanho e o público que o hotel pretende atingir. Segundo Torre (2001) Enquanto alguns hotéis servem apenas o chamado café da manhã continental, que consiste basicamente em café, pão, manteiga, e geléia, há outros que possuem pequenos restaurantes ou até mesmo vários restaurantes, cafés e bares, como os hotéis de luxo.

Este setor tem um papel muito importante, pois vai contribuir para o aumento da renda do hotel, visto que é um serviço que não fica limitado somente ao hóspede e ampliado para outros tipos de clientes como *day use* (É um forma de uso de curta duração, que normalmente se inicia pela manhã e se encerra no final da tarde) e espaço também é utilizado para outros eventos. Em alguns empreendimentos hoteleiros têm preferência por terceirizar este serviço.

O setor de alimentos e bebidas tem por responsabilidade os seguintes sub setores e que são a cozinha do restaurante, copa e serviço de quarto. A cozinha tem um agrupamento de instalações e equipamentos que são integrados entre si na produção dos alimentos que são servidos no restaurante. O encarregado desse setor é o chefe de cozinha que planeja e supervisiona a preparação dos alimentos e também é responsabilidade dele fazer as compras e ordenar todo o funcionamento da cozinha.

O restaurante é uma instalação que tem por responsabilidades dentro de um meio de hospedagem fornecer alimentação aos seus hóspedes mediante a pagamentos lembrando que isso pode variar de acordo com tipo de pensão escolhida pelo hóspede. Segundo Castelli (2003) Existe uma grande variedade de tipologias que

se referem ao serviço de restaurante das quais citam-se: restaurante internacional, churrascaria, restaurante típico, cafeteria, lanchonete, bar americano, dentre outros.

Cada restaurante possui aspectos diferentes quanto ao seu cardápio, decoração, tipo de serviço e preços. Segundo Castelli (2003). Num hotel pode haver mais de uma tipologia de serviço de restauração de acordo com as características do empreendimento, sendo os mais comuns: restaurante internacional ou típico, cafeteria e bar.

O serviço de *room service* do setor de alimentos e bebidas disponibilizado aos hóspedes em suas acomodações é prestado pela copa central que são basicamente serviços de lanches rápidos e de café da manhã estes pedidos são feitos pelo telefone. De acordo com Torre (2001) Para o serviço de lanches rápidos costuma-se colocar menus nos quartos e os hotéis, geralmente, dispõem de funcionários com a função específica de atender aos pedidos e levá-los aos apartamentos.

O serviço de alimentos e bebida da hotelaria hospitalar, pode ter duas nomenclaturas a de alimentos e bebida como a hotelaria clássica o pode ser denominado com nutrição e dietético que seria mais adequado pois segundo Boerger (2005) essa diferenciação de nomenclatura deve-se ao fato de que a área de nutrição e dietética tem por finalidade principal atender com critérios técnicos peculiares, ditados por nutricionistas, as pessoas enfermas que necessitam de uma dieta especial e, acaba por oferecer também ao público em geral o serviço de alimentação.

O setor de alimentos e bebidas é um campo bastante apropriado a ser adaptada ao serviço de uma hotelaria clássica investindo em sua apresentação e sabor, não deixando de lado o bom atendimento pois o serviço de alimento em um hospital já não possui um boa imagem, pois é um área que vai auxiliar na recuperação de seus pacientes não podemos deixar o glamour da gastronomia de lado e por conta disso a comida que é servida em um hospital ganhou a fama de ser ruim.

Já aqueles que apresentam algum tipo de restrição alimentar, de acordo com Boerger (2005), a gastronomia surge com o objetivo de confrontar a adequação da dieta à patologia do paciente, dessa forma as pessoas que têm alguma condição de saúde que limita o que elas podem comer, precisam de uma alimentação especial que seja adequada ao seu problema. A gastronomia é a arte de preparar e servir alimentos, e nesse caso, ela tem o propósito de ajudar essas pessoas a terem uma dieta saudável e saborosa, sem prejudicar a sua saúde.

Fora o serviço de restaurante é de suma importância que em um hospital se ofereça o serviço de lanchonete por sua praticidade, mas também é de suma importância que este estabelecimento ofereça coisas leves como sucos naturais, frutas, crepes dentre outras coisas. Segundo Taraboulsou (2004) para acompanhantes, visitantes, médicos e outros, é comum haver um restaurante comercial nas dependências do hospital que sirva pratos diversos de acordo com sua tipologia.

Boerger (2005) afirma que, em alguns casos, o departamento de alimentos e bebidas também é responsável pela alimentação dos funcionários em um local específico, geralmente um refeitório, e em áreas onde são realizadas atividades de lazer ou eventos especiais. Essa função exige um planejamento cuidadoso e uma gestão eficiente dos recursos humanos e materiais, além de uma supervisão constante da qualidade e da segurança dos alimentos servidos.

Podemos encontrar também dentro do serviço de alimentos e bebidas de uma hotelaria hospitalar o setor de eventos que é responsável pela realização de congressos, seminários, palestras focando em algumas especialidades médicas, conferências, reuniões, cursos entre outros. Taraboulsi (2004) cita que a realização desses eventos pode gerar receitas significativas ao hospital.

A dimensão do evento vai depender do tamanho e da infraestrutura do hospital, pois são realizados em salas ou salões que tenham os seguintes equipamentos: mesas, cadeiras, televisão, microfones entre outros. Segundo Boerger (2005) ainda que o departamento de alimentos e bebidas é o responsável pelos serviços de alimentos e bebidas em eventos que ocorrem dentro do hospital, reuniões e simpósios, por exemplo, podendo variar entre serviços de café da manhã, coffee break, dentre outros.

2.1.3 Governança

Uma de sua maior diferença entre a governança hospitalar se comparamos a um empreendimento hoteleiro, vai ser em seus criteriosos de limpeza, que será mais duro com um olhar mais exigente da governança pois esta limpeza e higienização precisa ser executada corretamente, com a aplicação de produtos específicos assim evitando contaminações e infecções.

Boerger (2005) indica que uma das oportunidades de criar um ambiente mais hoteleiro é transformar parte dessa equipe de higienização que cuida da limpeza de quartos e outras áreas críticas, como centros cirúrgicos, em camareiras, separando suas tarefas, deixando-as mais focadas na reposição de roupas, em fazer a cama do paciente e do acompanhante e retirar o lixo do quarto.

Dessa forma a limpeza mais densa que são as áreas sociais e áreas mais restritas ficam sobre os cuidados de uma equipe de higienização, mais levando em consideração todas as normas, técnicas, produtos necessários para a limpeza de cada local.

Porém o trabalho de uma camareira em um ambiente hospitalar é diferente de uma camareira de um hotel, pois o jeito que o trabalho é efetuado em um ambiente hospitalar a limpeza é feita com um rigor maior, pelo motivo que “em um hotel a limpeza dos apartamentos é sempre feita longe dos olhos do cliente, enquanto em um hospital, pela própria condição do paciente, invariavelmente a limpeza é feita na presença dele muitas vezes de seu acompanhante também” (BOERGER, 2005, P. 72).

Ao realizar a arrumação do quarto não deve encostar no paciente, nem em sua roupa de cama esta função é da equipe de enfermagem. Segundo Taraboulsi (2004 np) aponta que a equipe de enfermagem também está incumbida de verificar o funcionamento dos equipamentos médico-hospitalares que são utilizados pelo paciente no período da internação. A função da camareira está na verificação de outros equipamentos como televisão, lâmpada e assim solicitar à equipe da manutenção ou de reforma.

Como cabe à equipe de governança a liberação do q
novos pacientes é fundamental que as equipes de g
manutenção tenham um relação de harmonia para que ass
atendimento do seus cliente e eficácia no mesmo. Da mes
importância que a equipe das camareiras e enfermagem
harmoniosa pois estas duas equipes juntos são incubidas
paciente na unidade de internação.

A lavanderia de no âmbito hospitalar também vem ex
mesmo setor na hotelaria clássica. De acordo com Boerger (2
de que diferentemente de num hotel, a lavanderia hospita
instituição. Assim, em um hospital, é preciso ter cuidado com a roupa que pode estar

DeLL
2023-12-13 01:12:35

GOVERNANÇA.
TEM MUITOS ERROS DE DIGITAÇÃO.

DeLL
2023-12-13 01:13:17

REFORMULAR O PARÁGRAFO.

contaminada por agentes infecciosos, como vírus ou bactérias. Por isso, é importante que a lavanderia do hospital tenha um espaço separado para lavar e secar essa roupa, sem que ela entre em contato com as outras peças de roupa que não estão infectadas. Assim, se evita o risco de transmissão de doenças entre os pacientes, os funcionários e os visitantes do hospital.

As atividades de costura sejam no reparo ou na confecção de peças, como uniformes, do setor de rouparia também se encontram relacionados a governança na hotelaria hospitalar, a qual, por fim, também é responsável pelo gerenciamento dos resíduos hospitalares (BOERGER, 2005).

A administração desses resíduos é feita tanto pelo manejo do lixo, seguindo as normas da vigilância sanitária local que vai determinar a destinação dos resíduos. De acordo com Guimarães (2002) Sendo, então, essencial aos profissionais da governança conhecimento da legislação vigente ligada à área e um programa de treinamento que abrange os meios de contaminação do ambiente, do pessoal e da roupa limpa, a possibilidade de transmissão de doenças infecciosos e parasitas, bem como medidas de proteção individual e da equipe.

2.1.4 Lazer e recreação

De acordo Crisóstomo (2005) a existência do departamento de lazer na hotelaria clássica é mais comum e essencial nos hotéis que se voltam para o turismo de lazer. O autor quer dizer que os hotéis que se dedicam ao turismo de lazer têm uma preocupação maior em oferecer aos seus hóspedes opções de entretenimento e diversão, que podem envolver desde atividades físicas, culturais, artísticas, educativas, até jogos, brincadeiras e festas. Esses hotéis contam com um departamento específico de lazer, que é responsável por planejar, organizar e executar essas atividades, bem como por disponibilizar espaços adequados para elas, como salas de jogos, piscinas, quadras, auditórios, etc. O autor sugere que esse departamento é mais comum e essencial nos hotéis de lazer do que nos hotéis de negócios ou outros segmentos da hotelaria clássica, que podem ter uma oferta menor ou mais limitada de lazer para os seus clientes.

O setor responsável pela realização de atividades como festas, jogos, festivais de danças, competições esportivas, recreação infantil entre outros, atividade que vão

variar de acordo com tipo de hotel e o público que pretende atingir, e os profissionais que atuam nessa área precisa ser dinâmicos, criativos, espontâneos e tem um boa comunicação pois vão ter lidar com diferentes tipos de pessoas de várias classes sociais e idades.

Segundo Taraboulsi (2004) na hotelaria hospitalar o departamento de bem-estar é responsável por oferecer opções de lazer ao cliente de saúde, acompanhantes e familiares visando à redução de quadros depressivos, aos clientes e seus familiares, buscando melhorar a qualidade de vida e a satisfação com o serviço hospitalar.

As atividades promovidas por este departamento podem ser relacionadas segundo Taraboulsi (2004) em: ginástica, aulas de arte, música, educação física, jogos e brincadeiras, salas de leitura, biblioteca, passeio pela cidade que amplia o conhecimento sobre o patrimônio histórico e cultural da região.

Este conceito só é possível com adaptações de serviços prestados pela hotelaria clássica na área hospitalar. Pois estas novas características vão proporcionar satisfação e bem-estar aos clientes de saúde e assim irão formar uma imagem favorável sobre o hospital vindo a ser bastante competitivo e com uma demanda informada e exigente.

2.2 Vantagens da hotelaria hospitalar

A hotelaria hospitalar é uma área que visa oferecer conforto, segurança e qualidade aos pacientes e acompanhantes durante a internação. Além de proporcionar um ambiente acolhedor e humanizado, a hotelaria hospitalar também traz benefícios para a gestão, a equipe e a imagem da instituição. Alguns dos benefícios que se podem obter com a hotelaria hospitalar são:

- Aumento da satisfação e fidelização dos clientes, que se sentem mais valorizados e respeitados pelo atendimento diferenciado e personalizado.
- Redução dos custos operacionais, pois a hotelaria hospitalar otimiza os recursos e processos, evitando desperdícios, retrabalhos e erros.
- Melhoria da qualidade e segurança assistencial, pois a hotelaria hospitalar contribui para a prevenção de infecções, a redução do tempo de internação e a recuperação mais rápida dos pacientes.

- Valorização da equipe multidisciplinar, que trabalha de forma integrada e harmoniosa, com mais motivação, produtividade e comprometimento.

- Fortalecimento da imagem e reputação da instituição, que se destaca pela excelência e inovação nos serviços prestados, gerando mais credibilidade e confiança no mercado.

O serviço de saúde é uma tarefa muito complexa que pode ser afetada por um série de fatores internos que podem comprometer os seus resultados, devendo oferecer alguns requisitos básicos como cama, alimentação, banheiros adequados a todos, lanchonete e conforto a todos os seus clientes que podem ser crianças, adultos, idosos e gestantes.

Mezomo (2001), ressalta que um hospital humanizado é aquele que em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa valoriza e respeita a pessoa, colocando-se a serviço da mesma, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade. Pois já não é suficiente fazer as coisas da maneira de sempre, é preciso inovar e pensar com criatividade.

O autor destaca que um hospital humanizado é aquele que se preocupa com as necessidades e os direitos dos pacientes, dos familiares e dos profissionais de saúde, oferecendo-lhes um ambiente acolhedor, confortável e seguro. Um hospital humanizado não se limita a prestar um serviço técnico e burocrático, mas busca promover a saúde integral das pessoas, respeitando suas singularidades, valores e cultura. Um hospital humanizado também é aquele que busca se adaptar às mudanças e aos desafios do mundo atual, utilizando a tecnologia de forma ética e responsável, e buscando soluções inovadoras e criativas para melhorar a qualidade do atendimento.

Os colaboradores de um hospital precisam se apresentar uniformizados e identificados assim facilitando ser reconhecido pelos clientes, tendo que estar consciente com seu compromisso com os clientes e atendê-los da melhor forma. De acordo com Mezomo (2001).

Desde a apresentação pessoal, com cabelos, cara, mãos, higiene pessoal, vestuários, calçados e postura, tudo isso é bastante observado, como no tratamento, a comunicação, com palavras gestos e olhar, lembrando que a humanização é uma questão de opção, de filosofia, compromisso e decisão pessoal.

Segundo Amorim (2005) A humanização dos serviços não é problema de alguns setores ou pessoas do hospital, mas de todos, somente quando todos na organização estiverem comprometidos com essa qualidade é que não será sacrifício e não abandonaram nos períodos de maior pressão ou dificuldades, mas saberão sempre prestar um serviço humanizado, tornando-o não apenas uma meta, mas uma jornada sem fim, com orgulho de seus serviços prestados demonstrando esforço de melhorá-lo continuamente.

O setor administrativo é englobado em todas as atividades hospitalares assim contribuindo para um melhor desempenho de suas atividades. O setor de administrativos precisa constituir as seguintes atividades: planejamento, organização, direção, controle, coordenação e avaliação de seus recursos e procedimentos. Segundo Mozemo (2001) “O administrador deve ser um agente de mudança organizacional e um inovador, deve estar atento e praticar os “3R” de Straus. Esta 3R seria resposta, responsabilidade e reconciliação”.

Para ser implementada a hotelaria hospitalar será necessário a definição clara de uma missão, visão e objetivo este são os fundamentos básicos para se obter o sucesso, saber o que é, para que veio e para onde vai. A humanização deve começar pelo cliente interno, assim proporcionando ao mesmo um ambiente de trabalho acolhedor, seguro economicamente, reconhecimento, liberdade de expressão, respeito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hotelaria hospitalar é um ramo da hotelaria que visa oferecer serviços de hospedagem, alimentação, higiene, conforto e segurança aos pacientes e acompanhantes de um hospital, buscando humanizar o atendimento e melhorar a qualidade de vida. A hotelaria clássica, por sua vez, é aquela que se dedica a atender as necessidades e expectativas dos clientes que viajam a lazer ou a negócios, oferecendo acomodações, gastronomia, lazer e eventos. Ambas buscam oferecer conforto, segurança, qualidade e satisfação aos seus clientes, mas cada uma tem suas especificidades e desafios. A hotelaria clássica atende a um público diversificado, que procura lazer, negócios, eventos ou turismo. A hotelaria hospitalar atende a um público que precisa de cuidados médicos, que está em situação de vulnerabilidade e que demanda mais atenção e humanização. Por isso, a hotelaria

hospitalar precisa se adaptar às normas sanitárias, aos protocolos clínicos, à rotina hospitalar e às necessidades dos pacientes e acompanhantes. Além disso, a hotelaria hospitalar precisa trabalhar em conjunto com a equipe de saúde, integrando os serviços de apoio e assistência. A hotelaria clássica e a hotelaria hospitalar são áreas que se complementam e se influenciam mutuamente, pois ambas buscam inovar e se aprimorar para atender às expectativas e necessidades dos clientes. Portanto, é importante que os profissionais de ambas as áreas estejam em constante atualização e capacitação, para oferecer um serviço de excelência e diferenciado.

Apesar de terem públicos e objetivos diferentes, a hotelaria hospitalar e a hotelaria clássica podem se beneficiar de algumas práticas em comum, como:

- A gestão de qualidade, que visa garantir a satisfação dos clientes, a padronização dos processos, a redução de custos e o aumento da produtividade.
- A capacitação dos colaboradores, que visa desenvolver as competências técnicas e comportamentais necessárias para o desempenho das funções, bem como motivar e engajar as equipes.
- A inovação tecnológica, que visa otimizar as operações, facilitar a comunicação, melhorar a segurança e oferecer soluções personalizadas aos clientes.

Sendo assim, entende-se que a hotelaria hospitalar e a hotelaria clássica são segmentos distintos, mas que podem aprender um com o outro para aprimorar seus serviços e se adaptar às mudanças do mercado. Ambas devem buscar a excelência na gestão, na capacitação e na inovação, visando atender as demandas e superar as expectativas dos seus clientes.

Concluindo isso podemos entender a importância de conseguirmos visualizar que os serviços que são prestados na hospedagem poder ser usando em um ambiente hospitalar se dentro de um hospital.

Como foi abordado ao longo da pesquisa sobre governança, alimentos e bebidas e recreação, sendo mais hospitalar não ter o setor de alimentos e bebidas mais sim o está nome está mais adequando ao serviço pois estamos falando de hospitalar aonde estamos lidando com pessoas com algum tipo

E igualmente pode ser visualizado as vantagens de se presta um serviço de hotelaria hospitalar, dentro elas esta que paciente e seu acompanhante possa

DeLL
2023-12-13 01:19:24

CONTUDO, ENTRETANTO, TODAVIA

DeLL
2023-12-13 01:19:48

CIUDADO COM O USU DA 1 PESSOA

DeLL
2023-12-13 01:20:15

GOVERNANÇA?

desfrutar de um espaço mais acolhedor com um serviço mais humanizado sendo este aquele serviço que será prestado ao paciente respeitando o mesmo.

Com isso tudo o hospital terá a fidelidade e satisfação do seu paciente, terá a redução em seus custos, valorização dos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, Luciângela Juvêncio de. A Necessidade do serviço humanizado na hotelaria hospitalar. Faculdade de Alagoas sociedade de ensino superior curso de pós-graduação: gestão em turismo e hospitalidade.2005
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. Hotel: planejamento e projeto. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002
- BOEGER, M. Introdução à Hotelaria hospitalar. Hotelaria Hospitalar. Manuais de Especialização. 1. ed. Barueri – SP: Manole, 2011. p. 1-32.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Estudos da Competitividade do Turismo Brasileiro**. Serviços de Hospedagem. 2005
- CAETANO, A.L.R; STOLL, C.B; HELFENSTEIN, M.J.W. **Classificação de Meios de Hospedagem no Brasil: O Sbclass na Perspectiva do Ciclo de Políticas Públicas**. Tur., Visão e Ação, v22, n1, p24-45, Jan./Abr.. 2020 - Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil
- CASTELLI, G. Administração hoteleira. 8.ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.
- CANDIDO, I; VIEIRA, E. Gestão de Hotéis: Técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul. Educs, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 9. ed. Caxias do Sul: Educs, 2003. 731p.
- CRISÓSTOMO, Francisco Roberto. Turismo e hotelaria. São Paulo: DCL, 2004. 345p.
- DIO, Gisele de Souza Cordeiro Zorzella Di et al. Hotelaria Hopitalar: estratégia de diferenciação na busca da vantagem competitiva. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (editor); NETTO, Alexandre Panoso; CARVALHO, Mariana Aldrigui; PIRES, Paulo dos Santos (co-editores). Análises regionais e globais do turismo brasileiro. São PAULO: Roca, 2005. pp 806-815.
- DUARTE, V. V. Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1999.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GUIMARÃES, Elis Regina. Gestão de Negócios em saúde - Hotelaria Hospitalar. Belo Horizonte: [s.n.] 2002.(Apostila do Curso de Qualificação em Gestão de Saúde - 2002).

KNUPP, M.E.C.G. A Classificação de Meios de Hospedagem do Brasil. **Revista de investigacoón en Turydes**. v 5, n. 13, dez. 2012

Lei n.º 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico.

LISBOA TC. Hospitalidade x Hotelaria Hospitalar x Humanização. Revista IPH - Instituto de Pesquisas Hospitalares Arquiteto Jarbas Karman, nº 15, dezembro de 2018.

MEZOMO, JOÃO, Gestão da Qualidade na Saúde, 2001

Ministério do Turismo. (2015). **Relatório de Gestão do Exercício de 2015**.

Recuperado em 15 setembro, 2018, de

http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/

relatorios/Auditoria_2016/RG_SE_2015_E_contas_22., &_08_2016.pdf.

OLIVEIRA, Maria Angélica Rovina Galvão de. Ampliando a visão sobre a governança: características, atribuições e importância do setor. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (editor); NETTO, Alexandre Panoso; CARVALHO, Mariana Aldrigui; PIRES, Paulo dos Santos (co-editores). Análises regionais e globais do turismo brasileiro. São PAULO: Roca, 2005. pp 840-850.

Ribeiro, Karla Cristina Campos Meios de hospedagem. Manaus : Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

SILVA DG, et al. Hotelaria hospitalar para idosos. VI Congresso Internacional de Envelhecimento Humano - CIEH, 2019.

SOUZA, G.G. **Hotelaria Hospitalar: Conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar**. 2006. Trabalho de Conclusão de curso (Curso de Bacharelado em Turismo). Universidade Federal de Minas Gerais.

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

TARABOULSI, Fadi Antoine. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. São Paulo: Atlas, 2004. 190p.

THMOZI, Mara Reniga; BAPTISTA, Maria Luiza Cardinale. Meios de Hospedagem no

Turismo: um resgate histórico. **Revista Iberoamericana de Turismo**. Penedo, Volume 8, Número 2, dez. 2018, p. 216-229

TORRE, Francisco de la. Administração hoteleira, parte I: departamentos. São Paulo: Roca, 2001. 154p.