

INFLUÊNCIA DA HOSPITALIDADE E HOTELARIA HOSPITALAR NO SERVIÇO DE ENFERMAGEM: ESTUDO DE CASO EM HOSPITAL PÚBLICO DE SÃO LUÍS - MA

 <https://doi.org/10.63330/aurumpub.015-005>

Rosa Maria Santos Silva

Bacharel em Hotelaria
 Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
 E-mail: rosasilvamelo@gmail.com
 LATTES: <http://lattes.cnpq.br/4283031245343811>

Cairo Cézar Braga de Sousa

Doutor em Psicologia
 Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
 E-mail: cairo.cezar@ufma.br
 LATTES: <http://lattes.cnpq.br/5497195462432937>

Cristiane Rêgo Oliveira

Doutora em Agronomia
 Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
 E-mail: cristiane.rego@ufma.br
 LATTES: <http://lattes.cnpq.br/0560741020782992>

Ana Zélia Silva

Doutora em Agronomia
 Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
 E-mail: ana.zs@ufma.br
 LATTES: <http://lattes.cnpq.br/2427284277550254>

Serlyjane Penha Hermano Nunes

Doutora em Ciências
 Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
 E-mail: serlyjane.phn@ufma.br
 LATTES: <http://lattes.cnpq.br/9612678599321268>

Wellington Jorge Farias de Oliveira

Bacharel em Farmácia
 Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
 E-mail: wj_farias@yahoo.com.br
 LATTES: <http://lattes.cnpq.br/1584841340436531>

RESUMO

A prática da hospitalidade se manifesta de diversas formas e em variados ambientes. Quando aplicada em espaços sociais, tende a proporcionar uma experiência positiva aos indivíduos que participam das relações humanas. A relevância dessa aplicação se evidencia na introdução de técnicas e serviços de hotelaria em

Bridges of Knowledge: Multidisciplinary Encounters

INFLUÊNCIA DA HOSPITALIDADE E HOTELARIA HOSPITALAR NO SERVIÇO DE ENFERMAGEM: ESTUDO DE CASO EM HOSPITAL PÚBLICO DE SÃO LUÍS - MA



hospitais. A presente pesquisa teve como objetivo analisar a influência da hospitalidade e da hotelaria hospitalar nos serviços de enfermagem em um hospital público de São Luís, Maranhão. Para tanto, foi desenvolvido um estudo de caso único, de caráter exploratório e descritivo, fundamentado em entrevistas semiestruturadas com os profissionais do setor de enfermagem do referido hospital. Posteriormente, os dados coletados foram analisados utilizando-se o método de análise de conteúdo. Constatou-se que os entrevistados apresentam certa limitação no entendimento de temas relevantes, especialmente no que diz respeito aos conceitos de hospitalidade e hotelaria hospitalar. Contudo, os profissionais relacionam esses conceitos a aspectos tangíveis e intangíveis. No que tange à humanização, eles demonstram uma percepção alinhada com a literatura sobre o tema, porém limitada para profissionais de saúde. Ao serem questionados sobre os principais serviços oferecidos, observou-se que os profissionais de enfermagem podem ir além das atribuições específicas, focando não apenas no bem-estar físico, mas também nas necessidades emocionais e psicológicas do paciente, como um bom acolhimento.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hotelaria hospitalar; Humanização; Enfermagem.



1 INTRODUÇÃO

A hospitalidade, como um fenômeno social e cultural, é uma prática essencial que permeia diversas esferas da convivência humana. Desde os tempos antigos, a hospitalidade tem sido reconhecida como uma virtude fundamental, marcando a relação entre anfitriões e convidados através de gestos de acolhimento e generosidade. Esse conceito vai além de uma simples troca de bens ou serviços; ele se inicia com um gesto espontâneo de doação, um presente que não espera retorno imediato, mas sim um ciclo contínuo de oferta e reciprocidade. Segundo Camargo (2004), o contato humano na hospitalidade se estabelece através de um processo dinâmico de dar e receber, onde cada ato de retribuição se transforma em uma nova dádiva, perpetuando um ciclo infinito de interações e trocas.

A prática da hospitalidade se manifesta de diversas formas e é influenciada por fatores culturais, sociais e econômicos, refletindo valores e tradições de diferentes sociedades. Um exemplo contemporâneo e relevante dessa aplicação é a introdução de técnicas e serviços de hotelaria em hospitais. Esta abordagem, conforme descrito por Godoi (2008), traz benefícios significativos não apenas no aspecto social, mas também nos âmbitos físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários. Implementar práticas de hospitalidade em ambientes hospitalares visa humanizar o atendimento, proporcionando um ambiente mais acolhedor e confortável que contribui para a recuperação e bem-estar dos envolvidos.

Além disso, a hotelaria hospitalar é uma tendência que busca modificar a tradicional aparência institucional dos hospitais, adaptando-se às novas realidades do mercado por meio da introdução de novos processos, serviços e condutas, conforme destacado por Taraboulsi (2006). Para que essa transformação seja eficaz, a gestão hoteleira dentro de um hospital deve respeitar as regras e funções hospitalares, adaptando-se a elas.

Em contrapartida, os serviços de hotelaria devem ser compreendidos como um indicador de qualidade na prestação de serviços de acolhimento, baseados em princípios operacionais e de gestão que necessitam ser aceitos e implementados por toda a equipe hospitalar, conforme apontado por Boeger (2003).

Compreender a hospitalidade sob essa perspectiva ampla e multidimensional é crucial para aprofundar o estudo das relações humanas e das dinâmicas sociais envolvidas. Portanto, essa pesquisa científica tem como objetivo explorar as diferentes facetas da hospitalidade, analisando sua importância e impacto nas interações sociais e na construção de vínculos entre indivíduos e comunidades.

O interesse por esta pesquisa surgiu a partir da experiência profissional em uma unidade hospitalar. O setor de hotelaria era desconhecido até o momento de cursar a disciplina de hotelaria hospitalar, quando todo o universo desse conceito foi apresentado e constatou-se a relevância da hospitalidade no processo de atendimento e estadia dos pacientes. Essa descoberta despertou uma inquietação e um desejo de aprofundar as pesquisas sobre a aplicação da hospitalidade no setor de enfermagem em um hospital público de São Luís- MA.



Foram realizados levantamentos sobre o tema no Google Scholar, SCielo e no portal de periódicos, teses e dissertações da CAPES constatou-se a existências de pesquisas relacionadas ao assunto evidenciase a pesquisa de Castro e Rodrigues (2021) que aborda a hospitalidade na perspectiva de analisar o setor de alimentos e bebidas de um hospital público cearense. Na área do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão-UFMA, pesquisou-se no Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria da UFMA- NuPPHo, constatou-se a existência de pesquisas relacionadas a hospitalidade em diversas perspectivas de hospitais privados da cidade de São Luís.

Contudo, a presente pesquisa se difere das demais pois versará sobre a hospitalidade no setor de enfermagem de um hospital da rede pública em São Luís- MA. A pesquisa contribui para o desenvolvimento e a construção de informações e conhecimentos sobre como as relações de hospitalidade e da hotelaria hospitalar, influenciam na prestação de serviços da enfermagem no setor público. A pesquisa visa analisar a influência da hospitalidade e da hotelaria hospitalar nos serviços de enfermagem em hospital público de São Luís Maranhão. Espera-se, também, compreender o entendimento dos profissionais de enfermagem a respeito dos conceitos da hospitalidade e hotelaria hospitalar; investigar a percepção dos colaboradores acerca da influência da hospitalidade nos serviços de enfermagem e hotelaria hospitalar; identificar ações que remetem a hospitalidade no serviço de enfermagem prestado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HOSPITALIDADE E HOTELARIA HOSPITALAR

A hospitalidade é um conceito amplo e multifacetado, cuja evolução reflete mudanças nas práticas sociais e culturais ao longo do tempo. Esta seção explorará a história e os conceitos de hospitalidade, bem como seus aspectos mais relevantes, com base nas contribuições de diversos autores como, Camargo (2015); Lashley e Morrison (2004); Gotman (2001) e Grinover (2007). A mesma seção apresentará a contribuição significativa da hotelaria hospitalar à qualidade dos serviços de saúde. Essa abordagem busca melhorar a experiência do paciente e, consequentemente, os resultados clínicos. Abordará ainda a evolução da hotelaria hospitalar e destacará os aspectos mais relevantes dessa prática, com base nas obras de Boeger, (2017); Godoi (2008) e Taraboulsi (2009).

No início das civilizações, a hospitalidade era restrita a fornecer abrigo e alimentação a quem estava longe de seu domicílio. Esse ato básico de acolhimento era fundamental para a sobrevivência e segurança dos viajantes. Com o tempo, a hospitalidade evoluiu para incluir uma vasta gama de serviços e estruturas, desde hotéis e pousadas até meios de transporte e serviços intangíveis que proporcionam bem-estar físico e psíquico ao visitante (Dalpiaz et al., 2012).

O conceito de hospitalidade é amplo e varia de acordo com diferentes perspectivas e contextos. Segundo Grinover (2007), a hospitalidade é uma relação especializada entre dois atores: aquele que recebe



e aquele que é recebido. Esta relação pode ocorrer em contextos institucionais, públicos, privados ou familiares. Baptista (2002) define hospitalidade como um conjunto de serviços, atitudes e estruturas em um ambiente diferente do que o indivíduo reside, com o objetivo de proporcionar bem-estar, conforto, segurança e acolhida com qualidade.

Camargo (2004) descreve a hospitalidade como um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social de acolhimento. Essas regras ainda operam com força nas sociedades contemporâneas, estabelecendo um contraste entre hospitalidade e hostilidade. A hospitalidade, segundo Camargo (2004), deve ser uma atitude positiva dentro de qualquer código ético. Por sua vez, Lashley e Morrison (2004) descrevem a hospitalidade como o relacionamento construído entre anfitrião e hóspede, onde os laços afetivos são estreitados por meio da oferta de alimento, bebida e acomodação.

Dias (2002) enfatiza que a hospitalidade se transforma em produto, caracterizando-se como um serviço que proporciona conforto físico e psíquico ao hóspede por meio da interação entre pessoas estranhas e as estruturas físicas e culturais. Praxedes (2004) define hospitalidade como um relacionamento humano baseado na ação recíproca entre anfitrião e hóspede, dependendo dos valores e princípios de ambos.

Independentemente do tempo e do espaço analisados, a hospitalidade detém a premissa do bem-estar e satisfação do visitante (Costa, 2015). A hospitalidade é regida por regras ancestrais não escritas, onde o convite de acolhimento inicia o ritual de socialização (Camargo, 2015). A violação deste ritual resulta em hostilidade, o oposto da hospitalidade. “A hospitalidade transforma estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos, forasteiros em pessoas íntimas, não parentes em parentes” (LASHLEY; MORRISON, 2004, p.26).

A hospitalidade no ambiente organizacional é avaliada pela satisfação do cliente, geralmente mensurada após o pagamento pelos serviços recebidos Lashley e Morrison (2004). No contexto hospitalar, a hospitalidade está intimamente ligada ao cuidado, sendo essencial para a recuperação do paciente e a satisfação de seus familiares Godoi (2008). Boeger (2011) afirma que o cuidado é uma das formas mais claras de praticar a hospitalidade em instituições de saúde, melhorando o atendimento e os serviços prestados os aspectos relevantes da hospitalidade envolvem uma complexa rede de interações sociais, culturais e comerciais. De acordo com Castelli (2003), as demandas na área da saúde são inherentemente humanas, e a resposta a essas demandas depende fundamentalmente dos elementos humanos envolvidos no atendimento. Esse conceito enfatiza a centralidade do ser humano tanto na identificação das necessidades quanto na prestação dos serviços de saúde. As necessidades dos pacientes são variadas e complexas, refletindo a diversidade de experiências e condições humanas. Portanto, a qualidade da oferta de serviços de saúde está intrinsecamente ligada à capacidade, competência e empatia dos profissionais de saúde. Os profissionais de saúde desempenham um papel crucial ao interpretar e responder às necessidades dos pacientes, oferecendo cuidados que vão além dos aspectos técnicos e incluem o apoio emocional e



psicológico. Godói (2008) sugere que a angústia e a ansiedade provocadas por internações prolongadas podem ser aliviadas através de atividades planejadas, que visam a humanização do atendimento e o resgate dos valores culturais. O autor destaca ainda, que esse enfoque interdisciplinar não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para uma abordagem mais holística da saúde, onde o cuidado vai além do tratamento médico, abrangendo o bem-estar emocional e cultural dos indivíduos.

A origem da hotelaria hospitalar está intrinsecamente ligada à crescente preocupação com a qualidade do atendimento ao paciente. Nos últimos anos, hospitais em todo o mundo têm reconhecido a importância de oferecer mais do que apenas cuidados médicos eficientes; a experiência do paciente tornou-se um componente crítico na prestação de serviços de saúde. Segundo Boeger (2017), a hotelaria hospitalar emerge como uma resposta à necessidade de humanização no atendimento hospitalar, proporcionando conforto e bem-estar aos pacientes.

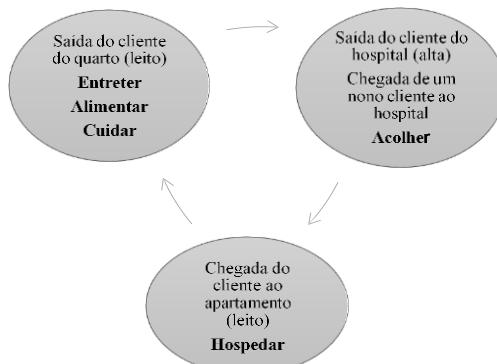
Historicamente, os hospitais se concentravam principalmente na cura de doenças, muitas vezes negligenciando o conforto dos pacientes. No entanto, com o avanço da medicina e o aumento da concorrência no setor de saúde, os hospitais começaram a adotar práticas de hotelaria para se diferenciar e atrair pacientes. Godoi (2004) destaca que essa evolução se intensificou no início do século XXI, com a integração de serviços como alimentação de qualidade, ambiente acolhedor e atendimento personalizado, elementos essenciais da hotelaria hospitalar.

Dessa forma, faz-se necessário compreender esses novos conceitos. Assim, Boeger (2008, p.24), conceitua hotelaria hospitalar como sendo a “reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação”. Godoi (2008) Define como a “introdução de técnicas e serviços de hotelaria em hospitais com o consequente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital”. Boeger (2017) detalha que a evolução da hotelaria hospitalar passou a incorporar tecnologias avançadas e uma gestão mais eficiente dos recursos, enfatizando a importância da sustentabilidade e da personalização dos serviços para atender melhor às necessidades dos pacientes. Dessa forma, Gonçalves e Ferreira (2013) entendem que oferecer condições adequadas durante a estadia do paciente, visando não apenas a infraestrutura, mas priorizando um serviço humanizado e acolhedor.

Nesse sentido, Boeger (2011) descreve três momentos críticos na jornada do cliente no hospital: a admissão, a internação e a alta. Cada um desses momentos é essencial para garantir uma experiência positiva ao paciente. Conforme a figura 1 abaixo:



Figura 1 - Momentos do paciente no hospital



Fonte: Boeger ,2011

Como visto na figura, todos os momentos do paciente no hospital, são importantes desde a admissão que é primeiro contato do paciente com o hospital, onde é essencial oferecer uma recepção calorosa e eficiente para reduzir a ansiedade inicial. Além disso, durante a internação e estadia, o conforto do ambiente, a qualidade das refeições e a atenção dos profissionais de saúde são cruciais para a sua melhora. Boeger (2011) aponta ainda, que o momento de saída deve ser tratado com cuidado, garantindo que o paciente receba todas as orientações necessárias para a continuidade do tratamento em casa.

Nessa perspectiva, Taraboulsi (2004) ressalta que um dos pilares da hotelaria hospitalar é a humanização do atendimento. O autor enfatiza que a humanização envolve tratar o paciente com dignidade, respeito e empatia. Esse aspecto é particularmente relevante em um ambiente hospitalar, onde o estresse e a ansiedade são comuns. A humanização não se limita ao tratamento médico, mas se estende ao ambiente físico e aos serviços oferecidos. Quartos confortáveis, decoração agradável e refeições nutritivas são exemplos de como a hotelaria hospitalar pode melhorar a experiência do paciente.

Segundo Godoi (2004) A gestão eficiente dos recursos é um desafio constante na hotelaria hospitalar. O autor destaca que a implementação dessa prática requer investimentos significativos em infraestrutura e treinamento. No entanto, os benefícios a longo prazo, como a satisfação do paciente e a redução do tempo de internação, justificam esses investimentos. A sustentabilidade também é um aspecto relevante, com a adoção de práticas ecologicamente corretas e a gestão responsável dos recursos naturais, contribuindo para a responsabilidade social e ambiental dos hospitais.

Taraboulsi (2006) destaca elementos para o sucesso da hotelaria hospitalar, ao focar nos serviços de hotelaria, os hospitais não apenas melhoram a qualidade do atendimento, mas também transformam a experiência hospitalar para pacientes e seus familiares. O autor lista vários serviços comuns na hotelaria que podem ser adaptados para o ambiente hospitalar como no quadro a seguir:



Quadro 1- Serviços da hotelaria que podem ser adaptados à atividade hospitalar

Hotel	Hospital
Recepção- Check-in e Check-out	Recepção - Internação e altas
Concierge (portaria social)	Balcão de Informação
Alimentos e bebidas	Nutrição
Lavandeira	Lavanderias
Reservas	Agendamento/Programação

Fonte: Tarabousi, 2006

A satisfação do paciente é um dos principais indicadores de sucesso da hotelaria hospitalar. Tarabousi (2009) aponta que pacientes satisfeitos tendem a apresentar melhores resultados clínicos e a aderir mais fielmente aos tratamentos prescritos. A percepção de cuidado e atenção por parte dos profissionais de saúde, aliada a um ambiente acolhedor, pode reduzir a ansiedade e o estresse, facilitando a recuperação.

A gestão hoteleira deve respeitar e seguir as normas e protocolos estabelecidos pelo hospital. Isso inclui aspectos como higiene, segurança, controle de infecções e regulamentações de saúde pública. A adaptação das práticas hoteleiras para cumprir esses requisitos é fundamental para garantir que a introdução de elementos de hotelaria não comprometa a segurança e a eficácia dos cuidados médicos. O futuro da hotelaria hospitalar aponta para uma maior integração de tecnologias, como a automação e a inteligência artificial, para melhorar ainda mais a experiência do paciente. Além disso, a personalização dos serviços, com base nas necessidades e preferências individuais dos pacientes, deverá se tornar uma prática comum.

3 METODOLOGIA

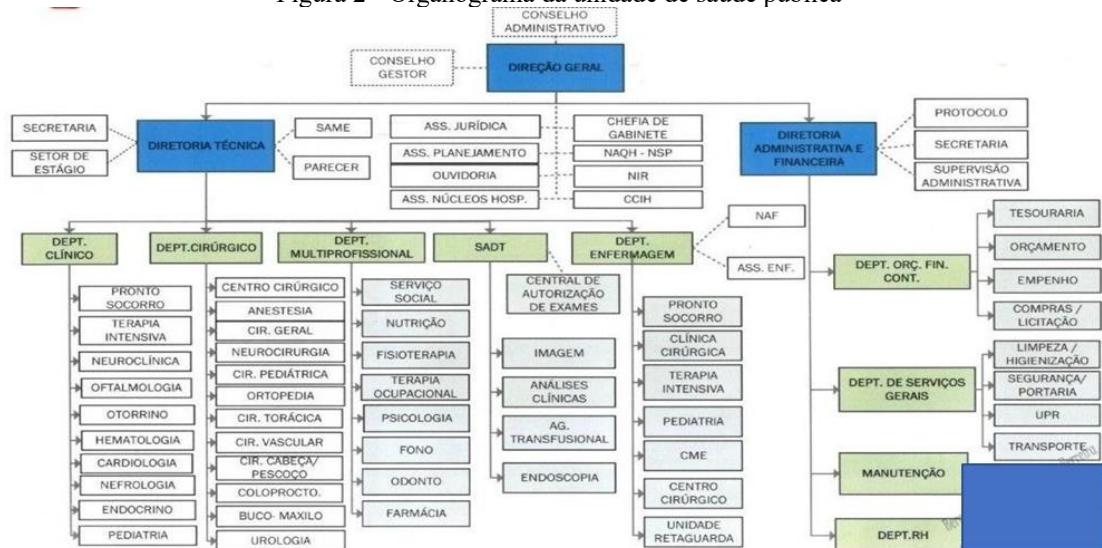
Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, dada as suas características diante da necessidade da investigação. De acordo com Vergara (2007), um estudo de caso é caracterizado pela análise profunda e detalhada de uma ou poucas unidades, que podem ser uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou até mesmo um país. Este tipo de estudo pode ser conduzido no campo ou não, dependendo dos objetivos e métodos do pesquisador.

Foi selecionada para a pesquisa uma unidade de saúde do município de São Luís. Justifica-se a escolha da referida unidade, devido a sua importância no cenário municipal da cidade de São Luís. Atuando desde o ano de 1972, hoje a unidade de saúde é uma das principais instituições da cidade. Após sua fundação no ano de 1982, o hospital foi doado pela Cruz Vermelha Brasileira à Prefeitura de São Luís, passando a integrar a rede municipal de saúde. Segundo o site oficial da instituição, atualmente o hospital realiza atendimentos de urgência e emergência, nas áreas da clínica médica, cirúrgica e ortopédica infantil.

As características da pesquisa, assim como sua natureza, problemática e objetivos, levaram a defini-la como uma abordagem qualitativa e pesquisa exploratória descritiva. Gil (2019) aponta que esse tipo de pesquisa é essencial nos estágios iniciais de investigação, pois ajuda a definir o problema de maneira mais clara e precisa. Ao explorar o tema em profundidade, os pesquisadores podem identificar aspectos relevantes que podem não ter sido considerados inicialmente.

Atualmente, a instituição de saúde investigada conta com uma média de 933 técnicos em enfermagem e 316 enfermeiros. A seguir, apresenta-se o Organograma do local de pesquisa, afim de promover a melhor compreensão acerca da relevância do locus de pesquisa.

Figura 2 - Organograma da unidade de saúde pública



Fonte: Adaptado do website sao{luis}.ma.gov.br 2024

Com o intuito de atingir os objetivos, foram entrevistados 4 (quatro) profissionais do setor de enfermagem, sendo eles 2 (dois) enfermeiros e 2 (dois) técnicos. Seguindo, na busca de entender o perfil de cada entrevistado, foram realizadas perguntas em relação ao grau de instrução, a função dentro da unidade de saúde e tempo de atuação na unidade relacionada.

Segundo Vergara (2011), a população em um estudo de pesquisa é definida como um conjunto de elementos que compartilham características específicas que serão investigadas. Esses elementos podem incluir empresas, produtos, pessoas, entre outros. Essa definição destaca a importância de identificar claramente o grupo que será objeto de estudo, pois a precisão na definição da população é crucial para a validade e relevância dos resultados da pesquisa. Ao compreender as características da população, os pesquisadores podem desenvolver metodologias apropriadas e garantir que os dados coletados sejam representativos e significativos para os objetivos do estudo.

A seleção dos entrevistados foi definida a partir da disponibilidade dos servidores do setor de enfermagem da referida unidade de saúde. Com o intuito de contribuírem com a pesquisa que visa em



analisar a influência da hospitalidade e da hotelaria hospitalar nos serviços de enfermagem em hospital público. Utilizou-se dados disponibilizados no website da instituição estrutura organizacional, quantitativo de servidores e serviços prestados, atribuições e levantamento de demais informações in loco.

Em busca de gerar resultados positivos para a pesquisa, usou-se ferramentas metodológicas., considerando que durante o desenvolvimento de uma pesquisa acadêmica, pode-se deparar com possíveis limitações. Desse modo, decidiu-se por seguir um roteiro de entrevista, com aplicação de questionário com perguntas abertas. Gomes (2008) aponta que a entrevista é um relato verbal que pode apresentar problemas relacionados a vieses, recuperação de informação e articulação imprecisa.

A observação de Gomes (2008) sobre entrevistas ressalta as limitações inerentes a essa metodologia de coleta de dados. Ao caracterizar a entrevista como um relato verbal suscetível a vieses, dificuldades na recuperação de informações e articulação imprecisa, o autor destaca a necessidade de cautela ao interpretar os dados obtidos por meio dessa técnica. Tais limitações podem comprometer a validade e a confiabilidade das informações coletadas, exigindo que pesquisadores adotem estratégias para mitigar esses problemas, como a triangulação de dados, a preparação cuidadosa das perguntas e o treinamento dos entrevistadores. Esse comentário é particularmente relevante para estudos qualitativos, onde a entrevista é uma ferramenta comum, sublinhando a importância de uma abordagem crítica e rigorosa na análise dos dados.

A entrevista proporciona o alcance de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social, além de apresentar flexibilidade, possibilitando ao entrevistador esclarecer as possíveis dúvidas e se adaptar às circunstâncias em que desenvolve a entrevista (Gil, 2008). Adotaram-se os seguintes procedimentos para aplicação das entrevistas: Roteiro com questionamentos pertinentes, contato e agendamento com o setor responsável. A entrevista foi realizada no formato presencial.

Quadro 2 - Cronograma das entrevistas

Cargo do entrevistado	Data da Entrevista	Duração da Entrevista
Enfermeira	25/07/2024	9min 24seg
Téc.de Enfermagem	01/08/2024	11min 17seg
Enfermeira	25/07/2024	8min 36seg
Téc.de Enfermagem	26/07/2024	5min 34seg

Fonte: Elaborado pelos próprios autores.

As entrevistas realizadas com os profissionais da saúde foram áudio gravadas com o auxílio de dispositivo celular. Posteriormente, transcritas para início das análises conforme a categorização.



4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As entrevistas, estruturadas de forma semiestruturada, proporcionaram uma visão detalhada sob a perspectiva dos profissionais do setor de enfermagem. Este enfoque permitiu explorar as nuances das relações da hotelaria hospitalar e hospitalidade, considerando aspectos essenciais como a humanização nos serviços prestados. As perguntas formuladas durante as entrevistas não apenas facilitaram uma compreensão mais profunda das práticas de hospitalidade, mas também destacaram as particularidades da hotelaria hospitalar, humanização e serviços especialmente dentro do contexto dos serviços de enfermagem em um hospital público de São Luís, no Maranhão.

Com base no levantamento realizado no local, constatou-se que a maioria dos entrevistados pertence ao gênero feminino, sendo 2 (duas) enfermeiras e 1 (uma) técnica de enfermagem. Do gênero masculino, há 1 (um) técnico de enfermagem. Observa-se ainda que todos os profissionais entrevistados possuem ensino superior completo. De acordo com os dados coletados, todos os entrevistados atuam na unidade há mais de 20 (vinte) anos.

Percebe-se nas respostas, que parte deles, relacionam a hotelaria hospitalar diretamente à parte da acomodação e atendimento, apresentando um entendimento parcial do conceito explicado por Boeger (2017), que sugere que a hotelaria hospitalar surge como uma resposta à crescente necessidade de humanização no atendimento hospitalar, com o objetivo de proporcionar conforto e bem-estar aos pacientes.

Boeger (2017) destaca o papel da hotelaria hospitalar como uma estratégia fundamental para melhorar a experiência dos pacientes em ambientes de saúde. Ao focar no conforto e bem-estar, a hotelaria hospitalar não apenas melhora a qualidade do atendimento, mas também contribui para a recuperação emocional e física dos pacientes. Essa abordagem reflete uma mudança significativa na forma como os cuidados hospitalares são oferecidos, valorizando o aspecto humano e a criação de um ambiente acolhedor que pode impactar positivamente o processo de cura.

Percebe-se um entendimento satisfatório por parte de metade dos entrevistados. Para dois deles hotelaria hospitalar se mostra como um núcleo de apoio que visa sustentar os demais serviços oferecidos pelo hospital da melhor forma possível. Percebeu-se ainda por parte destes, a presença do entendimento da importância dos serviços de hotelaria hospitalar na garantia de uma prestação de serviço humanizada. Para os demais o entendimento acerca do conceito de hotelaria hospitalar, se mostra mais limitado. Ambos apontam apenas aspectos de higienização e rouparia.

Boeger (2008), destaca a hotelaria hospitalar como um componente essencial para a criação de um ambiente que vai além do atendimento médico tradicional. Ao reunir serviços de apoio com os cuidados específicos, essa abordagem busca garantir uma experiência hospitalar mais completa e satisfatória. A ênfase no conforto, segurança e bem-estar não só melhora a qualidade do cuidado oferecido aos pacientes,



mas também atende às expectativas de seus familiares e da equipe hospitalar, reforçando a importância de uma abordagem holística na prestação de serviços de saúde.

Tarabousi (2009) sublinha a importância da satisfação do paciente como um fator determinante para o sucesso dos tratamentos médicos. A relação entre um ambiente acolhedor e o atendimento atencioso reforça a ideia de que o bem-estar emocional do paciente tem um impacto direto em sua recuperação física. Essa perspectiva enfatiza a necessidade de uma abordagem de saúde centrada no paciente, onde a qualidade das interações e o ambiente de tratamento desempenham papéis cruciais na eficácia dos cuidados médicos. A partir dos resultados obtidos, nota-se que todos os entrevistados percebem a hotelaria hospitalar através do fornecimento de serviços de rouparia. Ou seja, uma percepção limitada diante da abrangência significativa dos serviços de hotelaria hospitalar em um hospital. De modo geral, as respostas colhidas se mostram limitadas diante da abrangência da atuação da hotelaria hospitalar segundo teóricos.

Boeger (2017) argumenta que a hotelaria hospitalar vai além do simples aumento do conforto, desempenhando também um papel crucial na segurança do paciente. Ele destaca que ambientes limpos e organizados, juntamente com um atendimento de excelência, ajudam a reduzir o risco de infecções e outros problemas de saúde. Além disso, o teórico ressalta a importância da capacitação contínua dos profissionais de saúde para garantir um atendimento humanizado e eficiente. A análise de Boeger (2017) destaca a multifuncionalidade da hotelaria hospitalar, que não apenas promove o bem-estar dos pacientes, mas também contribui significativamente para a segurança dentro do ambiente hospitalar. Ao enfatizar a importância de manter um ambiente limpo e organizado, o autor sugere que esses fatores são essenciais para a prevenção de infecções, o que, por sua vez, melhora os resultados clínicos. A referência à capacitação contínua dos profissionais reforça a necessidade de um compromisso constante com a qualidade do atendimento, garantindo que as práticas de humanização e segurança sejam efetivamente implementadas e mantidas.

Os funcionários do hospital foram questionados em relação ao conceito de hospitalidade, a partir da concepção de cada um. As respostas obtidas, no geral, apresentam um entendimento limitado sobre o assunto. Os entrevistados mencionam aspectos intangíveis e tangíveis, mas não de forma clara. Para um dos funcionários, a hospitalidade está relacionada com o momento de acolhida desse paciente e na forma que as necessidades dele são atendidas. Já a concepção de outro se estende ao suporte necessário como vestimentas adequadas e alimentação.

Baptista (2002) sublinha a essência multifacetada da hospitalidade, que vai além de serviços básicos para incluir atitudes e estruturas que juntos criam uma experiência positiva para o indivíduo. Ao enfatizar aspectos como bem-estar, conforto e segurança, a hospitalidade é vista como um fator fundamental para a criação de ambientes acolhedores e satisfatórios. Essa abordagem é especialmente relevante em contextos



como o hospitalar, onde proporcionar uma sensação de acolhimento e cuidado pode ter um impacto significativo na recuperação e no bem-estar geral dos pacientes.

Em relação à percepção dos funcionários sobre a presença da hospitalidade no dia a dia do hospital, os entrevistados citam aspectos intangíveis. Para um funcionário, a hospitalidade é percebida através do atendimento humanizado dispensado ao paciente. Já para outro, a ação é percebida através de um atendimento de qualidade prestado, onde o paciente seja visto de forma “holística”. As percepções dos funcionários vão ao encontro do que explicam teóricos.

Derrida (1999) propõe o conceito de "hospitalidade incondicional", no qual o anfitrião deve estar disposto a receber o outro sem impor condições ou expectativas prévias. A proposta de Derrida (1999) desafia as concepções tradicionais de hospitalidade, enfatizando a ideia de acolher o outro com total abertura e sem reservas.

Esse conceito sugere uma forma de hospitalidade que transcende as normas e convenções, exigindo uma disposição genuína para aceitar o outro em sua totalidade, independentemente de quem ele seja. No contexto prático, como em ambientes de saúde, essa abordagem pode ser vista como um ideal de acolhimento, onde o cuidado é oferecido de maneira incondicional, priorizando o bem-estar e a dignidade do paciente acima de qualquer outra consideração.

Um dos entrevistados, menciona em sua percepção da hospitalidade no dia a dia do hospital, a receptividade ao paciente, enquanto outro explica que a prática da hospitalidade se mostra desafiadora devido à rotina acelerada do hospital. O entrevistado ainda menciona a importância de vínculos na busca da qualidade no atendimento.

Praxedes (2004) define hospitalidade como uma relação humana fundamentada na reciprocidade entre anfitrião e hóspede, onde a qualidade desse relacionamento depende dos valores e princípios compartilhados por ambos. A definição de Praxedes (2004) destaca a natureza bidirecional da hospitalidade, enfatizando que o sucesso dessa interação está vinculado aos valores e princípios tanto do anfitrião quanto do hóspede. Isso sugere que a hospitalidade não é apenas uma questão de oferecer serviços ou acolhimento, mas envolve um entendimento mútuo e respeito pelas expectativas e normas de cada parte. No contexto de serviços como os de saúde, essa visão reforça a importância de construir relações baseadas na confiança e compreensão mútua, onde o cuidado oferecido reflete os valores e necessidades do paciente, criando um ambiente mais harmonioso e eficaz.

Ao serem questionados sobre o conceito de humanização, os funcionários apresentam aspectos intangíveis, relacionando o tema a ações como se empatia e bem-estar. Para Ribeiro (2013), a humanização no atendimento não deve se limitar apenas ao cuidado com o paciente, mas deve também incluir todos os envolvidos no processo de recuperação de sua saúde.



A perspectiva do autor amplia o conceito de humanização ao considerar que o cuidado deve abranger não apenas o paciente, mas também todos os profissionais e familiares envolvidos em sua recuperação. Um funcionário, ao explicar humanização, chama atenção para os relacionamentos interpessoais que devem ocorrer entre os funcionários, que segundo o funcionário, reflete diretamente no bem-estar do paciente.

Esse entendimento corrobora com Ribeiro (2013) que ressalta a importância de um ambiente de saúde colaborativo e inclusivo, onde cada pessoa, desde o paciente até os membros da equipe de saúde, recebe atenção e suporte. Essa abordagem holística contribui para um processo de recuperação mais eficaz e harmonioso, promovendo um senso de comunidade e responsabilidade compartilhada dentro do ambiente hospitalar.

Para um entrevistado, o conceito de humanização está relacionado com amor pelo que faz, já para outro, o conceito se estende a em atender as necessidades do paciente considerando sua individualidade. Nesse sentido, identificou-se um entendimento satisfatório por parte dos funcionários, que se encontra com autores que discorrem sobre o tema. Destaca-se a explicação trazida por um funcionário, que menciona a importância de se colocar no lugar do outro, para que a prática da humanização seja efetivada no dia a dia do hospital.

A humanização é descrita como uma construção coletiva e pactuada, que se baseia na troca de conhecimentos e no trabalho em rede com equipes multiprofissionais. Esse processo inclui a identificação das necessidades, desejos e interesses dos envolvidos, além de reconhecer gestores, trabalhadores e usuários como sujeitos ativos e protagonistas das ações de saúde (Brasil, 2004).

A citação do Brasil (2004) sublinha que a humanização no atendimento em saúde não é um esforço individual, mas sim um processo colaborativo que envolve a participação ativa de todas as partes interessadas. Ao enfatizar a troca de saberes e o trabalho em rede, a citação destaca a importância de uma abordagem integrada e multidisciplinar, onde cada profissional e usuário é valorizado como um agente importante no processo de cuidado.

Os entrevistados foram ouvidos em relação à percepção deles acerca da presença da humanização no dia a dia do hospital. Godoi (2008) destaca a importância da humanização no ambiente hospitalar como um meio de amenizar sentimentos negativos, criando um espaço mais acolhedor e seguro para os pacientes. Aspectos como a decoração, a qualidade das refeições e o apoio psicológico são mencionados como elementos-chave para transformar o ambiente hospitalar em um lugar menos assustador e mais confortável.

Os funcionários apresentaram uma percepção vaga em relação à humanização na rotina do hospital. Um dos entrevistados destaca um atendimento feito de forma imediata pelo hospital ao paciente, atendendo assim, sem demora à necessidade do mesmo. Já para outro, a humanização é percebida no olhar o paciente como um todo, por inteiro, como um ser que precisa de cuidado em variados aspectos.



Nesse sentido, Rios (2009) sublinha que a humanização no atendimento à saúde não apenas melhora a experiência do paciente, mas também tem um impacto direto em indicadores de qualidade. Em outras palavras, ao tratar os pacientes com empatia e atenção, os hospitais e clínicas conseguem não só proporcionar um cuidado mais humano, mas também melhorar os resultados clínicos e operacionais, criando um ambiente de saúde mais eficiente e seguro. Um funcionário, não apresenta uma percepção da humanização na rotina do hospital de forma clara. Já outro, menciona a reciprocidade nas relações entre profissionais e pacientes, demonstrando respeito mútuo entre os envolvidos.

As respostas colhidas vão ao encontro do que propõe Dias (2006), que percebe a humanização no reconhecimento da dignidade e singularidade de cada paciente. Essa abordagem enfatiza a importância de uma comunicação eficaz, da empatia, do respeito e da consideração pelas necessidades individuais dos pacientes e suas famílias. Ao focar nesses aspectos, a humanização cria um ambiente onde o cuidado é personalizado, promovendo um atendimento mais completo e significativo.

Um entrevistado menciona a importância do corpo de enfermagem estar bem emocionalmente e espiritual para que este possa transferir esse bem-estar aos pacientes, promovendo uma interação saudável. Gotman (2001) acrescenta que a hospitalidade envolve mais do que simplesmente oferecer serviços; trata-se de integrar o outro à comunidade, criando uma conexão significativa entre quem recebe e quem é recebido. Essa interação vai além do simples acolhimento, estabelecendo uma relação mútua que fortalece os laços sociais e promove um senso de pertencimento e inclusão.

No ambiente hospitalar, o conceito de acolhimento é fundamental para garantir não apenas o bem-estar físico dos pacientes, mas também seu conforto emocional. Segundo Boeger (2017, p. 54), "acolher significa promover a eficiência em um ambiente aconchegante, confortável e seguro". Essa afirmação ressalta a importância de criar um espaço que, além de ser tecnicamente eficiente, também seja humanizado e acolhedor. Em um hospital, isso implica em práticas que vão além dos cuidados médicos, englobando uma abordagem que valorize o cuidado e a empatia, a comunicação clara e o respeito à individualidade do paciente, criando um ambiente que favoreça a recuperação e a confiança no tratamento oferecido.

Ao serem abordados em relação aos serviços prestados pelo setor de enfermagem do hospital, os funcionários por unanimidade mencionam as atribuições a estes direcionadas, como banho no leito; transferências se necessárias; condução de exames; administração de medicamentos, supervisionar alimentação entre outras...

Viera (2004) descreve os serviços como ações que, ao contrário dos produtos tangíveis, se caracterizam por sua natureza intangível, resultando em emoções e percepções. Segundo essa visão, o valor de um serviço é medido pelo impacto emocional que gera, seja de satisfação ou insatisfação, destacando a importância das experiências e sentimentos que acompanham a prestação de serviços.



Quando questionados sobre a influência da hotelaria hospitalar e da hospitalidade na prestação de serviço da enfermagem, os entrevistados conseguem perceber a importância de ambos na rotina hospitalar. Um entrevistado destaca que sem o serviço de hotelaria, não seria possível oferecer um bom acolhimento ao paciente.

Para Grinover (2007), é de fundamental importância o acolhimento inicial no ambiente hospitalar. A recepção calorosa, simbolizada pelas saudações de boas-vindas, é fundamental para construir um clima de conforto e segurança, essencial para a experiência positiva do visitante ou paciente. Esse princípio é particularmente relevante em contextos como o hospitalar, onde um ambiente acolhedor pode aliviar o estresse e a ansiedade, contribuindo para uma recuperação mais tranquila e eficaz.

Um dos funcionários pontuou que além de contribuir positivamente na rotina do ambiente hospitalar, a relação entre hotelaria e hospitalidade são dependentes, pois uma implica na atuação da outra. Nesse sentido, a presença da hospitalidade reflete na interação entre os profissionais de saúde e pacientes, enquanto o serviço de hotelaria fornece os insumos necessários. Boeger (2008) destaca como a hotelaria hospitalar se desenvolve para atender à crescente necessidade de tornar os ambientes hospitalares mais acolhedores e humanizados.

Ao focar no conforto e bem-estar dos pacientes, essa abordagem vai além do tratamento médico tradicional, reconhecendo a importância de um ambiente que promova a recuperação não apenas física, mas também emocional dos pacientes. Isso reflete uma mudança significativa nas práticas hospitalares, onde o cuidado integral do paciente é central, contribuindo para uma experiência mais positiva durante a internação. Boeger (2003) reforça a ideia de que a hospitalidade envolve não apenas o ato de hospedar, mas também a qualidade do acolhimento, caracterizada por liberdade, amabilidade e afabilidade na maneira de receber as pessoas.

A explicação de Boeger (2003) amplia a compreensão da hospitalidade, destacando que ela vai além da simples oferta de um espaço para hospedagem. Envolve, sobretudo, a forma como o anfitrião recebe seus convidados, com ênfase na gentileza e na criação de um ambiente acolhedor e receptivo. Isso sugere que a hospitalidade é um componente essencial em qualquer contexto onde o bem-estar e o conforto dos visitantes ou pacientes são priorizados, sendo especialmente relevante em ambientes de saúde, onde o cuidado humanizado é fundamental para a recuperação e satisfação dos pacientes.

5 CONCLUSÃO

A hospitalidade fundamenta sua importância, dados seus efeitos positivos nos variados espaços sociais. Se tratando de uma unidade de saúde, os resultados se tornam ainda mais evidentes considerando a fragilidade do estado físico e consequentemente emocional do paciente. Nesse sentido, a prática da



hospitalidade se faz essencial para uma boa e breve recuperação, assim como, para um ambiente acolhedor e humanizado.

Desse modo, conclui-se que a presença da hospitalidade e da hotelaria nos serviços de enfermagem, têm significativa influência positiva no hospital público escolhido para a pesquisa. Contudo, de forma geral, após análise dos resultados, percebeu-se uma certa limitação no entendimento dos funcionários acerca de determinados temas relevantes quando questionados.

Ao serem questionados sobre o conceito de hotelaria hospitalar, parte deles relacionam a hotelaria hospitalar diretamente à parte da acomodação e atendimento. Já para outra metade dos entrevistados, hotelaria hospitalar se mostra como um núcleo de apoio que visa sustentar os demais serviços oferecidos pelo hospital da melhor forma possível, demonstrando um entendimento mais amplo acerca do tema.

Todos os entrevistados percebem a hotelaria hospitalar através do fornecimento de serviços de rouparia., manifestando uma percepção limitada do assunto. Os entrevistados mencionam aspectos intangíveis e tangíveis, mas não de forma precisa. Em relação à percepção dos entrevistados acerca da hospitalidade no dia-a-dia dos serviços de enfermagem prestados, os entrevistados citam apenas aspectos intangíveis, relacionando a ação ao atendimento humanizado e no atendimento às necessidades do paciente. Um dos entrevistados ainda, explica como desafiadora a prática da hospitalidade, considerando o ritmo intenso do hospital.

Quanto ao entendimento dos mesmos sobre o conceito de humanização, os funcionários apresentam aspectos intangíveis, relacionando o tema a ações como empatia e bem-estar. Um dos funcionários chama atenção para a importância de um bom relacionamento interpessoal entre os funcionários, pois o resultado é refletido diretamente no bem-estar do paciente.

Sobre a percepção em relação à humanização no dia-a-dia dos serviços de enfermagem prestados, os funcionários manifestam uma percepção aceita por autores que discorrem sobre o tema, porém, limitada se tratando de uma percepção vinda de profissionais de saúde. Os entrevistados mencionam atendimento imediato ao paciente; olhar o paciente como um todo, como um ser que precisa de cuidado em variados aspectos e reciprocidade nas relações entre profissionais e pacientes, demonstrando respeito mútuo entre os envolvidos.

No que se refere às ações que manifestam a presença da hospitalidade no dia a dia do serviço de enfermagem, a maioria dos entrevistados apresentam uma resposta que desvia do foco da pergunta, apresentando apenas aspectos físicos. Um funcionário cita aspectos intangíveis, como acolhimento ao paciente e abordagem aos familiares acerca de apresentação de normas e regras do hospital, o que se faz fundamental.

Em relação aos principais serviços oferecidos pelos profissionais de enfermagem na instituição, os entrevistados por unanimidade, mencionam as atribuições a estes direcionadas, como banho no leito;



condução de exames; administração de medicamentos, entre outras. Sobre este quesito, um funcionário chama atenção ainda para aspectos intangíveis explicando que os serviços prestados pelo corpo de enfermagem podem ir além de atribuições específicas com foco no bem estar físico, mas de forma a atender as necessidades emocionais e psicológicas do paciente, como boa acolhida.

Por meio das entrevistas realizadas com os profissionais de saúde do hospital público, conclui-se que foi possível atingir o objetivo geral supracitado. Diante do exposto, propõe-se a realização de futuras pesquisas relacionadas a hospitalidade em hospitais públicos. Investigar a implantação e eficácia de programas de capacitação e formação voltados para profissionais de saúde e funcionários de tais instituições públicas, com o objetivo de ampliar o conhecimento e a aplicação prática dos conceitos de hospitalidade e hotelaria hospitalar.

Sugere-se ainda, realizar uma pesquisa focada na percepção dos pacientes internados em hospitais públicos quanto à aplicação dos conceitos de hotelaria hospitalar. Com essa pesquisa pode-se comparar as expectativas dos pacientes com a realidade oferecida, identificando áreas de melhoria e aspectos que contribuem para a sensação de acolhimento e bem-estar durante a estadia hospitalar.



REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. 2002, In: DIAS, Célia Maria de Moraes.
- BOEGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. São Paulo: Atlas, 2003.
- BOEGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. São Paulo: Atlas, 2008.
- BOEGER, Marcelo Assad. Hotelaria hospitalar. São Paulo: Manole, 2011.
- BOEGER, Marcelo Assad. Hotelaria hospitalar: implantação e gestão. Curitiba: Inter Saberes, 2017.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS. Política Nacional de Humanização: A humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília, 2004. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/saude/> Acesso em: 02 jun.2024
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 42-69. mai. 2015. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/151>. Acesso em: 02 jun.2024.
- CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTRO, Victor Hugo Santos de; RODRIGUES, Thieli Mota. HOTELARIA HOSPITALAR: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM UM HOSPITAL CEARENSE. Conexões - Ciência e Tecnologia, [S. l.], v. 15, p. e021006, 2021. Disponível em: <https://conexoes.ifce.edu.br/index.php/conexoes/article/view/1254>. Acesso em: 03 ago. 2024.
- COSTA, E. R. C. COMENSALIDADE: A DÁDIVA DA HOSPITALIDADE ATRAVÉS DA GASTRONOMIA. Revista de Cultura e Turismo, Santa Catarina, v. 9, n. 2, p. 52-72, jun. 2015.
- DALPIAZ, Roni Carlos Costa et al. A hospitalidade no turismo: o bem receber. Caxias do Sul, [s. n.], 2012. Back
- DERRIDA, Jacques. Manifest pour l'hospitalité. Grigny, Paroles d'aube, 1999.
- DIAS, C. M. Hospitalidade, Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.
- GIL, A C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, A C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- GODOI, Adalto Felix. Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: pensando e fazendo. São Paulo: Ícone, 2004.
- GODOI, Adalto Felix. Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais. 2. ed. São Paulo: Ícone Editora, 2008.



GOMES, Alberto Albuquerque. Estudo de Caso – Planejamento e Métodos. *Nuances: Estudos Sobre Educação*, Presidente Prudente, v. 15, n. 16, p. 215- 221, dez. 2008. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/187/257>. Acesso em: 15 jun. 2024.

GONÇALVES, I.C. O; FERREIRA, L.VF. Gestão de Hotelaria Hospitalar: PERCEPÇÕES E FUNDAMENTOS. *Revista Turismo, Estudos e Práticas*, Mossoró, Rio Grande do Norte, v.2 n 2, p. 154-173. Jun./dez.2013

GOTMAN, Anne. *Le sens de l'hospitalité: essais sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GRINOVER, Lucio. *A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph, 2007.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

PRAXEDES, W. Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. In *Revista Espaço Acadêmico*, nº 37, junho, 2004.

RIBEIRO, J.A. Hospitalidade em serviços de saúde estudo de casos múltiplos: Hospital Geral do Grajaú, AME Interlagos e Hospital Maternidade Interlagos. 2013. 214 p. Trabalho de conclusão de curso (Dissertação). Mestrado em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi - UAM, São Paulo, 2013.

RIOS, I.C. *Caminhos da humanização na saúde: Prática e reflexão*. São Paulo: Áurea, 2009.

TARABOULSI, Fadi Antoine. *Administração de hotelaria hospitalar*. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

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

TARABOULSI. Fadi Antoine. *Administração de Hotelaria Hospitalar*. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2011.

VIERA, E.V. *Qualidade em serviços hoteleiros: A satisfação do cliente é função de todos*. Caxias do Sul-RS: Educ's, 2004