

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS

Aylla Cristina da Silva Prata

**HOTELARIA HOSPITALAR E GESTÃO HUMANÍSTICA: SORRISOS QUE CURAM
UMA REFLEXÃO REALIZADA NO HOSPITAL MONTE SINAI**

Artigo apresentado ao Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel (Trabalho de Conclusão de Curso). Orientador: Prof^a Tatiana Martins Montenegro.

Juiz de Fora
2016

HOTELARIA HOSPITALAR E GESTÃO HUMANÍSTICA: SORRISOS QUE CURAM UMA REFLEXÃO REALIZADA NO HOSPITAL MONTE SINAI

HOSPITAL HOSPITALITY AND HUMANISTIC MANAGEMENT: SMILES THAT HEAL A REFLECTION HELD ON MONTE SINAI HOSPITAL

Aylla Cristina da Silva Prata¹

RESUMO

O presente artigo visa descrever uma nova tendência de gerenciar o ambiente hospitalar, segmento que ganhou espaço na área do Turismo, denominado Hotelaria Hospitalar. A forma organizacional da hotelaria Clássica é adaptada para o mercado da saúde, da qual traz preceitos importantes que garantem o conforto e a presteza no atendimento ao cliente. Deste modo, o objetivo é fazer uma correlação com o panorama administrativo e o papel do profissional de Turismo ao gerenciar esta nova realidade. O artigo pretende trazer uma reflexão realizada no Hospital Monte Sinai, localizado em Juiz de Fora - MG, visando uma aplicabilidade das teorias. A pesquisadora tornou-se observadora participante, pois realizou um estágio no setor de admissão do hospital, tendo a oportunidade de vivenciar essa nova forma de gerir uma organização que investe em hotelaria Hospitalar.

PALAVRAS-CHAVE: Hotelaria, Hospitalar, Turismo, Gestão

ABSTRACT

This article aims to describe a new trend to manage the hospital environment, a section that gained ground in Tourism, called Hospital Hospitality. The organizational form of the Classic hospitality has been adapted for the health market, which brings important provisions that ensure the comfort and agility in customer service. Thus, the purpose is to make a correlation between the administrative landscape and the role of tourism professionals in managing this new reality. This article aims to bring a reflection held at Monte Sinai Hospital, located in Juiz de Fora, MG, Brazil, targeting an applicability of theories. The researcher became a participating observer as an intern in the hospital admission sector, having the opportunity to experience this new way of managing an organization that invests in Hospital hospitality.

KEYWORDS: Hospitality, Hospital, Tourism, Management

1. INTRODUÇÃO

O turismo é compreendido pela Organização Mundial de Turismo como uma atividade “que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (SEBRAE RONDÔNIA, 2015, *on-line*). Mais do que isso: compreende-se o turismo como um ramo das ciências sociais que entende e estuda os fenômenos sociais, culturais e econômicos dos seres humanos (DIAS, 2003, p. 19).

Nesse sentido, o turismo pertence a um mercado segmentado, onde se encontra o Turismo de Aventura, de Sol e Mar, o Turismo de Negócios, Ecoturismo, entre outros.

O segmento turístico de saúde cresceu economicamente no século XX, quando as pessoas começaram a viajar, em proporções mais expressivas, em busca de tratamentos terapêuticos e da cura de doenças graves. O Turismo de Saúde, embora pareça ser um novo segmento, é uma das mais antigas atividades turísticas, uma vez que deslocamentos em busca de saúde têm ocorrido desde a antiguidade pelo mundo todo, envolvendo tanto promoção e manutenção da saúde, quanto a prevenção e cura de doenças (BRASIL, 2010, p. 11).

O objetivo deste artigo é, portanto, abordar uma nova tendência do turismo denominada hotelaria hospitalar. Entende-se sobre turismo o ato de ir e vir, e no século XX esse movimento em busca de tratamentos despertou a economia, pois os turistas de saúde, ao chegar a um determinado local, procuravam por hospedagem, bem como os acompanhantes, advindos de outra região, que teriam que passar um período de tempo hospedados em hotéis.

No que diz respeito à hotelaria, denominamo-la como a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem, tendo como objetivo social o exercício da atividade hoteleira (PETROCCHI, 2007, p.2).

¹ Graduanda em Ciências Humanas pela Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF. E-mail: ayllacprata27@gmail.com. Artigo apresentado ao Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Orientadora: Profª Tatiana Martins Montenegro.

Não são as paredes, os móveis ou a decoração do hotel que vão atender o hóspede, mas a equipe que opera o hotel. Dela que vem a qualidade do atendimento. Deste modo, fatores como atenção, disponibilidade, atitude cortês, compromisso, simpatia e outros fatores são elementos subjetivos perceptíveis aos clientes (PETROCCHI, 2007, p.25). Este conjunto de elementos “invisíveis” agregam valores a esta nova tendência, a hotelaria hospitalar.

Os clientes de saúde tornaram-se mais exigentes, e a busca por qualidade, além das técnicas e de médicos renomados, faz essa nova maneira de gerenciar um agente precursor no mercado. DIAS (2005, p. 340) afirma que

A hotelaria hospitalar busca criar e organizar um “espaço humano”, isto é, a participação do espaço para a escala humana, por intermédio dos elementos materiais - sistema material (paredes, portas, janelas, painéis, pisos e tetos) para atender um conjunto de necessidades humanas específicas. Agregar a estes espaços os equipamentos adequados e o trabalho cria o ambiente do paciente/cliente.

O hospital Monte Sinai, localizado na cidade de Juiz de Fora, funciona há mais de 20 anos e investe em equipamentos de ponta e médicos renomados. Foi implantada em seu planejamento estratégico a gestão humanística, que visa o bem estar dos clientes.

Deparamo-nos com uma problemática que é a essência desse artigo: identificar conceitos gerenciais da hotelaria clássica que estão sendo implantados e adaptados nas diretrizes organizacionais do ambiente hospitalar. Com isso, pretende-se identificar os benefícios refletidos na concepção do cliente de saúde, sobretudo no enfoque humanístico.

Dessa forma, uma reflexão é descrita, trazendo os elementos de gestão da hotelaria clássica que foram adaptados para a gestão do hospital Monte Sinai. Durante um ano a pesquisadora pertenceu ao quadro de colaboradores, atuou como estagiária de turismo no departamento de admissão, onde vivenciou a aplicabilidade das ferramentas gestoras e percebeu a importância do profissional de turismo dentro de uma instituição de saúde.

A metodologia utilizada se deu a partir de uma revisão bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica tem como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com uma expressiva parte das publicações referentes ao assunto investigado, e não consiste em mera repetição do que já foi dito ou escrito, mas propicia o exame de um tema sob um novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras (LAKATOS, 2006, p. 315). Além disso, foi feita uma extensiva pesquisa de campo, onde a autora foi observadora participante por um período de um ano.

O presente artigo é composto por quatro seções. A primeira aborda a Hotelaria Clássica; a segunda trata da Hotelaria Hospitalar. Já na terceira seção serão abordadas questões concernentes ao Hospital Monte Sinai, com o objetivo de demonstrar suas bases organizacionais. A quarta seção será direcionada para a reflexão realizada a partir do estágio no hospital.

2. HOTELARIA CLÁSSICA: UMA GESTÃO DO ELEMENTO HUMANO

A hotelaria é uma indústria de prestação de serviços, dependente, portanto, em sua quase totalidade, da atuação do elemento humano que a integra. O rendimento e a qualidade dos serviços prestados são, assim, bastante influenciados pelo comportamento do pessoal a serviço do estabelecimento (MARQUES, 2003, p. 333).

Neste capítulo serão relatados aspectos de uma gerência humanística, pois o *elemento humano* é de extrema importância para o êxito das diretrizes organizacionais.

Para melhor compreensão, partiremos de um fenômeno denominado *hospitalidade*. De acordo com GOTMAN (2001, p. 66):

A hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, mas não é somente isso, ela implica na relação entre um ou mais hóspedes de uma organização, colocando a questão de recepção nesta organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente.

Sendo assim, deve-se considerar a correlação dos eixos hotelaria e hospitalidade, pois ambos se desenvolvem conjuntamente. O papel do gestor hoteleiro é compreender e aplicar a sua administração de uma

forma que os setores executivo, tático e operacional estejam alinhados e treinados a fim de uma dedicação às relações humanas no atendimento.

O organograma a ser demonstrado abaixo traz a importância de uma gerência especializada para que toda a estrutura organizacional possa ser uma somatória das atividades. O gerente hoteleiro deve ser um líder como MIRANDA (2002, p. 09-10) salienta:

Um líder capaz de motivar sua equipe, [faz] com que seus liderados se sintam pessoas essenciais e únicas, respeitadas em suas peculiaridades e parte essencial da organização, deixando de ser apenas uma peça no processo produtivo. [...] Com isso, o papel do líder evolui, deixando de ser o temido “chefe” e passando a ser um facilitador das relações de trabalho.

Refletindo sobre essa colocação, a diretriz organizacional do gestor vai inferir diretamente em todo o processo. O elemento emoção passa a fazer parte do discurso, manifestando-se sob a forma de felicidade, satisfação e alegria.

A partir disto é possível analisar esse novo perfil nos setores do hotel. Segundo TORRE (2001, p. 41), recepção é o termo “designado ao espaço onde se registram os hóspedes, se retiram as chaves, correspondências ou recados, se obtêm informações, se depositam valores e se pagam contas”. Este setor é o cartão de visita do hotel, o primeiro contato com os serviços e com os colaboradores. O gestor humanista venderá não somente os serviços do hotel, como também a forma com que o colaborador irá tratar o novo hóspede, saudando-o com sorrisos e boa educação.

O departamento de gestão de Alimentos e Bebidas é parte importante no quadro de serviços oferecidos pelos hotéis. A gerência desse setor irá priorizar a excelência e a qualidade desde o preparo até o servir, tanto para os restaurantes do hotel, quanto para o serviço de quarto. Como descreve TORRE (2001, p. 97), “esse departamento representa uma linha muito importante para o hotel, porque contribui para o aumento da receita”, uma vez que “esses serviços não se limitam aos hóspedes, mas são extensivos a outro tipo de cliente, ou seja, os espaços de funcionamento se utilizam para banquetes, casamentos, bailes e outros eventos”.

O gestor da área de lazer e eventos será o responsável por fazer festas, eventos e direcionar profissionais capacitados para estruturar roteiros e programações para os hóspedes. Esse setor é o responsável pela sensação de felicidade e bem-estar dos hóspedes, onde eles poderão vivenciar momentos que diferem do seu dia a dia. A existência do departamento de lazer na hotelaria clássica é mais comum e essencial nos hotéis que se voltam para o turismo de lazer e que, para tanto, possuem profissionais e áreas destinadas ao desenvolvimento das várias opções de atividades de lazer e recreação (CRISÓSTOMO, 2005, p. 345).

A linha da gestão humanística abrange a linha das emoções, refletindo no atendimento com presteza e gentileza aos clientes. Os seres humanos possuem comportamentos diferentes, afetados por intempéries da vida, e um líder deve estar perceptivo aos seus colaboradores – afinal, eles serão o cartão de visita do hotel.

Assim encerramos essa seção onde buscamos apresentar a gestão da hotelaria clássica. Sua principal colocação é o elemento humano como ferramenta ativa nas diretrizes organizacionais, realçando o papel de um gestor humanístico gerador de clientes satisfeitos, com emoções positivas advindas de uma recepção executada com presteza e gentileza.

Será relatada, subseqüentemente, a gestão no setor de hotelaria hospitalar.

3. HOTELARIA HOSPITALAR: UMA GESTÃO DE SORRISOS EM MEIO À FRAGILIDADE HUMANA

A hotelaria Hospitalar parte do setor turístico e passa a fazer parte do panorama administrativo dos hospitais. Os conceitos da hotelaria clássica passam a ser adaptados para essa nova realidade.

Grande parte das instituições hospitalares não demandam investimentos para a área de planejamento hoteleiro, mas, com o desenvolvimento do setor e a competitividade do mercado, elas vêm despertando o interesse de investimento em infraestrutura arquitetônica, atendimento ao cliente e conforto. De acordo com TARABOULSI (2009, p. 2),

A hotelaria Hospitalar é uma tendência que veio para livrar os hospitais da “cara de hospital” e que traz em sua essência uma proposta de adaptação à nova realidade de mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas.

Pela necessidade do serviço, o cliente passa a ser mais exigente e seletivo. BOERGER (2003, p.24) postula que um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes.

Pode-se perceber que esse paciente não procura somente tecnologias de ponta ou médicos de renome; seu olhar passou a considerar a qualidade, a tranquilidade e o conforto.

A nomenclatura *paciente*, antes usada para definir a pessoa que aguarda por atendimento médico hospitalar, passa a ser denominada *clientes de saúde*. Entendemos por cliente de saúde toda e qualquer pessoa que entra em contato com um hospital para adquirir certo serviço médico hospitalar, ou simplesmente solicitar informação (TARABOULSI, 2009, p. 4).

Com uma abordagem humanística, o administrador neste processo de implantação é de considerável importância. A ênfase do projeto não está nas tarefas ou na estrutura organizacional, mas sim nas pessoas que trabalham e participam dessas organizações. A principal preocupação focaliza-se nas *peçoas*. O hospital hospeda indivíduos comprovadamente doentes e, também, hospeda pessoas supostamente sadias. (TARABOULSI, 2009, p. 32).

Percebendo a diferença deste viés, entendemos a importância do atendimento ao cliente, feito com gentileza e presteza, legado deixado pela hotelaria clássica. O cliente de saúde está em um momento de fragilidade.

Os elementos emocionais dentro da organização passam a ter importância quando compreendemos que somos humanos, com necessidades diferentes, e que precisamos de um elemento motivador.

O gestor deve desenvolver um papel de líder, investindo na satisfação de seus subordinados com o ambiente de trabalho, salários, reconhecimento; ele deve emprestar seu ouvido tanto a ideias quanto a críticas, e deve investir em treinamentos. Esse conjunto de ações refletirá diretamente no modo que o colaborador irá prestar o serviço. A Hotelaria é a arte de oferecer serviços repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar (TARABOULSI, 2009, p. 32). Conforme será demonstrado nos quadros a seguir, a hotelaria hospitalar vem sendo adaptada da hotelaria clássica. O gestor, com uma visão humanística, deve estar disposto a analisar os dois ambientes, hotel e hospital, desenvolvendo um planejamento administrativo e visando o bem estar do cliente de saúde.

Hotel	Hospital
Recepção - <i>check-in</i> e <i>check-out</i>	Recepção - internações e altas
<i>Conciergerie</i> (portaria social)	Balcão de informação
Alimentos e Bebidas	Nutrição
Lavanderia	Lavanderia
Reservas	Agendamento / programação

Quadro 1 - Serviços em comum que poderão sofrer adaptações para o setor hospitalar (TARABOULSI, 2009, p. 32).

Serviço de mensageiro e capitão – porteiro
Governança – governanta e camareiras
<i>Room service</i> – serviço de quarto para clientes de saúde
Restaurantes para familiares, acompanhantes e visitantes
Departamento de eventos para promover seminários, congressos, cursos, reuniões e etc.
Serviço de lazer - sala de leitura, biblioteca, jogos, ginástica, músicos e pequenas apresentações nas áreas sociais e passeios pela cidade, etc.

Quadro 2 - Demonstra os serviços que podem ser implantados a atividade hospitalar (TARABOULSI, 2009, p. 32)

A concepção é demonstrar um momento do processo, quando conceitos da hotelaria clássica torna-se adaptável para o setor hospitalar, sabendo que o maior investimento na área é em pessoas, a humanização dos serviços como bem descreve (TARABOULSI, 2005). A Hotelaria Hospitalar implica hospitalidade, que, por sua vez, implica empatia. A hospitalidade, assim como a empatia, leva-nos à prática espontânea do “sentir o que se passa no íntimo do próximo”, portanto algo mais profundo que simpatia ou “servir com qualidade e eficiência”.

Será encerrado este capítulo com uma citação que define o sentido da humanização no atendimento, trazendo uma satisfação plena do cliente de saúde, que infere diretamente no objetivo fim – a recuperação

plena, não somente por técnica, mas por sorrisos que curam. No manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (HUMANIZASUS, 2004) nos fala sobre o que é humanizar:

Considera-se que humanizar a significa agregar, à eficiência técnica e científica, valores éticos, além de respeito e solidariedade ao ser humano. O planejamento da assistência deve sempre valorizar a vida humana e a cidadania, considerando, assim, as circunstâncias sociais, étnicas, educacionais e psíquicas que envolvem cada indivíduo.

No capítulo a seguir, abordaremos as diretrizes organizacionais do Hospital Monte Sinai.

4. CONSTRUINDO SORRISOS NA ARTE DE GERIR: HOSPITAL MONTE SINAI

O hospital Monte Sinai foi inaugurado em 1994 e vem prestando serviço médico hospitalar na cidade de Juiz de Fora, Minas Gerais, desde então. A organização teve seu planejamento estruturado em uma administração humanística, onde o bem estar do cliente de saúde é colocado como prioridade².

O hospital possui duas certificações. Em 2003, tornou-se o primeiro hospital a receber creditação em excelência pela Organização Nacional de Creditação (ONA) e, no final de 2011, recebeu titulação internacional pela Accreditation for Healthcare Organizations (Niaho), além de ser o único do interior de Minas Gerais afiliado à Associação Nacional dos Hospitais Particulares – ANAHP.

No que tange às bases organizacionais, sua missão é prestar assistência hospitalar com qualidade, segurança, humanização e ética, por meio de tecnologia moderna e profissionais comprometidos. O hospital tem como visão ser reconhecido pela qualidade da assistência hospitalar com ênfase em alta complexidade até 2018³.

Seus valores e políticas são voltados para assegurar a qualidade por meio da excelência no atendimento, buscando sempre a melhoria dos processos e serviços prestados (qualidade); cumprir as interfaces dos processos alinhados à gestão de risco (segurança); acolher com compromisso as necessidades dos clientes que procuram a instituição (acolhimento); agir profissionalmente, respeitando as partes interessadas da organização (ética); investir continuamente em modelos de gestão inovadoras, capacitação do corpo clínico e funcional, agregados a equipamentos de tecnologia de ponta (inovação); desenvolver e estimular ações no campo social, ambiental e econômico, atendendo as necessidades atuais com visão de longo prazo (sustentabilidade).

A abordagem da gestão humanista vai além do pensamento mecanizado em equipamentos; ela instrui o gestor a planejar os preceitos supracitados, visando às pessoas. Esse meio de administração foi implantado no projeto estrutural do hospital, em 1994, pelo arquiteto Jean Kamil, renomado em arquitetura hospitalar. Toda a estrutura, segundo o site oficial, foi desenvolvida visando ao bem estar e ao conforto do cliente de saúde.

O acesso aos apartamentos se dá a partir de uma circulação periférica, na qual os clientes e seus familiares não possuem contato com a parte interna do hospital; existe, também, um isolamento de fluxo, onde médicos e enfermeiros possuem passagem interna.

Há três alternativas para se ter acesso ao hospital: a primeira é pela Avenida Itamar Franco, pelo Lobby, local onde os clientes fazem *check-in* e *check-out* e onde há o acesso para visitantes. A segunda é pela Rua Vicente Beghelli, onde é realizado o atendimento ambulatorial e de urgências. O terceiro acesso é pela Rua Antônio Marinho Saraiva, para colaboradores e prestadores de serviço.

O quadro de colaboradores é formado por mais de 660 médicos, 850 colaboradores e mais de 120 funcionários terceirizados. Em razão desse grande número de pessoas que cuidam de pessoas, foi criado um comitê de excelência, a fim de apresentar e treinar cada colaborador que é contratado, visando uma padronização no atendimento como, por exemplo, como, por exemplo, o trato com clientes nervosos, o protocolo de atendimento telefônico, modos de atendimento que envolvam presteza e alegria, e uma preocupação com o que o cliente tem a dizer.

Um setor importantíssimo no atendimento é o de Hotelaria, pois é o primeiro contato que o cliente de saúde terá com o hospital, relacionado ao setor de recepção e de admissão para internação.

No Monte Sinai, quando se criou o projeto arquitetônico, as estruturas da hotelaria hospitalar foram implantadas, com isso o cliente de saúde chega ao Lobby e logo é recebido pelo capitão porteiro, que indica o balcão de informação. Posteriormente, ele deixa seu nome ou é indicado para outro setor. Ao passar seu nome,

² Informações disponíveis no site oficial do hospital: < www.hospitalmontesinai.com.br > [Acesso em 05 dez. 2015]

ele é lançado no sistema da admissão, onde uma recepcionista vai até o cliente e o convida para fazer a parte sistêmica da internação, chamada de *check-in*. Feito isso, ele é direcionado ao saguão do Lobby, no qual é disponibilizado uma cafeteria e um piano, com apresentações musicais regulares.

Nesse processo sistêmico do *check-in*, inclui-se o setor de higiene e limpeza, onde trabalham as camareiras, que são as responsáveis por liberarem os quartos. Após a liberação, um estagiário do curso de Turismo é o encarregado a levar o cliente de saúde aos seus aposentos e a explicar os serviços de quarto.

Ao chegar ao quarto, o estagiário acomoda as bagagens, se apresenta e indica onde fica o banheiro, o frigobar; se o acompanhante precisar ir até o restaurante ou lanchonete, ele ensina o caminho; explica a utilização de equipamentos como telefone, televisão e interfone – meio através do qual o cliente de saúde tem contato direto com o setor de enfermagem e pode receber instruções básicas de uma admissão.

No processo da alta, o cliente é encaminhado pela enfermeira do andar do apartamento e ao Lobby novamente; dessa vez, para fazer o *check-out*, onde é fechado o faturamento, com convênios ou particular. É somado o valor do uso da televisão e a comanda de pedido no restaurante. Todo este processo organizacional só é possível devido aos constantes treinamentos e incentivos aos colaboradores.

Essa nova tendência do turismo, a hotelaria hospitalar, é capaz de ampliar o olhar do turismólogo, que não precisa se restringir somente à área do lazer; ele pode possuir, também, um olhar mais humano, com novas oportunidades como, por exemplo, transformar um momento de fragilidade em algo menos dolorido. Essas atitudes de gestão podem amenizar um tratamento de alta complexidade. PETROCCHI (2007, p.6) enfatiza:

Os serviços de hospedagem, embora ocorram em um conjunto de instalações físicas que influenciam seu desempenho, possuem algo que não se pode tocar ou sentir. São fatores intangíveis: a decoração, o clima de hospitalidade, do “sentir-se em casa” embora fora de casa, a assistência recebida, a cortesia relevada em cada gesto, o sorriso de um empregado da equipe, etc.

A seguir, abordaremos o estudo de caso realizado no Hospital Monte Sinai.

4. UMA REFLEXÃO REALIZADA NO HOSPITAL MONTE SINAI

As técnicas aqui relatadas pretendem demonstrar como o sistema gerencial utilizado na hotelaria clássica foi adaptado e implantado no Hospital Monte Sinai, buscando um melhor desempenho dos recursos humanos em sua organização.

Tomando por base os procedimentos administrativos e o planejamento estrutural da instituição, essas alternativas trazem maiores benefícios e, em longo prazo, oferecem resultados satisfatórios para os clientes.

O ato de gerenciar sucede ao do planejamento, pois planejar é a definição de um futuro desejado e de todas as providências necessárias à sua materialização. Planejar é predeterminar um curso de ação para o futuro, mas também pode ser conceituado como um processo contínuo, com o objetivo de produzir uma situação futura idealizada, que somente acontecerá se determinadas ações forem executadas. Assim, o planejamento é consolidado por um conjunto de decisões interdependentes. “Planejar é uma atitude a ser tomada de decisão” (PETROCCHI, 2007, p.35). Como podemos observar os organogramas das figuras I e II, notamos que ambos se reportam a uma gerência.

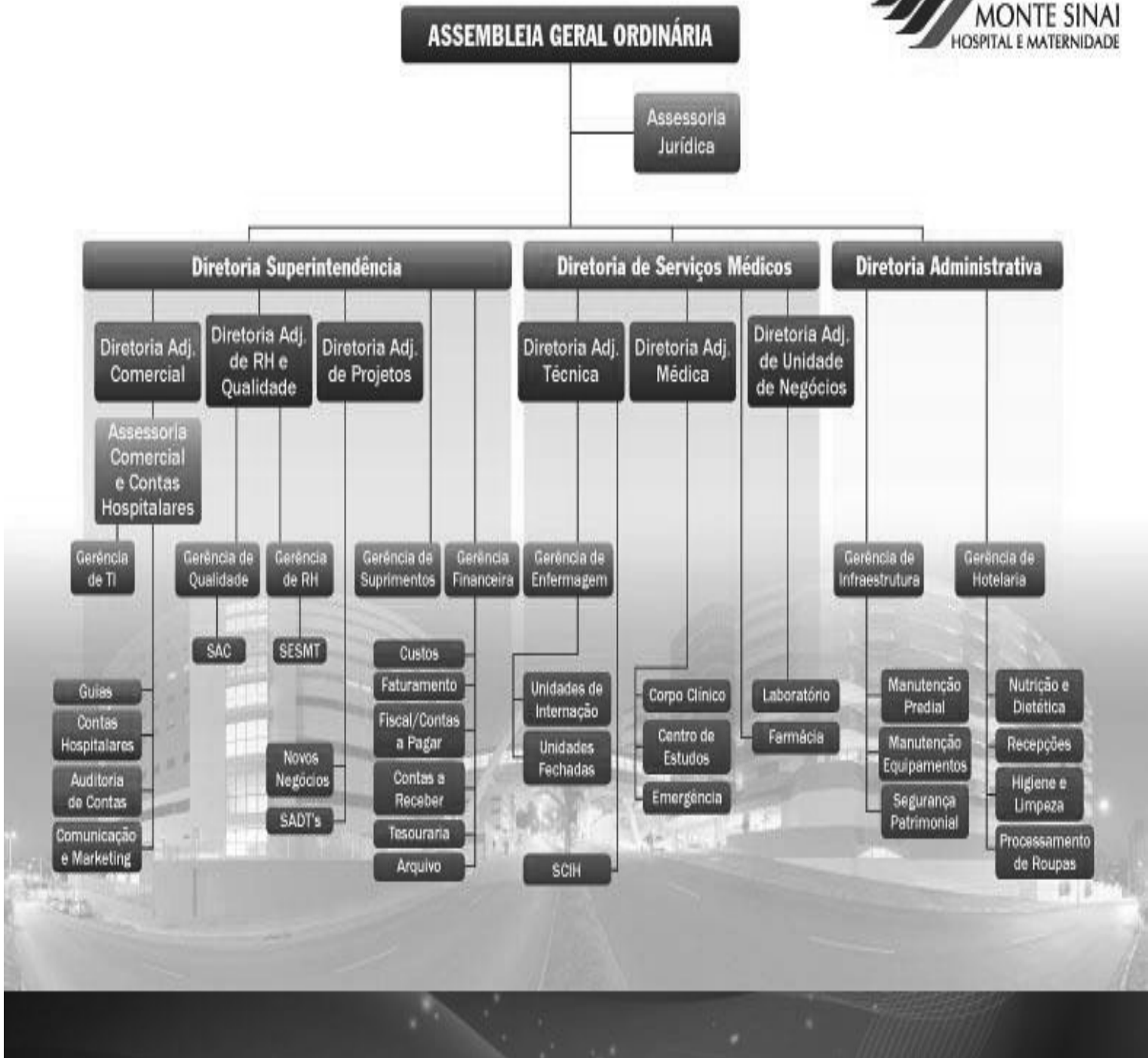


Figura IV- Organograma do Hospital Monte Sinai

O Setor de Hospedagem

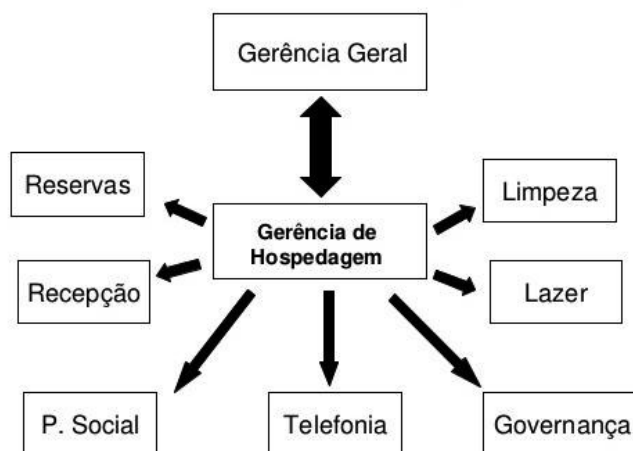


Figura II - Organograma do Serviço de Hotelaria (CASTELLI, 1992, p. 42)

As divergências encontradas entre as figuras foram reflexos da adaptação feita do serviço de hotelaria para o hospital. A gerência de hotelaria do Monte Sinai fica responsável pelos setores de Recepção, que englobam os departamentos descritos na hotelaria clássica como *portaria social* e *reservas*. O setor de governança aplica-se aos departamentos de limpeza, lazer e telefonia.

Será agregado o setor de Nutrição e dietética, onde a alimentação, diferentemente do restaurante do hotel, deverá ser preparada de acordo com a necessidade do cliente de saúde.

No hospital, a recepção é composta pelos setores de admissão e recepção principal; o capitão porteiro indica que o cliente deverá se dirigir até o balcão de atendimento, a admissão informa ao recepcionista e ele é convidado a fazer o *check-in*; terminada essa parte sistêmica admissional, um estagiário de Turismo encaminha o cliente até o quarto.

Na acomodação são passados os procedimentos e a entrega da chave. O quarto é composto por um mobiliário modulado moderno, frigobar, serviço de televisão, telefone interno e externo e interfone para contato com o setor de enfermagem. Esses elementos são adaptações realizadas de um quarto de um hotel.

Devido à circulação periférica, o acompanhante poderá sair do hospital e levar a chave, como se estivesse em um hotel. Já o serviço médico será feito pelo acesso interno.

O *check-out* também passou por adaptação: em um hotel convencional, a hora da saída é estabelecida pelo sistema de diárias. Já em um hospital, a demanda varia de acordo com a necessidade do tratamento. A recuperação do paciente implicará na quantidade de diárias.

Na alta, a enfermeira do andar do seu apartamento o encaminha até o Lobby, onde será feito o *check-out* (que pode ser feito pelo acompanhante).

O setor de lazer do hospital tem como objetivo dar comodidade e tranquilidade. Sendo assim, no saguão do Lobby são realizadas apresentações de piano – o cliente espera para ir ao quarto ao som de piano. Um grupo chamado Doutores do amor leva a alegria não só para os acamados, mas para todos no hospital.

O bacharel em turismo e hotelaria é um profissional com formação superior, capacitado a atuar de forma crítica e reflexiva em setores de planejamento estratégico, organização e administração em setores hoteleiros, extra-hoteleiros e áreas correlatas à hospitalidade, como gastronomia, lazer, recreação e cruzeiros marítimos, ou ainda em hospitais, clínicas e SPAs. Esse profissional deve ter uma sólida formação interdisciplinar com conhecimentos específicos dos meios de hospedagens. O egresso tem como características profissionais a capacidade criativa, iniciativa, polivalência e habilidade em relações humanas. Esse profissional deverá ser capaz de assumir cargos de supervisão, gerência, assessoria, consultoria ou direção; atuar como gerente multiplicador; planejar e implantar unidades hoteleiras e extra-hoteleiras; prosseguir estudos de pós-graduação em programas de especialização (*latu sensu*) ou mestrado (*stricto sensu*) (MINELLI, 2005, p.155).

Como bem descreve o autor acima, o hospital, visando essa nova tendência, investiu na contratação de uma turismóloga, Suely Silva, coordenadora da recepção central, e a contratação de estagiários de Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Como pesquisadora participante desta pesquisa, essa adaptação organizacional propiciou que alguns clientes me relatassem a seguinte opinião: “pensei que estava em um hotel, me sinto confortável, bem

atendida⁴. Nota-se que a padronização e o investimento têm como objetivo auxiliar no tratamento médico, amenizando a dor do momento, trazendo benefícios para o cliente de saúde.

O pensar humanístico infere nas contratações e diretrizes do hospital.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho foi possível observar, primeiramente, as inúmeras interfaces existentes entre hotelaria, hotelaria hospitalar, humanização e hospitalidade, termos esses que são basilares para a descrição deste artigo.

A hotelaria é conjunto de serviços que, respaldado por uma gerência treinada e inovadora, busca a qualidade no atendimento ao cliente, e tem como objetivo prestar o serviço de forma cortês, hospitaleira e ágil. Esses princípios foram relatados, ao longo do artigo, a partir do conceito da hospitalidade.

Essas diretrizes basilares da hotelaria despertaram nas instituições hospitalares o interesse econômico, pois elas eram encaradas como diferença mercadológica. A hotelaria hospitalar passa a ter princípios adaptados da hotelaria clássica. Essa nova maneira de gerir não só influenciou economicamente no setor hoteleiro hospitalar como também no processo de cura do cliente de saúde.

Quando ingressei no quadro de colaboradores do hospital, não imaginava passar por uma transformação de vida. O contato com a fragilidade humana, com problemas maiores dos que os meus, me fizeram não só uma pessoa melhor e mais sensível ao outro, mas uma profissional com um olhar diferenciado. Ganhei a oportunidade de aprender a não só valorizar as técnicas, mas, além disso, aprendi que as teorias e os planejamentos têm um fim valioso na aplicabilidade.

A primazia da gestão humanística estabelecida nessa linha tênue demonstra que o administrador planejará as ações não somente com técnicas, teorias, mas com a valorização do elemento humano, que é de extrema importância para se estabelecer uma gestão de sorrisos que curam.

Referências Bibliográficas

BOERGER, M. A. **Gestão em hotelaria Hospitalar**. 1ª edição. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. **Turismo de Saúde: Orientações básicas**. V. I. 1ª Edição. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. V. I. São Paulo: Aleph, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 5ª edição. Caxias do Sul: EDUCS, 1992.

CRISÓSTOMO, Francisco R. **Turismo e hotelaria**. São Paulo: DCL, 2004.

DIAS, Célia Maria de M. (org.) **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Editora Manole, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia do turismo**. Disponível em <http://www.academia.edu/419894/A_Sociologia_e_o_Turismo>. Acesso em 16 jan. 2016

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. (orgs.) **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

GOTMAN, Anne. **Le sens de l'hospitalité**. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

Hospital Monte Sinai. <www.hospitalmontesinai.com.br>. Acesso em 05 dez. 2015.

HUMANIZASUS. **Política Nacional de Humanização**. Disponível em: <http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/humaniza_sus_marco_teorico.pdf>. Acesso em 16 jan. 2016

⁴ Depoimento dado por Tatiana Souza, 27 anos, Consultora de vendas. Ela estava no Hospital Monte Sinai por ocasião de uma gestação. Depoimento dado no dia 12 dez. 2014.

LAKATOS; Eva M.; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à hotelaria**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

MINELLI, Wilson César. **Mega manual de administração hoteleira: teoria e prática**. Sorocaba, SP: Editora Minelli, 2005.

MIRANDA, R. F. J. de. **Alguns aspectos das dificuldades encontradas em um grupo no processo de desenvolvimento de equipe**. Monografia. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Instituto de Psicologia. Belo Horizonte, MG, Mai. 2002.

SEBRAE RONDÔNIA. **Cenário atual do turismo em Rondônia, no Brasil e no Mundo**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ro/artigos/Cen%C3%A1rio-atual-do-turismo-em-Rond%C3%B4nia%2c-no-Brasil-e-no-Mundo>>. Acesso em 05 dez 2015.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria, planejamento e gestão**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

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

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