



Análise de viabilidade de implantação da Hotelaria Hospitalar em hospital de Santa Vitória do Palmar

Eleta Aparecida Santos
Maria Enizarel Pinto Perfetto

Resumo: O objetivo deste trabalho é analisar a possibilidade da implantação de uma hotelaria hospitalar, no hospital na cidade de Santa Vitória do Palmar. Neste sentido, caracteriza-se por ser uma pesquisa qualitativa, descritiva com pesquisa de campo, onde foi aplicado questionário semiestruturado com os gestores do hospital. Ao analisar os dados recebidos, constatou-se que já há um encaminhamento para a implantação da hotelaria hospitalar, mesmo havendo algumas limitações para a sua aplicabilidade.

Palavras-chave: Hotelaria hospitalar; hospital; Santa Vitória do Palmar.

Abstract: The objective of this work is to analyse the possibility of implementing hospital hospitality in the hospital of Santa Vitoria do Palmar city. This research is a qualitative work, with descriptive field research, where a semi-structured survey was applied to the hospital's managers. When the received data was analysed, it was verified that there's already means to implement hospital hospitality, even though there are some limitations for its applicability.

Key-words: Hospital hospitality, Hospital, Santa Vitoria do Palmar.

Introdução

A cidade de Santa Vitória do Palmar - RS, está localizada ao extremo sul do estado, onde faz fronteira ao sul com o Uruguai e ao norte com o município de Rio Grande. Segundo dados do IBGE, a população estimada em 2016 era de 31.352 habitantes. No ano de 1888 foi elevada à categoria de cidade, seu nome deu-se ao fato de possuir grandes quantidade de palmeiras de butiá. O município é banhado por duas grandes lagoas, a Mirim ao oeste e a Mangueira a leste da área urbana, além de distar a 20 quilômetros do litoral atlântico. Caracteriza-se por ser uma zona de campanha, onde sua economia é baseada no plantio de arroz e cultivo da pecuária.

Já o setor da saúde local é assistida por Unidades Básicas de Saúde (U.B.S.) e Programas de Saúde da Família (P.S.Fs.) municipal, além do hospital Santa Casa de Misericórdia que é o único da cidade, que também atende a população do município vizinho Chuí. Conforme o Departamento de Ações em Saúde (2017), o município conta com verbas do governo Estadual e Federal para manter a saúde pública municipal, por meio de vários programas e projetos que resultam em incentivos orçamentários. O acesso ao hospital da Santa Casa de Misericórdia se dá por iniciativa própria ou por encaminhamento das unidades básicas de saúde municipal, quando é necessário internações ou exames específicos.

De acordo o Ministério da Saúde (1977, p. 9) as unidades desta natureza recebem uma definição, ao se caracterizar da seguinte forma:

Ser parte integrante de uma organização médica e social, cuja função básica consiste em proporcionar à população assistência médica integral, curativa e preventiva, sob quaisquer regimes de atendimento, inclusive o domiciliar, constituindo-se também em centro de educação, capacitação de recursos humanos e de pesquisas em saúde, bem como de encaminhamento de pacientes, cabendo-lhe supervisionar e orientar os estabelecimentos de saúde a ele vinculados tecnicamente. (Ministério da Saúde, 1977, p. 9).

Este trabalho tem como objeto de pesquisa, o hospital Irmandade da Santa Casa de Santa Vitória do Palmar, que conforme relato dos colaboradores entrevistados, o mesmo foi fundado em 14 de maio do ano de 1890, trata-se de uma entidade filantrópica, que realiza serviços de pronto atendimento, internações, cirurgias, exames de diagnóstico por imagem como a tomografia computadorizada, laboratoriais e especialidades médicas. Atualmente possui 60 leitos sendo que, 51 atendem ao Sistema Único de Saúde (S.U.S.) e 09 leitos para o sistema privado.

Metodologia

Por ser o único hospital da cidade, percebe-se a importância de realizar uma pesquisa acadêmica neste local, visto que sua relevância para a comunidade é elevado. O objetivo da pesquisa é analisar a possibilidade da implantação da hotelaria hospitalar, identificando processos de gestão inseridos nesta organização, propondo o conceito da hotelaria hospitalar com viés da hospitalidade e da humanização. Os objetivos específicos que orientam esta pesquisa são: perceber se há interesse na implantação do sistema, reconhecer a suscetibilidade às mudanças e entender as limitações na implantação.

A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho foi a qualitativa, descritiva com pesquisa bibliográfica para a fundamentação teórica e pesquisa de campo, para a coleta de dados. Deu-se na forma de aplicação de um questionário semiestruturado para a Diretora geral, e as Diretoras de dois setores importantes, a enfermagem e a governança. Com relação à pesquisa qualitativa, Flick (2004, p.70) afirma que o pesquisador deve ter competências comunicativas e cognitivas, pois seu papel é de



especial importância para a coleta de dados, devendo ser neutro em seu contato com os entrevistados ou observados.

Para que uma pesquisa tenha cunho científico deve seguir alguns métodos, que segundo Schütler (2003, p.25) o método é o caminho a seguir [...]. Todo o método precisa de uma teoria [...] que permite uma visão adequada do fenômeno.

Diante desta definição foi possível aplicar as bases para pesquisa *in loco* no hospital de Santa Vitória do Palmar.

Hotelaria Hospitalar

A hotelaria se fez presente na história da humanidade, muitos estabelecimentos religiosos foram locais de convergência de peregrinos, andarilhos que chegavam exauridos nos destinos finais e não tinham locais para se acomodarem e muitos ficavam enfermos ou já eram portadores de enfermidades, dando origem a hospitalidade e de uma hotelaria para enfermos. Com participação no desenvolvimento econômico mundial, nas últimas décadas a procura por qualidade e conforto tem sido prioridade na escolha dos clientes. E a hospitalidade tem se tornado um diferencial na prestação de serviços hoteleiros.

De acordo com (CASTELLI, 2006, P.01), é possível constatar que a hospitalidade toma várias formas: ambiente amigável, acolhedor e hospitaleiro, constituindo um fator atrativo para a tomada de decisões dos hóspedes com relação a escolha de um hotel. Desta forma, desenvolver ações que favoreçam o processo de hospitalidade é imprescindível para crescimento do empreendimento hoteleiro. Neste mesmo sentido a Hotelaria Hospitalar toma força e se define pela reunião de serviços de apoio como lavanderia e rouparia, higiene, limpeza, nutrição e dietética, estacionamentos, ergonomia, ambiência condominial, segurança patrimonial que reunidos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar.

Trigo (2005, p. 807), aborda a hospitalidade como referência para o atendimento diferenciado, uma vez que tem como característica a relação entre os administradores do setor e os hóspedes. Para que a hospitalidade seja bem sucedida, é necessário o



conhecimento prévio, daquilo que agrada o hóspede, este processo inclui todas as fases, desde a chegada até o final da estada.

Com relação a adaptação de serviços da hotelaria dentro de um hospital, Taraboulsi (2009, p.18) acredita que o administrador deve se adaptar à realidade dos dias atuais, conhecendo a real situação da empresa, interagindo com o meio interno e externo para não criar uma situação de autoconfiança, desta forma, deve analisar alguns aspectos para ter consciência gerencial.

Alguns serviços de um meio de hospedagem que podem ser adaptados a atividade hospitalar, tais como a recepção, alimentos e bebidas, lavanderia, reservas e governança, entre outros.

Análise de dados e Conclusões

Com relação a formação profissional, a Diretora geral possui curso superior em gestão hospitalar e a Diretora de enfermagem possui curso superior em enfermagem, quanto a Diretora de governança está cursando bacharelado em hotelaria em uma instituição de ensino superior no próprio município.

Ao passar por uma análise dos dados coletados, as repostas do questionário aplicado aos colaboradores do hospital, direcionaram para uma similaridade. No que tange a hotelaria hospitalar, ambas as gestoras, pensam ser importante proporcionar ao paciente uma estada agradável, com conforto, segurança e bem estar durante seu período de internação. Ambas acreditam que alguns serviços dos meios de hospedagem podem ser adaptados ao hospital em que trabalham, bem como pensam ser importante, treinamentos e cursos de qualificação e especialização, para todos os colaboradores.

Com relação a viabilidade da implantação de hotelaria hospitalar na Santa Casa, todos os sujeitos entrevistados acreditam que é viável e que inclusive já é uma realidade na instituição, porém há algumas limitações para seguir adiante o processo de implantação, tais como como dificuldade em encontrar pessoal qualificado, além das limitações de ordem orçamentária.

Foi possível concluir até a presente a data, que a pesquisa realizada no hospital da cidade, está se encaminhando para a implantação da hotelaria hospitalar, mesmo com



dificuldades orçamentárias. O mais importante, é que já houve a iniciativa e que as mudanças no processo de gestão e o olhar humanizado por parte de toda a equipe hospitalar, já se mostram uma realidade e necessidade em questão de pouco tempo.

Referências

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: ed. Saraiva, 2006.

DEPARTAMENTO DE AÇÕES EM SAÚDE. Coordenação Estadual de Atenção Básica. Disponível em: <<http://atencaobasica.saude.rs.gov.br/upload/arquivos/201702/24145136-santa-vitoria-do-palmar-ses.pdf>> Acessado em: 25 de mai. 2017.

FLICK, Uwe. **Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: ed. Bookman, 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE Cidades Senso Demográfico, 2010. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=431730>. Acessado em 21/04/2017.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Conceitos e Definições em Saúde, 1977. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/0117conceitos.pdf>. Acessado em 21/04/2017.

SHÜTLER, Regina G. **Metodologia da Pesquisa e Hotelaria**. São Paulo: ed. Aleph, 2003.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**: Serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação. São Paulo: ed. Atlas, 2009.

TRIGO, Luiz. G. G. **Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro**. São Paulo: ed. Roca, 2005.