

HOTELARIA CONVENCIONAL E HOTELARIA HOSPITALAR: POSSIBILIDADES DE RELAÇÃO

CONVENTIONAL HOSTELRY AND HOSPITAL HOSTELRY: POSSIBILITIES FOR RELATIONSHIP

Cíntia Francielle Barbosa¹ Rúbia Gisele Tramontin Mascarenhas²

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo estabelecer relações entre a hotelaria convencional e a hotelaria hospitalar por meio da analogia de suas variáveis de atuação, no que concerne aspectos organizacionais na gestão de serviços, pessoas e recursos, assim como abordar a vinculação da hospitalidade na prestação de serviços ao cliente. A metodologia utilizada nesta pesquisa é de cunho bibliográfico, pois utiliza-se de uma revisão de documentos e livros que abordam tanto aspectos da gestão hoteleira como da incorporação da hotelaria na rotina dos hospitais. Também é descritiva e exploratória, uma vez que busca fazer uma análise de algumas variáveis envolvidas nos dois segmentos e, como resultado das interrelações estabelecidas, oportuniza um aprofundamento nas pesquisas voltadas para este tema, para que seja mais bem entendido e fonte contínua de pesquisa. Os resultados obtidos foram satisfatórios à proposta inicial e levantou questões sobre a relevância destas relações.

Palavras-chave: hotelaria; hotelaria hospitalar; hospitalidade; prestação de serviços.

ABSTRACT

This article aims to establish relationships between conventional hotels and catering hospital through the analogy of its variables of action, regarding organizational aspects in the management of services, people and resources, as well as addressing the link in the hospitality service customer. The methodology used in this study is bibliographical, because it uses up a review of documents and books that address both aspects of hotel management and hospitality in the merger of hospitals routine. It is also descriptive and exploratory, since it seeks to analyze of some variables involved in the two segments and as a result of inter-relationships established,

¹ Graduanda em Bacharelado em Turismo pela UEPG. E-mail: cinxtur@hotmail.com.

² Professora Doutora do Departamento de Turismo da UEPG. E-mail: rubiatin@uepg.br.

nurture a deepening in the research for this issue, to be better understood and continuous source of research. The results were satisfactory to the initial proposal and raised questions about the relevance of these relationships.

Keywords: Hostelry; Hospital Hostelry; Hospitality; Provide Services.

INTRODUÇÃO

Os estudos relacionados ao turismo costumam vincular aspectos como: globalização, competitividade, revoluções tecnológicas, novos perfis de cliente, hospitalidade, multidisciplinaridade entre outros, ao seu universo. Contudo, são inúmeros os negócios que também se encontram envolvidos com a prestação de serviços e, portanto, estão condicionados às mesmas pressões e mudanças desse mercado, que vem exercendo cada vez mais representatividade econômica.

Nessa dinâmica de inter-relações, o setor da saúde também tem estado atento às oportunidades e tendências do seu mercado, o qual vem aprimorando conceitos e práticas de atendimento ao cliente, estruturas tecnológicas, materiais e equipamentos, organização das atividades e colaboradores pertinentes ao ambiente hospitalar. Enfim, este nicho tem apresentado novas possibilidades administrativas, novas maneiras de agregar valor ao negócio de saúde. Uma das ferramentas de inovação é a incorporação da hotelaria aos hospitais, caracterizando assim, a hotelaria hospitalar.

1 HOTELARIA

A atividade turística, enquanto parte do setor terciário da economia, é amplamente entendida como um complexo fenômeno por autores da área de Turismo, - com destaque para Mário Carlos Beni - pela quantidade de variáveis econômicas, sociais, ecológicas, e culturais que abrange e se manifestam não apenas enquanto resultados da atividade, mas principalmente, estão presentes e exercem influência durante o processo de funcionamento de sua extensa cadeia produtiva, considerada por Guimarães (2005, pg. 134) como "[...] conjunto de



atividades econômicas que se articulam progressivamente, desde o início da elaboração de um produto até sua elaboração final que se materializa no consumo".

Tomando por base a citação de Ansarah (2001, pg. 12) que diz que "a área de atuação do turismo abrange empresas com atividades de várias naturezas, como hospedagem, transportes, agenciamento, alimentação, entretenimento, eventos, etc.", é possível afirmar que o exercício da hotelaria é uma das bases fundamentais da cadeia produtiva do turismo.

Para fins conceituais, Castelli (2006, pg.14) afirma que "uma empresa hoteleira pode ser entendida como uma organização que mediante ao pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada".

A Deliberação Normativa número 429 de 23 de abril de 2002 do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), considera meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

- I seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;
- II seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;

Parágrafo único - Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:

- I alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;
- II serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:
- a) Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
- b) Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;
- c) Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.
- III padrões comuns estabelecidos no Art. 7º deste Regulamento.



Esta claro que a hotelaria pressupõe a função básica de hospedar o indivíduo oferecendo serviços básicos, que proporcionem a sensação de conforto e segurança e, consequentemente, a percepção de hospitalidade. Segundo (MONTANDON, 2001, pg. 13 *apud* CASTELLI, 2006, pg.1), a hospitalidade "envolve um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem estar ao hóspede".

Contudo, a acomodação em si é apenas a "ponta do *iceberg*" da hotelaria, a mesma pode incluir outros serviços como: de lazer; de alimentação; de saúde; de beleza; opções para descanso, passeio e cultura; além de promover e/ou possuir espaço para eventos e negócios, agregando valor a si enquanto produto. (RODRIGUES, 2007)

A adoção de algumas ou todas essas opções de incremento e seus desdobramentos funcionam como parâmetro para a compreensão da posição competitiva da organização perante o mercado, ou seja, é uma forma de segmentação da oferta hoteleira, que pode atingir diferentes perfis de turistas de acordo com as suas necessidades e expectativas de viagem.

Assim como Beni analisa o turismo enquanto um sistema em sua obra Análise Estrutural do Turismo, a atividade hoteleira também pode ser compreendida como um complexo sistema, pois para funcionar de maneira adequada, seus empreendimentos se subvidem em inúmeros setores que por meio da constante interface de suas relações de trabalho e subordinação formam a estrutura organizacional dos serviços. Castelli (2006) exemplifica o sistema hoteleiro em três macro áreas fundamentais: hospedagem, alimentos e bebidas e administração.

Levando em conta o caráter intangível da prestação de serviços (SERSON, 2000), é importante salientar que a estrutura física, as subdivisões setoriais e aparente organização das atribuições de qualquer empreendimento, dependem ainda, fundamentalmente, do fator humano para atingir o seu sucesso.

Uma equipe com elevada habilidade representa, pois, um importante ativo para a empresa. A sua sobrevivência está na dependência de como estão sendo cultivadas as habilidades da equipe. Por isso, uma equipe com excelentes habilidades vale ouro, é patrimônio. CASTELLI (2006, pg. 402)



Nesse sentido, o quadro de funcionários que mantém essa estrutura, independentemente do porte, assume responsabilidades que podem comprometer o todo e, consequentemente, colocar em risco a experiência turística. O cumprimento das atribuições de cada uma das partes do sistema exige o controle minucioso de suas atividades de forma manual e/ou informatizada.

Da mesma maneira que na cadeia produtiva do turismo, os meios de hospedagem são fornecedores da atividade turística, as organizações hoteleiras também necessitam do apoio de colaboradores externos, no que concerne a compra de produtos e/ou contratação de serviços terceirizados, como lavandeira e restaurante. Por isso, para atender as necessidades e expectativas do cliente, a gestão do produto hoteleiro é extremamente complexa e abrangente, assim como o próprio turismo.

2 HOTELARIA HOSPITALAR

O escopo da hotelaria hospitalar busca em sua essência, adaptar os conceitos técnicos, procedimentos e serviços da hotelaria convencional para o ambiente hospitalar visando à melhoria das condições de trabalho das equipes médicas e demais colaboradores, a fim de beneficiar, além da figura central, o paciente, seus familiares e acompanhantes. (GODÓI, 2008)

Enquanto uma instituição de saúde, um hospital é entendido pelo Manual de Conceitos e Definições em Saúde, do Ministério da Saúde (1977, p.11), como:

É 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.

Portanto, esta constitui-se em uma organização empresarial complexa, pública, privada ou filantrópica, que para exercer seus fins médicos, compõem-se por uma estrutura de setores e suas ramificações, com funções técnicas,



administrativas e de apoio dispostas de forma hierárquica a fim de estabelecer o equilíbrio do intenso ciclo de serviços internos.

Para Dias (2003), a hotelaria hospitalar propõe em suas bases a quebra do paradigma que coloca o paciente, enquanto sujeito passivo, condicionado, a partir de sua entrada no hospital, às intervenções médicas em detrimento de suas vontades pessoais. Se apresenta, pois, como uma oportunidade mercadológica sendo um diferencial capaz de fidelizar os agora chamados "clientes de saúde".(PORTAL DA EDUCAÇÃO, S/D)

O ceio desta iniciativa está na hospitalidade, e seus preceitos de acolhimento, bem receber. O termo deve ser explorado da maneira mais abrangente possível, se preocupar com aspectos físicos de conforto e segurança do cliente, manifestando-se por meio de uma ambientação agradável, mas também esmerar-se quanto aos aspectos humanos da prestação de serviços, inerentes à qualquer ramo do mesmo.

No que diz respeito à hotelaria hospitalar, deve-se entender que esta vertente envolve questões pontuais à saúde e que, portanto, necessita de um cuidado específico, pois trabalha com pessoas em condições de fragilidade tanto no que concerne a parte física, psicológica e principalmente emocional, refletidos não apenas na condição do paciente, mas na gama de pessoas que o acompanham.

De acordo com (MEZOMO 2001,pg. 276 apud AMORIM, 2005, pg. 11), "hospital humanizado é aquele que em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa valoriza e respeita a pessoa, colocando-se a serviço da mesma, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade", contudo vale refletir que a própria rotina hospitalar impõe ao corpo médico, um ambiente de estresse e muitas vezes provoca a impessoalidade no tratamento perante os pacientes e os próprios companheiros de trabalho.

O aprimoramento dos aspectos tecnológicos e técnicos também demonstram a preocupação das instituições médicas quanto à oferecer o melhor ao seu cliente/paciente, compondo a visão do novo empreendedor da saúde. (LISBOA, 2008)



3 HOTELARIA CONVENCIONAL E HOTELARIA HOSPITALAR

O primeiro elo que relaciona a hotelaria hospitalar à hotelaria convencional está na própria história. As palavras hotelaria e hospital derivam do radical latino hospes que significa hóspede. Existem algumas palavras derivadas deste mesmo radical que indicam as instalações destinadas ao descanso e alimentação dos viajantes, sejam eles governantes, imperadores ou soldados, como por exemplo, hospitium, hospitale e hospitalicum. (BELCHIOR e POYARES apud CAMPOS, 2005)

Outro fato histórico curioso, citado por Torre (2001) é que, na Idade Média (1000-1450), eram conhecidos como hospitais os albergues que abrigavam idosos e enfermos no período Pós- Cruzadas. Portanto, hospital sempre pressupôs acolhimento, da mesma maneira que, nos Estados Unidos e em alguns países da Europa, os serviços de hospedagem e alimentação da hotelaria também são reconhecidos como serviços de hospitalidade, palavra que também é originária do latim, *hospitalis* e está ligada ao bem receber. (CAMPOS, 2005)

Atualmente, pode parecer estranho, à primeira vista, tentar associar a palavra hotelaria, que remete a conforto, prazer e luxo com hospital, que lembra enfermidade, sofrimento, frieza e dor.

De acordo com Zanovello e Guimarães (in GUIMARÃES, 2007, p. 2):

"No Brasil este conceito não está totalmente, incorporado, uma vez que os profissionais de saúde logo associam hotelaria com conforto e modernas acomodações hospitalares, deixando de lado todo o restante de serviços de apoio que compõem o atendimento ao cliente".

O comprometimento com a excelência no atendimento dos clientes, não é uma exclusividade da hotelaria, tanto os hospitais quanto os hotéis, são prestadores de serviços e, portanto, os hospitais também devem preocupar-se em oferecer melhores condições de estada aos seus pacientes/clientes. Além disso, é fácil fazer um comparativo de serviços que os dois segmentos podem possuir em comum antes mesmo de se falar em hotelaria hospitalar, observe o exemplo do quadro abaixo:



HOTEL	HOSPITAL
Recepção (Check-in e check-out)	Recepção (Internações e altas)
Conciergie	Balcão de informações
Alimentos e Bebidas	Divisão de Nutrição e Dietética
Lavanderia	Lavanderia
Reservas	Agendamento/programação

Fonte: Taraboulsi, 2004.

Diante do quadro exposto, pode-se observar que ambas as instituições contemplam alguns serviços em comum, diferenciando-se, obviamente, em suas especificidades. Mesmo assim, é perfeitamente plausível relacioná-los e acrescentar outros serviços adaptados da hotelaria para o ambiente hospitalar, como sugere Taraboulsi (2004):

- Serviço de mensageiro e capitão porteiro
- Governança: governanta e camareiras
- Room Service: serviço de quarto para os clientes de saúde
- Restaurante para familiares, acompanhantes e visitantes
- Departamento de eventos para promover seminários, congressos, cursos e reuniões etc.
- Serviços de lazer: sala de leitura, biblioteca, jogos, ginástica, músicos e pequenas apresentações nas áreas sociais e passeio pela cidade etc.

Estas são apenas opções de serviços que podem ser implantados e adaptados à atividade hospitalar, mas não existe uma estrutura de serviços prédefinida para todas as instituições, assim como nem todo hotel disponibiliza grandes estruturas de lazer, um hospital pode optar por não incluir um departamento de eventos no seu organograma, por exemplo.

Para elaborar uma estrutura de serviços hoteleiros pertinentes ao ambiente hospitalar consideram-se aspectos como: o porte do hospital, a visão da instituição,



que acabará determinando a importância e a quantidade de responsabilidades da área e da disponibilidade de investimento/recursos. (BOEGER, 2003)

É importante enfatizar que, para conseguir compreender a relação da hotelaria convencional com a hotelaria hospitalar, deve-se entender que o exercício da hotelaria ultrapassa a idéia do empreendimento que oferece serviços de hospedagem e alimentação ao indivíduo. Consideram-se as atividades que permeiam o objetivo-fim, ou seja, para executar as funções fundamentais de hospedagem e alimentação, é necessário o gerenciamento de inúmeros setores de cunho administrativo e operacional de forma à garantir o funcionamento harmônico e eficaz do hotel.

Esta mesma reflexão vale para o complexo ambiente hospitalar. Para amparar os pacientes/clientes em suas necessidades médicas, o hospital também conta um grande número de colaboradores internos (corpo médico, limpeza, manutenção e etc) e externos (fornecedores de insumos, empresas que contribuem com serviços terceirizados).

Nos dois segmentos existe um processo interdependente entre os atores internos e externos. O Portal da Educação (S/D, p.5) explana o seguinte trecho sobre a hotelaria hospitalar: "sua complexidade varia proporcionalmente ao grau de especialização e à diversidade de níveis hierárquicos que essa especialização gera dentro dessa instituição". É justamente na relação de ajuste do fator humano com as atribuições setoriais que reside a funcionalidade dos serviços hoteleiros e hospitalares. Por isso, a incorporação da hotelaria aos hospitais funciona como uma ferramenta de dinamização e racionalização dos serviços de apoio, além de ser uma oportunidade competitiva para as instituições.

CONCLUSÃO

A primeira relação entre a hotelaria hospitalar e a hotelaria convencional está na própria história e na construção etimológica das palavras hospital, hotel e hospitalidade, o que nos leva além da semelhança dos radicais.

É evidente que instituições hospitalares e hoteleiras diferenciam-se na sua função básica: enquanto os hospitais apoiam seus pacientes no que se refere a



atendimentos médicos, diagnóstico, cura e prevenção de doenças, os hotéis propõem, primordialmente, oferecer serviços de hospedagem aos seus clientes. Porém, como são prestadores de serviços, têm o mesmo objetivo, garantir o bem estar do paciente/hóspede.

Da mesma maneira que os hotéis podem incorporar diversos outros serviços complementares à sua estrutura, como alimentação e lazer, para agregar valor ao empreendimento e encantar o cliente, os hospitais podem vincular a hotelaria à sua estrutura pelos mesmos motivos.

A vinculação da hotelaria aos hospitais pressupõe o entendimento fundamental de que o paciente é um cliente de saúde, com suas vontades, expectativas e necessidades, e que, portanto, deve-se cuidar do indivíduo, não somente preocupar-se em tratar a doença. Nesse sentido, a hospitalidade, insumo básico da atividade hoteleira, apresenta-se como um subsídio humanizador para o ambiente hospitalar.

No que concerne à parte organizacional, ambos possuem uma estrutura complexa, no que se refere à quantidade de setores, departamentos, funcionários, fornecedores e colaboradores. Respeitando as especificidades dos segmentos e características de cada empreendimento, pode-se dizer que o funcionamento, tanto dos hotéis, quanto dos hospitais, depende de uma boa gestão de cada uma das partes que compõem seus organogramas estruturais, que de uma maneira ou outra exercem influência sobre o sistema geral.

Para arrematar a discussão, a hotelaria propõe contribuir, por meio do gerenciamento dos serviços que possui em comum com os hospitais ou pela incorporação adaptada dos seus, com a funcionalidade do ambiente hospitalar. Alicerçada nos preceitos da hospitalidade, que lhe são fundamentais, visa que todas as suas ações propiciem melhores condições de trabalho aos profissionais e que se reflitam na percepção do paciente/cliente, acompanhantes e visitantes.



REFERÊNCIAS

AMORIM, Luciângela Juvêncio de. **A necessidade do serviço humanizado na hotelaria hospitalar**. Curso de Pós-Graduação: Gestão em Turismo e Hospitalidade. Maceió, 2005.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (Org.). **Turismo**. Como aprender, como ensinar. São Paulo: Senac, 2001. v.2.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 10. ed. São Paulo: Senac, 2004.

BOEGER, Marcelo. Gestão em Hotelaria Hospitalar. São Paulo: 2003.

CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao Universo da Hospitalidade**. São Paulo: Papirus, 2005.

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

GODOI, Adalto Felix. **Hotelaria Hospitalar** e humanização no atendimento em hospitais. São Paulo: Ícone, 2008.

GUIMARÃES, Nísia do Val Rodrigues Roxo. **Hotelaria Hospitalar**: Uma visão interdisciplinar. São Paulo: Atheneu, 2007.

LISBOA, Terezinha Covas. **Uma reflexão sobre o novo empreendedor de saúde**. A nova realidade de mercado abriu espaço para terceiros nas atividades-meio nos hospitais. Disponível em: http://noticiashospitalares.cviewer.com.br/ prnh/cviewer/edicao.asp?ed=69> Acesso em: 08 maio 2012.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. **O** Futuro da Indústria: Cadeias Produtivas. Brasília: MDCI/STI: IEL/NC, 2005.



MINISTÉRIO DO TURISMO. **Análise da Competitividade do Turismo Brasileiro**. Setor de Hospedagem. Brasília, 2010.

RODRIGUES, Edina de Almeida. **Análise da estrutura do Capital Intelectual em hotéis paulistas**: uma investigação em relação ao porte dos hotéis. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Gradução em Engenharia de Produção pela Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, São Carlos, 2007.

SERSON, Fernando M. **Hotelaria**. A Busca da Excelência. 2. ed. São Paulo: Marcos Cobra, 2000.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

TRIGO, Luis Gonzaga Godoi (Org.). **Turismo**. Como aprender, como ensinar. 3.ed. São Paulo: Senac, 2003. v.1.