



## **Práticas de Estágio Curricular: inserções do Curso Bacharel em Hotelaria da FURG no Hospital Irmandade da Santa Casa de Misericórdia/RS.**

**Resumo:** Este trabalho tem como objetivo, apresentar as ações desenvolvidas por três acadêmicas nas práticas de estágio curricular do Curso Bacharel em Hotelaria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG realizado nos setores da recepção, brinquedoteca da pediatria e governança do Hospital Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Santa Vitória do Palmar – RS. A metodologia utilizada foi através de uma pesquisa qualitativa exploratória *in loco*, fundamentada em pesquisa bibliográfica documental. As práticas possibilitaram a organização da brinquedoteca, reestruturação da biblioteca e área de recepção, também contribuiu com a organização do fluxo da governança.

**Palavras-chave:** Estágio Curricular; Hotelaria Hospitalar; Recepção; Brinquedoteca; Governança.

**Abstract:** This work has the objective to present the actions developed by three academics in the internship practices of the Bachelor in Hospitality Course of the Universidade Federal do Rio Grande - FURG realized in the reception, pediatrics and governance sectors of Hospital Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Santa Vitória do Palmar - RS. The methodology used was through a qualitative exploratory research *in loco*, based on a bibliographical research documentary. The practices allowed the organization of the toy library, library restructuring and reception area, also contributed to the organization of the flow of governance.

**Key-words:** Curricular Internship; Hospital Hospitality; Reception; Toy Library; Governance.

### **1. Introdução**

O estágio na área da Hotelaria Hospitalar é uma oportunidade de vivenciar algo diferente do cotidiano de um hotel, em que os hóspedes chegam para descansar ou lazer, uma vez que no hospital o usuário chega para tratamento de saúde e o ambiente, bem como os colaboradores fazem parte de todo o processo da estadia desse usuário.

A similaridade entre hotéis e hospitais acabou aliando esses ambientes, trazendo uma nova perspectiva na visão hospitalar. Conforme Boeger (2003) a hotelaria hospitalar no Brasil é recente, com pouco mais de uma década e sua frequência está mais presente em hospitais particulares, pelas próprias questões financeiras, por contarem com equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados.

Objetiva-se com esse trabalho mostrar a prática de três estágios realizados por alunas do Curso de Bacharelado em Hotelaria da FURG desenvolvidos no Hospital Irmandade da Santa Casa de Misericórdia, localizado no município de Santa Vitória do Palmar/RS. O objetivo específico é apresentar os aspectos positivos em relação ao estágio, descrever os fatores determinantes que levaram a execução das atividades e ilustrar as práticas desenvolvidas *in loco* por cada acadêmica.



Como justificativa para apresentação desta pesquisa, deve-se aos resultados atingidos no estágio prático curricular, trazendo uma parcela de contribuição para o Hospital local e que pode servir como exemplo para outras instituições.

As atividades desenvolvidas diariamente pelos colaboradores requerem de um bom atendimento, confiança e motivação, tornando o ambiente humanizado e acolhedor. No entanto, cada estagiária utilizou-se da técnica de observação participante nos seus respectivos setores, proporcionando uma vivência prática na área da hotelaria hospitalar.

## **2. A Prática do Estágio Curricular em Hotelaria**

Conforme Santos (2014) a realização do estágio alia conhecimento acadêmico com a experiência vivencial do ambiente de trabalho, porque elucida e complementa na prática os temas abordados nas aulas pelo professor. O estágio é de grande importância para o discente, uma vez que possibilita o exercício do conhecimento adquirido ao longo do curso.

Para Bissoli (2006) estágio é o conjunto das atividades de aprendizagem profissional e de complementação de ensino sob a forma de várias modalidades instituídas segundo as especificidades do curso, devidamente orientadas, acompanhadas e supervisionadas pela instituição. O estágio em um ambiente hospitalar pode ser algo desafiador, pois é onde o ser humano está, muitas vezes, em estado frágil e a atenção dispensada a ele pode fazer diferença.

Nos estágios hospitalares, os discentes enfrentam, muitas vezes, situações complexas, envolvendo sofrimento humano e conflitos reveladores da nossa fragilidade e vulnerabilidade. Ao se depararem com o sofrimento da pessoa doente, neles é despertada a sua própria dimensão humana, sensibilizando-os para o cuidar. Porém, ao mesmo tempo, isso os torna vulneráveis ao sofrimento (CASATE; CORRÊA, 2006, p.327).

O ambiente hospitalar demanda certos cuidados, principalmente na higienização. Entender e conhecer as funções que abrange os setores recepção, de pediatria e manutenção e apoio que eram vastas, onde cada situação tem uma prioridade diferente, foi de suma importância para compreender as aproximações e diferenças em relação à hotelaria tradicional.

### **2.1 Hotelaria Hospitalar**

A hotelaria hospitalar está presente nas instituições, visando acolher seus clientes de saúde conforme os padrões dos serviços oferecidos. A implantação da



hospitalidade tornou-se um desafio para a equipe de colaboradores ao buscar proporcionar ao paciente um ambiente diferenciado, onde a estrutura é adaptada ao ambiente hospitalar e os padrões da hospitalidade. De acordo com Godoi (2008) a hotelaria hospitalar entende que o hospital está com serviços muito próximos aos de um hotel, com uma clientela com necessidades diferenciadas e com um grau de sensibilidade muito maior ao ambiente.

Dessa forma, deve-se ter um cuidado especial no atendimento hospitalar, prestando um serviço de qualidade e que atendam as necessidades dos usuários, não só fisicamente, como também emocionalmente, dependendo do estado que chegam ao local de atendimento. O usuário da saúde não está somente à procura de assistência, atendimento médico ou realização de exames, mas também de acolhimento e conforto. Atualmente, esses usuários são bem rigorosos, procuram por serviços de saúde de qualidade e rotinas mais humanizadas.

### **3. Metodologia da pesquisa**

A metodologia utilizada foi através de uma pesquisa qualitativa exploratória *in loco*, fundamentada em pesquisa bibliográfica documental. As alunas do Curso de Bacharelado em Hotelaria da FURG realizaram uma visita técnica, juntamente com a Coordenadora de Estágios para reconhecimento do hospital e suas respectivas alas. A diretora da Instituição apresentou o espaço físico e descreveu todo o funcionamento do hospital, assim como apontou as dificuldades encontradas para manter a prestação de serviço com qualidade. Diante do interesse das acadêmicas em realizar o estágio na área da hotelaria hospitalar, ficou acordado através de um contrato, as especificações referentes a cada estudante e setor onde seria executado o estágio.

A metodologia de estágio aplicada pela acadêmica 1 foi através de coleta de dados referente as acomodações do setor da Biblioteca e Portaria Social. Foi utilizado um diário de campo na observação real do objeto estudado. Para atingir o objetivo proposto a inserção e convivência com o grupo de maneira que eles não percebessem que estariam sendo objetos de observação.

A acadêmica 2 utilizou o método observatório e a coleta de informações necessárias para compreender o funcionamento do espaço. Foi realizado também um levantamento de materiais adequados para a execução da brinquedoteca na pediatria.



O método utilizado pela acadêmica 3 foi por meio de acompanhamento dos processos de hospedagem hospitalar. A partir da observação diagnosticar à existência de processos e conceitos inerentes a hotelaria hospitalar.

#### **4. Resultado e Discussões**

O estágio da acadêmica 1 se deu no período de 25 de Setembro a 23 de Outubro de 2017 nos setores da Portaria Social e Biblioteca, tendo em vista a observação referente à qualidade dos serviços prestados e a adequação do espaço para o funcionamento da Biblioteca. Foi reestruturado o espaço físico, tornando um ambiente acolhedor e humanizado aos colaboradores, pacientes e acompanhantes que necessitam utilizar os serviços prestados por esta Instituição. Oferecendo, assim, a oportunidade de melhorias nos serviços prestados de acordo com a hotelaria hospitalar. Para a identificação da Biblioteca foi confeccionado um Banner, através de doação, pois a Instituição não disponibilizava de recursos financeiros para arcar com as despesas.

O estágio da acadêmica 2 foi executado no período de 25 de Setembro à 23 de Outubro de 2017 no setor da pediatria. Foi implantada uma brinquedoteca, com a finalidade de ser um atrativo na dispersão da enfermidade, colaborando para a recuperação das crianças hospitalizadas. Houve a necessidade de fazer um levantamento dos materiais para adaptar o espaço disponível, além de adequar as cores no ambiente, pois os referidos quartos são para uso de ambos os sexos. Devido a Santa Casa não disponibilizar de muitos recursos financeiros, o desenvolvimento do espaço deu-se também por meio de doações da comunidade local.

O estágio da acadêmica 3 foi realizado no período de 23 outubro a 17 de novembro de 2017. O desenvolvimento do estágio deu-se por meio de acompanhamento dos processos de hospedagem hospitalar analisando o desperdício de aquisição em pequena quantidade das amenidades e sugeriu-se a compra em maior quantidade gerando economia para a Instituição.

#### **5. Considerações finais**

Ao término do período de práticas pode-se observar que o encontro das acadêmicas com a Instituição Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Santa Vitória do Palmar proporcionou a aplicação de conhecimentos adquiridos ao estarem inseridas em um ambiente de trabalho, o qual proporcionou o desenvolvimento crítico das estagiárias e a percepção das dificuldades tanto financeiras quanto de pessoas pelas



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

quais passam as instituições de saúde. As propostas contribuíram para fortalecer o espaço da Hotelaria hospitalar como campo de atuação profissional ao futuro Bacharel em Hotelaria e também levar a comunidade o conhecimento desta sua capacitação.

A humanização foi à palavra que uniu as três práticas, e, ao fim, o objetivo de levar o planejamento, a organização e o conforto aos usuários e aos colaboradores da Instituição de forma mais humana e sensível foi possível de ser observada. Muitas ações tiveram que ser replanejadas no decorrer da prática, visto os poucos recursos e as rotinas do local cedente do estágio, outras ações nasceram da vivência diária em cada setor. E outras floresceram com a presença das acadêmicas e agora servem de estímulo para que novos colegas continuem a trilhar suas práticas junto a Instituição e estimular mais estudos dentro do Curso de Hotelaria referente à Hotelaria Hospitalar estejam em desenvolvimento na Instituição.

Reforçando que a importância da qualidade e do acolhimento humanizado na Instituição depende de cada profissional que ali desempenham suas funções. Ainda como encaminhamentos futuros foi proposta a realização de uma capacitação para os colaboradores da Recepção e Portaria, apresentando as técnicas e a importância do atendimento e dos serviços prestados na Instituição.

## Referencias

BOEGER, M.A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. Editora Atlas SA, 2003.

BISSOLI, Maria A. M. A.. **Estágio em turismo e Hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2006.

CASATE, Juliana C.; CORRÊA, Adriana K.. Vivências de alunos de enfermagem em estágio hospitalar: subsídios para refletir sobre a humanização em saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 40, n. 3, p. 321-328, 2006. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/41545/45143>. Acesso em 31 de mai. de 2017.

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

SANTOS, Daniela S. **A importância do estágio para a vida acadêmica e profissional do aluno**. Portal da Educação, 2014. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/iniciacao-profissional/a-importancia-do-estagio-para-a-vida-academica-e-profissional-do-aluno/58044> . Acesso em 11 de mai. de 2017.