ÁREA TEMÁTICA: (marque uma das opções)

( ) COMUNICAÇÃO
( ) CULTURA
( ) DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
( ) EDUCAÇÃO
( ) MEIO AMBIENTE
( ) SAÚDE
(X) TRABALHO
( ) TECNOLOGIA

A HOTELARIA HOSPITALAR E O PROFISSIONAL EM TURISMO: a participação do projeto NETUR na hospitalidade.

MASCARENHAS, Rúbia Gisele Tramontin [1]
SOUZA, Janaína T. de[2]
PLEM, Jaciara
LIMA, Mayra Prestes
SALES, Ethiene Michetti Lemes

RESUMO – A hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com conseqüente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital. Objetivou-se com esta pesquisa analisar a inserção dos acadêmicos de bacharelado em turismo na prestação dos serviços de hotelaria hospitalar como integrante da área da hospitalidade. A pesquisa caracteriza-se por um estudo de caso desde a inserção dos acadêmicos de turismo no projeto de extensão NETUR na implantação e desenvolvimento dos serviços e atividades da hotelaria em instituição hospitalar no Hospital Regional de Ponta Grossa. A metodologia utilizada para o estudo foi um estudo analítico-descritivo que procurou estabelecer questões conceituais e identificar a presença dos acadêmicos em atividades realizadas no ambiente hospitalar, tendo para tanto o estudo de caso no hospital regional de Ponta Grossa. Como resultado de pesquisa comprovou-se que a qualificação profissional, o planejamento, controle e supervisão das atividades de hotelaria hospitalar proporcionam um campo de trabalho em expansão no cenário brasileiro posto a busca constante pela melhoria nos serviços de saúde. Esta pesquisa contou com o apoio da Fundação Araucária, a qual agradecemos a sua viabilidade na estruturação do projeto de extensão.

PALAVRAS CHAVE – Hotelaria hospitalar, qualificação profissional, hospitalidade.

INTRODUÇÃO

A hospitalidade tem sido trabalhada por diversas áreas no atendimento a clientes, sendo também incorporada aos setores de meios de hospedagem e à saúde, no que se refere à hotelaria hospitalar.

O Hospital Regional de Ponta Grossa desenvolve as ações pertinentes à área da hotelaria hospitalar, englobando em sua estrutura os serviços de nutrição e dietética, processamento de roupas hospitalares (limpeza, higienização, conservação e confecção de roupas hospitalares, enxoval e uniformes em geral) higienização, segurança, manutenção predial e portaria.

A integração entre turismo e hotelaria proporciona o atendimento ao público, sobretudo a implantação da hospitalidade comercial, na prestação de serviços e também o desenvolvimento de ações de estruturação de serviços da hotelaria convencional em hospitais públicos. Entende-se que a

[1] Professor Doutor, chefe da seção de hotelaria hospitalar HRPG departamento de turismo, rubiatin@uepg.br.
[2] Acadêmica de turismo UEPG Jana_menon@hotmail.com.
3 Servidora HRPG Jaciara.plem@yahoo.com
4 Acadêmica de turismo UEPG mayrapl@hotmail.com
5 Acadêmica de turismo UEPG ethienemichetti@hotmail.com

operacionalização dos serviços deve estar pautada em princípios sólidos do planejamento proporcionando constantemente uma revisão, avaliação e retroalimentação da estruturação dos serviços.

A participação do acadêmico de turismo nas atividades da hotelaria hospitalar proporciona uma vivência prática em laboratório de hospedagem e direciona um novo campo de trabalho, visto que a hotelaria hospitalar apresenta-se para o mercado nacional com um amplo campo de mercado conforme pode ser visualizado a seguir.

TURISMO E HOTELARIA HOSPITALAR

O setor de hotelaria hospitalar é uma tendência das instituições hospitalares brasileiras, que visam atender seus clientes de saúde dentro de padrões de acolhimento dos serviços, visando oferecer qualidade aos seus usuários. Ainda assim, a implantação da hospitalidade é um desafio para toda a equipe dos diversos setores em hospitais públicos. E, a operacionalização dos serviços do setor é de importância fundamental para efetivar os princípios da humanização e de qualidade no atendimento à clientes, proporcionando a estruturação e acreditação nos serviços hospitalares.

A estrutura de um hospital é complexa (BOEGER, 2008), devendo incorporar os avanços tecnológicos da área médica e também prestar assistência médico hospitalar, social e de atendimento ao público, considerando-se para isto o foco dos serviços da hotelaria hospitalar que ao invés de tratar a doença, preocupação maior da equipe médica, percebe o tratamento do cliente de saúde. Compreende-se que a hotelaria hospitalar é o "planejamento, organização, coordenação e supervisão das ações do setor, bem como os serviços da equipe, proporcionando o atendimento do serviço com hospitalidade." BOEGER, 2008.

Como visão estratégica a hotelaria hospitalar engloba uma imensa cadeia de fatores relativos à ampla relação entre o hóspede e o anfitrião. Estes serviços vêm mostrando sua importância no contexto do tratamento e da contribuição na recuperação do paciente, mesclando aspectos fundamentais entre os serviços assistenciais e o atendimento ao paciente. A estruturação dos serviços de hotelaria hospitalar no hospital regional de Ponta Grossa comprova que a hotelaria hospitalar em hospitais públicos é uma realidade possível, pois desde a implantação de serviços busca oferecer suas atividades tanto na visão de acolhimento e humanização como no planejamento, organização e operacionalização de suas atividades.

O setor do turismo tem contribuído para a organização e implantação da hotelaria hospitalar, justifica-se isto ao fato de que o turismo de saúde sempre foi foco de estudo para o profissional em turismo. Conforme Ignarra (1999, p. 15) "o turismo de saúde também não é um fenômeno muito recente". Levando-se o histórico do turismo tem-se a organização da viagem de Tomas Cook que buscava o agenciamento para eventos que tratavam como tema a saúde aos seus clientes de viagem. A estrutura da saúde é parte integrante da estrutura de apoio ao turismo, considerando-se os grandes eventos como Copa e olimpíadas, ou mesmo grande shows e eventos, a estrutura hospitalar faz parte da composição de apoio a todos os participantes, sendo extremamente necessário viabilizar as ações internas nessas instituições de saúde.

Tomando-se por base o explanado por Dias (2003) sobre o novo conceito da hospedagem do cliente da saúde é possível considerar que a hospitalidade é um ato de acolhimento. O termo também é abordado por Camargo (2004, p.16) para quem "a hospitalidade é um ritual básico do vínculo humano", e se constitui em um fato social total, uma vez que implica por vezes na troca de papéis, pois quem recepciona pode também, em momento distinto ser recepcionado.

> A hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais como conseqüente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital. Já a humanização, é a ação de humanizar o atendimento, tornando-o sensível às necessidades e desejos dos pacientes e familiares, mediante ações que visam transformar positivamente o ambiente hospitalar, entendendo-o em todos os seus momentos. (GODÓI, 2008, p. 38)

A hospitalidade é parte do "ser humano" diferenciando-se por suas práticas sociais e culturais dependendo do meio ao qual está vinculado. Isto quer dizer que em cada sociedade pode-se ter distintas formas de hospitalidade. Atualmente, a hospitalidade vem sendo tratada dentro das relações comerciais, tendo em seus conceitos aplicação para a hotelaria convencional e para a hotelaria hospitalar. Com base neste último aspecto, justifica-se também as atividades propostas visando

apresentar o relatório das atividades desenvolvidas até o momento, bem como pensar em conjunto com os diversos integrantes da equipe as ações do planejamento, organização e operacionalização da seção da hotelaria hospitalar do Hospital Regional de Ponta Grossa.

O profissional em turismo agrega um conhecimento transdisciplinar apresentando na hospitalidade a interseção de saberes e de procedimentos de várias ciências. Assim, Este artigo tem como finalidade relatar a experiência acadêmica do curso de turismo como extensão vinculando o turismo e o serviço em saúde, pois a hotelaria hospitalar está vinculada ao acolhimento de clientes de saúde englobando nestes pacientes, acompanhantes e toda a estrutura para atendimento e prestação de serviços. Cabe nas atividades da hotelaria hospitalar o auxílio no planejamento e estruturação da humanização no ambiente institucional. Também dentre as atividades desenvolvidas pela estrutura da hotelaria hospitalar estão as ações vinculadas a qualidade no atendimento.

Portanto, os serviços prestados pela hotelaria hospitalar compreendem parte da estruturação de planejamento, organização e desenvolvimento de serviços essenciais durante a estadia do paciente e o acolhimento de seus familiares. As atividades devem estar estruturadas no setor focando a redução de custos, a redução de conflitos nas áreas de sua atuação, e, sobretudo servir de apoio para que a equipe técnica e assistencial possa devolver suas atividades.

Ainda destaca-se que a hotelaria hospitalar é importante como diferencial estratégico viabilizando serviços que possam auxiliar ou até mesmo complementar os serviços oferecidos em um ambiente hospitalar.

RESULTADOS

A vinculação entre a hotelaria hospitalar e o turismo está na compreensão da hospitalidade que é entendida como o “ato de hospedar, hospedagem; qualidade de hospitaleiro; bom acolhimento” CAMARGO, 2004. A estruturação dos serviços de hotelaria em instituições de saúde não se faz presente na estrutura curricular dos cursos da área da saúde. Em contrapartida a hospitalidade apresenta-se como grande área para os cursos de bacharelado em turismo possuindo diversas disciplinas correlatas à prestação de serviços e a administração da hotelaria.

Na estrutura do curso da Universidade Estadual de Ponta Grossa diretamente vinculada à prestação de serviços de hospitalidade estão três disciplinas, a saber:

1º ano a disciplina de hospitalidade, traz conceitos de hospitalidade e sua inter-relação com o turismo. A qualidade na prestação de serviços hoteleiros, o planejamento dos meios de hospedagem nos meios urbanos e rural, desde sua concepção inicial, orientação e aproveitamento de recursos humanos, financeiros e materiais. Analisar o contexto regional, perspectivas de crescimento da atividade turística adequando esse crescimento a sustentabilidade local e a estrutura de apoio em hospitalidade.

2º ano a disciplina de hotelaria tem como ementa: Entender a hotelaria e suas obrigações com relação á alojamento, alimentação e administração hoteleira. Custos da hotelaria. Conhecer as diversas formas de administração hoteleira, seus departamentos e setores, termos técnicos, empregados na hotelaria, introdução ao planejamento dos meios de hospedagem desde sua concepção inicial, orientação e aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros existentes.

3º. Ano – A disciplina de alimentos e bebidas como componentes da atividade turística. Os tipos de estabelecimentos, equipamentos, serviços e atendimento. Profissões relacionadas à atividade.

O curso de turismo da UEPG possui uma estrutura consolidada com mais de 10 anos na formação de profissionais. O quadro de professores do departamento de turismo é constituído na sua totalidade por mestres e doutores. Também se destaca que o curso de bacharelado em turismo da UEPG apresentou como boa colocação no ENADE, nas avaliações sobre o curso obteve o primeiro lugar no Estado do Paraná nas duas avaliações feitas pelo governo, o que trouxe reconhecimento nacional ao curso. Além disso, diversas pesquisas são realizadas pelo departamento, o que levam a divulgação inclusive em meios internacionais.

Conforme o projeto pedagógico do curso o Bacharel em Turismo está habilitado para: Gerenciar empreendimentos turísticos de maneira sustentável, no que concerne à preservação da natureza, identidade e memória das comunidades. Realizar o planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômica de empreendimentos turísticos.

Ainda pensando o projeto pedagógico o profissional em turismo deverá ter como atitudes e procedimentos: aprender a aprender; ampla formação cultural; ser criativo e inovador; ser o melhor; ser líder e capaz de tomar decisões; espírito de participação; domínio de idiomas; e possuir espírito

empreendedor.

A inserção na hotelaria hospitalar pode ser entendida na visualização de que a importância da hospitalidade na hotelaria hospitalar pode ser visualizada em todas as áreas da estrutura de atendimento nos serviços de saúde.

No Hospital Regional de Ponta Grossa a inserção do profissional de turismo na hotelaria hospitalar está distribuída considerando o cargo de chefia da seção com a atuação de bacharel em turismo e hotelaria, um auxiliar técnico administrativo com formação de bacharelado em turismo e a composição de campo de estágio em hotelaria hospitalar conta desde 2011 com a participação acadêmica sendo em 2011 uma estagiária de turismo e em 2012 com a participação de uma estagiária bolsista, e três estagiárias vinculadas ao projeto de extensão como voluntárias.

A participação acadêmica na hotelaria hospitalar compreende também os eventos permitindo ao acadêmico de turismo desenvolver suas atividades vinculando a outras áreas de conhecimento do turismo. Ressalta-se que a organização e execução de eventos científicos é um nicho de mercado ao profissional em turismo no segmento da saúde e que a participação dos acadêmicos de turismo é em maior número de participantes quando da realização dos diversos eventos vinculados a Diretoria Acadêmica e Direção Geral do Hospital Regional de Ponta Grossa Wallace Tadeu de Mello e Silva.

No cenário nacional estudos do hospital Israelita Albert Eisntein (SHINAE 2011) estudos apresentam que em 2006 – aproximadamente 5.600 profissionais atuam das diversas áreas no ambiente hospitalar, com previsão de que em 2014 para aproximadamente 11.700 profissionais entre médicos equipe assistencial e de apoio. Destes os cargos de hotelaria representam 13%. Observa-se como dado também que 60% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres o que mostra-se como curiosidade para análise dos dados apresentados. Destaca-se que no mercado da hospitalidade em saúde em São Paulo, estado brasileiro que já apresenta dados de pesquisa nesta área, os cargos de hotelaria hospitalar vinculados ao atendimento de clientes de saúde são: copeiro, camareiro, coordenadores de eventos, governança e hospitalidade.

É possível ainda comprovar a amplitude de mercado potencial para atuação do bacharel em turismo ao comprovar que para o mercado paulistano na hotelaria hospitalar para os cargos de concièrge e mensageiro a faixa etária de maior representatividade está entre 18 a 25 anos, caracterizando início da carreira. Os profissionais com cargos de mensageiro, concièrge e auxiliar de cozinha possuem em média menos de um ano na função. E que o cargo de concièrge é relativamente recente na estrutura organizacional. Estes estudos comprovam a aproximação da hotelaria convencional com a hotelaria hospitalar.

A vinculação entre as atividades da hotelaria hospitalar e os acadêmicos em turismo torna-se realidade com a estruturação do Projeto NETUR – A qualificação do turismo para o mercado turístico dos campos gerais do Paraná. Que visa no desenvolvimento de prioridades e na participação de acadêmicos junto ao objetivo do projeto considerando-se como campo de aprendizagem constante ao acadêmico de turismo. As atividades do projeto permeiam trabalhar a hospitalidade em sua amplitude; adquirir conhecimento, habilidade, características, competências, atuando na formação de profissionais, líderes, coordenadores e gestores.

A vinculação entre áreas de conhecimento tão distantes Ciências Sociais Aplicadas e Ciências da Saúde torna-se desafio para a equipe de professores do projeto, pois deve-se aliar o conhecimento adquirido em sala de aula e integrá-lo a outra área de conhecimento vinculando os conhecimentos de ambas as áreas. Aí esta, portanto, a disseminação do conhecimento dentro de princípios da interdisciplinaridade.

Os serviços prestados pela hotelaria em instituições de saúde estão cada vez mais sendo estruturados em função da exigência do consumidor, da competitividade no mercado. Ainda o aumento na exigência da estruturação dos serviços da hotelaria hospitalar ocorre em função do perfil do usuário de serviços de saúde que é leigo e não sabe mensurar qual a qualidade do equipamento em que irá realizar o procedimento, potência, calibragem, inovação científica, e outros aspectos técnicos que para o usuário do serviço fazem parte da estruturação essencial do serviço por ele recebido. Mas, com certeza o cliente avaliará o serviço pela forma em que foi acolhido ou pelo tempo de espera na recepção e pelo acolhimento da equipe prestadora dos serviços fornecidos pela instituição.

A hotelaria hospitalar torna-se um campo de mercado ao bacharel em turismo que contribui para que a lacuna de atendimento personalizado e humanizado seja preenchida neste mercado cada vez mais especializado em atender as demandas de clientes, fornecedores e profissionais da área.

CONCLUSÕES

Como resultado no desenvolvimento do projeto de extensão foi possível comprovar que o curso de turismo da UEPG mostra-se sempre aberto as inovações do mercado conforme demonstrado neste trabalho de divulgação de ações da extensão do projeto NETUR – a qualificação do turismo para o profissional em turismo dos Campos Gerais do *Paraná.*

Nas ações desenvolvidas ressalta-se que dentro da gastronomia hospitalar as ações viabilizaram o desenvolvimento de receitas para no futuro buscar a publicação destas, visando dietas restritivas, redução de custos para alimentação em coletividade, e utilização de produtos alternativos em cardápio de coletividade. Essas ações demonstram que a gastronomia hospitalar atua como auxílio no serviço de nutrição e dietética para que as características organolépticas dos alimentos sejam percebidas e ressaltadas independentemente da dieta prescrita e que realce o interesse pela degustação do alimento. É a união entre a assistência, a nutrição e a hotelaria.

Na limpeza hospitalar as ações proporcionaram a organização do manual de organização de rotinas, fluxos de serviço e operacionalização da limpeza em ambiente hospitalar. No desenvolvimento da lavanderia como resultados do projeto o manual de uso consciente de enxoval hospitalar.

Comprova-se que a estruturação deste laboratório de discussão de conhecimento técnico de e aprendizado prático ao acadêmico de turismo, possibilita a vivência da hotelaria em seu contexto mais crítico, permitindo ao acadêmico de turismo acompanhar as atividades da hotelaria e da hospitalidade com aporte teórico e prático.

O desenvolvimento de pesquisa em hospitalidade e hotelaria hospitalar fortalece o posicionamento e a contribuição do turismólogo e do bacharel em hotelaria na área da saúde.

REFERÊNCIAS

DIAS, M. A. de A. **O novo conceito na hospedagem do cliente**. http://www.notíciashospitalares.com.br/set2003/pgs.hotelaria/htm

BOEGER, M. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**, São Paulo: Manole, 2008

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004

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

IGNARRA,

PROJETO PEDAGÓGICO DE BACHARELADO EM TURISMO. Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2008.

SHINAE **Simpósio de Hotelaria Hospitalar Hospital Israelita Albert Einstein**. Quem são os profissionais da Hotelaria Hospitalar? 20, ago. 2011

AGRADECIMENTOS

Agradecemos o apoio da Fundação Araucária para a realização deste projeto de extensão.