

Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo

Training and professional practice in hospital hotel services in the city of São Paulo

Formación y práctica profesional en la hostelería de hospitales en la ciudad de São Paulo

Ayumi Fernandes dos Santos¹

Edegar Luis Tomazzoni²

Resumo

O objetivo deste trabalho é analisar os cursos acadêmicos de hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. Identificaram-se disciplinas das grades curriculares, modalidades, carga horária e objetivos de diversos cursos. Além da importância dos serviços de hotelaria para os hospitais da cidade de São Paulo, a justificativa do estudo é a falta de profissionais especializados em hotelaria hospitalar e a centralização desses serviços, que sobrecarrega os profissionais da saúde. A fundamentação teórica aborda hospitalidade, hotelaria e organização hospitalar, uma vez que é área recente de pesquisas, com falta de estudos e de referencial bibliográfico. A pesquisa é descritiva e exploratória, e o método de campo consistiu em investigação dos cursos da área, no sistema do Ministério de Educação (MEC). Aplicou-se questionário com questões fechadas e abertas a 52 profissionais que atuam em hotelaria ou em áreas afins e realizou-se entrevista com gestor de um dos principais hospitais da capital paulista. Concluiu-se que são poucas as ofertas de programas de formação na área de hotelaria hospitalar. Há somente três cursos específicos diretamente ligados à hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo, e os três são privados. Muitos profissionais da área de hotelaria desconhecem o setor hospitalar como oportunidade de atuação.

Palavras chave: Hotelaria Hospitalar. Curso. Educação. Cidade de São Paulo.

¹ Bacharel em Lazer e Turismo pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH), da Universidade de São Paulo (USP). E-mail: yuyums@hotmail.com

² Doutor em Ciências da Comunicação com Ênfase em Turismo pela Escola de Ciências e Comunicações (ECA) da Universidade de São Paulo (USP). Docente do Mestrado em Mudança Social e Participação Política, do Mestrado em Turismo e do Curso de Graduação em Lazer e Turismo, na Escola de Artes Ciências e Humanidades (EACH), da Universidade de São Paulo (USP). E-mail: eltomazzoni@usp.br

Abstract

The objective of this academic work is to analyze the hospital hotel services courses in São Paulo City. Disciplines and their study content, models, workload and objectives of various courses were identified. Besides the importance of the hospital hotel services system for hospitals in the São Paulo, the justification is the lack of specialized professional hospital hotel management and the centralization of these services. The theoretical approaches are hospitality, hotel and hospital organization, since this is a recent area with few studies and limited bibliographical material. The research was descriptive and exploratory, and the method investigated the courses recognized by the Brazilian Ministry of Education (MEC) through questionnaire with open and closed questions to 52 professionals that work in hotel or related areas and interview with a hospital manager. It was concluded that there are few courses offered in the area of hospital hotel service. There are only three specific courses of specialization directly linked to hospital hotel service in São Paulo city. All are private, and many hotel professionals are unaware of hospital hotel service as business opportunity.

Keywords: Hospital Hotel Service. Course. Education. São Paulo City.

Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar los cursos académicos de hostelería de hospitales en la ciudad de São Paulo. Se identificaron disciplinas en los planes de estudio, los métodos, la carga horaria y los objetivos de los distintos cursos. Además de la importancia de los servicios de hostelería de los hospitales en la ciudad de São Paulo, la justificación del estudio es la falta de profesionales cualificados en hostelería de hospitales y la centralización de estos servicios, que sobrecarga los profesionales. Los enfoques teóricos son la hospitalidad, los servicios de hostelería y la organización de hospitalaria, ya que es un área reciente de investigación, con falta de estudios y de referencias bibliográficas. La investigación es de tipo descriptivo y exploratorio, y el método de trabajo de campo consistió en identificación de los cursos del área en el ámbito del Ministerio de Educación (MEC), cuestionario con preguntas abiertas y cerradas a 52 profesionales que trabajan en la hostelería o sectores afines y entrevista con un gestor de uno de los principales hospitales de la ciudad de São Paulo. Se concluye que hay pocos cursos en el campo de la hostelería de hospitales. Hay sólo tres cursos específicos directamente relacionados con la hostelería de hospitales en la ciudad de São Paulo y los tres son de escuelas privadas. Muchos profesionales de la hostelería desconocen el sector hospitalario como una oportunidad para actuación.

Palabras clave: Hostelería de Hospitales. Curso. Educación. Ciudad de São Paulo.

Introdução

O ambiente hospitalar nem sempre evoca lembranças agradáveis e, com frequência, é conhecido como um lugar não muito acolhedor ou aconchegante (BOEGER, 2009). Muitas pessoas resistem a frequentá-lo, pois têm a visão de que o hospital é o local de passagem final do ser humano. Muitos temem a internação, pois não se sentem confortáveis no ambiente da “constante batalha da vida contra morte”, inerente ao local.

O campo da hotelaria hospitalar é recente e surgiu da necessidade de vários segmentos, como dos clientes da saúde, que são consumidores mais exigentes em relação à valorização e ao dispêndio de seu dinheiro em serviços de apoio, que oferecem conforto, segurança e bem estar.

Além disso, deve-se levar em conta que, mesmo atendendo público-alvo diferenciado dos hotéis turísticos, os dois termos são originadas da mesma palavra: *hospitallis*. Ambos significam boa acolhida, acolhimento, tratamento afável e cortês (BRASIL, 1956). Analisando os dois setores, o hotel e o hospital, verificam-se analogias, como os serviços de recepção, recreação, alimentação, aspectos estéticos, informações e gastronomia.

Vários autores, como Boeger (2009) e Dias (2005), explicam que a hotelaria hospitalar está relacionada à criação de espaço mais humanizado, onde o fardo da doença e suas consequências são amenizados ou minimizados pelo bom tratamento oferecido pelos profissionais do hospital para que os pacientes se sintam como nas próprias casas. Existem diversas maneiras de proporcionar conforto aos pacientes, desde mudanças na estrutura física, até a interatividade com o corpo clínico, como os médicos. Assim os hospitais têm buscado e adaptado serviços como os encontrados na hotelaria.

Muitas vezes, os hospitais adaptam os serviços de hotelaria para sua realidade. Enfermeiros tornam-se copeiros, prestam serviços de camareiros, garçons, entre outros. Os profissionais da área de hotelaria desconhecem o campo hospitalar, ou muitas vezes não têm qualificação necessária para atuar nos hospitais.

Diversos hospitais estão investindo cada vez mais na personalização e melhoria dos seus serviços, e um dos destaques são os profissionais que atuam no atendimento, como os *concierges*. O Hospital Albert Einstein, por exemplo, já mantinha 30 desses profissionais, e no Hospital Sírio

Libanês, eram 18 *concierges*, até 2013. Isso representa a ascensão do setor e a necessidade de criação e de adequação de cursos voltados a essa área.

Como justificativa para a presente pesquisa, tem-se também o fato de que muitos enfermeiros são obrigados a alterar sua rotina de trabalho para atender às necessidades de serviços de hotelaria em geral. Pesquisa do Instituto de Ensino e Pesquisa do Hospital Albert Einstein mostrou que as alas de enfermagem dedicam 30% do seu tempo solucionando problemas relacionados aos serviços de hospedagem.

A falta de administração competente em hotelaria hospitalar e de profissionais nesses serviços sobrecarrega enfermeiros. Além mais tempo em contato com os pacientes para tratar de sua saúde, eles se envolvem com detalhes de acomodação, trocas de enxoval, horários e cardápios das refeições e cuidados também com os acompanhantes e parentes, entre outros serviços.

Uma das razões da maior necessidade de profissionais especializados é a falta de cursos de especialização para o mercado de trabalho em hotelaria hospitalar. Existem vários cursos de hotelaria no Brasil, porém, são poucos os que preparam o profissional para atuar em ambiente diferenciado como é o hospital. Muitos profissionais desistem por não se adaptarem, e em razão disso muitos administradores repassam as tarefas aos profissionais da enfermagem.

Outro aspecto importante do presente trabalho é a abordagem da qualidade do atendimento nos hospitais, que fornecem serviços de hotelaria, uma vez que a hotelaria hospitalar constitui o planejamento, a estruturação, e o desenvolvimento dos serviços essenciais durante a permanência dos pacientes e de seus acompanhantes. Para isso, é necessário que todos os setores sejam estruturados, eliminando custos excessivos, reduzindo conflitos nas áreas de atuação. É importante o fomento da formação na especialidade no meio acadêmico, uma vez que a hotelaria hospitalar é ramo novo de atuação profissional. Além disso, são escassas as referências teóricas na área.

Com base nessas justificativas, as temáticas deste artigo são as propostas de formação disponíveis na área de hotelaria hospitalar, sua grade curricular e o mercado de trabalho para os que realizam os cursos. O recorte da pesquisa abrange os cursos graduação e de pós-graduação na cidade de São Paulo, uma vez que os principais hospitais com administração hoteleira do estado estão localizados na capital do estado.

O objetivo geral do artigo é a análise dos cursos de hotelaria hospitalar oferecidos na cidade de São Paulo. Os objetivos específicos são: caracterização dos cursos de acordo com as

modalidades: graduação e pós-graduação em hotelaria hospitalar, graduação e pós-graduação em gestão hospitalar e graduação em tecnólogo em hotelaria; identificação das disciplinas nas grades curriculares dos cursos reconhecidos Ministério da Educação (MEC); verificação da atuação, em hospitais, de profissionais formados, qualificados ou especializados nessa área.

Além dos objetivos, formularam-se as seguintes hipóteses: são poucos os cursos oferecidos na área de hotelaria hospitalar, e muitos profissionais de hotelaria desconhecem essa área como opção de atuação; são poucos os cursos com reconhecimento pelo Ministério da Educação (MEC), dificultando a validação do conteúdo e o acesso ao mercado de trabalho.

A pesquisa é descritiva e exploratória. O universo da pesquisa são os cursos na área de hotelaria hospitalar e sua grade curricular. A amostra corresponde ao número de cursos oferecidos na cidade de São Paulo. A categoria de amostra a ser utilizado foi não probabilística uma vez que “os sujeitos são escolhidos por determinados critérios” (RICHARDSON, 1999, p. 160).

O método de campo consistiu também em aplicação de questionário com questões fechadas e abertas a 52 profissionais, que atuam em hotelaria ou em áreas afins. Realizou-se entrevista com o Coordenador de Hotelaria do Hospital do Coração, no qual atuam 170 funcionários próprios e 60 terceirizados.

Na fundamentação do trabalho, abordam-se: hotelaria hospitalar e sua estruturação, os cursos de hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo, seu tempo de duração, sua grade curricular, a autorização pelo MEC, o mercado de trabalho da área, as oportunidades e possibilidades de crescimento da administração hoteleira.

Hotelaria hospitalar

Dos muitos conceitos de hospitalidade, Camargo (2003, p. 19) explica que o sentido mais amplo é o mais apropriado para defini-lo: “hospitalidade, do ponto de vista analítico – operacional, pode ser definida como ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu *hábitat*”

Para Barbosa (2007), a hospitalidade é o tratamento humanizado entre as pessoas, a preocupação sincera com o próximo, que significa sensibilização quanto às necessidades dos pacientes e familiares, como é o caso da hotelaria hospitalar. Assim como os hotéis os hospitais são

meios de hospedagens, pois oferecem acolhimento a pessoas que necessitam de tratamento médico.

No ramo hoteleiro, é necessário o conhecimento dos processos de atendimento e particularidades dos serviços. Para Beni (2002, p. 196), “a empresa hoteleira é menos propensa à automação, pois o tratamento pessoal e o calor humano fazem parte essencial da prestação dos serviços hoteleiros. Emprega pessoas para cobrir praticamente todas as atividades em todos os setores”.

Quanto à qualificação profissional, Pereira e Coutinho (2007) afirmam que nas últimas três décadas, as seleções de profissionais para atuarem nos hotéis estão relacionadas com a proliferação de cursos de especialização na área, uma vez que essa tem sido uma das exigências ao se contratar. Souza (2006) explica que os hotéis e hospitais têm estruturas e serviços semelhantes, em razão da necessidade de os hospitais se adaptarem para proporcionar maior qualidade nos seus serviços, uma vez que seus clientes estão mais exigentes por possuírem cada vez mais experiências.

Com o avanço das ciências, dos equipamentos e das instalações, os médicos aderiram ao sistema hospitalar, indicando os hospitais para cirurgias e internações para diversos procedimentos. Tornou-se mais necessária a atuação profissional, e os hospitais enfatizaram a excelência, com novas tecnologias, concomitantemente à humanização. “Com a finalidade de oferecer serviços similares aos padrões hoteleiros, os hospitais optaram por investimentos em conforto, bem-estar e segurança aos pacientes, acompanhantes e funcionários, gerando novo conceito: a hotelaria hospitalar” (JUNIOR, 2008, p. 26).

Os serviços de hotelaria melhoraram a impressão da área hospitalar, em razão do acolhimento, não só dos pacientes, como também dos acompanhantes. Para Marques e Pinheiro (2009, p. 2), “tanto o paciente quanto o seu acompanhante, sentem-se como se estivessem hospedados em um hotel e não nas dependências de um hospital”. Para Boeger (2011), os serviços são: segurança patrimonial, internação e recepção, governança, nutrição e gastronomia. Para que mantenham seu desempenho, confiabilidade e funcionem de acordo com a demanda e tempo pré-estabelecidos, é fundamental a atuação do gestor de hotelaria. Para Taraboulsi (2004, p. 48):

Os clientes de saúde (enfermos, familiares, acompanhantes, visitantes) sentem-se confiantes e motivados quando a solidariedade apresenta-se estampada nos semblantes de todos os envolvidos em seu atendimento. É a humanização, através da hotelaria, mudando condutas e comportamentos, tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes de saúde.

De acordo com Godoi (2004), muitos hospitais obtiveram resultados inesperados na inserção de profissionais de outras áreas no processo de adaptação do sistema hospitalar. Taraboulsi (2004) argumenta que os clientes prezam a hospitalidade e o atendimento humanizado, uma vez eles têm dúvidas, incertezas, instabilidade emocional, dores, pensamentos, reflexões e conflitos sobre situações como vida e morte.

Os gestores de recursos humanos, ou até mesmo de hotelaria, devem repassar e promover as práticas do atendimento humanizado junto aos demais profissionais e saber escolher bem os futuros funcionários, não somente atentando ao currículo, especializações, mas também verificar seu comportamento, seu caráter, sua disponibilidade e sua pró-atividade.

Boeger (2011) apresenta dados da pesquisa realizada pela Sociedade Brasileira de Hotelaria Hospitalar, no ano de 2009 com 200 hospitais, que traça o perfil dos gestores de hotelaria hospitalar e um dado curioso é que 85% dos gestores são mulheres, somente 15% são homens. O gráfico a seguir representa sua formação acadêmica:

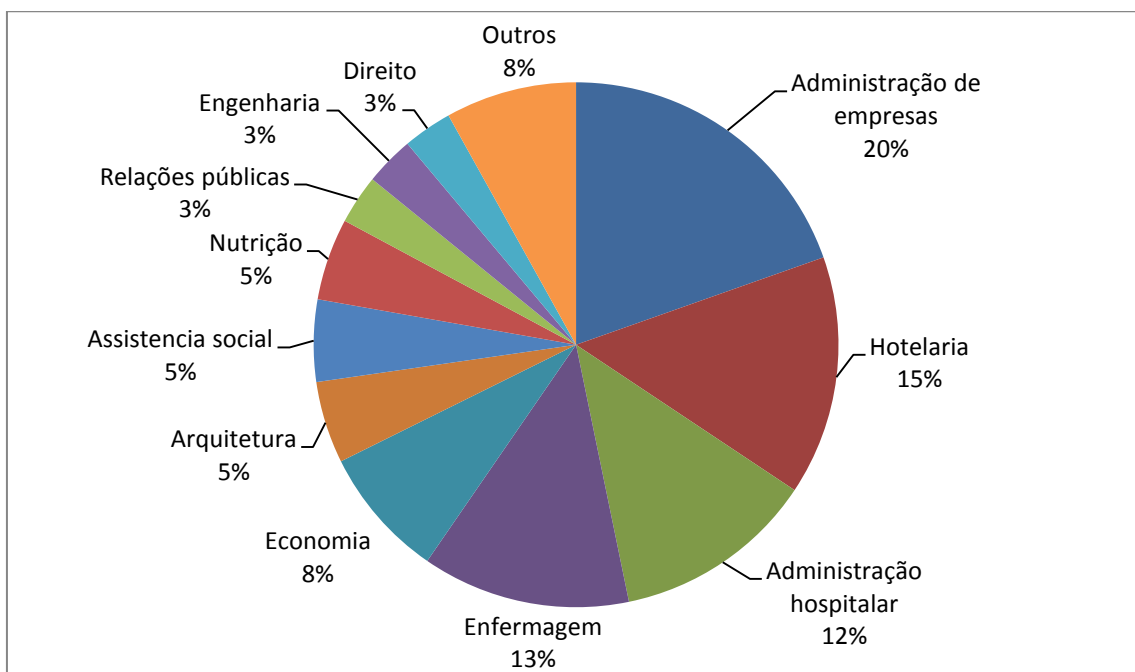


Gráfico 1 - Gráfico analítico da divisão por formação dos gestores em hotelaria hospitalar

Fonte: Boeger (2011)

A maioria encontra-se em ambiente administrativo, porém, é importante lembrar que por mais que a hotelaria seja uma área de apoio do hospital, está diretamente ligada ao cliente e à sua satisfação. A especialização, portanto, desses funcionários, é primordial, é necessário que eles conheçam, respeitem as necessidades dos clientes e saibam atendê-las, de forma solícita, mostrando satisfação em servir. O trabalho em harmonia entre todos os funcionários, facilita a atuação da equipe médica e torna o tratamento do paciente mais eficaz.

O capítulo a seguir trata da formação na área da hotelaria, indicando métodos de qualificação pelo ensino. Lopes *et al* (2012) afirmam:

Um ponto crucial a ser trabalhado para receber o paciente internacional, pois necessita-se de hospitais com estrutura adequada e funcionários treinados e preparados para atender as demandas provenientes desse perfil de público. Também se constata que um dos grandes problemas encontrados é a falta de profissionais que tenham conhecimentos de outros idiomas, esse fenômeno também é encontrado no setor hoteleiro nacional.

Também se identifica o perfil de profissional que deve atuar em organizações como as destacadas, visto que, além do tratamento humanizado, em alguns hospitais, exigem-se diversas competências, como o atendimento em outro idioma.

Profissionalização e qualificação em hotelaria

O investimento em educação e treinamento dos recursos humanos é fundamental para a modernização do setor hoteleiro. Para Eidt e Guedes (2001, p. 223), “devido à crescente perspectiva de profissionalização do setor turístico no país, assim como a abertura de várias escolas especializadas em treinamento de pessoal e qualificação do produto, o próprio cliente passou a não aceitar um atendimento inadequado e ineficiente”. Os profissionais devem ter disponibilidade para longas jornadas de trabalho, que incluem finais de semana e feriados, ter competência de relacionamento com o cliente, saber comunicar-se, trabalhar equipe, conhecer a realidade sistêmica da área.

Muitas empresas adaptam-se ao novo cenário de mudanças e desafios. Em razão da rotatividade crescente de seus profissionais, estimulam a formação generalizada, mais ampla, mais multidisciplinar. Para Berry (2004), compete ao setor de recursos humanos a qualificação dos seus profissionais, não só como meio de competição e de eficiência empresarial, mas como forma de

manter seus profissionais, uma vez que tais medidas incentivam maiores remunerações e melhores resultados.

A formação e a educação escolares e acadêmicas são fundamentais, mas muitas vezes os alunos ingressam no mercado de trabalho sem vivência ou sem experiência na área. Competências, atitudes e valores, porém, podem ser adquiridos na atuação prática. Para Boerge (2011), os profissionais da hotelaria hospitalar tornam-se cada vez mais competentes em atender os pacientes e seus familiares. São características pouco estudadas nos cursos de hotelaria, mas que fazem parte da natureza do ser humano, contextualizada no comportamento hospitaleiro e na formação em hospitalidade.

Nesse sentido, Dencker (2002) destaca que o aluno deve ser proativo do processo de conhecimento, e que os cursos superiores devem se adequar ao dinamismo do mercado. Para Cooper *et al* (2001), enquanto o treinamento é específico, ou seja, o desenvolvimento de habilidades, por meio da educação proporciona ferramentas para avaliação, a interpretação e análise da realidade. Muitas empresas realizam treinamentos a fim de preparar o profissional para atuar em novas áreas.

Oliveira (2004) identificou duas correntes de formação profissional em hotelaria. Inicialmente, por meio de treinamento, o profissional era capacitado no próprio hotel. Pelos cursos de graduação, o aluno era inserido em contexto maior e entendia o setor hoteleiro em vários aspectos, político, social, econômico. Para a autora, os níveis de ensino de hotelaria podem ser: livre, técnico, seqüencial, graduação, pós-graduação (*lato e strictu sensu*).

Os cursos de formação devem contemplar aptidões de planejar, implantar e gerenciar sistemas de hospedagem, resolver problemas, ser adaptável às realidades históricas e suas relações geográficas, sociais, econômicas, no contexto das redes hoteleiras. (BRASIL, 2002)

O Ministério da Educação criou o Manual de Orientação para verificação das condições de autorização dos cursos de hotelaria. São regras básicas para homologação e reconhecimento: número inicial máximo de vagas é de 100 alunos por sala (recomendável 50); carga horária de 3.000 horas para bacharelado e de 2.300 para tecnólogo; número mínimo de conclusão de 4 anos e máximo de 6 anos para Bacharelado; e outras condições, como laboratórios, estágio obrigatório, além da monografia que pode ser opcional dependendo da instituição.

Além dessas, o MEC apresenta diretrizes comuns a todos os cursos que são: projeto

pedagógico, organização curricular, estágios e atividades complementares, acompanhamento e avaliação, monografia, e trabalho de conclusão de Curso.

Os cursos de tecnologia, por exemplo, não possuem competências, habilidades, manuais e conteúdos curriculares específicos como os demais, porém possuem parecer próprio quanto aos seus objetivos, segundo Parecer nº 29/2002 (BRASIL, p. 365).

Segundo dados do próprio MEC, somente no ano de 2010, foram cerca de 17.686 matrículas nos cursos de hotelaria, restaurantes e serviços de alimentação. Por mais que essas áreas contemplem alguns aspectos do sistema hoteleiro, é necessária atenção para a adaptação ao ambiente hospitalar.

Em seu estudo de caso sobre a inserção do bacharel em hotelaria hospitalar, Wada *et al* (2009) afirmam que o curso oferecido pela universidade estudada oferece matérias que estudam o funcionamento dos sistemas hoteleiros, as rotinas e serviços, mas que nunca são adaptados e tratados sob a ótica do ambiente hospitalar.

[...] dentro desta diversidade de disciplinas existentes na matriz de todo o curso, não há uma que tenha objetivo principal informar o aluno da existência e principais características da hospitalidade dentro de um hospital. Aqueles que possuem um escasso conhecimento sobre o setor hospitalar, o adquiriram através de palestras ou problemas familiares, informações estas captadas através de entrevistas realizadas. (WADA ET AL, 2009, p. 4).

Isso justifica a criação dos cursos de especialização e de pós-graduação na área de hotelaria hospitalar, além de proporcionarem à comunidade acadêmica novas opções de atuação frente ao mercado hoteleiro, que muitas vezes se apresenta bem diversificado, com campos de atuação em áreas como: eventos, setor de reservas, *conciierge*, gastronomia, recepção, administração entre outras. Uma vez que os estudantes, não possuem clareza qual a área de possível atuação, como é o ambiente hospitalar e como se dão as relações de hospedagem e hospitalidade dentro desse ambiente.

Os cursos de especialização contribuem tanto para o profissional de hotelaria, quanto para o desenvolvimento das empresas do setor. Para Matias (2004, p. 18): “isso se deve à recente história do ensino superior em hotelaria e ao desconhecimento, por parte dos empresários do setor, das habilidades e competências desenvolvidas pelos estudantes de hotelaria e de que forma seu empreendimento poderá utilizar positivamente esses conhecimentos”.

Nas organizações médicas muitas vezes se desconhece o que os cursos de hotelaria

oferecem e se prioriza o currículo do candidato, mesmo que ele tenha se formado em áreas correlatas e não tenha adquirido conhecimentos de hospitalidade ou humanização do atendimento. Por ser ambiente em que se está em contato com doenças, sofrimento, até situações de óbito, a criação de cursos que aprofundem a fundamentação teórica da hospitalidade é de vital importância para as organizações hospitalares.

Hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo

Cada hospital tem estrutura quanto à implantação e gestão do setor de hospitalidade. No caso da cidade de São Paulo, destacam-se alguns hospitais, que adotaram as práticas de gestão em hotelaria hospitalar e criaram sistemas especializados. Segundo a SPTuris (2012), existem 105 hospitais, 9.000 clínicas de 50 especialidades, diversos *spas*, laboratórios, as melhores universidades de medicina, centros odontológicos, estéticas, além de profissionais altamente capacitados. A seguir apresentam-se perfis dos hospitais reconhecidos como referência pela *Joint Commission International* (JCI). São eles:

- Hospital Alemão Oswaldo Cruz: situado no bairro do Paraíso, foi fundado em 1826, tem 221 leitos para internações e 34 leitos de UTI, 13 salas de cirurgias, pronto atendimento, farmácia, cozinha própria, restaurante e sala de chá. São 1.829 colaboradores e 5.111 médicos credenciados. Entre as facilidades, oferece desde ampla área verde, até heliporto e diversas opções de alimentação. De acordo com dados da sua direção, em 2007, estava entre as três melhores instituições hospitalares da cidade, e mantém mensalmente índice de 98% satisfação de seus clientes. Seus diferenciais vão desde formulário eletrônico de pré-internação, até assistência personalizada pós-alta.
- Hospital do Coração: Criado em 1918 e localizado também no Paraíso, na região centro-sul da cidade de São Paulo, sua estrutura oferece pronto atendimento, heliporto, dez centros cirúrgicos, 61 consultórios médicos, 250 leitos, três centro de hemoterapia, unidade coronariana (para pacientes com síndrome coronariana aguda), pisos bacteriostáticos, bistrô e mini-shopping. Tem 1.000 médicos credenciados e 2.000 colaboradores. Suas facilidades abrangem desde serviços de mensageiros, até poltronas de descanso, mesas para refeições, guarda-volumes, maleiro e máquinas de café. Oferece UTI específica para gestantes, recém-nascidos e crianças, permitindo acompanhamento em tempo integral pelos pais durante a internação. A direção verifica o grau de satisfação também de seus funcionários, que segundo ela, atribuíram nota média de 7,3 ao estilo de gestão do hospital.

- Hospital Israelita Albert Einstein: Fundado na década de 1950, tem 9.550 funcionários e cerca de 6000 médicos cadastrados, em dez unidades, em vários pontos da capital paulistana. Por meio de parceria com a prefeitura de São Paulo e com diversos hospitais, fornece profissionais para 13 unidades básicas de saúde, a quatro unidades de assistências médicas ambulatoriais e a um centro de atendimento psicossocial. Mantém centro de ensino e pesquisa e programa de combate ao alcoolismo, à drogadição e ao tabagismo. Serve seis refeições diárias aos pacientes. Entre as facilidades, estão serviços de recepcionistas e concierges, manicure, pedicure, cabeleireiro, massagista, maquiador, podólogo, além de loja de conveniência e presentes. Oferece apoio aos pacientes estrangeiros em serviços de hospedagem, tradução e traslado. Pesquisas pela própria direção mostram que 74 % dos funcionários estão satisfeito e motivados. Eleito uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, pela Revista Exame, e várias vezes o melhor hospital de São Paulo e do Brasil e da América Latina pela revista América Economia.
- Hospital Samaritano: Inaugurado em 1894, localiza-se no bairro Higienópolis, tem 260 leitos, 10 salas cirúrgicas. São 1.900 mil colaboradores e 1,3 mil médicos credenciados, atende a todas as especialidades, com serviços de *hospital-day*, *check-up* e laboratórios clínicos. Mantém instituto de ensino e pesquisa e parcerias com os principais centros de reprodução humana do país. A equipe de recepção é identificada como anfitriões. Oferece serviços estéticos e conveniências. Destacou-se em 2º do Brasil no “Ranking dos Melhores Hospitais e Clínicas na América Latina”, da revista American Economy. Seu programa de relacionamento com a comunidade judaica consiste em alimentação adequada à identidade cultural e acompanhamento religioso.
- Hospital Sirio Libanês: Sua central localiza-se na no bairro da Bela Vista. Além de três unidades na cidade de São Paulo, mantém uma unidade em Brasília. No total, são 300 leitos, 2.600 funcionários e mais de 1.800 médicos credenciados em 60 especialidades. Foi fundado em 1921 e é considerado uma das maiores organizações filantrópicas do país, cujos projetos são realizados por instituto de ensino e pesquisa e instituto de responsabilidade social. Jardim de inverno, lojas de conveniência e agências bancarias constituem seus espaços e serviços. Como diferencial, oferece programação cultural aos pacientes e acompanhantes. Possibilita ao paciente com câncer consultar especialistas em outros hospitais do mundo sem se deslocar. O índice de satisfação dos pacientes é de 72%.

Analisando os serviços oferecidos, presume-se que a competição entre eles seja acirrada. O profissional bem treinado em hotelaria hospitalar é imprescindível, uma vez que os serviços estão se tornando cada vez mais individualizados, a fim de que os pacientes se sintam acolhidos e confortáveis.

Cursos de hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo

Muitos profissionais das áreas de hotelaria não possuem qualificação específica para atuarem na área de Hotelaria Hospitalar. Frente a esse problema, diversos cursos foram criados para suprir essa carência. Este capítulo trata dos cursos em geral encontrados na cidade de São Paulo, de níveis técnicos, de graduação e de pós-graduação (especialização).

Os cursos apresentados a seguir foram classificados são de três categorias: hotelaria hospitalar, gestão hospitalar e hotelaria. Foram analisados somente os cursos com a disciplina de hotelaria hospitalar em sua grade curricular. A pesquisa foi no banco de dados do MEC, em que foram consultados os cursos de hotelaria, administração hospitalar, gestão hospitalar, gestão hoteleira, cursos técnicos, cursos de graduação e de pós-graduação, tanto de modalidade presencial quanto à distância.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) oferece curso de pós-graduação de duração de 366 horas e de modalidade presencial. Os pré-requisitos para ingresso são ser graduado em cursos reconhecidos pelo MEC e atuar ou ter interesse em atuar na área. Os conteúdos tratados no curso são: sistemas gerenciais, conceitos de hospitalidade, marketing, administração, infraestrutura, planejamento no âmbito hospitalar. O profissionais formados por essa escola devem ser aptos a atuarem desde a gestão, até a implementação da hotelaria hospitalar em diversas organizações de saúde. O SENAC mantém parceria com o Hospital Sírio Libanês e permite que seus estudantes realizem uma matéria optativa nesse hospital.

O Instituto de Ensino Albert Einstein, oferece curso de pós-graduação, de 420 horas, de modalidade presencial, para quem atua na área de saúde, como enfermeiros, nutricionistas, hoteleiros e turismólogos, que queiram se especializar na área de saúde. Os conteúdos abordados no curso são: sistemas de saúde, administração, gestão em hotelaria, governança, lavanderia, cozinha, entre outros. O objetivo é formar profissionais com habilidades de desenvolver modelo de gestão dentro do hospital, que proporcione segurança, conforto e bem-estar para o cliente de saúde. O Instituto permite que seus alunos realizem estágio de 90 horas no próprio hospital.

A Escola de Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo (HOTEC) oferece curso superior técnico em hotelaria hospitalar de 1.760 horas. Os conteúdos abordam desde matérias

administrativas, mercadológicas, logística, vendas, marketing até matérias mais específicas como controle de infecção, lixo hospitalar e nutrição. O objetivo é formar profissionais com habilidades mais abrangentes e maiores capacidades de atuação, uma vez que podem atuar atendendo desde demandas técnicas nos setores de governança, recepção, *conciierge* até setores financeiros, recursos humanos e sistemas operacionais. Além disso, o curso oferece duas matérias optativas em Inglês e Libras.

A Universidade Anhembi Morumbi oferece o curso superior de tecnologia em Gestão Hospitalar, de 2.400 horas, modalidade presencial. Os pré-requisitos para ingresso ao curso são ser maior de 24 anos e atuantes ou interessados na área hospitalar. Os conteúdos abordam matérias administrativas, gestão, tanto de pessoas como do empreendimento, contabilidade, logística, assim como gestão de hotelaria hospitalar. O objetivo é formar profissionais com habilidades de gestores do setor de saúde, podendo atuar na área de planejamento, organização e desenvolvimento de processos de gestão de pessoas, materiais e equipamentos. Além disso, a Universidade oferece conteúdos acadêmicos internacionais e programas de intercâmbio.

O Centro Universitário Uniban-Anhanguera oferece o curso superior de tecnologia em Gestão Hospitalar de 2.540 horas, com modalidade presencial. Os conteúdos abordam: administração de diversos setores e serviços da área hospitalar, gestão de pessoas, materiais, serviços, comunicação e atendimento ao cliente, ética, contabilidade, direito hospitalar e hotelaria hospitalar. O objetivo é formar profissionais para atuarem em diversos segmentos dentro de um hospital ou demais instituições de saúde e capacitá-los quanto à solução de problemas técnico-administrativos. Além disso, a Universidade oferece conteúdos de humanização o atendimento hospitalar e curso de libras.

A Faculdade de Tecnologia Carlos Drummond de Andrade (CSET) Drummond oferece curso de pós-graduação em Gestão Hospitalar de 510 horas, de modalidade a distancia. Os pré-requisitos para ingresso são ser graduado em saúde e em áreas afins . Os conteúdos são: marketing hospitalar, gestão de pessoas, organizações, suprimentos, financeira, de qualidade de serviços e de hotelaria hospitalar. O objetivo é formar profissionais para administrar os recursos materiais, pessoais, físicos e tecnológicos das organizações médicas. A Instituição permite que as aulas sejam assistidas quando o desejar podendo completar o curso em até nove meses.

Além desses, existem outros cursos reconhecidos pelo MEC, que também oferecem conteúdos

de hotelaria hospitalar em suas grades curriculares como: o curso superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar da Faculdade de Tecnologia Fundetec (FATEF), Tecnológico em Gestão Hospitalar da UniPaulistana, Tecnólogo em Gestão Hospitalar pela FIPEN. Essas escolas não são objeto de estudo deste trabalho, porque sua atuação e frequência dependem da adesão de interessados.

A Universidade Nove de Julho (UNINOVE) oferece curso superior de tecnólogo em hotelaria de 2.080 horas, modalidade presencial. Os pré-requisitos para ingresso é ensino médio completo. Os conteúdos contemplados são: meios de hospedagens, alimentos e bebidas, hotelaria hospitalar e administração. O objetivo é habilitar profissionais para atuar em diversos setores da hotelaria, podendo ser a hospitalar.

O Centro Universitário Unisantana oferece Curso Superior Tecnológico em Hotelaria, de 1.600 horas, modalidade presencial. O pré-requisito é ensino médio completo. Os conteúdos são: administração aplicada à hotelaria, economia geral e do turismo, organização de eventos, legislação do turismo, alimentos e bebidas, ética e cidadania, marketing hoteleiro, hotelaria hospitalar, gestão de pessoas entre outros conteúdos. O objetivo é formar profissionais que apliquem os procedimentos e estratégias econômicas e mercadológicas em diversas situações, exercendo funções técnicas e gerencias na área de hotelaria, sendo responsável pela direção de diversos estabelecimentos hoteleiros.

Características dos cursos

Existem diversos outros cursos na área de hotelaria, porém, os destacados foram os únicos reconhecidos pelo MEC, que contemplam hotelaria hospitalar em sua grade pedagógica. Na universidade Metodista, por exemplo, mesmo oferecendo o curso Superior em Hotelaria, a grade curricular, com enfoque em hotelaria hospitalar, não tem reconhecimento do MEC. Foram analisadas somente instituições que mantêm cursos ativos, pois algumas universidades, mesmo com reconhecimento do MEC, não os oferecem. Os cursos analisados têm alguns aspectos em comum, por exemplo, quanto à sua duração.

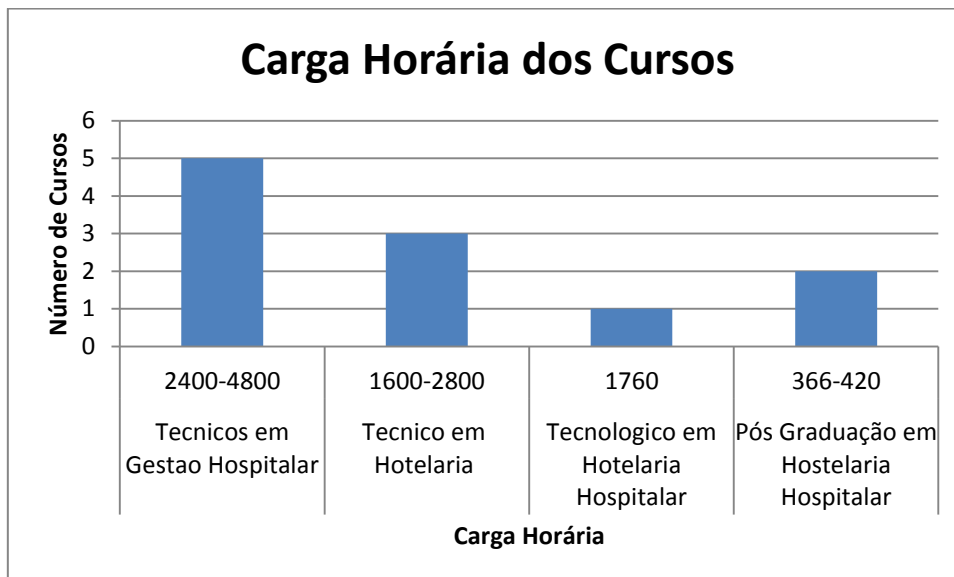


Gráfico 3 – Carga horárias dos cursos

Fonte: Própria dos autores (2014)

São oito cursos no total, três de especialização (pós-graduação), três de graduação e dois de tecnólogos. Os cursos específicos de hotelaria hospitalar têm carga horária menor, porém, grau de certificação maior. Pela análise da grade curricular dos cursos, é possível afirmar que algumas áreas e matérias foram mais abordadas que outras, identificando-se os seguintes conteúdos:

Matérias	Disciplinas comuns dos cursos reconhecidos pelo MEC
Custos e Orçamentos	7
Marketing	7
Logística Hospitalar e Sustentabilidade	6
Ética e cidadania	6
Gestão de pessoas	6
Gestão hoteleira	6
Administração hoteleira	5
Auditoria e controladoria	5
Planejamento e Organização de Recursos Físicos Hospitalares	5
Recepção, Portaria, Reservas e Sistemas de Informação	5
Empreendedorismo	4
Governança e Lavanderia	4
Serviços de saúde	4
Sistemas de saúde	4
Sistemas gerenciais	4
Administração dos serviços de apoio	3
Controle de Qualidade	3
Gestão de A&B	3
Lazer, entretenimento e recreação	3
Libras (Optativa)	3
Manutenção e Segurança	3
Planejamento e Organização de Eventos na Hospitalidade	3
Controle de infecção e Lixo Hospitalar	2
Direito Hospitalar	2
Gestão de Suprimentos	2
Hospitalidade	2
Segurança no Trabalho e Primeiros Socorros	2
Serviços de hospedagem	2

Quadro 1 – Conteúdos comuns dos cursos

Fonte: Os autores (2014)

Dos oito cursos analisados, sete apresentam as mesmas matérias como: marketing, custos e orçamentos, ética e cidadania, gestão de pessoas, gestão hoteleira, logística e sustentabilidade. Essas matérias são obrigatórias e fundamentais na formação de profissionais para a hotelaria hospitalar. É

possível então verificar que esses cursos não enfatizam a humanização, ou a qualidade dos serviços de atendimento.

Em instituições o curso de libras é optativo e apenas uma única instituição citou o inglês como matéria a ser estudada pelos alunos. Há diferenciação em ter profissionais capazes de se comunicar por sinais, mas o problema é que ele será incapaz de se comunicar em inglês.

O mais completo e que definitivamente abrange várias áreas de atuação seria o oferecido pela Escola de Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo (HOTEC), além de ser o único curso tecnológico de hotelaria hospitalar. Os cursos de tecnologia em gestão hospitalar e hotelaria também se apresentaram como segunda opção, no que diz respeito à grade curricular, uma vez que contemplaram diversos setores, não só do ambiente hospitalar, mas de todo o sistema administrativo, que se enquadra nos hospitais e demais organizações.

Outro destaque é o fato de as Universidades serem conhecidas no ensino superior no Brasil, possuidoras de diversos *campi* e estrategicamente localizadas na cidade de São Paulo. Compete ao profissional avaliar os conteúdos oferecidos e o custo benefício, pois os cursos têm praticamente o mesmo objetivo: formar profissionais capacitados, que possam atuar na gestão de serviços de hotelaria hospitalar. Deveriam, porém, ter como princípios excelência do atendimento ao cliente do hospital e sistema de tratamento humanizado, que integre as diversas áreas que compõem a organização, a fim de garantir a boa estadia, o conforto e a segurança de seus pacientes.

Caracterização dos profissionais da hotelaria hospitalar

Por meio de aplicação de questionários, realizou-se a coleta de alguns dados, como amostra do atual cenário, no que diz respeito à formação em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. Ao todo, 52 pessoas, que atuam na área de hotelaria e afins, responderam ao questionário.

Somente 14% dos entrevistados não conheciam a área de hotelaria hospitalar, ou nunca tinham ouvido falar a respeito. Vale ressaltar que a maioria era de profissionais das áreas de turismo, administração, hotelaria, e administração hospitalar.

Metade dos entrevistados tem formação de nível superior incompleto, ou já possui pós-graduação na área. A grande maioria dos entrevistados tem formação em administração. Poucos são os que têm somente nível superior. Isso significa que são poucos os que não buscaram qualificação

para atuar na área. Quanto à faixa etária dos entrevistados, a grande maioria tem menos de 30 anos e mais de 20 anos, isto é, esses profissionais são jovens, assim como a área de atuação, que é recente.

Outro dado abordado foi a tipologia de hotelaria na qual atuavam os entrevistados. Tal pergunta foi elaborada a fim de obter dados quanto à não inserção desses profissionais de hotelaria no mundo hospitalar. Parte significativa, mais de 38%, atua na denominada hotelaria clássica. Perguntou-se a esses 38% se alguma vez se interessaram pela área de hotelaria hospitalar e se caso não houvesse interesse, que justificassem a razão.

A grande maioria dos entrevistados não tem interesse em atuar no ramo de hotelaria hospitalar, pois não possuem formação, ou não encontram cursos na área. Podem ser diversos os fatores que não os motivem a atuar nas organizações hospitalares. A longa jornada de trabalho e o ambiente hospitalar não representariam causa principal para o desinteresse.

Aos demais entrevistados, foi-lhes perguntado acerca da atuação em hotelaria hospitalar e sobre sua especialização. A experiência e atuação na área podem ser consideradas limitadas e recentes, uma vez que a grande maioria tem apenas de um a cinco anos de experiência. Apenas um quarto dos entrevistados não tem formação ou qualificação na área. Isso significa que os profissionais que atuam nesse mercado, em sua grande maioria, buscam formação, qualificação ou especialização. Uma das razões seria a média de duração dos cursos nessa área, que é curta.

Os cursos mencionados pelos entrevistados duram de dez meses a um ano. Das instituições citadas por alguns entrevistados que obtiveram o título de especialização, os dois maiores percentuais são cursos de especialização realizados pelos Hospitais Albert Einstein e Sírio Libanês respectivamente, mostrando a preocupação em capacitar melhor os profissionais que futuramente poderão fazer parte do quadro de funcionários de ambos.

Além do questionário, tentou-se realizar entrevistas com alguns dos gestores dos hospitais acerca do quadro de funcionários do setor hoteleiro na organização. Apenas o gestor de um dos hospitais aceitou responder a entrevista, e os demais não retornaram o contato, tanto por telefone quanto por e-mail.

Segundo dados fornecidos pelo Coordenador de Hotelaria, Douglas Dias, do Hospital do Coração, são 170 funcionários próprios e 60 terceirizados, em todo o setor hoteleiro do hospital. Além disso, apenas um funcionário tem especialização específica em hotelaria hospitalar, e somente quatro funcionários pertencem às áreas de hotelaria, administração hospitalar e afins. Isto é,

somente 3% (três por cento) de todo o quadro de funcionários da empresa têm especialização na área.

Além desses dados, foi possível, por meio de pesquisa bibliográfica, obter alguns números acerca do Hospital Albert Einstein. Boeger (2011), em seu Manual de Especialização sobre Hotelaria Hospitalar, apresenta alguns dados da empresa. Segundo ele, 57% dos funcionários que atuam no setor hoteleiro do hospital são das áreas de hotelaria, administração de empresas, administração hospitalar e enfermagem. Um número muito superior que o apresentado pelo Hospital do Coração, uma vez que o seu serviço de hospitalidade existe há mais tempo.

Conclusão

Poucos são os cursos oferecidos na área de hotelaria hospitalar devidamente reconhecidos na cidade de São Paulo, e poucos são os alunos da hotelaria e afins que reconhecem a opção de atuação profissional em hospitais. Existem somente três cursos específicos de especialização diretamente ligada à hotelaria hospitalar, dois deles estão vinculados aos dois maiores hospitais - o Albert Einstein e o Sírio Libanês - que oferecem essa modalidade de serviço. O número é limitado, se comparado ao número de hospitais na cidade de São Paulo. Além disso, todas as organizações de ensino apresentadas são privadas, não existem cursos públicos para essa modalidade de especialização.

A pesquisa mostrou que 14% dos entrevistados nunca tinham ouvido falar em hotelaria hospitalar, e 60% nunca tiveram interesse em atuar na área. Mesmo que o número dos que nunca tinham ouvido falar em Hotelaria Hospitalar seja pequeno, é importante ressaltar que esses entrevistados provinham de áreas como hotelaria, administração hospitalar e turismo. O conteúdo de hotelaria hospitalar, provavelmente, nunca foi tratado por esses cursos, tanto que, na análise dos diversos cursos de hotelaria, turismo, administração hospitalar, somente os apresentados neste trabalho os abordavam em sua grade curricular.

O curso tecnológico é pouco conhecido, uma vez que a instituição que o oferece não está entre as mais reconhecidas, porém, localiza-se em bairro central da cidade de São Paulo, próxima ao Hospital das Clínicas, onde se concentram muitos profissionais da saúde.

O reconhecimento do Ministério da Educação (MEC) não se aplica a todos os cursos

oferecidos, dificultando a validação do conteúdo e o acesso ao mercado de trabalho, tão promissor, que existem alguns cursos à distância, de 40 horas até 60 horas, disponíveis pela internet. É possível cursá-los por meio de pagamento *on-line*. Acontece que muitos cursos não têm o reconhecimento do Ministério da Educação. Sua qualidade é tão insuficiente que oferecem planos de adesão de 20 horas gratuitas e não garantem a aceitação do certificado por parte das empresas ou instituições empregatícias.

Existem, porém, cursos à distância *on-line*, de caráter livre, que são reconhecidos pelo MEC e que têm legislação própria, como a Lei nº 9394 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional. São somente para profissionalização, qualificação e atualização dos trabalhadores, mas não exigem escolaridade anterior e não dão direitos de assumirem responsabilidades técnicas. Esses cursos são oferecidos em grande quantidade na internet, e a justificativa da oferta pela maioria é de que a educação, segundo a Constituição Federal Brasileira, é direito de todos e deve ser incentivada pela sociedade. Esses cursos definem-se como incentivadores da educação, pelo seu fácil acesso e rapidez quanto ao repasse de conteúdo. Acontece que existem diversas reclamações de alunos pela internet, pois na hora da contratação, muitas empresas não reconhecem tais certificados e, portanto, não contratam ou não promovem esses alunos.

A hotelaria hospitalar é campo novo, não só no que diz respeito à existência dos poucos cursos de especialização e dos poucos hospitais que a mantêm, mas também no quesito publicações científicas. São poucos os autores que se dedicaram, e são ainda mais escassas as obras referentes a outros problemas e casos nessa área. No que diz respeito à humanização e ao conflito entre hotelaria e enfermagem, é possível afirmar que as publicações são vastas, além disso, algumas delas são voltadas para um hospital em particular, o Albert Einstein. Publicações, porém, quanto aos cursos de especialização, a introdução do tema em cursos como hotelaria clássica, a estruturação do setor, entre outras iniciativas, ainda são limitadas.

Referências

BARBOSA, E. G. **A Cultura da hospitalidade como fundamento do bom relacionamento na hotelaria**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2007.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 2002.

BOEGER, M. **Hotelaria hospitalar**. Barueri: Manole, 2011.

_____. **Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: Editora Senac, 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. Parecer CNE/CES, n. 146, 03 de abril de 2002. Relator: José Carlos Almeida. **Diário Oficial da União**, Brasília, 13 maio 2002. Seção 1.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer CNE/CP, n. 29**, de 02 de dezembro de 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/rede/legisla_rede_parecer292002.pdf>. Acesso em 10/01/2014.

BRASIL. Ministério da Saúde – Departamento Nacional de Saúde. **História e evolução dos hospitais**. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde, 1956.

CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, M. F de A., BUENO, S. M. (Orgs). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

COOPER, C. ET. AL. **Educando os educadores em turismo: manual de educação em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Roca, 2001.

DENCKER, M. F. A. **Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior: uma experiência no Curso de Turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

DIAS, A. de A. M. **Enfermagem e Hotelaria Hospitalar na Promoção da Hospitalidade**. 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). São Paulo: Universidade Anhembí Morumbi, 2005.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 2005.

EIDT, G. R. K.; GUEDES, C. L. A qualidade no atendimento em hotelaria. In: RAMOS, R (Org.) **Mídia, Textos e Contextos**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001. p. 221-228.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987.

GODOI, A. F. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.

GORINI, A.P.F; MENDES, E. F. Setor de turismo no Brasil: segmento de hotelaria. **BNDES Setorial**. Rio de Janeiro, n. 22, set. 2005, p. 111-150.

GUEDES, Leonardo; CORBETTA, Guilherme; NOVAES, Salete; VOLPATO, Fabrício.

Atendimento em hotelaria. Projeto de Pesquisa bibliográfica – Faculdade de Turismo e Hotelaria do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú: UNIVALI, 1995. Disponível em: <books.google.com.br/books?id=otvy>. Acesso em: 25/01/2014.

ROSA JUNIOR, G. D. **Hotelaria hospitalar:** um estudo de caso no Hospital Divina Providência. 2008. Dissertação (Mestrado em Turismo) Caxias do Sul: Universidade Caxias do Sul, 2008. Disponível em: <http://tede.ucs.br/tde_arquivos/3/TDE-2008-06-Dissertacao%20Gilberto%20D%20da%20Rosa%20Junior.pdf>. Acesso em 15/01/2014.

LAKATOS, M. E.; MARCONI, A. de M. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2001.

LOPES, S. A.; et. al. Abordagem conceitual do turismo de saúde no Brasil. In: **Anais** do Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, São Paulo, 2012. Disponível em: <anptur.org.br/ocs/index.php/seminario/2012/.../702>. Acesso em: 12/01/2014.

MARQUES, M.; PINHEIRO, T. M. A Influência da qualidade da hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente. **Revista Anagrama**. São Paulo, ano 2, ed. 3, p. 1-15, mar/maio. 2009.

MATIAS, M. Turismo: o ensino de graduação no Brasil. **Turismo e Sociedade**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 58-81, abril de 2012.

OLIVEIRA, G. R. A. M. **Panorama do ensino superior em hotelaria no Brasil:** Abordagens e Caracterizações. 2004. Dissertação (Mestrado em Educação), Faculdade de Ciências Humanas da Piracicaba: Universidade Metodista de Piracicaba, 2004.

PAIXÃO, D. L. D.; et. al. **Uma análise da empregabilidade do bacharel em turismo e/ou hotelaria nos hotéis de Curitiba.** Curitiba: Observatório do Turismo do Paraná, 2006.

PAULILO S. A. M. A pesquisa qualitativa e a história de vida. **Serviço Social em Revista**. Londrina, v. 2, n. 1, jul/dez 1999. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/c_v2n1_pesquisa.htm>. Acesso em 22/01/2014.

PEREIRA, F. F.; COUTINHO, M. R. H. **Hotelaria:** da era antiga aos dias atuais. **Revista Eletrônica Aboré** – Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo. Manaus, ed. 3. 2007.

PLENTZ, S. R. **Dialética da hospitalidade:** caminhos para a humanização. 2007. Dissertação (Mestrado em Turismo). Caxias do Sul: Universidade Caxias do Sul, 2007.

RICHARDSON, R. J. ET AL. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, da L. P. **Hotelaria hospitalar:** Conhecimento para a Gestão. 2009. Dissertação (Mestrado em Turismo) Brasília: Universidade de Brasília, 2009.

TOMAZZONI, Edegar Luis; SANTOS, Ayumi Fernandes dos. Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XI, n. 1, p. 107 - 130, jun. 2014.

SOUZA, de G. G. **Hotelaria hospitalar: conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar.** Trabalho (Conclusão de Graduação em Turismo). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2006.

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

TERENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO F. E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção. **Anais.** Fortaleza: ABEPRO, out. 2006. Disponível em: <www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR540368_8017.pdf> Acesso em: 20/01/2014.

WADA, K. E. ET. AL. A inserção do bacharel em hotelaria em hospitais particulares. Estudo de caso: Hospital Israelita Albert Einstein. **Revista Turismo e Desenvolvimento**, São Paulo, v. 2, n. 4, jan. 2009.

Recebido em maio de 2014.
Aprovado em junho de 2014.