



# **HOTELARIA HOSPITALAR NO BRASIL: características das publicações (1998- 2018)**

**Fátima Ferreira Roquete**  
**fatimaroquete@gmail.com**  
**UFMG**

**Jaider Sousa Castro**  
**jaidersousa@gmail.com**  
**UFMG**

**Karla Rona da Silva**  
**karlarona0801@gmail.com**  
**UFMG**

**Stéphane Bruna Barbosa**  
**stephanebruna.sbb@gmail.com**  
**UFMG**

**Resumo:** A hotelaria hospitalar é um diferencial na gestão, representando um marco na busca pela qualidade dos serviços prestados. O objetivo deste estudo foi analisar características das publicações sobre a hotelaria hospitalar no Brasil, no período de 1998 a 2018. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, de natureza exploratório-descritiva. Os dados foram coletados na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e no Portal de Periódicos CAPES/MEC. A amostra contou com 12 publicações em português, analisadas pela técnica de análise de conteúdo. Os resultados mostraram que a abordagem de pesquisa mais utilizada foi qualitativa (11); quanto aos fins, as pesquisas exploratórias se destacaram (7), e quanto aos meios, predominou o estudo de caso (7). A maioria das publicações foi localizada na BDTD (8). Os cenários mais frequentes das pesquisas foram os hospitais privados (11). Quanto à escolaridade ou ocupação dos autores dos estudos sobressaíram os discentes de Mestrado em Administração (5), com publicação de dissertações. Conclui-se que a quantidade de achados sobre o tema é incipiente, a maioria produzida por discentes, sendo necessário ampliar o conhecimento sobre a temática hotelaria hospitalar no Brasil, visando contribuir com a melhoria da gestão e, conseqüentemente, dos serviços oferecidos aos clientes.

**Palavras Chave:** Serviço Hospitalar - Admissão de Paciente - Serviços Técnicos - Hospital - Gestão em Saúde

## 1. INTRODUÇÃO

No campo da saúde, os profissionais encontram desafios para os quais muitas vezes não estão preparados para enfrentar, devido, principalmente, ao enfoque adotado em cada área, durante a graduação. Existem questões que o olhar acadêmico, distante do cotidiano hospitalar, é insuficiente para gerar soluções no âmbito da gestão, sendo necessário o desenvolvimento de competências para a formação do gestor de serviços de saúde, a partir dos relatos daqueles que atuam na área (CASTRO; CAMPOS, 2003).

Um problema administrativo em grande parte das instituições hospitalares se refere à direção administrativo-financeira, na maioria das vezes exercida por profissionais médicos e enfermeiros, que atuam sem o devido preparo técnico-profissional para lidar com tal nível de especificidade. Os hospitais, situados no nível econômico terciário, operam por meio de processos internos que apresentam significativa complexidade e interdependência. Sendo assim, essas organizações necessitam contar com profissionais especializados e competentes para conduzir seus processos internos. As atividades realizadas pelos profissionais gestores exigem conhecimentos específicos e a mobilização de competências que permitam exercer a função de forma efetiva (GONÇALVES, 1998; SILVA; ROQUETE, 2013; LORENZETTI *et al.*, 2014).

O hospital contemporâneo se ajusta a um novo modelo, tendo como metas, além de tratar e curar doentes, oferecer conforto, espelhando-se nos modelos hoteleiros, e preocupando-se com proporcionar bem-estar aos seus usuários. Essa perspectiva é essencial para inovar a gestão hospitalar, pois a visão austera da estrutura cede lugar a um novo modelo de hospital, comprometido com a criação de um clima familiar e harmonioso e que, para ser eficiente, necessita contar com a qualidade dos serviços prestados como diferencial (GALVÃO, 2003).

Nesse sentido, a partir do final dos anos 1990, os serviços de hotelaria começaram a ser adotados pelos hospitais, surgindo a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem conforto, segurança e bem-estar aos clientes, durante o período de internação (BOEGER, 2005; MARQUES; PINHEIRO, 2009).

Historicamente, os hotéis, além de acolher viajantes, eram utilizados também para abrigar doentes, sendo a palavra hospitalidade relacionada com local para receber hóspedes. Assim, a hotelaria hospitalar retoma a origem da palavra, ao trazer o ambiente para a hospitalidade, ou seja, o mais agradável, aconchegante e seguro local de hospedagem (BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013). A hotelaria hospitalar é capaz de aprimorar a qualidade dos serviços disponibilizados ao cliente, proporcionando-lhe mais benefícios, desde que os mesmos sejam oferecidos com qualidade (BAPTISTA; ROSSETTO, 2016).

Neste contexto, identifica-se que os hospitais estão buscando se adaptar física e profissionalmente para atender às necessidades e desejos dos clientes, com o objetivo de oferecer, além da hospitalização hospitalidade, o que torna a adoção da hotelaria hospitalar um diferencial nessas organizações de saúde. Apesar de o principal fator de escolha de um hospital, por parte de pacientes e seus acompanhantes, ainda ser o profissional médico, a estrutura e o atendimento passam a ser relevantes para os pacientes que conhecem os serviços do hospital, reforçando a importância da hotelaria hospitalar (RIBEIRO, 2013; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014). Esta pode ser, portanto, adotada como estratégia de posicionamento no mercado, o que é uma necessidade das organizações de saúde em um contexto competitivo (BOEGER, 2009).

Considerando-se que a hotelaria hospitalar é uma função que vem sendo adotada por hospitais no Brasil e no mundo, apesar de a produção científica sobre o tema ser relativamente

incipiente, este estudo buscou responder à seguinte questão: *quais são as características das publicações sobre a hotelaria hospitalar no Brasil, no período de 1998 a 2018?*

Assim, o objetivo do estudo foi analisar características das publicações sobre a hotelaria hospitalar no Brasil, no período de 1998 a 2018.

## 2. METODOLOGIA

Este artigo aborda a produção científica brasileira sobre o tema hotelaria hospitalar, no período de 1998 a 2018. Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, de natureza qualitativa, realizado por meio de pesquisa bibliográfica.

Os dados foram obtidos por meio de levantamento bibliográfico realizado: a) nas bases de dados MEDLINE, LILACS e BDEFN, disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), no mês de dezembro de 2019.

Foram utilizados os descritores “Gestão em Saúde”, “Serviço Hospitalar de Admissão de Pacientes” e “Serviços Técnicos Hospitalares”. Estes descritores foram escolhidos por serem os que mais se aproximam do tema, uma vez que “hotelaria hospitalar” não é um descritor na área da saúde. Por essa razão, adicionou-se à pesquisa a utilização conjunta da palavra-chave “Hotel” e do descritor “Hospital” combinadas por meio dos conectores booleanos “AND” e “OR” da seguinte forma: “Hotel\* AND Hospital\*” OR “Serviço Hospitalar de Admissão de Pacientes” OR “Serviços Técnicos Hospitalares” OR “Gestão em Saúde AND Administração de Serviços de Saúde”; b) no portal do Acervo e Visibilidade às Teses e Dissertações Brasileiras (BDTD) e no portal CAPES/MEC com a palavra-chave “Hotelaria Hospitalar”. No portal CAPES/MEC foi utilizado o filtro: “Periódicos revisados por pares”.

Os critérios de inclusão utilizados foram: publicações que abordavam a hotelaria hospitalar, publicadas na íntegra, em português, inglês ou espanhol, no período de 1998 a 2019 e disponíveis gratuitamente. Os critérios de exclusão adotados foram: todas as publicações nas quais o tema hotelaria hospitalar não era apresentado como principal objetivo, bem como as publicações duplicadas.

Na BVS foram encontradas 110 publicações. Após utilizar os critérios de inclusão e exclusão, 109 publicações foram excluídas por não abordarem a temática. Inicialmente, pela leitura do título, constatou-se que 91 publicações (82,7%) eram incompatíveis com propósito deste estudo. A seguir, procedeu-se a leitura do resumo e em alguns casos de todo o texto das 19 publicações restantes. Por este processo, 18 (16,4%) foram excluídas e 01 publicação foi selecionada por atender aos critérios de inclusão e exclusão.

No portal BDTD foram localizadas 77 publicações. Destas, 68 publicações (89,4%) foram excluídas: 53 em função da leitura do título (72,6%), 12 após a leitura do resumo ou texto completo (15,8%) e 3 publicações não estavam disponíveis na íntegra (5,4%). Foram selecionadas 8 publicações, isto é, 1 tese de doutorado, 5 dissertações de mestrado e 2 monografias.

No portal CAPES/MEC foram encontradas 10 publicações, sendo que 7 publicações (70%) foram excluídas: 3 em função do título, 2 após leitura do resumo, 1 publicação não estava disponível na íntegra e 1 por estar incluída na busca pela BVS. No total, 3 publicações foram selecionadas.

Foram encontradas 197 publicações; destas, 12 (6,1%) foram selecionadas por atenderem ao objetivo do estudo, sendo: 1 tese de doutorado, 5 dissertações de mestrado, 2 monografias de graduação e 4 artigos científicos.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta sessão são apresentadas características das publicações sobre hotelaria hospitalar no Brasil, no período de 1998 a 2018.

Os resultados estão divididos em sete subseções: 1) Síntese do conteúdo das publicações; 2) Formação e ocupação dos autores das pesquisas; 3) Fontes das Publicações; 4) Cursos originários das monografias, dissertações e teses, incluídas nesta revisão; 5) Classificação das pesquisas; 6) Cenário e localização das organizações estudadas nas pesquisas analisadas; e 7) Autores mais referenciados sobre a temática nas publicações analisadas.

### 3.1. SÍNTESE DO CONTEÚDO DAS PUBLICAÇÕES

Foram encontradas 197 publicações; destas, 12 (6,1%) foram selecionadas por atenderem ao objetivo do estudo, sendo: 1 tese de doutorado, 5 dissertações de mestrado, 2 monografias de graduação e 4 artigos científicos (Tabela 1).

**Tabela 1:** Síntese do conteúdo das publicações analisadas.

Nº	Síntese
1	Um relato de experiência abordando a hotelaria hospitalar em hospital público de Curitiba (BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013).
2	O Perfil do gestor de hotelaria hospitalar em três hospitais situados na cidade de Niterói (GHETTI, 2014).
3	A gestão da hotelaria hospitalar analisada em hospitais filantrópicos em São Paulo (BORGES, 2012).
4	A articulação entre recursos humanos e competências nos serviços de hotelaria hospitalar comparando três hospitais (OLIVEIRA, 2014).
5	Como os hospitais desenvolvem inovações em serviços baseados nos conceitos de hotelaria hospitalar tendo como base o hospital Mãe de Deus em Porto Alegre – RS (RALF, 2007).
6	A estrutura e os setores diretamente ligados à hotelaria hospitalar observados em hospital em uma cidade situada na região da Serra Gaúcha (STRASSBURGER, 2009).
7	As inovações que surgiram com a introdução das práticas de hotelaria nos hospitais tomando como base dois hospitais em Porto Alegre (SANZ, 2010).
8	O modelo de gestão da hospitalidade hospitalar e o nível de satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados. Foi estudada sua implantação em um hospital situado em Porto Alegre (ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014).
9	A aplicação da hotelaria hospitalar através dos serviços e atendimento ao público em uma maternidade de Niterói (PESSOA, 2014).
10	A correlação dos elementos do marketing de serviços com os conceitos atuais da hotelaria hospitalar (ASSIS; OLIVEIRA, 2012).
11	Os instrumentos de mensuração da qualidade dos serviços de hospitais na cidade de Natal (CAVALCANTE; FERREIRA, 2018).
12	A percepção de pacientes das atividades de entretenimento oferecidos pela Hotelaria Hospitalar (BENATTI; PONTES, 2012).

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

### 3.2. FORMAÇÃO E OCUPAÇÃO DOS AUTORES DAS PESQUISAS

Considerando as informações constantes em cada publicação quanto à formação e ocupação dos autores, um quadro foi construído apresentando as áreas de atuação profissional

e/ou de formação às quais os autores estavam inseridos. Nota-se que o interesse em abordar o tema foi maior entre discentes, com maior ênfase no curso de Administração (4 publicações), quando comparados às demais áreas do conhecimento (Quadro 1).

**Quadro 1:** Formação ou ocupação dos autores, por publicação

Publicação	Autores	Ocupação			Formação (Doutorado, Mestrado)		
		Docente	Gestor	Pesquisador	Administração	Turismo	Hotelaria
1	BARBOSA, J. G.			X			
	MEIRA, P. L.		X				
	DYNIWICZ, A. M.			X			
2	GHETTI, C. F.			X			F
3	BORGES, L. P.				M		
4	OLIVEIRA, D. A.				D		
5	RALF, G.				M		
6	STRASSBURGER, N. C.					M	
7	SANZ, J. A. B.				M		
8	ROSA JUNIOR, G. D. R.					M	
	SANTOS, C. H. S.	X		X			
9	NILZA, P.			X			F
10	ASSIS, E. E.	X		X			
	OLIVEIRA, M. M.			X			
11	CAVALCANTE, I. C. O. S.	X		X			
	FERREIRA, L. V. F.			X			
12	BENATTI, B. D.	X		X			
	PONTES, S.			X			

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

### 3.3. FONTES DAS PUBLICAÇÕES

As publicações foram agrupadas na Tabela 2 em função das fontes das publicações. A maioria foi encontrada no portal BDTD, de onde originaram 8 das 12 publicações selecionadas para esta pesquisa, denotando a preponderância de teses e/ou dissertações.

**Tabela 2:** Fonte das publicações.

Fonte	Total
COGITARE Enfermagem – PR (BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013).	1
BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e dissertações (RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; SANZ, 2010; BORGES, 2012; GHETTI, 2014; OLIVEIRA, 2014; ; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014).	8
RGSS – Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – SP (ASSIS; OLIVEIRA, 2012)	1
RTC - Revista de Turismo contemporâneo – RN (CAVALCANTE, FERREIRA, 2018)	1
ROSA DOS VENTOS - Turismo e Hospitalidade – RS (BENATTI; PONTES, 2012)	1

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

### 3.4. CURSOS ORIGINÁRIOS DAS MONOGRAFIAS, DISSERTAÇÕES E TESES

Em função de a maioria das publicações serem monografias, dissertações e teses (67%), foram elencadas as origens acadêmicas. Na Tabela 3, encontram-se o tipo de trabalho, o curso e a quantidade de trabalhos publicados por curso.

**Tabela 3:** Monografias, dissertações e teses, por curso

Tipo de trabalho	Área	Instituição	Total
Monografia (2)	Superior de Tecnologia em Hotelaria (GHETTI, 2014; PESSOA, 2014)	Universidade Federal Fluminense (GHETTI, 2014)	1
		Universidade Federal Fluminense (PESSOA, 2014)	1
Dissertação de Mestrado (5)	Administração (RALF, 2007; SANZ, 2010; BORGES, 2012)	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (BORGES, 2012)	1
		Universidade Federal do Rio Grande do Sul (RALF, 2007)	1
		Universidade do Vale do Rio dos Sinos (SANZ, 2010)	1
		Universidade de Caxias do Sul (STRASSBURGER, 2009; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	2
Tese de Doutorado (1)	Administração (OLIVEIRA, 2014)	Universidade Federal de Minas Gerais (OLIVEIRA, 2014)	1

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

### 3.5. CLASSIFICAÇÃO DAS PESQUISAS

Quanto à classificação das 12 publicações desta revisão, identificou-se: quanto à natureza, a maioria é de natureza qualitativa (11); quanto aos fins, as abordagens com maior representatividade são exploratórias (7) e descritivas (6); quanto aos meios, o estudo de caso foi o mais utilizado. A soma dos tipos encontrados é maior que a quantidade de publicações, pois algumas publicações utilizaram mais de um tipo de abordagem das três opções citadas (Tabela 4).

**Tabela 4:** Tipos de abordagens das publicações analisadas

<b>Natureza da pesquisa</b>	<b>Total</b>
Quantitativa (BENATTI; PONTES, 2012; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	2
Qualitativa (RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BENATTI; PONTES, 2012; BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013; GHETTI, 2014; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	11
<b>Fins da pesquisa</b>	<b>Total</b>
Exploratória (RALF, 2007; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BENATTI; PONTES, 2012; GHETTI, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	7
Descritiva (STRASSBURGER, 2009; SANZ, 2010; BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	6
Empírico-analítica (BORGES, 2012)	1
<b>Meios da pesquisa</b>	<b>Total</b>
Pesquisa de campo (STRASSBURGER, 2009; BENATTI; PONTES, 2012; GHETTI, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	4
Estudo de casos múltiplos (SANZ, 2010; BORGES, 2012; GHETTI, 2014; OLIVEIRA, 2014)	4
Estudo de caso simples (PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
Relato de experiência (BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013)	1
Pesquisa Documental (GHETTI, 2014)	1
Pesquisa bibliográfica (STRASSBURGER, 2009; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BENATTI; PONTES, 2012; GHETTI, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	5

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

### 3.6. CENÁRIO E LOCALIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES ESTUDAS NAS PESQUISAS ANALISADAS

No que se refere aos cenários e localidade onde estão localizadas as organizações analisadas nas publicações identificou-se: 1) dentre os cenários pesquisados há hospitais públicos (11), privados (7) e filantrópicos (2); 2) a cidade Natal (RN) foi o local com maior número de hospitais pesquisados, sede de 5 das 22 instituições analisadas nas publicações, e Porto Alegre (RS) e Niterói, sedes de 4 instituições cada; as demais localidades no Brasil onde foram realizados estudos sobre a Hotelaria Hospitalar foram: São Paulo com 3, Belo Horizonte com 2 e Região Metropolitana de Curitiba, Serra Gaúcha, Brasília e cidade do Porto, em Portugal, com 1 organização estudada em cada (Tabela 5).

**Tabela 5 - Publicações quanto ao cenário e localização de realização da pesquisa**

<b>Cenário (instituições hospitalares)</b>	<b>Total de publicações</b>
Hospital Privado (11 Instituições) (RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; SANZ, 2010; GHETTI, 2014; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	7
Hospital Público (7 instituições) (RALF, 2007; BENATTI; PONTES, 2012; BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013; OLIVEIRA, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	5
Hospital Filantrópico (4 instituições) (BORGES, 2012; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	2
<b>Localização de organizações</b>	<b>Total</b>
Natal (CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	5
Porto Alegre (RALF, 2007; SANZ, 2010; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	4
Niterói (GHETTI, 2014; PESSOA, 2014)	4
São Paulo (BORGES, 2012)	3
Belo Horizonte (OLIVEIRA, 2014)	2
Porto – Portugal (OLIVEIRA, 2014)	1
Brasília (BENATTI; PONTES, 2012)	1
Região Metropolitana de Curitiba (BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013)	1
Serra Gaúcha (STRASSBURGER, 2009)	1

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

### 3.7. AUTORES MAIS REFERENCIADOS SOBRE A TEMÁTICA NAS PUBLICAÇÕES ANALISADAS

Entre os autores referenciados nas publicações analisadas, quem mais se destacou foi Marcelo Assad Boeger, citado em 12 delas, o que sugere que o mesmo seja uma referência significativa para aqueles que estudam o tema Hotelaria Hospitalar. Também se destacaram Fadi Antoine Tarabousi e Alexandre Franco de Godoi, citados em 9 e 10 publicações respectivamente.

Na Tabela 6, a seguir, estão listados os autores referenciados nas pesquisas sobre hotelaria hospitalar, no mínimo, em 3 as 12 publicações analisadas nesta revisão.



**Tabela 6:** Autores referenciados nas publicações sobre hotelaria hospitalar, por número de citações

AUTOR	ARTIGOS	
BOEGER, M. A.	(RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; SANZ, 2010; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BENATTI; PONTES, 2012; BORGES, 2012; BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013; GHETTI, 2014; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	12
GODÓI, A. F.	(RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; SANZ, 2010; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BENATTI; PONTES, 2012; BORGES, 2012; BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	10
TARABOUSHI, F. A.	(RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; SANZ, 2010; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BARBOSA; MEIRA; DYNIEWICZ, 2013; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	9
GIL, A. C.	(STRASSBURGER, 2009; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; GHETTI, 2014; OLIVEIRA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	5
YIN, R. K.	(RALF, 2007; BORGES, 2012; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	5
CASTELLI, G.	(RALF, 2007; STRASSBURGER, 2009; GHETTI, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	5
MORAES, O. D.	(RALF, 2007; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BORGES, 2012; OLIVEIRA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	5
LASHLEY, C.	(STRASSBURGER, 2009; BORGES, 2012; PESSOA, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	4
BELTRAN, G. S.	(BENATTI; PONTES, 2012; OLIVEIRA, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	3
BROTHERTON, B.	(STRASSBURGER, 2009; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
CÂNDIDO, Í.	(STRASSBURGER, 2009; GHETTI, 2014; PESSOA, 2014)	3
CASTELLS, M.	(RALF, 2007; OLIVEIRA, 2014; PESSOA, 2014)	3
CHIAVENATO, I.	(BORGES, 2012; GHETTI, 2014; PESSOA, 2014)	3
GIANESI, I. G. N.	(STRASSBURGER, 2009; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
KOTLER, P.	(STRASSBURGER, 2009; ASSIS; OLIVEIRA, 2012; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
LOVELOCK, C.	(ASSIS; OLIVEIRA, 2012; BENATTI; PONTES, 2012; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
MULLINS, L. J.	(GHETTI, 2014; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
QUEVEDO, M. F.	(ASSIS; OLIVEIRA, 2012; PESSOA, 2014; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014)	3
SWARBROOKE, J.	(STRASSBURGER, 2009; ROSA JUNIOR; SANTOS, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	3
VIERA, E. V.	(STRASSBURGER, 2009; PESSOA, 2014; CAVALCANTE; FERREIRA, 2018)	3

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Com o resultado da pesquisa adicional, realizada para conhecer os cursos atualmente oferecidos no Brasil, onde a ênfase está na hotelaria hospitalar, percebeu-se a carência de cursos especializados inteiramente voltados ao tema hotelaria hospitalar no Brasil.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo deste estudo foi analisar características das publicações sobre a hotelaria hospitalar no Brasil, no período de 1998 a 2018.

Os resultados mostraram que a abordagem de pesquisa mais utilizada sobre hotelaria hospitalar foi qualitativa (11); quanto aos fins, as pesquisas exploratórias se destacaram (7), e quanto aos meios, predominou o estudo de caso (7). A maioria das publicações foi localizada na BDTD (8). Os cenários mais frequentes das pesquisas foram os hospitais privados (11). Quanto à escolaridade ou ocupação dos autores dos estudos sobressaíram os discentes de Mestrado em Administração (5), com publicação de dissertações.

Pelo conteúdo das publicações selecionadas, notou-se que as organizações hospitalares em suas diversas modalidades, quais sejam, privadas, públicas ou filantrópicas, vêm abordando a hotelaria. Tal resultado sugere que, na maioria das regiões brasileiras, a oferta da hospitalidade se desponta, sinalizando no sentido da necessidade de as organizações se ajustarem às exigências por parte de usuários ou clientes.

Verificou-se, entretanto, que os estudos sobre a temática são ainda incipientes, pois no período de 1998 a 2018, a maioria das publicações selecionadas (8) são resultados de produções do meio acadêmico, em formatos de TCC, dissertações e teses, sendo identificados somente quatro artigos científicos sobre a temática publicados em periódicos.

Observou-se que além de as publicações serem escassas, uma quantidade pequena é proveniente de cursos especializados que enfatizam especificamente a hotelaria hospitalar, sendo os autores vinculados basicamente aos cursos de Administração e de Turismo.

Aliado a isso, notou-se também a escassez de ofertas de cursos de Hotelaria Hospitalar no Brasil. Para satisfazer essa inquietação, uma busca no portal do Ministério da Educação e Cultura informações sobre tal permitiu identificar apenas nove cursos ativos e homologados (BRASIL, 2019). A incipiência evidencia a necessidade de possível fomento para que se formate e ofereça cursos nessa linha, de forma a suprir a potencial demanda por profissionais, que sejam qualificados, atualizados e especializados em hotelaria hospitalar.

Espera-se que este estudo, ao demonstrar o pouco número de artigos científicos publicados no Brasil, no período de 1998 a 2018, sobre o tema hotelaria hospitalar, desperte entre os pesquisadores, discentes e profissionais da área gestão hospitalar, o interesse em desenvolver pesquisas e produzir artigos científicos sobre a temática, com vistas a ampliar o conhecimento nesse campo do conhecimento.

Tal conhecimento pode subsidiar tanto os atuais gestores de serviços de saúde hospitalares quanto os estudantes em formação, quanto à necessidade de atuar de forma efetiva, sustentada por conhecimentos sobre gestão da hotelaria hospitalar baseados em evidências, função importante e necessária nas organizações hospitalares.

#### **5. REFERÊNCIAS**

ASSIS, E. E.; OLIVEIRA, M. M. O Composto de Marketing de Serviços Correlacionado à Aplicação do Conceito de Hotelaria Hospitalar. Rev. Gest. Sist. Saúde. São Paulo, v. 1, n. 2, p. 63-85, 2012. Disponível em: <<http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/26>>. Acesso em: 22 abr. 2019.



**BAPTISTA, L.; ROSSETTO, E.** Estudo do serviço de hotelaria hospitalar no âmbito público: Caso de Ponta Grossa-PR. Rev. Turydes: Turismo y Desarrollo. 2016. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/turydes/20/ponta-grossa.html>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**BARBOSA, J. G.; MEIRA, P. L.; DYNIEWICZ, A. M.** Hotelaria hospitalar - novo conceito em hospedagem ao cliente. Rev. Cogitare Enferm., Curitiba, v. 18, n. 3, p. 587-91, 2013. DOI: <<http://dx.doi.org/10.5380/ce.v18i3.33576>>. Acesso em: 16 abr. 2019.

**BENATTI, B. D.; PONTES, S.** Atividades de Entretenimento na Hotelaria Hospitalar: Entretenimento, Lazer e Cultura como Promoção de Saúde. Rev. Rosa dos Ventos, v. 4, n. 1, p. 15-24, 2012. Disponível em: <[http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1336/pdf\\_61](http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1336/pdf_61)>. Acesso em: 22 abr. 2020.

**BOEGER, M. A.** Gestão em Hotelaria Hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

**BOEGER, M. A.** Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização. 2. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2009.

**BORGES, L. P.** Gestão em hotelaria hospitalar: estudo de casos dos hospitais filantrópicos de excelência em São Paulo. Dissertação (Dissertação de Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/1037>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**BRASIL.** Ministério da Educação e Cultura. Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior. 2019 [Acesso em 2019 abr. 21]. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/emec/nova#simples>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**CASTRO, E. A. B.; CAMPOS, E. M. S.** Uma discussão sobre as competências e habilidades de gestores no âmbito do sistema público de saúde. Revista APS, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 94-98, 2003. <<https://www.ufjf.br/nates/files/2009/12/Gerencia1.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2019.

**CAVALCANTE, I. C. O. S.; FERREIRA, L. V. F.** A importância da hospitalidade e qualidade dos serviços na hotelaria hospitalar. Rev. Turismo Contemporâneo, Natal, v. 6, n. 1, p. 41-65, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/8564>>. Acesso em: 22 abr. 2019.

**GALVÃO, J.** O segmento de Saúde para o desenvolvimento regional no município de Blumenau-SC: a participação do Hospital Santa Isabel. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Desenvolvimento Regional) - Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2003. Disponível em: <[https://bu.furb.br/docs/TE/2003/290944\\_1\\_1.pdf](https://bu.furb.br/docs/TE/2003/290944_1_1.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2019.

**GHETTI, C. F.** O perfil do gestor de hotelaria hospitalar em Niterói. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/handle/1/1689>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**GONÇALVES, E. L.** Estrutura organizacional do hospital moderno. Rev. Adm. Empres., São Paulo, v. 38, n. 1, p. 80-90, 1998. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901998000100008>>. Acesso em: 22 abr. 2019.

**LORENZETTI, J.; LANZONI, G. M. M.; ASSUITI, L. F. C.; PIRES, D. E. P.; RAMOS, F. R. S.** Gestão em saúde no Brasil: diálogo com gestores públicos e privados. Texto Contexto Enferm., Florianópolis, v. 23, n. 2, p. 417-25, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014000290013>>. Acesso em: 13 abr. 2019.

**MARQUES, M.; PINHEIRO, M. T.** A influência da qualidade da hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente. Anagrama, São Paulo, v. 2, n. 3, p. 01-15, 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/anagrama/article/view/35378>>. Acesso em: 13 abr. 2019.

**OLIVEIRA, D. A.** Gestão dos recursos humanos e gestão de competências - articulação possível?: um estudo comparativo dos serviços de hotelaria hospitalar entre Brasil e Portugal. Tese de Doutorado (Doutorado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/BUOS-9NSKQQ>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**PESSOA, N.** Maternidade São Francisco de Niterói-RJ: um exemplo de aplicação da hotelaria hospitalar. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria), Faculdade de Hotelaria e Turismo, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/handle/1/1688>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**RALF, G.** Trabalho imaterial e hotelaria hospitalar: o caso do Hospital Mãe de Deus. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/8774>>. Acesso em: 21 abr. 2019.



**RIBEIRO, A. B.** A hotelaria hospitalar como um diferencial no setor de saúde. Rev. Especialize On Line, Goiânia, v. 1, n. 6, 2013. Disponível em: <<https://www.ipog.edu.br/download-arquivo-site.sp?arquivo=a-hotelaria-hospitalar-como-um-diferencial-no-setor-de-saude-21013103.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**ROSA JUNIOR, G. D.; SANTOS, C. H. S.** Hotelaria hospitalar: um estudo de caso no Hospital Divina Providência. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Turismo), Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/327>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**SANZ, J. A. B.** Inovação nos serviços de hotelaria hospitalar: um estudo em dois hospitais de Porto Alegre. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Administração), Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2010. Disponível em: <<http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3282>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**SILVA, Y. C.; ROQUETE, F. F.** Competências de gestor em serviços de saúde: análise da produção científica, no período de 2001 a 2011. Rev. Adm. Saúde, v. 15, n. 58, p. 02-12, 2013. Disponível em: <[http://www.cqh.org.br/portal/pag/doc.php?p\\_ndoc=597](http://www.cqh.org.br/portal/pag/doc.php?p_ndoc=597)>. Acesso em: 21 abr. 2019.

**STRASSBURGER, N. C.** Hotelaria hospitalar: um estudo sobre a gestão da qualidade dos serviços. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Turismo) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/handle/11338/552>>. Acesso em: 21 abr. 2019.