# Inovando no Setor de Hotelaria Hospitalar<sup>1</sup>

Maria das G.S. Araújo<sup>2</sup> Stela J.V. dos Reis<sup>3</sup> Ilka K. P. Belfort<sup>4</sup>

#### **RESUMO**

O presente artigo enfoca a necessidade de inovar o atendimento na rede hospitalar tanto a nível particular, quanto a nível público, utilizando para isso a implantação do Sistema Smart Hospitality no universo hospitalar, e com uma proposta de ter exclusivamente um gestor para esta área. Assim foi utilizada uma metodologia de pesquisa bibliográfica e de cunho investigativo, com o objetivo de analisar a importância tanto da formação acadêmica, com gestores especializados e capacitados e investimentos em tecnologias de gestão.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias; Inovação; Capacitação; Hotelaria Hospitalar.

# INTRODUÇÃO

A hotelaria hospitalar a partir dos anos 90, passou a ser vista pelas organizações hospitalares como indispensável para ajuda curativa dos pacientes. Sua maior preocupação foi procurar amenizar a dor e o sofrimento do paciente. Diante deste fato foi apresentado um sistema inovador Smart Hospitality que ajudará o mesmo.

A hotelaria hospitalar veio para atender as novas exigências dos clientes de saúde que buscavam mais qualidade. Assim como é realizado nos hotéis tradicionais os serviços com o objetivo de satisfazer seus serviços prestados, da mesma forma ocorre nos ambientes hospitalares.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: stela jesus38@hotmail.com

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: graca2484@gmail.com

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Orientador (a) do Trabalho. Professor (a) Mestre da Faculdade Laboro. e-mail: ilkabelfort@gmail.com

Foi abordado no desenvolvimento deste artigo, a área de governança, onde a mesma precisa ser bem coordenada e planejada. Também fizemos um apanhado das atribuições do gestor em hotelaria hospitalar, seu perfil profissional, onde é preciso que o mesmo esteja qualificado, possuído de cursos de extensões e especializações.

## **Objetivo Geral**

Mostrar a ferramenta tecnologia de gestão Smart Hospitality para o setor de Hotelaria Hospitalar com o intuito de trazer mais conforto, comodidade e agilidade no atendimento ao paciente.

#### Justificativa

Os principais motivos que levaram a elaboração deste trabalho foram:

- ➤ A área de governança precisa ser bem coordenada, planejada realizando um atendimento de excelência aos seus clientes hospedes.
- ➤ Pela falta de profissionais especializados em hotelaria hospitalar.
- ➤ A necessidade de aumentar as ofertas de programas de formação acadêmicas na área de hotelaria hospitalar para o mercado.
- A oportunidade de vivenciar através da teoria e conceitos aprendidos, relacionados ao tema de hotelaria clássica e hospitalar, o desejo de ser aplicada na pratica dentro dos hospitais.
- Que as instituições possam estabelecer exclusivamente um gestor para a área de hotelaria hospitalar.
- ➤ Que o gestor tenha um perfil mais profissional, onde o mesmo precise está qualificado, possuído de cursos de extensão e especializações, onde esteja mais próximo das equipes, coordenadores, mantendo com elas uma relação interpessoal, onde esteja sujeito a ouvir e fazer mudanças quando necessárias, visando tão somente o engrandecimento da instituição que dirige e gerencia.
- > Que desenvolva mais tecnologias de gestão para área de hotelaria hospitalar.

#### DISCUSSÃO DO TRABALHO

#### Breve Histórico

Desde épocas antigas, os povos se deslocavam de uma determinada área para outra. Seja por motivos religiosos, seja por suas culturas. Estes povos saiam de suas residências habituais em direção de outras populações, se destacando os povos romanos onde puderam ampliar seus territórios através das inúmeras viagens. Outro povo que contribuiu para o aparecimento dos milhares de hotéis que hoje existem, foram os gregos, que usaram suas hospedarias para abrigar os viajantes que chegavam para os jogos olímpicos e esses lugares eram confortáveis, de acordo com a sua classe social. Assim o termo "hotel" foi se desenvolvendo à proporção que progredia as relações entre os povos. Roma foi um dos maiores impérios mundiais da idade antiga. (DIAS, 2012).

Nesse período, as viagens e o turismo passaram por transformações, onde se intensificou e desenvolveu-se os vários tipos de transportes, como as carruagens, ferrovias e aberturas de novas estradas. Por volta do séc. VI antes de Cristo comerciantes viajavam da Europa a ao Oriente, onde improvisavam albergues, em residências ou quartos.

Como podemos verificar, a hotelaria é bem mais antiga do que se possa imaginar. Nesse processo de evolução a hotelaria foi se modernizando e se estruturando, e se tornando hoje como conhecemos de hotelaria clássica. Quando abordamos essa palavra "hotel", vem logo uma imagem a nossa mente, de ser um empreendimento onde tem o objetivo em acolher as pessoas em viagem, provendo lhes descanso e repouso, "hotel é uma empresa de prestação de serviços e diferencia-se de outros estabelecimentos industriais ou comerciais". (Beni, 2001, p 195). Isso de acordo com a visão de Beni, o setor hoteleiro é estático, ou seja, ele depende dos clientes hospedes para opor em operação seu planejamento de acordo com suas necessidades, diferentemente das indústrias e setores comerciais que adquirem seus equipamentos e pessoal para um determinado tipo de produção. O foco do setor hoteleiro será o acolhimento das pessoas que necessitam de um local que tenha pelo menos um mínimo de atendimento as necessidades pessoais em relação a higiene, conforto e prazer em seu descanso. O cliente é o grande foco da hotelaria (DIAS, 2012).

Continuando com as definições acerca da palavra hotel, Castelli o definiu como: "uma edificação que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento a clientela indiscriminada". (Castelli, 2007, p 46). Com esse outro conceito de

"hotelaria", Castelli quis afirmar que os hotéis são produtos do turismo, onde a empresa hoteleira dá suporte a estadia do turista. De acordo também, com a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), a empresa hoteleira é considerada como: "empresa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira". (EMBRATUR, 2008, p 8).

#### A Embratur define hotel Como:

Edificação localização com preferencialmente urbana

normalmente com vários

Pavimentos (partido arquitetônico vertical). Oferece hospedagem e alguma estrutura para lazer e negócios. UHs com banheiro privativo (ou vem no mínimo 60%

das UH para os que já aprovam). (EMBRATUR, 2008, p 32).

Para Vieira (2003), o hotel é considerado uma organização associada a um grupo pessoas com funções diferentes, mostrando um mesmo objetivo, que será oferecer ao hospede o melhor serviço e atendimento e que satisfaça plenamente todas as suas necessidades, garantindo assim o seu retorno. O mesmo define hotel, como:

> Meio de hospedagem mais convencional e conveniente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por estes serviços. Hotel é uma empresa pública que visa obter lucro oferecendo ao hospede alojamento, alimentação e entretenimento (VIEIRA, 2003, p 39).

#### Vieira (2003) define hospede da seguinte maneira:

O hospede é o cliente que utiliza a infraestrutura de hospedagem do hotel, bem como os demais serviços oferecidos, alimentação, eventos e outros. É o viajante em férias, o homem a trabalho, o turista de negócios ou o convencional de eventos, o peregrino entre outros. A partir do momento que o indivíduo se hospeda, passa a ser considerado hospede e deve ser tratado com todas as regalias que este título lhe confere. (VIEIRA, 2003, p 42)

Vieira, de acordo com essas definições quis afirmar que tanto o hotel, quanto o hospede tem sua importância e todos tem que cumprir com seu papel e responsabilidades um com o outro, coexistindo respeito entre direitos e deveres.



veio contribuir em outros seguimentos. Um deles é a hotelaria hospitalar. Vamos aos seus conceitos:

#### Hotelaria Hospitalar

#### Segundo BORGER

"hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação". (BOEGER, 2003, p 24)

#### Candido; Moraes; Vieira (2004:5) definem hotelaria hospitalar como:

"A pratica de serviços e atividades que visa ao bem-estar, ao conforto, à segurança, à assistência e à qualidade no atendimento à clientes da saúde, representados por pacientes e acompanhantes, desde seu check-in até seu completo checkout em um hospital". (Vieira, 2004:5)

A hotelaria hospitalar tem como foco, os serviços que priorizem a humanização e a inovação no atendimento. De acordo com Tarabolis (TARABOLIS, 2003, p.45), os serviços estão divididos em: Governança; Room Service, serviço de quarto para os clientes de saúde; Departamentos de eventos ou relações públicas que promovam atividades interativas para o cliente em tratamento e seus acompanhantes, além de cursos, seminários e etc...

Segundo BOEGER, a hotelaria é, "a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação" (BOEGER, 2003, p 24). De acordo com o que BOEGER está dizendo que, a hotelaria hospitalar envolve todos os setores que fazem funcionar de forma harmoniosa o hospital. Na verdade, de acordo com o porte e estrutura dessa organização, seria necessário mais de um gestor para poder prestar um serviço de qualidade e excelência.

Recreação é fazer com jogos e entretenimentos; Recursos humanos, com a atividades utilizando psicólogos e estagiários. Todas as áreas são importantes, mas quero aqui destacar o departamento de eventos e relações públicas dos hospitais que produzem atividades que estimulem a descontração, como a terapia do sorriso, que vem ajudando na mudança dos quadros clínicos dos clientes acamados ou com alguma patologia. Esse tipo de atividade, ajuda a quebrar barreiras na comunicação. Antes de chegar ao Brasil, a inovação na hotelaria hospitalar, encontrou dificuldades, havia muitas instituições que se preocupavam mais com sua estrutura do que com os clientes, seus desejos, pouco importavam, sendo a missão do hospital somente o atendimento, e caso fosse possível sua

cura. (CANDIDO; MORAES; VIEIRA, 2004). Mas essa visão das organizações tem mudado pois as mesmas perceberam que não é somente cuidar de doentes e curar doenças. Hoje os hospitais procuram desenvolver uma aproximação maior com seus clientes pacientes, usando para isso todas as ferramentas disponíveis, ou seja, uma excelente estrutura física que auxilie na competitividade e na busca pela inovação. A hotelaria é a arte de oferecer serviços com alegria, dedicação e respeito, fatores esses que geram satisfação ao cliente.

#### Serviços Oferecidos Pela Hotelaria Hospitalar

De acordo com sua estrutura, a hotelaria hospitalar abrange vários serviços, como:

- Acesso, estacionamento e recepção;
- Arquitetura hospitalar;
- Nutrição e gastronomia hospitalar;
- Governança: higiene hospitalar, rouparia, unidade de processamento de roupas;
- Recreação e lazer (brinquedoteca hospitalar);
- Gerenciamento de resíduos:
- Segurança patrimonial;
- Terceirização de serviços da hotelaria.

Cada um destes serviços deverá contribuir para o conforto, comodidade e um melhor atendimento aos clientes, e essa prestação de serviços terá que satisfazer as necessidades e expectativas do cliente, o qual será alcançada se houver dedicação e organização dos departamentos que auxiliem na chegada e recepção dos mesmos. Também precisaram os gestores em investir na capacitação e contínua preparação de seus colaboradores. E o departamento que irá promover o desenvolvimento destes, é o Serviço de Educação Permanente. Como temos outros assuntos a serem abordados, não nos prendemos aos conceitos de cada departamento, mas vamos relacionar aqueles que tem uma grande importância. E um departamento que queremos mencionar é sobre a governança, higiene e limpeza hospitalar na área da hotelaria.

Governança, Higiene e Limpeza hospitalar.

Governança Hospitalar.

Vivemos cada vez mais em mercados globalizados, onde as organizações necessitam estarem preparadas para as mudanças que este mercado exigir. Dessa forma surge o termo "governança", essa palavra quando empregada nas áreas administrativas das organizações, recebe a conotação de ato de governar. Assim esse termo tem levado para área hospitalar, a desenvolver serviços voltados para a segurança patrimonial, nutrição, dietética, rouparia, serviços de higiene e limpeza, com foco em sua gestão no cliente/paciente, com vistas a lhe prestar assistência de forma qualificada, tudo isso com conforto e bem-estar. Desse modo é de suma importância garantir nas dependências das unidades de internação, uma higienização eficiente, com medidas a prevenir infecção hospitalar. Nesse caso entra, a CCIH (Comissão de controle de infecção hospitalar) onde estabelecerá diretrizes para nortear ações no controle das infecções hospitalares. Sua principal função será reduzir o risco de infecções, protegendo assim o cliente/paciente. E para que isso de fato se concretize, faz se necessário a higiene e limpezas adequadas.

O serviço de governança exige capacitação de pessoal e treinamentos. Apesar que é um novo modelo de gestão, sua implantação tem como objetivo, a redução de custos financeiros, adequando o ambiente hospitalar como sendo um ambiente mais familiar, isso sem, contudo, descaracterizá-lo de sua função hospitalar, que é o cuidado. Assim surge a terceirização com essa proposta de reduzir custos e aumentar sua qualidade, onde as organizações procuram se tornar mais competitivas, executando atividades para terceiros.

O serviço de higiene e limpeza hospitalar também ajuda na promoção do controle das infecções, possibilitando um ambiente acolhedor e tranquilo tanto para clientes internos, quanto para externos, funcionários e visitantes. A problemática da governança está em encontrar profissionais capazes de gerenciar esse setor de forma capacitada e eficiente, com vistas a humanização e inovando nos diversos setores da hotelaria. Os critérios de limpeza devem ser bem rígidos, evitando assim a proliferação de doenças, usando para isso, produtos em boas condições. Nessa perspectiva, as organizações de saúde, precisam trabalharem de forma inovadora, estando sempre dispostos a mudanças, para proporcionar um ambiente saudável, voltado para a busca da excelência, aliando objetivos com o ato de hospedar.

A implantação do serviço de governança, higiene e limpeza de um hospital, precisa que haja um estudo a ser planejado, em suas dependências, cronogramas de atividades, critérios para monitorar e avaliar os envolvidos. É importante compreender o perfil de cada cliente, observando o modelo de governança na gestão hospitalar. Além disso esse gestor deve ser alguém que assuma responsabilidades na coordenação e controle nas diversas atividades a serem desenvolvidas em todo o setor. As decisões tomadas por ele, impactam os serviços oferecidos da sua assistência aos clientes de saúde, onde terá uma boa ou má impressão na qualidade. Outra característica dos gestores, é poder planejar atividades com outros gestores, realizando intervenções quando necessários, provisão de recursos, com capacitação e supervisão.

A limpeza das unidades geralmente é realizada por uma equipe de trabalhadores contratados (terceirizados), sob a coordenação do serviço de governança. Essa limpeza é classificada de limpeza concorrente e terminal. A concorrente é feita diariamente durante o período de internação, nos mobiliários, banheiros e etc... Já a limpeza terminal é realizada em todos os componentes, incluindo paredes, tetos, e ela geralmente acontece quando há óbito, transferências, surtos ou em casos de termino do isolamento. Essas limpezas têm por finalidade impedir o desenvolvimento de microorganismos. A equipe da limpeza deve ser treinada e qualificada. A limpeza é um fator visível de qualidade na instituição. Tanto as coordenações e o serviço de enfermagem devem estar acessíveis aos usuários, ouvindo suas necessidades, sugestões e buscando soluções para seus problemas. Os setores da enfermagem, recepção, manutenção, devem manter uma relação harmoniosa entre-se, pois elas são os responsáveis pelo atendimento do paciente na unidade de internação. pdf

Geralmente o surgimento de doenças, está relacionado a técnicas incorretas de limpeza, manejo inadequado de produtos e equipamentos. E essas ações podem ocorrer em sanções a instituição de saúde, pelo descumprimento das legislações sanitárias.

Fatores que Implicam Negativamente na Implantação do serviço de Governança, Higiene e Limpeza Hospitalar.

- Elaboração inconsistentes nos editais licitatórios, sem o detalhamento dos serviços;
- Ausência na padronização e qualidade do trabalho realizado;
- Capacitação e treinamentos insuficientes, causando deficiência da pratica técnica, expondo o profissional, equipe multidisciplinar, cliente e acompanhantes ao risco;

- A falta de um relacionamento interpessoal com relação aos usuários, familiares e equipes. A falta de ética nas relações contribui para isso;
- Conflitos entre a coordenação e a supervisão;
- Dificuldade em adaptar-se do modelo hoteleiro para o hospitalar;
- Quebra de contratos.

Outro instrumento que merece destaque e que tem sido apontado como os maiores desafios das instituições, diz respeito a adequada utilização dos recursos humanos, tanto no aspecto quantitativo, quanto no qualitativo. A redução do quadro de profissionais da saúde, sua falta em se qualificar, contribuem para essa desastrosa realidade nas unidades. Também é importante destacar a necessidade de investimentos em ações educativas. É importante dizer que a gestão de qualidade ajuda na implantação e na mudança da melhoria, adotando indicadores de qualidade para o setor de higiene e limpeza, com padronizações de procedimentos, realização de atividades, planejamento efetivo. O serviço de governança, higiene e limpeza, apresenta-se como inovador na área de hotelaria hospitalar.

# O gestor de Hotelaria Hospitalar

Dos vários processos quanto ao recrutamento, seleção da gestão de pessoas, segundo Chiavenato (1999), é de agregar pessoas. Esse processo na visão de Chiavenato, para se definir o cargo a ser ocupado, são necessárias as qualificações a serem exigidas pelo ocupante, suas características pessoais e o perfil profissional que este deverá possuir. Dessa maneira, a pessoa que atuará como gestor de determinada organização hospitalar, deverá ter as atribuições que o cargo vir a competir, ou seja, dependerá das características pessoais e do seu perfil profissional.

Segundo Taraboulsi o gestor da área de hotelaria hospitalar, deverá ser capaz

de:

[...] atingir resultados com pessoas e com inovação; presume-se um gerenciamento voltado para a criatividade, flexibilidade e, principalmente, a humanização das relações cliente interno/cliente interno e cliente interno/cliente externo. (Taraboulsi, 2009, p.41)

O gestor de hotelaria hospitalar, deve apresentar segundo Taraboulsi (2009), as seguintes atribuições:

✓ Planejar, organizar, coordenar e desenvolver todo o processor na implantação da hotelaria hospitalar de acordo com a cultura de cada organização;

- ✓ Ter a confiança da administração hospitalar, mantendo informações sobre a solução dos problemas.
- ✓ Utilizar de modo eficiente dos recursos do hospital, com objetivo de viabilizar investimento em materiais, pessoas qualificadas e curso de aperfeiçoamento.
- ✓ Prestar serviços a equipe de saúde, acompanhando, coordenando suas ações, orientando que executem com qualidade o atendimento ao público.
- ✓ Sempre diversificando o modo como se relacionar-se com os integrantes da equipe e os demais trabalhadores da instituição.
- ✓ Trabalhar junto ao marketing da instituição de saúde, levando a proposta de hotelaria hospitalar com o intuito de divulgar no mercado.
- ✓ Atuar no sentido de conscientizar tanto os colaboradores quanto os clientes pacientes, da importância desses serviços para manter uma relação harmoniosa de respeito.
- ✓ Acompanhar essa tendência do mercado do serviço de hotelaria hospitalar em outras instituições, avaliando-as.
- ✓ Deve também o gestor fazer pesquisas de opinião junto aos clientes de saúde, para avaliar o grau de satisfação e a solucionar seus problemas.

Para Boeger (2009) o postulante ao cargo de gestor hospitalar, deve atuar em todos os serviços de apoio, como na supervisão das equipes da recepção, governança, coordenando o serviço de empresas prestadoras de serviços para o hospital, avaliando o desempenho das pessoas, a melhoria dos processos, o estabelecimento de novas rotinas, e está aberto as mudanças que se fazerem necessárias.

Para Boeger (2009), quanto a possuir competências técnicas para o cargo, é preciso conhecer a fundo as rotinas burocráticas de internação, conhecer os produtos, que será empregado para a limpeza e ter o mínimo de conhecimento das normas de etiqueta pessoal e social.

De acordo com Boeger (2009), quanto as competências no comportamento, deve o gestor possuir uma boa apresentação pessoal, ter características de liderança e a capacidade na tomada de decisão, ser comunicativo, ter um bom relacionamento interpessoal, ser inovador.

Quanto as habilidades para o cargo, o gestor segundo Boeger (2009) deve ter comunicação oral clara, articulada e expressiva capacidade de interagir, tanto com

membros das equipes, que coordena, quanto com as demais áreas da instituição, ter conhecimento de línguas.

Quanto a hospitalidade, o gestor deve ter atitudes sociáveis, ser atencioso, preciso nas informações prestadas. Outra habilidade importante para desenvolvimento de seu trabalho, será a sua capacidade de adaptar-se, as mudanças.

Hoje os hospitais e gestores não deixam de serem empresas, precisa passar por revisões periódicas em sua capacidade no entendimento sistêmico, e na dinâmica de seus processos e tecnologias, onde possam inovar através de seus gestores. E esse é hoje um método que as empresas e organizações trabalham, dispostas a mudanças.

## Inovando na Hotelaria Hospitalar.

Na verdade, podemos perguntar: o que é inovar? estou disposto a mudanças? Inovar, é ousar, é assumir riscos, é a capacidade de adaptar-se a mudanças, é o comprometimento com o trabalho em equipe, o exame atento as necessidades do mercado fazem parte das condições para se inovar. O' Sullivan e Dooley (2008) definem inovação como forma de realizar mudanças através de algo novo que chega a agregar valor aos clientes, além de trazer conhecimento a organização. A inovação pode ser definida como o processo com o qual as empresas ou organizações utilizam suas capacidades e recursos para desenvolver novos produtos, serviços ou tecnologias para melhor atender as demandas de seus clientes.

Nos setores de saúde tanto público quanto do privado, as inovações tecnológicas vêm associados a novos medicamentos, mais eficazes, novas técnicas cirúrgicas, menos intervenções invasivas, etc...

As organizações hospitalares se diferem das demais por causa da alta complexidade dos seus procedimentos. Podemos assim perguntar: Como os serviços hospitalares podem inovar? Quem são os principais agentes neste processo de inovação? Quais perspectivas na melhoria da saúde e na sua qualidade de vida? Na última década as organizações têm absorvido uma cultura de inovação em todos os setores. Uma empresa inovadora é aquela que estimula a geração de ideias; incentiva o trabalho multidisciplinar; articula seus processos de modo a proporcionar um ambiente favorável a inovação, faz um continuo desenvolvimento de capital humano (PADUA FILHO; CARVALHO; CARVALHO; MEIRA, 2014).

As empresas e organizações não poderão ser inovadoras e competitivas, se não estimularem a criatividade e o comprometimento de seus colaboradores. As novas ideias são aproveitadas nos processos e soluções dos problemas. Por isso a importância de as organizações hospitalares investirem em tecnologias de gestão, possibilitando a manifestação e o uso produtivo das capacidades criativas dos seus colaboradores. Dentre essas tecnologias destaca-se a plataforma Deltix, sistema smart hospitality e a solução Proxper Health.

#### Plataforma Deltix

Serve para monitorar, suportar as aplicações e transformar as instalações do empreendimento em um edifício inteligente, mais seguro, confortável, eficiente e econômico.

#### Beneficios:

- Expressiva redução no consumo de energia (aproximadamente 40%);
- Instalação Simples, rápida e de baixo custo, não interrompe as operações do cliente chat:
- Redução dos custos de manutenção;
- Recuperação do investimento com a própria economia gerada (2 a 4 anos);
- Redução e falhas e inatividade;
- Capacidade de combinar produtos de diferentes fornecedores;
- Extensão da vida útil das edificações e dos equipamentos monitorados.

#### Sistema Smart Hospitality

O sistema smart hospitality veio para inovar na área de gestão de tecnologia e na área de hotelaria hospitalar. O sistema está hoje distribuído em oito hospitais, que são: Maternidade São Luiz Itaim, localizado em são Paulo, referência em UTI Neonatal na américa latina, o hospital Santa Luzia DF Star, Moinhos de Vento na região Sul, o Santa Genoveva em Uberlândia MG, o Vila Nova Star, o São Lucas, o JK Rede D'Or e o hospital Copa Star, localizado no estado do Rio de Janeiro, onde se tornou o maior referencial em Smart Hospitality no Brasil. Com sete andares e 21 mil metros quadrados

finamente decorados, com investimentos de mais de 400 milhões, sendo 100 milhões só em equipamentos de ultima geração. O objetivo de tanta tecnologia é cuidar bem do paciente. Este sistema oferece controle total dos quartos dos pacientes (automação), através de tabletes, ipads, onde o mesmo poderá fazer vídeos chamadas, ter acesso a diversos recursos para entretenimento e visualizar seus exames. Os médicos e a equipe assistencial terão acesso ao prontuário interativo, consultar exames e imagens, controlar a agenda do paciente, visualizar vídeos institucionais e educacionais.

A empresa que implementa esse sistema inovador e inteligente é a Evolutix, empresa de tecnologia de ponta, em eficiência energética com sedes no Rio de janeiro e Miami, é parceira Telkonet, líder mundial em sistemas de gestão para hotéis, hospitais com mais de 300 mil quartos instalados nas principais redes hoteleiras. Seu principal foco é o desenvolvimento de implementação de estratégias de consumo sustentável de energia, voltadas a sistemas inteligentes de infraestrutura de construção, de redes e iluminação.

#### Sistema Proxper Health

Com essa nova tendência, a Evolutix e a Alis desenvolveram a solução Proxper Health, um sistema digital multiplataforma, que oferece ao hospital uma serie de recursos de apoio assistencial, automação, comunicação e gestão. Ela dessa maneira eleva a experiência do paciente a um novo patamar de conforto e percepção de qualidade.

Também a Proxper Health tem ferramentas de controle de internações, gestão de energia e outras funções customizadas, essa qualidade se estende aos gestores, elevando o hospital a um nível de serviço, diferenciando o dos demais, com foco no conforto, bem-estar e na saúde do paciente. A proposta é que esse sistema que já tem existe em alguns hospitais pudessem ser implantados e aperfeiçoados nos hospitais do Maranhão e capital. Iria melhorar e muito a qualidade de vida dos pacientes, trazendo conforto, bem-estar, agilidade no atendimento, e como consequência a rápida recuperação dos mesmos.

#### **METODOLOGIA**

Para desenvolver a proposta denominada de "Inovação no setor de hotelaria hospitalar", foi utilizada a metodologia de pesquisa bibliográfica, que referenciou o início do desenvolvimento hoteleiro clássico de modo geral, que culminou levando seus conceitos e metodologias para a hotelaria hospitalar. Uma inovação com mais investimento para formação acadêmica com especializações voltada para o setor de hotelaria hospitalar, e conforme foi pesquisado, implantar também o Sistema Smart Hospitality onde irá revolucionar a tecnologia de gestão, com eficiência no atendimento, trazendo conforto, comodidade ao paciente. Foram pesquisados e encontrados quatros arquivos entre o período de 22 de setembro a 09 de outubro, e as palavras chaves inseridas para busca desses arquivos foram: hotelaria hospitalar, perfil dos gestores, governança, higiene, limpeza, capacitação, especialização.

#### RESULTADOS

Os resultados obtidos na elaboração neste campo de pesquisa, quanto aos conceitos sobre a hotelaria clássica e hospitalar, é a responsabilidade que pesa sobre as organizações no sentido de oferecer uma prestação de serviços à população de forma mais qualitativa, onde o alvo seja a excelência no atendimento. É preciso que o gestor se qualifique e se especialize, inovando com novas ideias, novos processos de como realizar uma gerencia mais produtiva e criativa. Onde as organizações possam colocar nos setores da hotelaria hospitalar um gestor de forma exclusiva para ficar responsável na área da governança, tirando a sobrecarga de trabalho da equipe de enfermagem, podendo assim ela se focar na atenção aos pacientes e como consequência na ajuda curativa dos mesmos. Que seja implantado o Sistema de Smart Hospitality, utilizando ferramentas de gestão em tecnologias nos hospitais, o qual trará mais conforto e eficiência no atendimento. O serviço de higiene e limpeza também é outra área do setor de hotelaria onde deve manter uma vigilância constante por parte do gestor. Pois é onde tem potencial oportunidade de infecções, onde é preciso ser realizada de forma adequada a limpeza. Verificou se também que quanto mais se investir na qualificação dos futuros gestores, haverá melhores serviços para a população.

# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar de ser um tema ainda pouco explorado pelas organizações de saúde, a hotelaria hospitalar vem caminhando aos poucos para a excelência na prestação de serviços para a população. As organizações ainda precisam despertar para a necessidade de qualificação e especializações na área de hotelaria. O mercado de saúde deve oferecer mais formação para gestores nessa área, pois mesmo em face de ter unidades hospitalares investindo nessa área, ainda se mostram poucas, insuficientes em face de cada vez mais surgirem unidades de saúde e hospitais por todo o Brasil. Precisam elas também, se aterem a importância de haver um gestor exclusivo para essa área de hotelaria, pois assim não sobrecarregará os outros departamentos e pessoas, tirando as mesmas de prestarem um adequado atendimento aos clientes de saúde, onde será o cerne da questão. Onde os mesmos poderão assegurar-lhes uma atenção devida e acolhedora aos pacientes que buscam um alivio para suas dores, incertezas e medo. O hospital deve ser antes de mais nada, ser um ambiente que passe segurança e hospitalidade aos seus clientes. E como proposta inovadora, sugerimos a implantação do Sistema de Smart Hospitality nos hospitais, onde o paciente poderá ter mais controle dos processos que será submetido e como consequência trará mais conforto e agilidade no atendimento.

#### REFERÊNCIAS

VIEIRA, P(org.) A pequena produção e o modelo catarinense de desenvolvimento. Florianópolis: APED, 2003.

EMBRATUR. Anuário de 2008. Brasilia.2009. Disponível em<u>http://www.turismo.gov.br/turismo/programas aços/informação estudos/index html.</u>
Acesso em 25 setembro a 09 de outubro 2019.

CASTELLI, G. Excelência em Hotelaria. São Paulo: Qualitymark, 1994. BENI, M.C. Analise estrutural do turismo. São Paulo: Seriac, 1998.

SANCHO, A. Introdução ao Turismo. São Paulo: Roca, 2001.

MINISTERIO DO ESPORTE E TURISMO. EMBRATUR. Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002. Diário Oficial da República Federativa. Brasília (DF). BOEGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria. São Paulo: Atlas, 2003.

TARABOULSI F.A. Administração de hotelaria hospitalar. 3ª ed. São Paulo (SP):Atlas S.A, 2006.

PEREIRA AP. Governança em higiene e limpeza hospitalar: implicações para o trabalho de enfermagem [dissertação]. Ribeirão Preto (SP): Universidade de São Paulo. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2012.

MORGAN A. Hotelaria hospitalar-qualidade nos serviços, satisfação garantida [acesso 2019 setembro 22]. Disponível em: <a href="http://www.cpt.com.br">http://www.cpt.com.br</a>

SOUZA GG. Hotelaria hospitalar: conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar [monografia]. Belo Horizonte (MG): Universidade Federal de Minas Gerais; 2006.

TARABOULSI, Fadi A. Administração de hotelaria hospitalar: Serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação, psicologia hospitalar. 4 ed. São Paulo. Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando pessoas: O passo decisivo para a administração participativa. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.est.

O'SULIVAN, D, DOOLEY, L. Aplicando Inovação: SAGE Publicações, 2003.