



A GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR – UMA REVISÃO BIBLIOMÉTRICA

HOSPITAL HOSPITALITY MANAGEMENT – A BIBLIOMETRIC REVIEW

 **Allan Marcio Oliveira Diniz**

Mestre em Gestão Organizacional – Universidade Federal de Uberlândia – UFU
Uberlândia, MG, Brasil.
allan.marcio@gmail.com

 **Janaína Maria Bueno**

Pós-doutora em Administração – Universidade Federal do Paraná – UFPR
Uberlândia, MG, Brasil.
janaina.bueno@ufu.br

Resumo: O presente trabalho tem como tema principal a Gestão de Hotelaria Hospitalar e as atividades desempenhadas por ela, com o intuito de demonstrar a sua importância como apoio no contexto hospitalar, em especial na lavanderia. Objetivou-se analisar a produção científica brasileira nessa área, de 2013 a 2018, por meio de revisão bibliométrica e foi verificado que as Leis de Lotka e de Bradford não foram confirmadas, enquanto a Lei de Zipf foi confirmada. Como resultado da pesquisa, há diversas áreas de conhecimento que tratam sobre Gestão de Hotelaria Hospitalar com diferentes enfoques, a saber: Enfermagem, Medicina, Nutrição, Psicologia, Administração, Economia e Educação. Abordaram-se temas como humanização, transporte, lavanderia, higienização, limpeza e hotelaria hospitalar. Foi possível concluir que, apesar do desenvolvimento do tema, existem lacunas principalmente na Gestão de Hotelaria Hospitalar de hospitais públicos.

Palavras-chave: Gestão hospitalar. Hotelaria hospitalar. Revisão bibliométrica.

Abstract: The present article has the hospital hospitality management as its theme and its performed activities, in order to demonstrate its importance as a support in the hospital context, especially in the laundry. It aimed to analyze the Brazilian scientific production between in this area, from 2013 to 2018, through a bibliometric review. Through a bibliometrics review, it was noted that Lotka's and Bradford's Laws were not confirmed, while the Zipf's Law was confirmed. As a result of the research, there are several areas of knowledge that deal with Hospital Hospitality Management with different approaches, namely: Nursing, Medicine, Nutrition, Psychology, Administration, Economics and Education. Topics such as humanization, transportation, laundry, sanitization, cleaning and hospital hospitality were addressed. It was possible to conclude that, despite the theme development, there are gaps mainly in the Hospital Hospitality Management of public hospitals.

Keywords: Hospital management. Hospital hospitality. Bibliometric review.

Cite como:

American Psychological Association (APA)

Diniz, A. M. O., & Bueno, J. M. (2020). A gestão de hotelaria hospitalar – uma revisão bibliométrica. *Rev. Gest. Sist. Saúde*, São Paulo, 9(2), 241-268. <https://doi.org/10.5585/rgss.v9i2.13278>.



1 Introdução

Os hospitais são instituições complexas e multidimensionais que desenvolvem vários serviços de saúde, como consultas ambulatoriais, internações, procedimentos cirúrgicos e atendimentos emergenciais. Eles são aparados por serviços de apoio como os de hotelaria (limpeza, lavanderia, nutrição etc.), que dão suporte para que a assistência aconteça de maneira segura e promova a saúde do paciente (La Forgia & Couttolenc, 2009).

Nas últimas décadas, a área de serviços teve uma evolução expressiva, norteadas pela busca constante da melhoria do atendimento ao cliente e à consequente fidelização. Diante dessa tendência, no início da década de 1990, os hospitais (principalmente os privados) começaram a referenciar os serviços como “meios de hospedagem”, em alusão ao ambiente de um hotel tradicional, devido às similaridades de estrutura física e aos serviços de hospedagem e alimentação dos pacientes durante o período da estadia (Buratti & Miguel, 2013). Apesar de a nomenclatura ser similar, a Hotelaria Hospitalar presta serviços de apoio com base na humanização dos usuários, pois, muitas vezes, eles estão debilitados ou até mesmo amedrontados com o ambiente; logo, a prestação dos serviços e a estrutura física do hospital podem trazer conforto e solidariedade, ao se atentarem às características de cada paciente (Boeger, 2005).

Já no cenário atual, as pessoas que utilizam os serviços de saúde estão cientes do potencial tecnológico e do conhecimento técnico disponível na área. No entanto, são observados limites que, quando atingidos, levam a buscas mais profundas, e é nesse momento que se torna necessário o investimento em humanização do atendimento hospitalar, a fim de se tornar o diferencial na prestação dos serviços de saúde (Tarabousli, 2004). Para aplicar o termo “humanização na saúde”, é imprescindível primeiramente a atenção do profissional que trabalha nessa área, no que tange aos valores que permeiam a prática desse sujeito. Deve-se evidenciar que, além de um tratamento de qualidade e no tempo certo, o paciente merece respeito e atenção, em que é tratado como pessoa, e não como fonte de lucro ou instrumento de trabalho (Backes, Lunardi, & Lunardi Filho, 2006).

Nesse entremeio, diversos hospitais brasileiros começaram a investir nos serviços e na arquitetura da Hotelaria Hospitalar, como um diferencial para tornar o ambiente mais humanizado, transformar o conceito do hospital e apresentá-lo como uma alternativa com oferta de serviços de maior valor agregado. Dessa forma, ela surge como uma “tendência que veio livrar os hospitais da ‘cara de hospital’” (Taraboulsi, 2004, p. 22). Godoi (2008, p. 38) lembra que “embora a Hotelaria Hospitalar esteja associada mais a hospitais particulares, pode também



existir com restrições do tipo financeira, em hospitais públicos; a humanização não depende necessariamente de recursos financeiros para existir”. Assim, Boeger (2005) indica uma grande diferença entre os hospitais das redes pública e privada, além de apontar que a reestruturação e/ou ampliação dessas instituições deve(m) ser iniciada(s) sob o viés da Hotelaria Hospitalar.

A Hotelaria Hospitalar pode ser caracterizada como a introdução de técnicas e serviços utilizados na hotelaria convencional, adequados às especificidades dos serviços de saúde, em que se leva em consideração o benefício social, físico e emocional a ser entregue aos pacientes, familiares e profissionais que desenvolvem as atividades no hospital (Godoi, 2008). Para contribuir com a discussão sobre o tema, o presente artigo visa analisar a produção acadêmica brasileira sobre Hotelaria Hospitalar e os subtemas que compõem esse conceito, a fim de demonstrar o panorama de pesquisas sobre o assunto. Para tanto, foi realizada uma revisão bibliométrica a partir de artigos, teses e dissertações disponíveis no Portal de Periódicos e no Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), em língua portuguesa, publicados no período de 2013 a 2018.

Sob o viés da contribuição teórica, verificou-se que não existem trabalhos de revisão sistemática e/ou pesquisas bibliométricas a respeito do tema em questão; por conseguinte, o presente estudo poderá subsidiar o entendimento do assunto e a identificação de pesquisadores e subtemas, com a proposição de uma agenda de pesquisa. Como contribuição prática, esta investigação pode oferecer um panorama sobre como a Hotelaria Hospitalar está sendo estudada e desenvolvida nos hospitais brasileiros nos últimos anos, de forma a auxiliar na tomada de decisões e no planejamento estratégico dos serviços de hotelaria nessas instituições.

1.1 Hospitais: organizações complexas

Após a Segunda Guerra Mundial, consolida-se a fundação do hospital moderno, com edificações projetadas para um grande número de leitos disponíveis ao atendimento da população, com vistas a reunir uma gama de especialidades e concentrar um parque tecnológico avançado, a fim de prestar o melhor atendimento em serviço de saúde disponível naquele período – nesse momento, o hospital passa a ser visto de forma positiva pela sociedade. Até o presente, o modelo de saúde mundial se volta ao “hospitalocêntrico”, no qual o hospital se torna o centro de todo o sistema de saúde e é considerado o símbolo de “prestígio profissional, sofisticação tecnológica, conforto e segurança para o paciente” (Braga Neto, Barbosa, Santos, & Oliveira, 2014, p. 584).



Esse modelo hospitalocêntrico se define mais precisamente como “modelo de atenção à saúde em que prevalece a hegemonia das práticas hospitalares e curativas, em detrimento de práticas extra hospitalares, em especial de atenção básica, tanto preventivas quanto curativas” (Braga Neto et al., 2014, p. 585). Médici (2002, p. 29) comenta que, no período de 1950 e 1960, “observou-se um aumento dos gastos em saúde em todo os países, especialmente no conjunto das economias desenvolvidas, tornando-se o assunto gradativamente mais relevante para os respectivos governos”. Com isso, começam a ser pensadas as medidas voltadas à melhoria gerencial, a fim de adequá-las às condições vigentes e questionar o modelo hospitalocêntrico.

De acordo com Braga Neto et al. (2014), as ações de transformação para um novo modelo de atenção à saúde, que congregam assistência médico-hospitalar e gestão dos hospitais, se resumem em duas vertentes: expressivo gasto financeiro, com o intuito de reduzir e controlar a oferta e os investimentos nos serviços de saúde, mais precisamente nos hospitais; formulação de um modelo de atenção à saúde pautado na integração de um sistema de serviços de saúde que prioriza a atenção básica, ao invés da lógica hospitalocêntrica. Logo, seria reduzida a demanda do hospital, que ficaria voltado apenas ao atendimento de casos de alta complexidade, que demandam investimento em tecnologia, e deixaria, aos outros centros de saúde, os atendimentos menos complexos e de custo mais baixo.

Parte dos procedimentos e atendimentos realizados nos hospitais foram transferidos para outros locais que, por meio do desenvolvimento tecnológico, conseguiram assegurar um atendimento ambulatorial ou até mesmo em domicílio com a mesma segurança oferecida pelo hospital, o que desonerou financeiramente essa instituição, a qual passou a focar apenas em procedimentos mais complexos e nos pacientes graves (Mckee & Healy, 2002). Há de se considerar que tais transformações se deveram também à influência e à evolução do campo da gestão hospitalar, ao aplicar práticas gerenciais como ferramentas e sistemas de gestão advindos da área empresarial, a fim de profissionalizar a gestão e, conseqüentemente, tornar mais eficientes os processos e o uso de recursos.

1.2 Hotelaria Hospitalar: gestão e serviços

Com o intuito de otimizar o tratamento do paciente que está internado ou que passa por algum atendimento, além de tornar a experiência menos traumática, surge o conceito da Hotelaria Hospitalar por meio de investimentos em estrutura física e em serviços de apoio com qualidade (Godoi, 2008). Essa área pode ser definida como a introdução de serviços hoteleiros no hospital, com as devidas adaptações às especificidades desse ambiente. Ao investir nesses



serviços, há a possibilidade de obter maior bem-estar para o usuário e melhor imagem do complexo de saúde perante a sociedade (Taraboulsi, 2004).

De acordo com Ferreira (2017, p. 18), a “Hotelaria Hospitalar não é sinônimo de luxo, mas sim de qualidade e conforto (em suas mais amplas asserções, podendo exprimir o conforto ambiental, o conforto físico ou ainda conforto psicológico do paciente)”. Dentre os serviços prestados por esse setor, destacam-se: lavanderia, rouparia e costura, higienização e limpeza, nutrição e dietética, segurança patrimonial, central de atendimento, recepção e portarias (Boeger, 2005). É importante lembrar que os hospitais sempre tiveram esses serviços, mas a forma de trabalhá-los e desenvolvê-los tem sido modificada ao longo do tempo, uma vez que, antes, eles possuíam baixos índices de relevância e valor agregado.

Boeger (2005) assevera que, para o conceito de Hotelaria Hospitalar, ser mais eficaz, ele deve ser relacionado à humanização, em que instalações físicas e os serviços ficam em segundo plano. Para a aplicação do termo “humanização na saúde” é necessária, primeiramente, a atenção do profissional que trabalha nesse contexto, em que se consideram os valores que permeiam a prática profissional.

A Hotelaria Hospitalar também se relaciona à hospitalidade que, em um viés moderno, é caracterizada como “a interação de pessoas em que prevalecem valores de sociabilidade e solidariedade, harmônicas relações interpessoais, cortesia associada à eficiência daquilo que se propõe a fazer ou oferecer” (Taraboulsi, 2004, p. 179). Para Telfer (2012), a hospitalidade pode ser entendida como o ato de receber adequadamente, fazer o outro se sentir acolhido, tornar agradável e fazer o melhor para atender e satisfazer as necessidades dele. Taraboulsi (2004, p. 179) conclui que “a Hotelaria Hospitalar transforma serviços, pessoas, condutas, espaços físicos, decisões estratégicas e ações em todos os níveis da instituição de saúde”.

Notoriamente, a Hotelaria Hospitalar é uma área bastante desenvolvida nos hospitais privados, ao passo que, na esfera pública, há poucas publicações sobre o tema. No entanto, com a criação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), de caráter público e que administra em torno de 40 hospitais universitários no Brasil, esse cenário começou a mudar (Borges, Barcelos, & Rodrigues, 2018).

Diante disso, a EBSERH foi criada para trazer um novo modelo de gestão aos hospitais públicos universitários, por meio de uma ótica gerencial baseada na administração privada. Enfatizam-se os métodos e as práticas empresariais, como a definição de metas e indicadores de desempenho dos serviços prestados pelas referidas instituições (Borges, Barcelos, & Rodrigues, 2018).



Em 2016, a EBSEH divulgou o Caderno de Processos e Práticas de Hotelaria Hospitalar, produzido em conjunto com 39 hospitais universitários da rede EBSEH. Tencionou-se padronizar e aplicar as melhores práticas nos serviços relativos à Hotelaria Hospitalar, com redução de desperdícios e custos e melhoria na qualidade do atendimento ao paciente (Ministério da Educação, 2016).

2 Procedimentos metodológicos

Quanto à forma de abordagem do problema e à análise dos dados, esta pesquisa é caracterizada como quantitativa, pois utiliza a estatística descritiva para traduzir em números as informações obtidas na base de dados e, posteriormente, analisá-las e organizá-las (Silva & Menezes, 2005). Já no tocante aos procedimentos técnicos, é uma revisão bibliométrica da literatura por meio de recursos tecnológicos de busca *on-line*, para a obtenção das referências em artigos, teses e dissertações, em língua portuguesa, acessados por meio do Portal de Periódicos e no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes, publicados no período de 2013 a 2018. Para Araújo (2006), o estudo bibliométrico é embasado por três leis, a saber: Lei de Lotka (produtividade de autores ou cientistas), Lei de Bradford (produtividade de periódicos) e Lei de Zipf (frequência de ocorrência de palavras).

A coleta de artigos, teses de doutorado e dissertações de mestrado científicos foi realizada em junho, julho e setembro de 2018. Inicialmente, para melhor visualização da quantidade de trabalhos disponíveis, foi feita uma busca no Portal de Periódicos da Capes, por assunto, com a palavra-chave “Hotelaria Hospitalar”, resultando em 73 artigos. Após a leitura dos títulos, resumos e palavras-chave, excluíram-se 49 textos que não abordavam o tema; logo, restaram 24 publicações que tinham relação específica ou genérica com a Hotelaria Hospitalar.

Em seguida, foi feita uma nova busca, na qual o único filtro utilizado foi a data de publicação nos últimos cinco anos, ou seja, de 2013 a 2018, como forma de selecionar os trabalhos mais atuais ao contexto hospitalar daquele momento. Assim, obtiveram-se 33 artigos, dos quais se excluíram 20 publicações após nova leitura dos títulos, resumos e palavras-chave, restando 13 artigos publicados nos últimos cinco anos que tratam direta ou indiretamente do tema “Hotelaria Hospitalar”.

Como a quantidade de pesquisas levantadas conforme a palavra-chave “Hotelaria Hospitalar” foi pequena, decidiu-se fazer uma busca específica sobre o assunto, com as palavras-chave de alguns serviços que compõem a Hotelaria Hospitalar, a saber: lavanderia, higienização, limpeza, transporte e humanização. Sobre a primeira fase da coleta dos artigos



por meio da busca de palavras-chave, sintetiza-se que, em relação a 147 artigos publicados nas diferentes bases de periódicos da Capes, foram adotados critérios de exclusão por data de publicação, título e resumo, resultando em 27 trabalhos selecionados para o estudo.

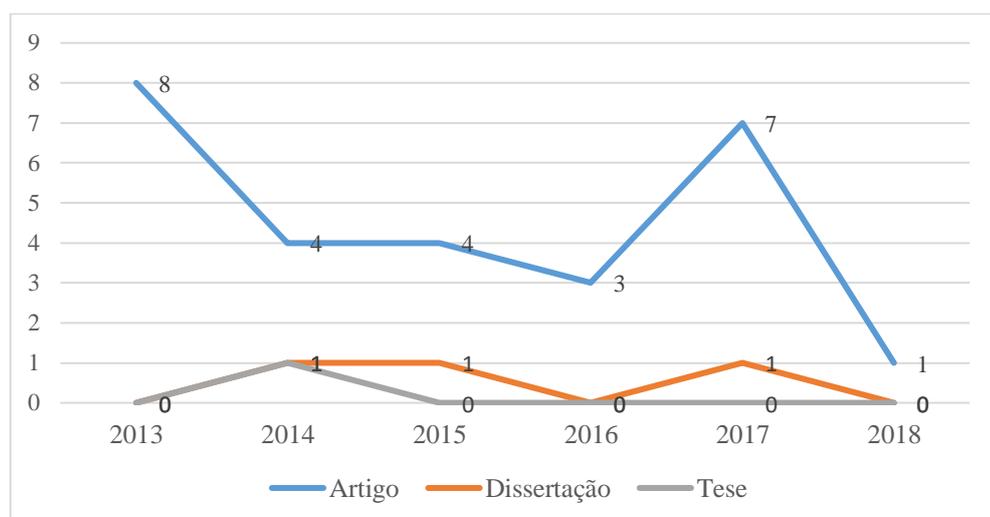
A fim de esgotar os principais tipos de trabalhos acadêmicos, foi realizada uma verificação *on-line* no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes, a partir do termo “Hotelaria Hospitalar”, juntamente aos filtros: ano de publicação de 2013 a 2018, mestrado, mestrado profissional e doutorado. A busca resultou em seis trabalhos e, após ler o título e resumo, foram escolhidas quatro pesquisas – uma tese de doutorado e três dissertações de mestrado. Assim, no conjunto de investigações selecionadas para este estudo, 27 (87%) são artigos científicos, três (10%), dissertações e uma (3%), tese de doutorado.

Depois da busca inicial, deu-se início à revisão bibliométrica, em que foram destacadas algumas variáveis para análise, como: quantidade de autores por publicação, número de citações por trabalho, tipo de publicação, natureza do estudo, palavras-chave mais repetidas, tipo de publicação por ano, instituições de ensino e periódicos que mais se destacam, instrumentos da coleta de dados da investigação, termos pesquisados e bases de dados utilizadas.

3 Apresentação e discussão dos resultados

A figura 1 apresenta os tipos de investigação (artigos, dissertações e teses) e considera o ano de publicação:

Figura 1 - Tipos de publicação por ano



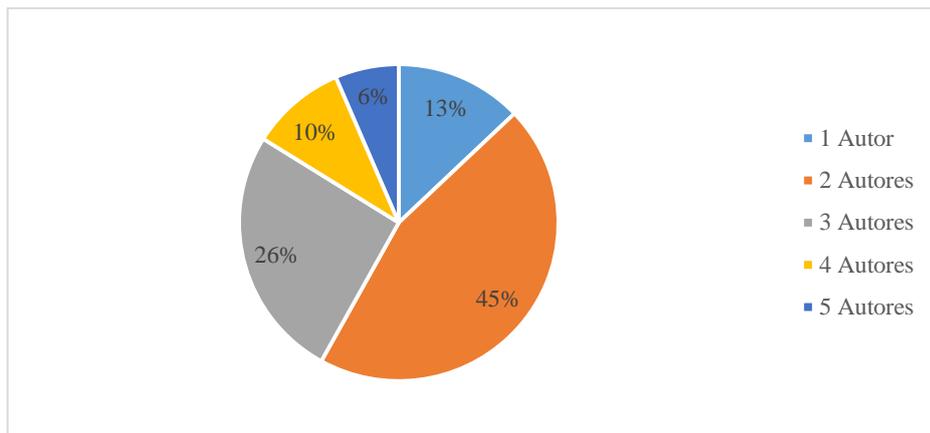
Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se que os anos que tiveram maior expressividade em número de trabalhos sobre o tema foram 2013 e 2017, cada um com oito pesquisas publicadas.



A Figura 2 representa a porcentagem de publicações para cada número de autores. Verificou-se que 45% dos textos tiveram a participação de dois autores; 26%, de três autores; 10%, quatro autores; e 6%, cinco autores – os 13% do gráfico representam as três dissertações de mestrado e a tese de doutorado elaboradas por apenas um autor. A média encontrada foi de 2,7 autores por publicação.

Figura 2 - Características da autoria

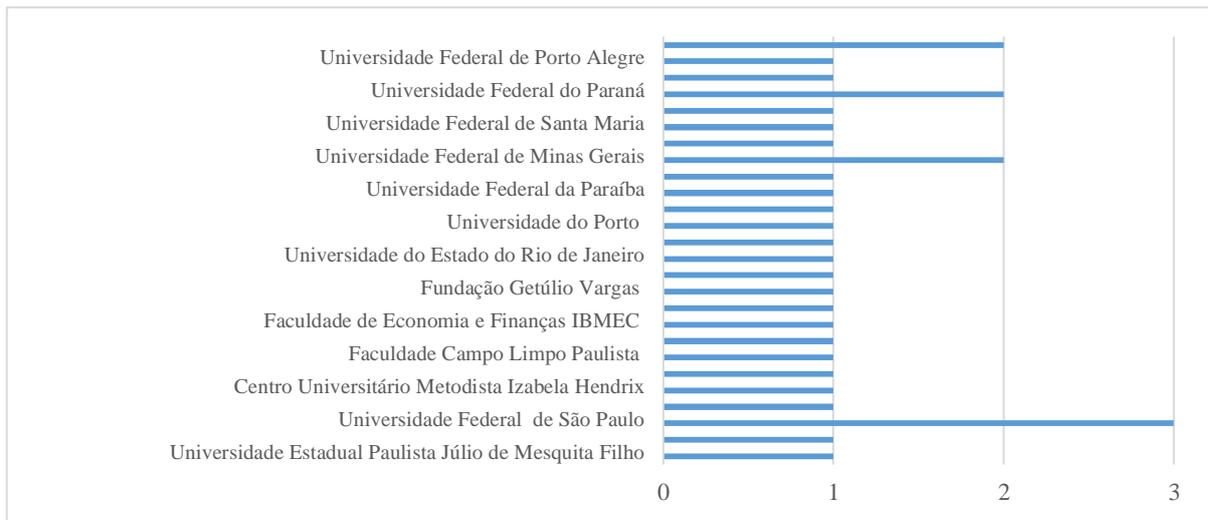


Fonte: Elaborado pelos autores.

Na figura 3 há as informações a respeito das principais instituições de ensino às quais os autores estavam vinculados, quando da publicação dos trabalhos. A Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) se destaca com três autores, seguida por Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal de Paraná (UFPR) e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com dois autores.



Figura 3 - Instituições de ensino mais frequentes

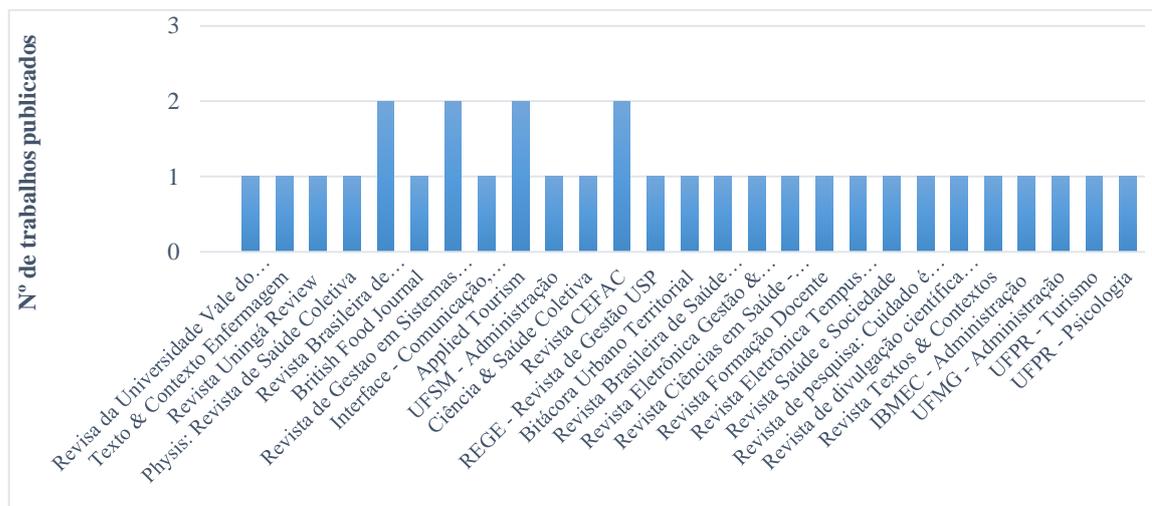


Fonte: Elaborado pelos autores.

No que diz respeito à área de pesquisa dos autores, nota-se uma variedade de campos do conhecimento, a saber: Enfermagem, Educação, Administração, Medicina, Nutrição, Serviço Social, Turismo e Hotelaria, Psicologia e Ciências Contábeis.

Já em relação aos veículos de publicação apresentados na figura 4 veículos de publicação, a Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento, a Revista de Gestão em Sistema de Saúde, a plataforma internacional *Applied Tourism* e a Revista Cefac contribuíram com dois trabalhos cada, ao passo que cada um dos outros periódicos publicou apenas um artigo

Figura 4 - Veículos de publicação



Fonte: Elaborado pelos autores.



Os autores mais citados nas publicações analisadas foram Boeger (2005), Taraboulsi (2004) e Godoi (2008), destacados junto às respectivas obras no Quadro 1.

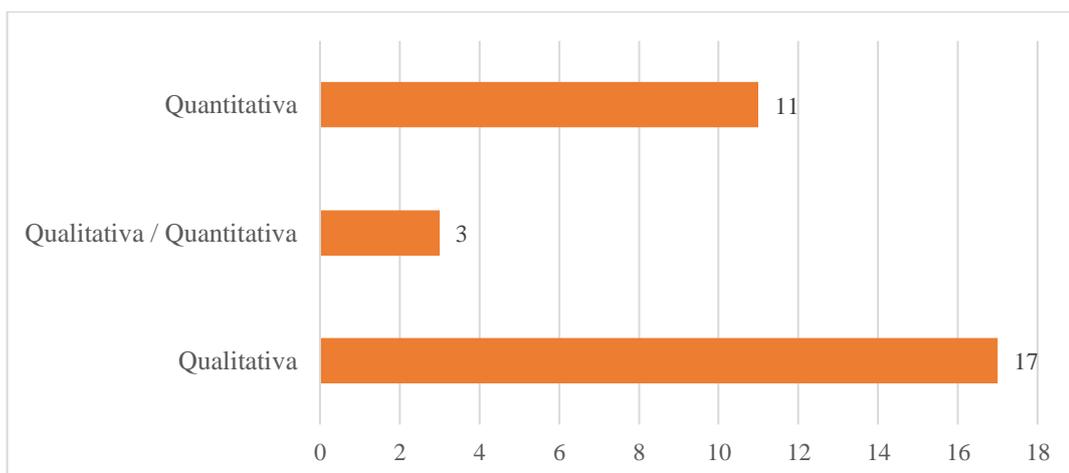
Quadro 1 - Autores e obras mais citadas

Autor	Obra
Marcelo Assad Boeger	Boeger, M. A. (2005). <i>Gestão em Hotelaria Hospitalar</i> (2a ed.). São Paulo: Atlas.
Fadi Antoine Taraboulsi	Taraboulsi, F. A. (2004). <i>Administração de Hotelaria Hospitalar</i> . São Paulo: Atlas.
Adalto Felix de Godoi	Godoi, A. F. (2008). <i>Hotelaria Hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo</i> . São Paulo: Ícone.

Fonte: Elaborado pelos autores.

As figuras 5, figura 6 e figura 7 mostram informam acerca da natureza de pesquisa, do tipo de estudo e dos instrumentos de coleta de dados utilizados para o desenvolvimento das investigações:

Figura 5 - Natureza de pesquisa

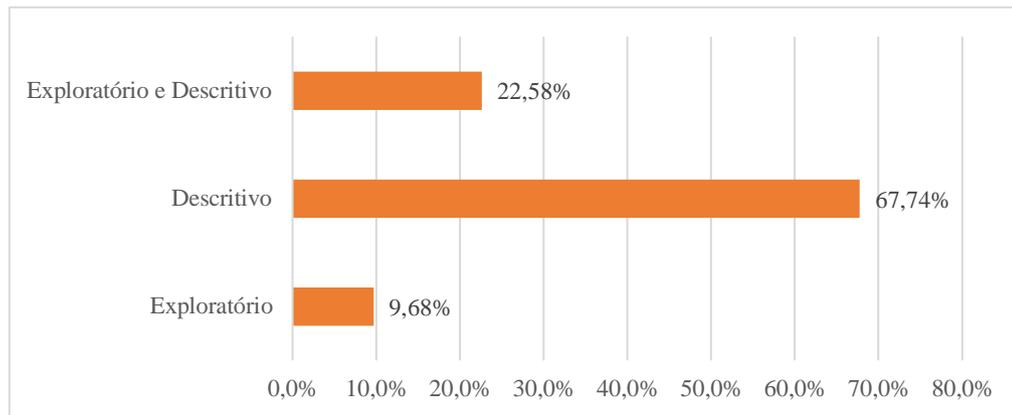


Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se que a abordagem predominante é a qualitativa e, com relação ao tipo de pesquisa, A figura 6 indica que a maior parte se refere ao tipo descritivo (67,74%), seguido por 22,58% do tipo exploratório e descritivo. Apenas 9,68% dos 31 trabalhos que fazem parte do conjunto investigado têm caráter exclusivamente exploratório.



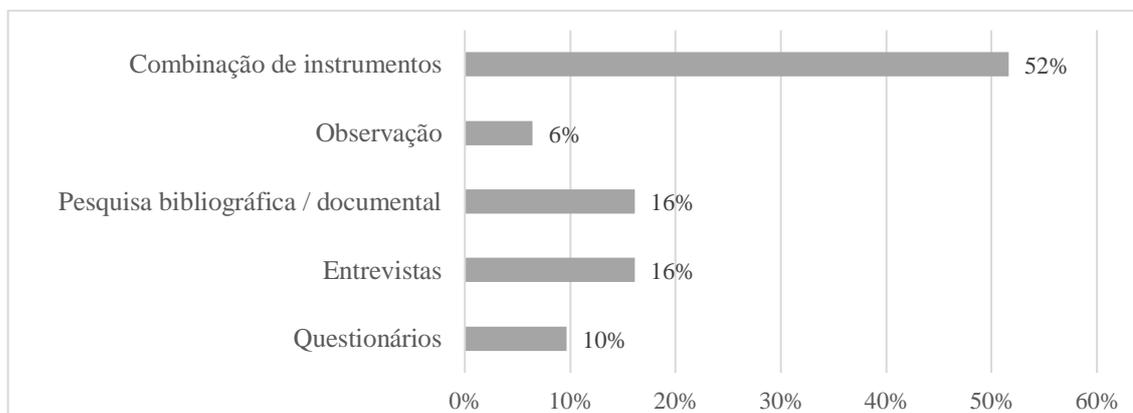
Figura 6 - Tipos de pesquisa



Fonte: Elaborado pelos autores.

A Figura 7 ilustra que o principal instrumento de coleta de dados utilizado nos estudos analisados foi a combinação de mais de uma técnica, como questionários, entrevistas, pesquisa bibliográfica/documental e observação, com 52% do total, em comparação aos demais que foram utilizados de maneira isolada. Os métodos de pesquisa bibliográfica/documental, observação, entrevistas e questionários empregados de modo separado representam, respectivamente, 16%, 6%, 16% e 10% do total.

Figura 7 - Instrumentos de coleta de dados

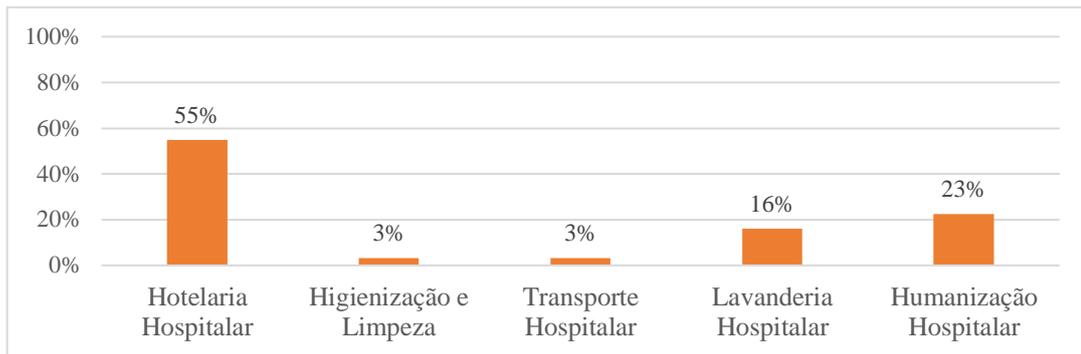


Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Figura 8 é possível observar que, na busca pela palavra-chave “Hotelaria Hospitalar no Portal de Periódicos e no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes, foram encontrados 55% da amostra, o que representa 17 das 31 publicações selecionadas. A segunda palavra-chave mais significativa foi “humanização hospitalar”, com sete trabalhos (23%), seguida por “lavanderia hospitalar”, com 16%; e “transporte hospitalar” e “higienização e limpeza”, cada uma com 3%. Assim sendo, quase 80% da amostra é composta por trabalhos obtidos a partir da expressão “Hotelaria Hospitalar e humanização”.



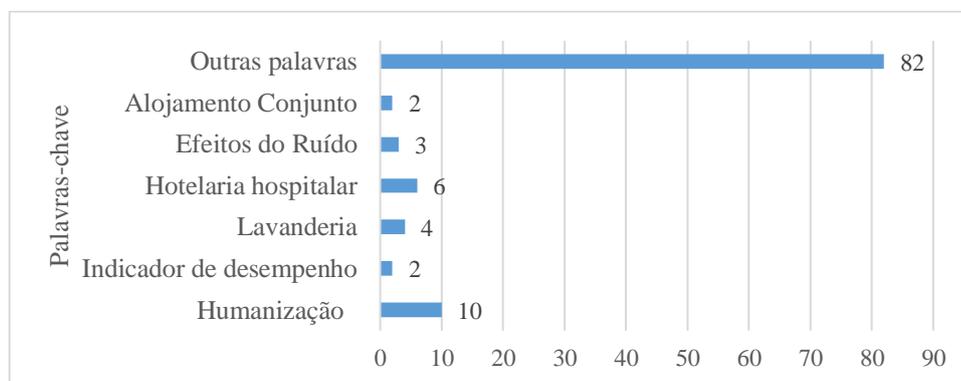
Figura 8 - Palavras-chave pesquisadas



Fonte: Elaborado pelos autores.

A figura 9 compreende as palavras-chave comumente verificadas nos trabalhos pesquisados. Para computar as mais recorrentes, foi criada uma tabela dinâmica no programa *Microsoft Office Excel*[®], no qual se uniram “outras palavras” às que apareceram no máximo uma vez, totalizando 82. Na sequência, a que mais se repetiu foi “humanização” (10 vezes), seguida por “Hotelaria Hospitalar” (seis repetições), “lavanderia” (quatro ocorrências), “efeitos do ruído” (três vezes) e “alojamento conjunto” e “indicador de desempenho” (duas repetições cada).

Figura 9 - Frequência de palavras-chave



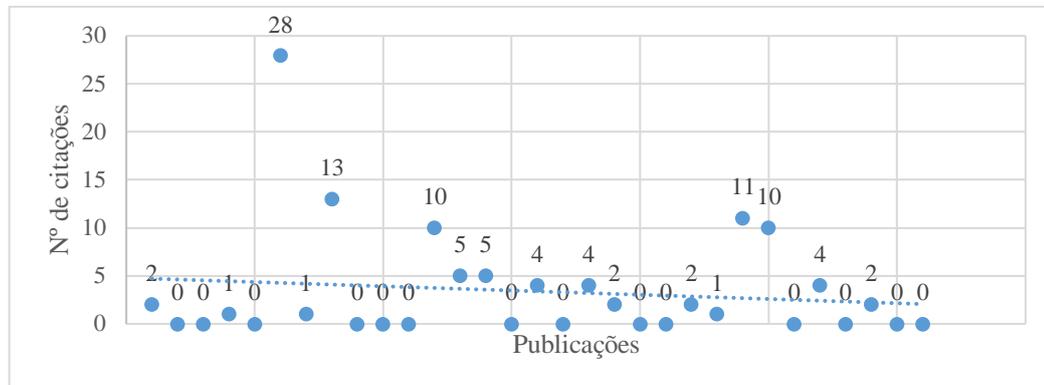
Fonte: Elaborado pelos autores.

Já a figura 10 diz respeito à quantidade de citações por publicação, encontradas a partir da busca no *Google Scholar*[®]. A publicação que mais se destacou obteve 28 citações, seguida por 13 e 10 que se referiram a outros trabalhos. Nota-se que a maior parte das pesquisas não foram citadas nenhuma vez, isto é, 45% da amostra. Quando calculada a média de citações por artigo, obteve-se o valor de 3,3, o que demonstra um índice que não condiz com a realidade do conjunto de dados. Assim, os trabalhos mais aludidos foram: Ferreira, Martins e Rocha (2013), com 28 citações; Esteves, Antunes e Caires (2014), com 13 menções; e Amorim, Quintão,



Martelli Júnior e Bonan (2013) e Lima Neto, Nunes, Fernandes, Barbosa e Carvalho (2013), referenciados por 10 vezes cada um. Ao todo, as publicações analisadas somam 103 citações.

Figura 10 - Número de citações por trabalho



Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentre as publicações analisadas, temas como “Hotelaria Hospitalar” correspondem a 17 estudos; “humanização hospitalar”, a sete; “lavanderia hospitalar”, a cinco; e “higienização e limpeza hospitalar” e “transporte inter-hospitalar”, a uma vez em cada investigação, como sintetizado no Quadro 2:

Quadro 2 - Temas pesquisados

Tema pesquisado	Quantidade de publicações por ano de publicação	Total de publicações
Hotelaria hospitalar	4 (2013) - 3 (2014) - 2 (2015) - 2 (2016) - 5 (2017) - 1 (2018)	17
Humanização hospitalar	3 (2013) - 2 (2015) - 1 (2016) - 1 (2017)	7
Lavanderia hospitalar	1 (2013) - 2 (2014) - 1 (2016) - 1 (2017)	5
Higienização e limpeza hospitalar	2014	1
Transporte hospitalar	2017	1

Fonte: Elaborado pelos autores.

Estudos encontrados com pesquisa em bases de dados pelo tema “Hotelaria Hospitalar” possuem em comum o fato de que os serviços nessa área se relacionam diretamente à assistência ao paciente e priorizam qualidade, ao buscar melhorias de desempenho constante e evitar o desperdício de recursos. Importante salientar que os trabalhos também focam na necessidade de transformar o período de internação do usuário em algo mais humanizado e, assim, modificar a imagem negativa que pode ser causada pelo ambiente hospitalar.

Por seu turno, nos trabalhos selecionados pela busca do tema “humanização hospitalar”, foi observada a necessidade de um ambiente hospitalar humanizado, onde o usuário deve ser tratado como ser humano, e não como mais um indicador no estabelecimento de saúde. A qualidade na assistência e nos serviços de apoio é fundamental para que pacientes e



acompanhantes sejam acolhidos dignamente, o que minimiza a possibilidade de lembranças traumáticas a partir do momento da internação. Em geral, os trabalhos abordam dificuldades e desafios encontrados na implantação de uma política de humanização sólida e eficaz.

Com relação aos trabalhos encontrados sobre o tema “lavanderia hospitalar”, constatou-se que, em três dos cinco estudos, foram abordadas questões pertinentes à qualidade de vida dos trabalhadores no ambiente da lavanderia hospitalar e aos riscos ocupacionais aos quais eles são expostos constantemente. Enquanto isso, as outras duas pesquisas tratam mais especificamente sobre a parte operacional do serviço de uma lavanderia hospitalar, em que relacionam indicadores de desempenho da qualidade de serviço e avaliam fatores externos que interferem e impactam nos sistemas de lavagem de roupa hospitalar.

Na sequência, os trabalhos analisados foram divididos em quadros por área do conhecimento dos autores. Dessa maneira foi possível averiguar, separadamente, o que foi estudado nessas pesquisas e as contribuições para o tema “Hotelaria Hospitalar” e os respectivos serviços realizados pelo setor.

No Quadro 3 foram selecionados 10 artigos de autores provenientes da área de Enfermagem e/ou Medicina. Eles trabalham questões que afetam diretamente o paciente e/ou os profissionais da assistência à saúde ou das atividades de apoio, a exemplo de Pivatto e Gonçalves (2013), que mensuram os níveis de ruído no alojamento conjunto de um hospital e verificam como isso interfere nas atividades diárias do usuário e dos profissionais que trabalham no local. Sob o mesmo viés, Fontoura, Gonçalves, Lacerda e Coifman (2014) avaliam o risco para perda auditiva no ambiente de uma lavanderia hospitalar e, em outro trabalho, Fontoura, Gonçalves e Soares (2016) analisam a percepção dos trabalhadores de uma lavanderia sobre as condições de trabalho nesse ambiente. Já Lima Neto et al. (2013) consideram os fatores determinantes que dificultam um acolhimento mais humanizado dos pacientes que chegam em um pronto-socorro adulto.

No tocante à humanização, dois trabalhos constantes no Quadro 3 tratam desse tema. Silva Pires e Avinco (2015) pesquisam sobre o verdadeiro significado da palavra “humanização” para os profissionais de Enfermagem, ao passo que Oliveira e Mendes (2015) fazem uma revisão bibliográfica sobre o papel e os cuidados desempenhados pelo enfermeiro em um parto humanizado.



Quadro 3 - Estudos por área do conhecimento: Enfermagem e Medicina

Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Chadi, Garcia, Carvalho, Prata e Correa (2014)	Avaliação dos procedimentos de higienização dos brinquedos infantis e das brinquedotecas nacionais	Enfermagem	Avaliar procedimentos de higienização de brinquedos infantis.	Necessidade de padronização da higienização dos brinquedos, de acordo com a composição deles.
Balbino e Cardoso (2017)	Dificuldades no transporte inter-hospitalar de recém-nascido crítico realizado pelas equipes do serviço de atendimento móvel de urgência	Enfermagem	Investigar dificuldades no atendimento móvel de urgência no transporte do recém-nascido crítico.	Transporte do recém-nascido precisa de outros elementos além de equipamentos e materiais. São necessários conhecimento, habilidade e treinamento para os casos de intercorrências.
Pivatto e Gonçalves (2013)	Ruído no alojamento conjunto: percepção das usuárias e dos profissionais de enfermagem	Enfermagem	Mensurar os níveis de ruído e levantar a percepção dos profissionais de Enfermagem e usuárias de alojamento conjunto em uma maternidade.	O ruído do alojamento conjunto está acima do recomendado. Constatou-se que o ruído elevado interfere na ambiência e afeta as atividades diárias dos profissionais e pacientes.
Nogueira e Castilho (2016)	Resíduos de serviços de saúde: mapeamento de processo e gestão de custos como estratégias para sustentabilidade em um centro cirúrgico	Enfermagem	Mapear e validar os subprocessos do manejo de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) no Centro Cirúrgico (CC) e calcular o custo dos materiais.	A pesquisa permitiu mapear e validar os subprocessos do manejo dos RSS e mensurar os custos do material envolvido no gerenciamento de RSS no CC.
Fontoura, Gonçalves, Lacerda e Coifman (2014)	Efeitos do ruído na audição de trabalhadores de lavanderia hospitalar	Enfermagem; Fonoaudiologia; Medicina	Caracterizar o perfil auditivo de trabalhadores de uma lavanderia hospitalar.	A lavanderia é um local de risco para a perda auditiva. Desse modo, medidas preventivas, por meio de Programas de Preservação Auditiva, devem ser adotadas.
Fontoura, Gonçalves e Soares (2016)	Condições e ambiente de trabalho em uma lavanderia hospitalar: percepção dos trabalhadores	Enfermagem	Identificar a vivência e a percepção dos trabalhadores sobre suas condições de trabalho em uma lavanderia hospitalar.	É necessário implantar medidas de controle coletivo e estratégias de mudança na organização do trabalho, para prevenir e promover a saúde dos trabalhadores que atuam nesse ambiente laboral.
Pires e Avinco (2015)	Significado da humanização na assistência de enfermagem no	Enfermagem	Identificar o significado da humanização para os profissionais de	Os profissionais de saúde veem o acolhimento como um gesto de carinho,



Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
	serviço de urgência e emergência hospitalar para uma equipe de enfermagem		saúde da enfermagem.	respeito, bondade, a fim de tornar o ambiente mais agradável ao paciente.
Lima Neto, Nunes, Fernandes, Barbosa e Carvalho	Humanização e acolhimento em emergência hospitalar: fatores condicionantes sob o olhar dos enfermeiros	Enfermagem	Identificar os fatores que facilitam e dificultam a prática do acolhimento de forma humanizada em um pronto-socorro adulto.	É necessária maior atenção por parte dos gestores. Foram encontrados vários entraves para a implantação de uma política de humanização, já que muitos serviços não oferecem condições e falta treinamento do pessoal.
Oliveira e Mendes (2015)	Uma revisão literária dos cuidados de enfermagem na humanização do parto hospitalar	Enfermagem	Identificar, a partir de uma revisão integrativa da literatura, o conhecimento científico produzido entre 2009 e 2014 sobre os cuidados de Enfermagem na humanização do parto hospitalar.	O levantamento revelou que o(a) enfermeiro(a) cumpre um papel imprescindível de educação em saúde para as gestantes. Ele(a) promove atenção humanizada e garante à gestante um modelo conducente a uma efetiva humanização.
Amorim, Quintão, Martelli Júnior e Bonan (2013)	Prestação de serviços de manutenção predial em estabelecimentos assistenciais de saúde	Medicina	Avaliar a prestação de serviços de manutenção predial em unidades de saúde.	Para a melhoria da qualidade assistencial dos estabelecimentos, é imprescindível que os gestores priorizem, nos planejamentos, os recursos financeiros, humanos e materiais, a fim de garantir o cumprimento das exigências da segurança dos usuários nos edifícios.

Fonte: Elaborado pelos autores.

No Quadro 4 estão agrupados três trabalhos, cuja área do conhecimento dos autores é a Nutrição. Neles, a preocupação com o desperdício de alimentos é evidente, em que se relaciona esse fator com a satisfação dos pacientes quanto à qualidade e à quantidade de alimentos destinados a eles. Na investigação de Ferreira, Martins e Rocha (2013), os autores abordam o desperdício de alimentos em um ambiente universitário e concluem que esse índice está acima dos valores considerados aceitáveis. Então, sugerem a aplicação de questionários ao público



usuário, a fim de identificar as preferências alimentares e, conseqüentemente, evitar o desperdício dos alimentos.

Nessa mesma temática, Novinski, Araújo e Baratto (2017) avaliam o índice resto-ingesta de pacientes hospitalizados e identificam que deve haver um melhor controle da produção de alimentos e critérios adequados na escolha do cardápio, com o intuito de atender às preferências dos usuários e evitar o aumento desse índice que mede a satisfação do consumidor, ou seja, quanto maior, menor a satisfação dele em relação ao cardápio. Já Martins e Baratto (2018) salientam também sobre a otimização do *menu*, com adaptações para ter maior aceitação das refeições por parte dos pacientes.

Quadro 4 - Estudos por área do conhecimento – Nutrição

Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Novinski, Araujo e Baratto (2017)	Resto-ingesta em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar na cidade de Pato Branco-PR	Nutrição	Quantificar o desperdício alimentar e avaliar o resto-ingestão de pacientes hospitalizados.	Os resultados encontrados indicaram a necessidade de maior controle da produção e da satisfação de quem consome, a fim de evitar o desperdício.
Ferreira, Martins e Rocha (2013)	<i>Food waste as an index of food service quality</i> (Desperdício de comida como um índice de qualidade de serviços alimentícios)	Nutrição	Avaliar os resíduos em um ambiente universitário português, com o escopo de sugerir melhorias na sustentabilidade dos serviços de alimentação.	Os resultados mostraram que o desperdício de alimentos está acima dos limites considerados aceitáveis para o tipo de unidade de comida. Sugere-se a implantação de questionários de preferência alimentares para alteração do cardápio e, assim, evitar o desperdício.
Martins e Baratto (2018)	Gastronomia hospitalar: treinamento em bases de cozinha	Nutrição	Repassar conhecimento gastronômico, com pequenas adaptações ao âmbito hospitalar, a fim de tornar o prato apetitoso.	Melhoria da qualidade da comida hospitalar, proporcionando cardápios com pratos convidativos e melhor aceitação pelos pacientes.

Fonte: Elaborado pelos autores.

O Quadro 5 é formado por estudos cujos autores fazem parte de vários campos do conhecimento, como Psicologia, Música, Serviço Social, Sociologia e Educação. Apesar de tais pesquisas serem desenvolvidas em diferentes áreas, elas têm como temática central a humanização hospitalar, uma vez que abordam os aspectos psicológicos e sociais que afetam os usuários dos serviços de saúde, seja ao verificar a contribuição da música no ambiente



hospitalar, ao trabalhar a questão da violência simbólica em uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI), ao analisar as discussões sobre humanização em hospitais nos artigos científicos, ao discorrer acerca da Política Nacional de Humanização (PNH) nesse contexto, ao discutir a implementação da Hotelaria Hospitalar como melhoria na humanização do cuidado; ou ao humanizar os aspectos psicossociais com o trabalho de palhaços na internação pediátrica, como forma de proporcionar um acolhimento humanizado das crianças.

Quadro 5 - Estudos por área do conhecimento - Psicologia, Música, Serviço Social, Sociologia e Educação

Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Nascimento e Crepalde (2015)	A música como recurso nos processos de humanização hospitalar	Música; Sociologia	Investigar as mudanças que ocorrem com o paciente desde o momento em que ele se interna.	A música serve para melhorar a qualidade de vida dos pacientes e suas relações interpessoais. Ela também beneficia a comunidade hospitalar ao transformar o ambiente formal do hospital em um local agradável e acolhedor.
Valderramas e Mafra (2016)	Humanização hospitalar e violência simbólica: a percepção das mães em UTIs Neonatais	Serviço Social; Sociologia	Situar o processo de humanização no campo das relações de poder e analisar as ocorrências de violência simbólica como agravantes da desumanização em hospitais.	Foi possível verificar que a violência simbólica se constitui como um agravamento da desumanização em hospitais, sob a perspectiva das mães acompanhantes de bebês internados em UTIs Neonatais.
Silva, Sá e Miranda (2013)	Concepções de sujeito e autonomia na humanização em saúde: uma revisão bibliográfica das experiências na assistência hospitalar	Psicologia	Analisar as concepções de sujeito e autonomia presentes em artigos científicos sobre as experiências de humanização desenvolvidas em hospitais brasileiros.	A análise dos artigos permitiu apontar a escassez de discussões acerca das dimensões intersubjetivas, organizacionais, político-institucionais e sociais que envolvem os projetos de humanização.



Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Morais e Wunsch (2013)	Os desafios para efetivação da humanização hospitalar: a percepção dos usuários e profissionais de uma unidade de internação pediátrica	Serviço Social	Discorrer sobre a Política Nacional de Humanização (PNH) no contexto hospitalar, sob a percepção dos familiares e cuidadores de crianças internadas e os profissionais da saúde, com vistas a identificar desafios e potencialidades que incidem nessa política.	Os resultados evidenciam a importância da comunicação entre equipe e usuário. Identificou-se também o desconhecimento dos usuários sobre humanização e a dificuldade dos profissionais em participar de espaços em que a política é construída e discutida.
Gil (2015)	A hotelaria hospitalar como ferramenta de gestão do cuidado	Psicologia	Investigar as mudanças ocorridas com a implementação da Hotelaria Hospitalar, como ferramenta da gestão do cuidado em duas unidades hospitalares.	A implantação da Hotelaria Hospitalar, como ferramenta da gestão do cuidado, aponta para melhorias da humanização do cuidado nas unidades analisadas.
Esteves, Antunes e Caires (2014)	Humanização em contexto pediátrico: o papel dos palhaços na melhoria do ambiente vivido pela criança hospitalizada	Educação e Psicologia	Valorizar a importância dos aspectos psicossociais (palhaços) da internação pediátrica e mostrar que vários hospitais têm investido na humanização de espaços, rotinas e atmosfera, com a intenção de promover ambientes acolhedores.	A humanização, em contexto hospitalar, independentemente do país e das políticas públicas de saúde existentes, é um conceito e uma prática que visam, fundamentalmente, melhorar a qualidade de vida dos usuários.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Por sua vez, o Quadro 6 reúne os trabalhos cujos autores, em sua maioria, pertencem às áreas de Ciências Contábeis, Economia e Administração. Dentre essas pesquisas, a maior parte aborda questões relacionadas à gestão, como indicadores de desempenho no processo de lavagem do enxoval hospitalar, gestão de serviços terceirizados sob a ótica da contabilidade, índice de desempenho da saúde complementar, articulação entre recursos humanos e



competências sob a lógica dos serviços de Hotelaria Hospitalar e Gestão de Hotelaria Hospitalar com foco na implementação da administração hoteleira.

Em contrapartida, Picchiali e Farias (2013) arrazoam acerca de um aspecto técnico no serviço de lavanderia hospitalar, ao avaliarem se os condicionantes externos impactam nos processos de lavagem de roupa nos hospitais. De forma semelhante à temática central dos estudos apresentados no Quadro 7. Rêgo, Gondim e Silva (2017) pesquisam a inserção de brinquedotecas no ambiente hospitalar, como forma de humanizar o setor de saúde.

Quadro 6 - Estudos por área do conhecimento: Administração, Economia e Ciências Contábeis

Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Buratti e Miguel (2013)	Hotelaria Hospitalar – novos paradigmas em busca da humanização	Administração e Medicina	Defender mudanças de paradigmas nos hospitais, com foco na administração hoteleira.	A Hotelaria Hospitalar traz para o paciente novas perspectivas de tratamento, cordialidade, conforto, bem-estar e hospitalidade.
Oliveira e Kornis (2017)	A política de qualificação da saúde suplementar no Brasil: uma revisão crítica do índice de desempenho da saúde suplementar	Medicina e Economia	Entender o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do Programa de Qualificação de Operadoras de Planos de Saúde, elaborado pela Agência Nacional da Saúde Suplementar (PQSS-ANS).	O instrumento utilizado pela ANS é eficaz, democrático e participativo no que diz respeito ao alcance dos objetivos do PQSS, pois promoveu maior transparência ao subsistema privado.
Farias, Picchiali e Silva (2016)	O controle higiênico-sanitário como indicador de desempenho e qualidade na lavanderia hospitalar	Administração	Apresentar indicadores que podem servir de métrica de desempenho e segurança sanitária na lavagem da roupa hospitalar.	Os resultados corroboram a necessidade do controle higiênico-sanitário como uma ferramenta de gestão e decisão a ser utilizada como bioindicador de desempenho e qualidade da lavagem de roupas na lavanderia hospitalar.
Rêgo, Gondim e Silva (2017)	A brinquedoteca como espaço de promoção da hospitalidade e garantia de direitos da criança: um estudo de caso em um hospital da Paraíba	Administração	Analisar como a inserção das brinquedotecas em hospitais tem ajudado a garantir o “direito de brincar” das crianças e verificar como tais espaços têm contribuído para a promoção	As atividades de recreação realizadas nas brinquedotecas apresentam evidente eficácia, o que garante direitos e humaniza o setor de saúde.



Autor(es) e ano de publicação	Título	Área(s) do conhecimento	Objetivos	Contribuições
			do “bem-entretreter”, preceituado pela hospitalidade.	
Beuren, Manfroi e Dagostini (2016)	Contribuição da contabilidade na gestão da terceirização de serviços em hospitais	Ciências Contábeis	Verificar a contribuição da contabilidade na gestão da terceirização dos serviços em hospitais de Santa Catarina.	Conclui-se que é fraca a participação da contabilidade na gestão da terceirização de serviços em hospitais de Santa Catarina.
Picchiai e Farias (2013)	A visão sistêmica da lavanderia hospitalar: limites e propostas	Administração	Avaliar e comparar os fatores sinérgicos do Círculo de Sinner (física, química, temperatura e mecânica) na lavagem de roupa.	Conclui-se que os condicionantes externos interferem e impactam nos sistemas de lavagem de roupa.
Mello (2014)	Ambiente físico: qual o peso dele na percepção do paciente sobre satisfação na área hospitalar	Administração	Compreender como os ambientes físicos de serviços em saúde podem servir de elemento estratégico na administração hospitalar, para garantir maior satisfação dos pacientes.	Foi possível concluir que o ambiente físico é um fator positivo que influencia diretamente na satisfação do cliente e dos funcionários do hospital.
Oliveira (2014)	Gestão dos Recursos Humanos e Gestão de Competências – articulação possível? Um estudo comparativo dos serviços de Hotelaria Hospitalar entre Brasil e Portugal	Administração	Analisar como são articulados os recursos humanos e as competências, ao considerar sua lógica nos serviços de Hotelaria Hospitalar, com base em um estudo comparativo entre os hospitais do Brasil e de Portugal.	Não há articulação entre recursos humanos e competências, de forma a influenciar os serviços de Hotelaria Hospitalar.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os Quadros 7 e 8 apresentam respectivamente os estudos dos campos de conhecimento Turismo e Hotelaria, Arquitetura e Urbanismo e Engenharia. Os dois artigos da área de Turismo



e Hotelaria não expõem uma temática comum e que mantenha relação direta, pois Ferreira (2017) analisa a contribuição da hospitalidade para os serviços de Hotelaria e como esta pode atuar na transformação dos produtos e serviços para atrair, fidelizar e acolher os clientes de saúde, enquanto Acosta e Strassburger (2017) desenvolvem uma pesquisa sobre a parte técnica da lavanderia, mais especificamente o índice de relavagem desse setor.

Quadro 7 - Estudos por área do conhecimento - Turismo e Hotelaria

Autor(es) e ano de publicação	Título	Área do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Ferreira (2017)	Análise dos serviços de Hotelaria Hospitalar na perspectiva da hospitalidade: estudo de caso de um hospital particular de grande porte na cidade de Curitiba	Turismo e Hotelaria	Analisar a contribuição da hospitalidade para os serviços de Hotelaria no hospital estudado.	Percebeu-se que a hospitalidade e a humanização são alentos aos usuários e que a Hotelaria Hospitalar é um instrumento para transformar a hospitalidade em serviços e produtos específicos ao público, além de atrair, fidelizar e acalantar os clientes enquanto fragilizados e vulneráveis.
Acosta e Strassburger (2017)	Lavanderia Classe A: um estudo sobre o indicador de desempenho relave no processamento de lavagem do enxoval hospitalar	Turismo e Hotelaria	Analisar o indicador de desempenho relave da Lavanderia Classe A.	A decisão da gestão em substituir os produtos de lavagem por outros produtos à base de enzimas gerou resultados positivos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Por fim, no que concerne aos dois artigos da área de Arquitetura e Urbanismo e Engenharia constantes no Quadro 8, eles também não apresentam semelhanças em relação aos temas desenvolvidos. Mol-Bessa e Castro-Simão (2017) pesquisam sobre a expansão do turismo de saúde em três metrópoles brasileiras, e Favarin, Oliveira, Nogueira, Schiar e Ruppenthal (2014) identificam riscos ocupacionais aos quais os trabalhadores de uma lavanderia hospitalar estão expostos durante a lavagem e a desinfecção das roupas hospitalares.



Quadro 8 - Estudos por área do conhecimento - Arquitetura e Urbanismo e Engenharia

Autor(es) e ano de publicação	Título	Área do conhecimento	Objetivos	Contribuições
Mol-Bessa e Castro-Simão (2017)	Turismo de saúde e o empresariamento das metrópoles brasileiras	Arquitetura e Urbanismo	Investigar o fenômeno da expansão do turismo de saúde nas três principais metrópoles brasileiras.	Três principais metrópoles brasileiras têm recebido investimentos de grandes complexos hospitalares, ao se instalarem nas áreas com melhores serviços urbanos e turísticos.
Favarin, Oliveira, Nogueira, Schiar e Ruppenthal (2014)	Riscos ocupacionais da lavanderia de um hospital universitário: relato de experiência	Engenharia	Identificar a exposição dos trabalhadores aos riscos ocupacionais no processo de lavagem e desinfecção de roupas hospitalares de um Hospital Universitário.	Os principais riscos ocupacionais identificados foram os biológicos e os de acidentes, devido principalmente ao contato com roupa infectada e material perfurocortante, além dos riscos ergonômicos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Logo, a análise temática dos estudos selecionados permite observar uma lacuna em relação ao tema/serviço de higienização e limpeza hospitalar e transporte inter-hospitalar. Foram encontrados apenas as pesquisas de Chadi, Garcia, Carvalho, Prata e Correa (2014), que indicam a necessidade de padronização dos métodos de higienização de brinquedos infantis, de acordo a composição do brinquedo em um ambiente hospitalar; e de Balbino e Cardoso (2017), que investigam as dificuldades no transporte inter-hospitalar do recém-nascido crítico em ambulâncias. Convém salientar essa revisão sobre Hotelaria Hospitalar mostra a deficiência da literatura a respeito de pesquisas que tratam o tema em questão nos hospitais públicos. A maior parte dos trabalhos encontrados mostra apenas a temática atinente à prestação de serviço e ao cliente nos hospitais privados, como elemento-chave para se diferenciar dos concorrentes e atrair demanda aos serviços de saúde.

A revisão bibliométrica sobre Hotelaria Hospitalar também exhibe que os trabalhos selecionados trataram de aspectos ligados mais diretamente à qualidade da assistência ao paciente e às condições de trabalho dos profissionais, em detrimento das questões estratégicas e de gestão hospitalar voltadas aos processos relativos à prestação dos serviços. Apenas Buratti e Miguel (2013), Beuren, Manfroi e Dagostini (2016) e Gil (2015) sistematizam e desenvolvem investigações pautadas na gestão como ferramenta para superar dificuldades e limites na administração dos serviços de Hotelaria Hospitalar e garantir um atendimento de qualidade ao usuário ou cliente dos serviços de saúde.



4 Considerações finais

O presente trabalho teve como objetivo analisar as principais publicações sobre o tema “Hotelaria Hospitalar” de 2013 a 2018, por meio da revisão bibliométrica. Para isso, foram consideradas 31 publicações que contemplaram artigos, dissertações de mestrado e tese de doutorado.

Conforme a análise bibliométrica, verificou-se que a maior parte dos trabalhos, cujos temas são hotelaria, humanização, higienização, limpeza, transporte e lavanderia hospitalar, diz respeito a artigos escritos por dois e três autores, com predominância da abordagem qualitativa e do estudo descritivo. Eles utilizaram uma combinação de instrumentos de coleta de dados para a execução das investigações, e as palavras-chave que mais se repetiram nas publicações foram “Hotelaria Hospitalar”, “humanização”, “lavanderia”, “alojamento conjunto”, “indicadores de desempenho” e “efeitos de ruídos”.

Ao longo da leitura das publicações, constatou-se que os autores mais citados sobre a temática “Hotelaria Hospitalar” e os serviços relacionados a ela são Boeger (2005), Taraboulsi (2004) e Godoi (2008), vistos como referências no contexto brasileiro. Quanto aos trabalhos que fazem parte do portfólio de estudo, foi notada uma fraca produção científica que desenvolve investigações mais específicas sobre o referido tema e os respectivos subtemas, dado que a maioria das pesquisas encontradas tratam genericamente esse assunto em alguma parte da publicação.

Com relação à bibliometria, é possível concluir que, no presente estudo, as Leis de Lotka e de Bradford não foram confirmadas, pois grande parte da literatura científica produzida não advém de um pequeno número de autores, o que leva a interpretar que há dispersão nesse sentido; e, na análise das publicações, observou-se grande variedade dos periódicos onde os trabalhos foram publicados, mas sem haver concentração de pesquisas sobre o assunto em questão. No entanto, pode-se confirmar a Lei de Zipf, já que poucas palavras-chave são utilizadas para referenciar as investigações verificadas.

Destarte, a temática “Hotelaria Hospitalar” e os respectivos subtemas possuem uma lacuna científica que precisa ser preenchida com a publicação de outras pesquisas sobre o assunto. Isso deve ocorrer, sobretudo, no âmbito dos hospitais públicos, pois os trabalhos sobre Hotelaria Hospitalar focam na realidade e nos objetivos da iniciativa privada, com escassos estudos acerca da implantação e da execução desses serviços nas instituições hospitalares de caráter público.



Referências

- Araújo, C. A. A. (2006). Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. *Em Questão*, 12(1), pp. 11-32.
- Acosta, C. G., & Strassburger, N. C. (2017). Lavanderia Classe A: um estudo sobre o indicador de desempenho relate no processamento de lavagem do enxoval hospitalar. *Applied Tourism* 2(3), pp. 115-135.
- Amorim, G. M., Quintão, E. C. V., Martelli Júnior, H., & Bonan, P. R. F. (2013). Prestação de serviços de manutenção predial em estabelecimentos assistenciais de saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18, pp. 145-158.
- Backes, D. S., Lunardi, V. L., & Lunardi Filho, W. D. (2006, janeiro). A humanização hospitalar como expressão da ética. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1(14), pp. 132-135.
- Balbino, A. C., & Cardoso, M. V. L. M. L. (2017). Dificuldades no transporte inter-hospitalar de recém-nascido crítico realizado pelas equipes do serviço de atendimento móvel de urgência. *Texto & Contexto Enfermagem*, 26(3), pp. 1-8.
- Beuren, I. M., Manfroi, L., & Dagostini, L. (2016). Contribuição da contabilidade na gestão da terceirização de serviços em hospitais. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 9(2), pp. 312-332.
- Boeger, M. A. (2005). *Gestão em Hotelaria Hospitalar* (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Borges, J. C. P., Barcelos, M., & Rodrigues, M. S. (2018). Empresarização da saúde pública: o caso da EBSEH. *Pensamento Contemporâneo em Administração*, 12(4), pp. 75-90.
- Braga Neto, F. C., Barbosa, P. R., Santos, I. S., & Oliveira, C. M. F. (2014). Atenção Hospitalar: evolução histórica e tendências. In *Políticas e Sistemas de Saúde no Brasil* (pp. 577-608). Brasília: Ministério da Saúde.
- Buratti, A. R., & Miguel, E. A. (2013, outubro). Hotelaria Hospitalar – novos paradigmas em busca da humanização. *Uningá Review*, 16(3), pp. 32-35.
- Chadi, P. F., Garcia, A. C. B., Carvalho, G. C., Prata, R. A., & Correa, I. (2014). Avaliação dos procedimentos de higienização dos brinquedos infantis e das brinquedotecas nacionais. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, 12(2), pp. 296-305.
- Esteves, C. H., Antunes, C., & Caires, S. (2014). Humanização em contexto pediátrico: o papel dos palhaços na melhoria do ambiente vivido pela criança hospitalizada. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 18, pp. 697-708.
- Farias, R. M., Picchiali, D., & Silva Junior, E. A. S. (2016). O controle higiênico-sanitário como indicador de desempenho e qualidade na lavanderia hospitalar. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 5(1), pp. 86-104.



- Favarin, E. V., Oliveira, M. L., Nogueira, M. A., Schiar, L. B. H. P., & Ruppenthal, J. E. (2014). Riscos ocupacionais da lavanderia de um hospital universitário: relato de experiência. *Gestão & Saúde*, 5(3), pp. 1120-1129.
- Ferreira, A. F. (2017). *Análise dos serviços de Hotelaria Hospitalar na perspectiva da hospitalidade: estudo de caso de um hospital particular de grande porte na cidade de Curitiba*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil.
- Ferreira, M., Martins, M. L., & Rocha, A. (2013). Food waste as an index of food service quality. *British Food Journal*, 115 (11), pp. 1628-1637.
- Fontoura, F. P., Gonçalves, C. G. O., & Soares, V. M. N. (2016). Condições e ambiente de trabalho em uma lavanderia hospitalar: percepção dos trabalhadores. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 41, pp. 1-11.
- Fontoura, F. P., Gonçalves, C. G. O., Lacerda, A. B. M., & Coifman, H. (2014, março). Efeitos do ruído na audição de trabalhadores de lavanderia hospitalar. *Revista CEFAC*, 16(2), pp. 395-404.
- Gil, O. F. C. (2015). *A hotelaria hospitalar como ferramenta de gestão do cuidado*. Dissertação de mestrado, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Godoi, A. F. (2008). *Hotelaria Hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo*. São Paulo: Ícone.
- La Forgia, G. M., & Couttolenc, B. F. (2009). *Desempenho hospitalar no Brasil*. São Paulo: Singular.
- Lima Neto, A. V., Nunes, V. M. A., Fernandes, R. L., Barbosa, I. M. L. B., & Carvalho, G. R. P. (2013). Humanização e acolhimento em emergência hospitalar: fatores condicionantes sob o olhar dos enfermeiros. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental* 5(4), pp. 519-528.
- Nogueira, D. N. G., & Castilho, V. (2016). Resíduos de serviços de saúde: mapeamento de processo e gestão de custos como estratégias para sustentabilidade em um centro cirúrgico. *Revista de Gestão*, 23(4), pp. 362-374.
- Martins, P., & Baratto, I. (2018). Gastronomia hospitalar: treinamento em bases de cozinha. *Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento*, 12(69), pp. 110-117.
- Mckee, M., & Healy, J. (Eds.). (2002). *Hospitals in a changing Europe*. Buckingham: Open University Press.
- Medici, A. C. (2002). Financing health policies in Brazil: achievements, challenges and proposals. *Sustainable Development Technical Department Papers Series*. Inter-American Development Bank.



- Mello, B. G. R. (2014). *Ambiente físico: qual o peso dele na percepção do paciente sobre satisfação na área hospitalar*. Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia e Finanças Ibmecc, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Ministério da Educação. (2016). *Hospitais universitários*. Brasília. Recuperado em 10 abril, 2018, de http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=512&id=12267&option=com_content&view=article
- Mol-Bessa, A. S., & Castro-Simão, K. M. (2017) Turismo de saúde e o empresariamento das metrópoles brasileiras. *Bitácora Urbano Territorial*, 27(3), pp. 43-49.
- Morais, T. C., & Wunsch, D. S. (2013). Os desafios para efetivação da humanização hospitalar: a percepção dos usuários e profissionais de uma unidade de internação pediátrica. *Textos & Contextos*, 12(1), pp. 100-113.
- Nascimento, C. A. A., & Crepalde, N. J. B. F. (2015). A música como recurso nos processos de humanização hospitalar. *Formação@ Docente*, 7(1), pp. 24-35.
- Novinski, A. P. F., Araújo, G. C., & Baratto, I. (2017). Resto-ingesta em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar na cidade de Pato Branco-PR. *Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento*, 11(66), pp. 451-458.
- Oliveira, D. A. (2014). *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, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Oliveira, D. F., & Kornis, G. E. M. (2017). A política de qualificação da saúde suplementar no Brasil: uma revisão crítica do índice de desempenho da saúde suplementar. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 27, pp. 207-231.
- Oliveira, R. N. R., & Mendes, D. R. G. (2015). Uma revisão literária dos cuidados de enfermagem na humanização do parto hospitalar. *Revista de Divulgação Científica Sena Aires*, 4(1), pp. 67-74.
- Picchiai, D., & Farias, R. M. 2013. A visão sistêmica da lavanderia hospitalar: limites e propostas. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 2(2), pp. 124-147.
- Pires, M. S., & Avinco, R. V. (2015). Significado da humanização na assistência de enfermagem no serviço de urgência e emergência hospitalar para uma equipe de enfermagem. *Ciências em Saúde*, 5(1), pp. 45-51.
- Pivatto, L. F., & Gonçalves, C. G. O. (2013). Ruído no alojamento conjunto: percepção das usuárias e dos profissionais de enfermagem. *Revista CEFAC*, 15(6), pp. 1461-1474.
- Rêgo, R. S., Gondim, C. B., & Silva, C. A. R. (2017). A brinquedoteca como espaço de promoção da hospitalidade e garantia de direitos da criança: um estudo de caso em um hospital da Paraíba. *Applied Tourism*, 2(2), pp. 134-160.



Silva, A. M., Sá, M. C., & Miranda, L. (2013). Concepções de sujeito e autonomia na humanização em saúde: uma revisão bibliográfica das experiências na assistência hospitalar. *Saúde e Sociedade*, 22, pp. 840-852.

Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação* (4a ed.). Florianópolis: UFSC.

Taraboulsi, F. A. (2004). *Administração de Hotelaria Hospitalar*. São Paulo: Atlas.

Telfer, E. (2012). *Alimento para o pensamento: Filosofia e comida*. Routledge.

Valderramas, L. R. V., & Mafra, L. A. S. (2016). Humanização hospitalar e violência simbólica: a percepção das mães em UTIs Neonatais. *Tempus Actas de Saúde Coletiva*, 10(3), pp. 99-114.