

## PERCEPÇÃO DO CLIENTE DE HOSPITAL SOBRE QUALIDADE, SERVIÇOS E VALOR AGREGADO DO SERVIÇO DE HOTELARIA

## HOSPITAL CUSTOMER'S PERCEPTION ON QUALITY, SERVICES AND ADDED VALUE OF THE HOTEL SERVICE

## PERCEPCIÓN DEL CLIENTE DEL HOSPITAL SOBRE LA CALIDAD, LOS SERVICIOS Y EL VALOR AÑADIDO DE LOS SERVICIOS DE HOTELERÍA

**Mirian Cristina Vidal Rocha**

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
mirianala@yahoo.com.br

**Isabella Cruz Silva**

Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca  
isa.krysse@gmail.com

**Ricardo Luis Silva**

Universidade de São Paulo  
rikardols@hotmail.com

**André Luís Faria Duarte**

Comissão Nacional de Energia Nuclear  
professor@andreluis.pro.br



Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Creative Commons Attribution License  
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License  
Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Creative Commons Attribution License

## RESUMO

O estudo aborda a importância de manter qualidade no setor de hotelaria hospitalar, evidenciando suas características e apontando os benefícios da hospitalidade. Esse setor é adaptado de acordo com a visão da instituição, portanto foi apresentado melhorias na gestão, infraestrutura e o papel da humanização que as algumas organizações implementam. Tendo como campo de pesquisa alguns hospitais particulares do Rio de Janeiro, utilizou-se como metodologia uma abordagem descritiva a partir de estudo de caso e análise documental. Foram realizadas perguntas de caráter objetivo utilizando-se escala likert com 18 perguntas envolvendo atendimento médico, limpeza, alimentação, acessibilidade, entre outros. Foram obtidas 53 respostas para avaliar os serviços oferecidos aos pacientes e analisar suas percepções com relação ao atendimento prestado pela instituição e a situação de infraestrutura. O estudo teve o objetivo de avaliar a hospitalidade na hotelaria hospitalar a partir da ótica dos pacientes e demais clientes envolvidos, dando ênfase em fatores como estrutura, qualidade no atendimento, planejamento estratégico e humanização.

**Palavras-chave:** Excelência em Serviços; Turismo e Hotelaria; Humanização.

## ABSTRACT

The study addresses the importance of maintaining quality in the hospitality sector, highlighting its characteristics and pointing out the benefits of hospitality. This sector is adapted according to the institution's vision, therefore, improvements were presented in management, infrastructure and the role of humanization that some organizations implement. With some private hospitals in Rio de Janeiro as research field, a descriptive approach was used as a methodology based on case study and document analysis. Objective questions were asked using a Likert scale with 18 questions involving medical care, cleaning, food, accessibility, among others. 53 responses were obtained to assess the services offered to patients and to analyze their perceptions regarding the care provided by the institution and the infrastructure situation. The study aimed to assess hospitality in hospitality from the perspective of patients and other clients involved, emphasizing factors such as structure, quality of care, strategic planning and humanization.

**Keywords:** Excellence in Services; Tourism and Hospitality; Humanization.

## RESUMEN

El estudio aborda la importancia de mantener la calidad en el sector de la hostelería, destacando sus características y señalando los beneficios de la hostelería. Este sector se adapta de acuerdo a la visión de la institución, por lo que se presentaron mejoras en la gestión, infraestructura y el rol de humanización que implementan algunas organizaciones. Con algunos hospitales privados en Río de Janeiro como campo de investigación, se utilizó un enfoque descriptivo como metodología basada en el estudio de casos y el análisis de documentos. Las preguntas objetivas se realizaron mediante una escala Likert con 18 preguntas relacionadas con la atención médica, limpieza, alimentación, accesibilidad, entre otras. Se obtuvieron 53 respuestas para evaluar los servicios ofrecidos a los pacientes y analizar sus percepciones sobre la atención brindada por la institución y la situación de la infraestructura. El estudio tuvo como objetivo evaluar la hospitalidad en la hostelería desde la perspectiva de los pacientes y otros clientes involucrados, enfatizando factores como la estructura, la calidad de la atención, la planificación estratégica y la humanización.

**Palabras-clave:** Excelencia en servicios; Turismo y Hospitalidad; Humanización.

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda a hotelaria hospitalar, suas adaptações em hospitais particulares do Rio de Janeiro e a qualidade dos serviços oferecidos. O trabalho relata estratégias de humanização que podem ser implementadas nos estabelecimentos, com a função de aprimoramento no atendimento hospitalar, tendo em vista que práticas de hotelaria vêm sendo adotadas, modificando e priorizando o conforto do paciente e qualidade nos serviços oferecidos. Dessa forma, seu objetivo geral foi analisar a avaliação dos pacientes e demais envolvidos sob a ótica do cliente em relação às melhorias que promovam o bem-estar no período de internação hospitalar.

A necessidade desse trabalho surge da abrangência que é a área de hotelaria, pois nota-se que seus serviços vão além da hospedagem e alimentação, mas envolve também lazer, conforto e segurança. De acordo com Camargo (2005) os hotéis e restaurantes são “a ponta do iceberg” quando se trata de hospitalidade. A hotelaria hospitalar é muito mais do que a administração dos leitos de um hospital, mas é também a coordenação de setores como lavanderia, recepção, higienização e resíduos. No entanto, para Kunwar (2019), embora as palavras hospital e hospitalidade tenham a mesma raiz, alguns hospitais têm sido vistos como locais não muito hospitalares. Em função disso, cabe ressaltar que de acordo com Diniz e Bueno (2020), há uma lacuna científica na área de hotelaria hospitalar, que merece atenção de pesquisadores de campos afins.

Para mensurar a qualidade dos serviços do setor de hotelaria, a metodologia adotada para esse trabalho foi uma pesquisa quantitativa, por meio de questionário eletrônico, com uso parcial da escala *Likert* para os questionamentos, no qual os pacientes opinam a respeito dos serviços que foram oferecidos no ambiente hospitalar, permitindo assim uma análise crítica dos serviços prestados pelo setor de hotelaria.

## REFERENCIAL TEÓRICO

A hotelaria possui grande importância para o turismo, pois é por meio dela que suprimos grande parte das necessidades do turista. De acordo com Boeger (2008), hospitalidade é o ato ou efeito de hospedar, trata-se da qualidade do hospedeiro, ou ainda, o bom acolhimento, a liberalidade, a amabilidade e a afabilidade no modo de receber os outros. Percebe-se, assim, grande semelhança com o setor da hotelaria hospitalar, pois é um setor que também fornece opções de alimentação, lazer e hospedagem aos pacientes e/ou acompanhantes. De acordo com Alencar e Lima (2019), o perfil multidisciplinar da área de turismo oportuniza novos campos de atuação profissional, como no caso do setor de saúde.

As diferenças entre hospedagem em hotéis e em hospitais, a partir da ótica do cliente e do paciente, é trazida por Boeger (2008), quando sustenta que “nos hotéis, o perfil do cliente é de alegria, descontração e animação, ao contrário do perfil do paciente, que muitas vezes está com o seu estado emocional abalado, sentindo-se inseguro, com medo e geralmente estressado” (BOEGER, 2008, p. 123). Isso significa que o perfil de consumidores é diferente. Por esse motivo foi preciso buscar novas estratégias e traçar novos planejamentos para que a hospitalidade oferecida estivesse alinhada com as expectativas dos clientes.

Segundo Camargo (2005), a hospitalidade remete ao bom acolhimento de pessoas que se deslocaram de onde vivem e precisam de um alojamento, alimentação, segurança, entretenimento e setores da área de hotelaria que se encarregam de prestar esses serviços. Desta forma, a melhor maneira de mostrar hospitalidade é tratar os visitantes de uma maneira que os façam se sentirem bem-vindos (OLIVEIRA et al., 2019). Para isso, garantir que os profissionais que trabalham na hotelaria sejam competentes, é uma condição fundamental para que atuem de forma segura, ágil, eficiente, proativa e hospitaleira (SANTOS; SILVA, 2018).

Essa associação entre um atendimento humanizado e o setor de hotelaria hospitalar surgiu recentemente, devido às adaptações que as organizações de saúde buscaram. Entre elas, métodos para se manterem presente diante da concorrência, tais como treinamento de pessoal, melhora na infraestrutura, inserção da tecnologia e motivação. Tais ações fizeram com que os hospitais tivessem um novo olhar e

focassem nas necessidades individuais de cada indivíduo. Vale lembrar que os hospitais são organizações complexas e multidimensionais, que oferecem diversos serviços de saúde (DINIZ; BUENO, 2020).

Principalmente em relação aos idosos, Marins e Slob (2018) ressaltam que a abordagem que integra humanização na hotelaria hospitalar é fundamental para a assistência à saúde. “hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais como consequente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital” (GODOI, 2004, p. 38).

Com essa finalidade, a hotelaria hospitalar tornou-se uma grande tendência, e passou a incluir características similares a um hotel em alguns hospitais, para que o cliente de saúde (paciente enfermo, acompanhante e visitante) recebesse um atendimento de boa qualidade (FRANCO, 2004) e que gerasse fidelização na clientela, pois a hotelaria e o setor de hotelaria hospitalar possuem diversas semelhanças, inclusive de setores com funções idênticas como cozinha, lavanderia, entre outros (GODOI, 2004).

Entre essas semelhanças pode-se citar que enquanto em um hotel existe o check-in e o check-out, o concierge na portaria social, a área de alimentos e bebidas, a lavanderia e o setor de reservas, em um hospital podem ser associados tais serviços ao trabalho de recepção pelas internações e altas, o balcão de informações, a área de nutrição e dietética, a lavanderia e o setor de agendamento/programação de internações (TARABOULSI, 2004). Sendo assim, essa percepção das semelhanças e o oferecimento de um atendimento humanizado são essenciais para o sucesso da hotelaria hospitalar.

## METODOLOGIA

O propósito desse trabalho é analisar a qualidade do atendimento e a hospitalidade que pacientes enfermos, acompanhantes/cuidadores, familiares e amigos visitantes recebem em hospitais particulares no estado do Rio de Janeiro. Optou-se por abordagem quantitativa, que se baseia na medida, em números e as variáveis observadas são consideradas objetivas.

Trata-se de uma pesquisa descritiva, que utiliza o método de estudo de caso. Segundo Gil (2008), a pesquisa descritiva visa delinear os elementos fundamentais na relação das ações envolvidas, neste caso, a qualidade no atendimento da hotelaria hospitalar. Para Tull e Hawkins (1984), um estudo de caso se refere a uma análise intensiva de uma situação particular.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o questionário, apresentado aos pacientes, acompanhantes, familiares, amigos e visitantes que fizeram uso de serviços de hotelaria hospitalar. A pesquisa foi realizada de forma *online*, por meio da plataforma *Google Forms*.

A amostra do estudo é do tipo não probabilístico por conveniência, ou seja, não se deve generalizar os resultados encontrados. No total, participaram do questionário 53 pessoas que usufruíram dos serviços do setor de hotelaria hospitalar e que se disponibilizaram a responder o questionário entre os dias 31 de maio do ano de 2020 ao dia 14 de junho de 2020.

A formulação do questionário teve como base a escala de *Likert*, possuindo cinco possíveis variáveis como resposta, a fim de verificar o nível de concordância do indivíduo com algo favorável ou desfavorável em relação a um fenômeno.

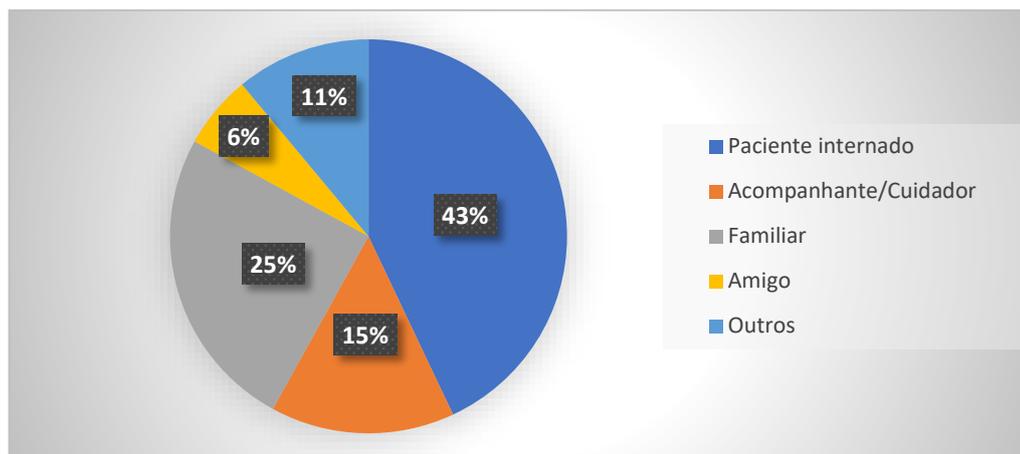
Dessa forma, o modelo do questionário e as perguntas foram elaborados pelos autores para atender aos objetivos do estudo. No entanto, devido à conjuntura da pandemia da COVID-19, foi necessária uma divisão dos dados, para analisar separadamente os pacientes que fizeram uso de serviços hospitalares durante a COVID-19, pois os atendimentos prestados durante a pandemia sofreram influência direta da crise.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

O público-alvo da pesquisa foi tanto pacientes enfermos, quanto familiares, amigos, cuidadores, entre outros, que tivessem presenciado ou usufruído dos serviços prestados no ambiente hospitalar. Para ter conhecimento desses usuários questionou-se: Qual é a sua situação no hospital? Quando ocorreu a internação? Por quanto tempo o(a) paciente permaneceu internado? E qual foi o motivo da internação?

Com relação à situação dos respondentes: 43% foram pacientes internados, 25% eram familiares dos pacientes, 15% eram acompanhantes e cuidadores, 6% eram amigos e 11% responderam “outros” (Gráfico 1).

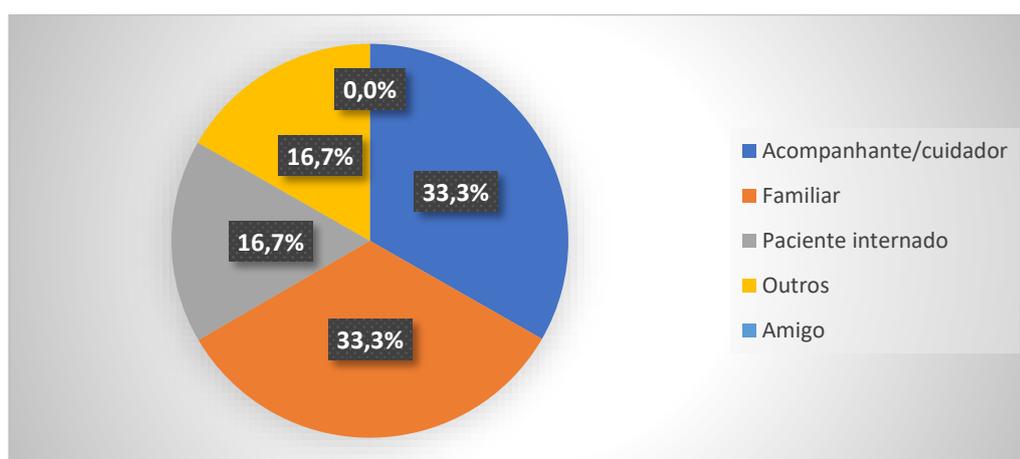
Gráfico 1 - Situação no hospital



Fonte: Dados da pesquisa.

Durante a pandemia do COVID-19 o número de pacientes internados respondendo a pesquisa foi muito menor, formado apenas por 16,7%. A grande maioria dos dados gerados foram a partir de respostas tanto dos acompanhantes com 33,3%, quanto pelos familiares formando 33,3% dos dados e 16,7% responderam como outros (Gráfico 2).

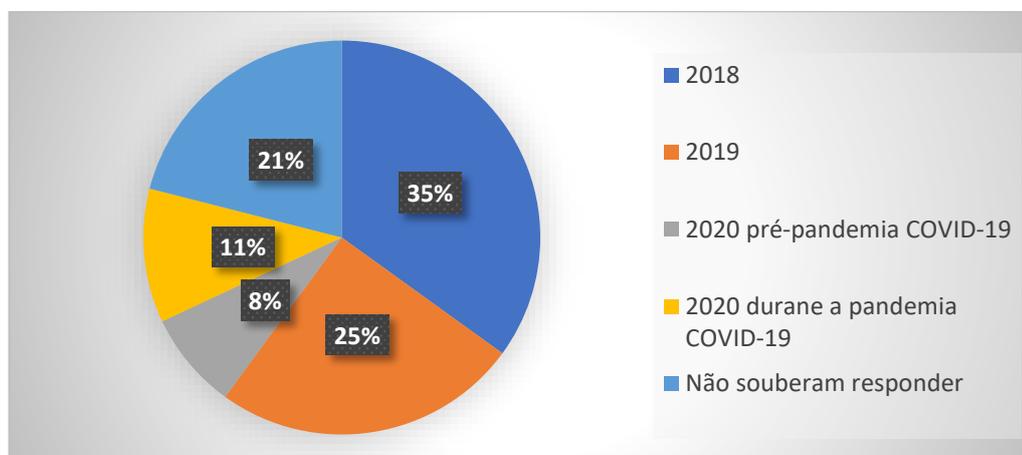
Gráfico 2 - Situação no hospital (COVID – 19)



Fonte: Dados da pesquisa.

A grande maioria das internações ocorreu no ano de 2018 com 35% de participação dos respondentes, seguido pelo ano de 2019 com 25%, e 11% no ano de 2020 durante a COVID-19, enquanto 21% dos casos não souberam precisar o ano da internação, e durante a pré-pandemia correspondeu a 8%. Ao analisar separadamente os dados da pesquisa e chegou-se a contabilizar seis pacientes que fizeram uso de atendimento durante a COVID-19 (Gráfico 3).

**Gráfico 3 - Ano de internação**



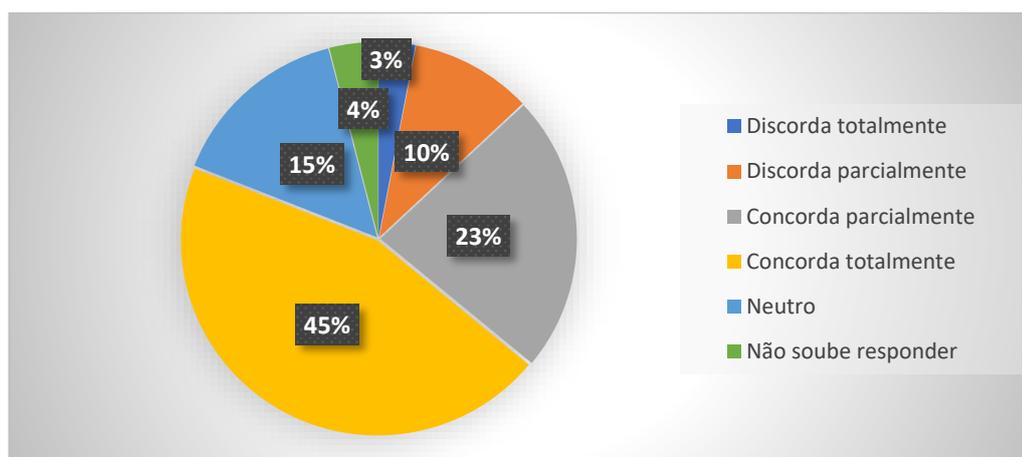
Fonte: Dados da pesquisa.

### Serviço de recepção hospitalar

Buscou-se saber sobre a avaliação do setor de recepção, já que é o primeiro contato do cliente de saúde. Para analisar a impressão que ficou nos respondentes da pesquisa, verificou-se a aderência das respostas às seguintes afirmativas: Os funcionários da recepção foram gentis e informativos e sobre o tempo e o local de espera na recepção: “Esperei em um tempo adequado em um ambiente agradável/confortável”.

Percebe-se, então, que com relação ao setor de recepção, um atendimento gentil e informativo foi recebido em 68% dos casos; já que esse percentual concordou parcial ou totalmente com a afirmativa, enquanto 13% dos casos discordaram total ou parcialmente. Por fim, 4% não souberam responder e 15% dos casos se manteve de forma neutra com relação a afirmativa (Gráfico 4).

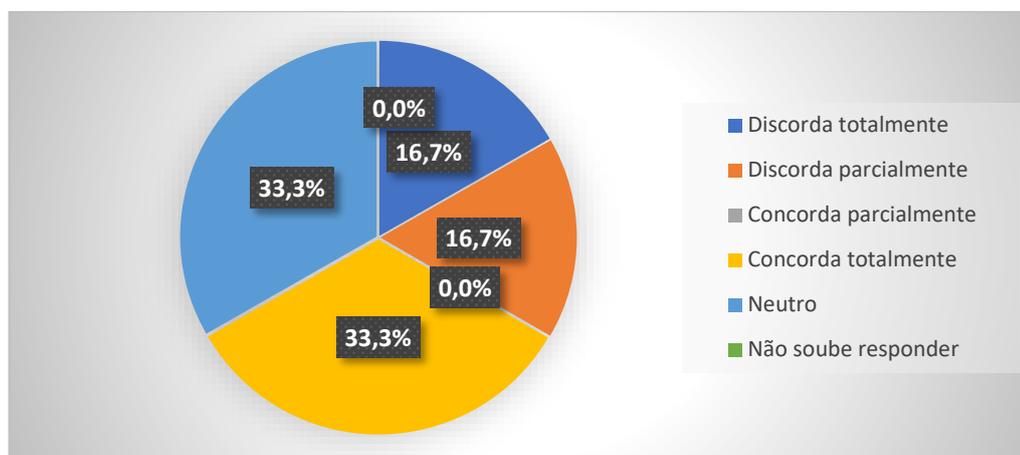
**Gráfico 4 - Funcionários gentis e informativos**



Fonte: Dados da pesquisa.

Durante a pandemia percebe-se que o maior índice foi de 33,4% de discordância com a afirmativa de que os funcionários foram gentis e informativos. Isso pode ter sido devido à ansiedade e aos altos níveis de estresse que geraram em algumas pessoas, devido ao medo da pandemia do Coronavírus. Complementando, 33,3% concordou totalmente com a afirmativa, e os outros 33,3% se mantiveram neutros (Gráfico 5).

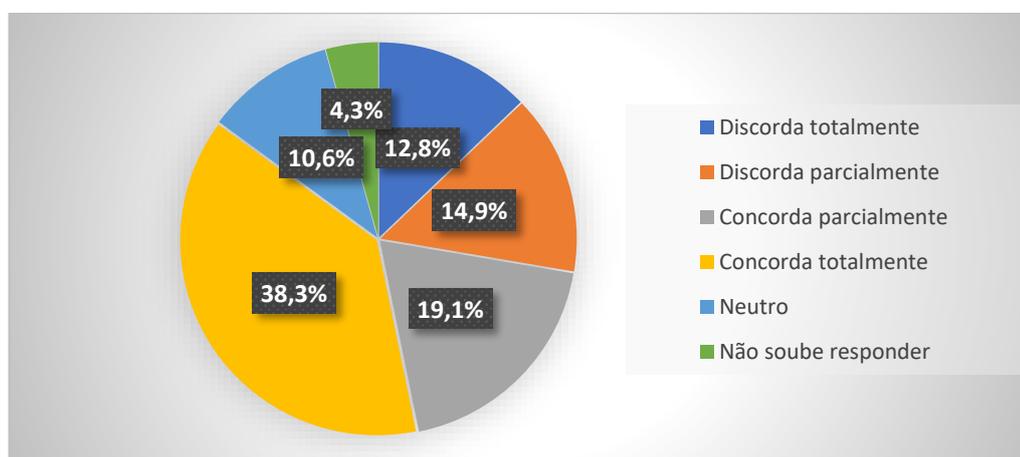
**Gráfico 5 - Funcionários gentis e informativos (COVID-19)**



Fonte: Dados da pesquisa.

Durante o tempo de espera na recepção, o ambiente deve ter “uma atmosfera agradável em suas dimensões, decoração adequada e profissionais treinados em acolhimento e humanização” (Boerger, 2005, p. 55). Tudo isso para que o tempo de espera torne-se o mais confortável possível, tanto para o paciente quanto seus acompanhantes. Os dados da pesquisa mostram que 57,4% concordaram total ou parcialmente com a afirmativa de que o ambiente e o tempo de espera foram adequados. Já o percentual que discordavam parcial e totalmente foi de 27,7%, enquanto 14,9% se mantiveram imparciais com essa afirmativa (Gráfico 6).

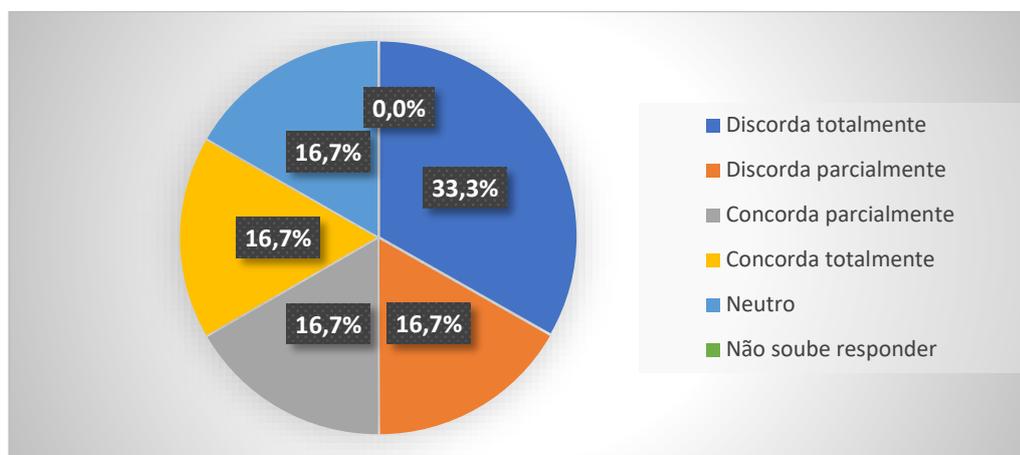
**Gráfico 6 - Tempo e o local de espera na recepção**



Fonte: Dados da pesquisa.

A percepção de uma pessoa muda quando está vivenciando uma pandemia, principalmente quando somado à sua situação afliativa. Isso impacta a sua percepção independente do atendimento prestado. Durante a COVID-19, 50% dos dados foram relacionados às opções de discordo totalmente ou discordo parcialmente, demonstrando grande insatisfação dos respondentes com relação ao tempo de espera na recepção. 33,4% concordavam de forma total ou parcialmente com a afirmativa de que foi um tempo adequado e 16,7% se posicionaram de forma neutra (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Tempo e o local de espera na recepção (COVID-19)



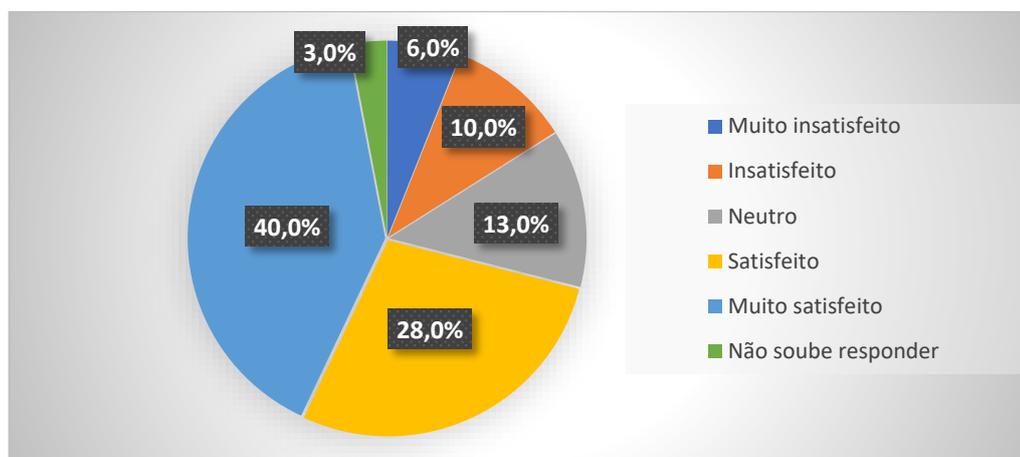
Fonte: Dados da pesquisa.

### Atendimento especializado

O atendimento trata-se de cuidar das necessidades do cliente/paciente. Quando é prestado um bom atendimento, o funcionário transmite não só uma boa imagem da empresa, como também confiança. Segundo Tschohl (1996), as pessoas que lidam no dia-a-dia com os clientes são as que transmitem a confiabilidade e a qualidade dos serviços da companhia. Dessa forma, manter a qualidade nos serviços prestados é um planejamento estratégico, no qual se mantém um bom inter-relacionamento entre a empresa com os clientes, criando credibilidade na instituição e os fideliza.

O cliente da área da saúde deve receber um atendimento de qualidade, com informações precisas, claras e objetivas. Portanto, tal motivo inspirou a pergunta: Qual é o nível de satisfação com relação ao atendimento médico? O gráfico 8 exibe o nível de satisfação com relação ao atendimento médico nos hospitais, apresentando que 68% dos participantes estavam satisfeitos ou muito satisfeitos, 17% responderam de maneira imparcial, enquanto insatisfeito e muito insatisfeito somaram 16%.

Gráfico 8 - Satisfação com o atendimento médico

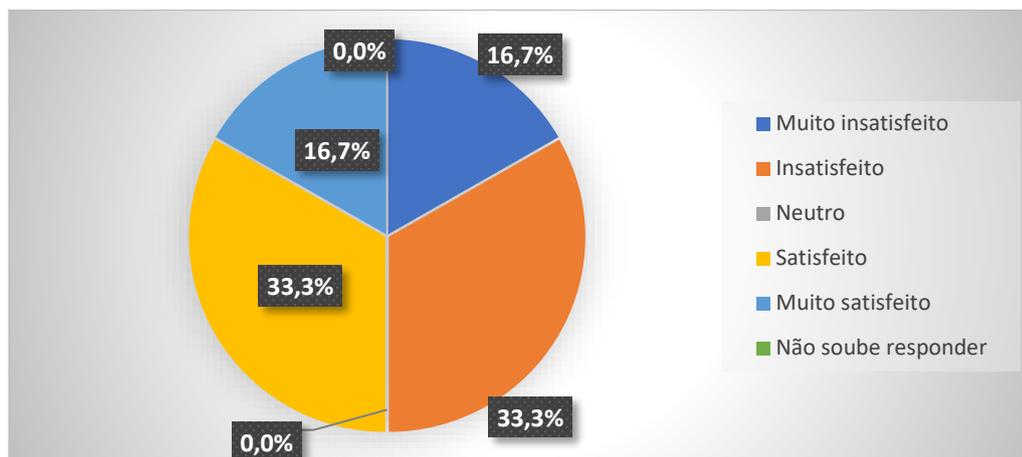


Fonte: Dados da pesquisa.

Durante a COVID-19, muitos hospitais estavam superlotados, impactando na satisfação do atendimento médico. O nível de satisfação ficou dividido, com 50% correspondendo a satisfeito e muito satisfeito, enquanto os outros 50% se posicionaram como insatisfeito e muito insatisfeito. Futuramente

em novas pesquisas pode-se avaliar novamente com o intuito de descobrir se houve realmente a falta de qualidade no atendimento prestado ou se a falta de atenção e humanização ocorreu devido à atual crise, ocasionando mecanização nos atendimentos médicos. Ainda a realidade de demanda excessiva causada pela pandemia e a redução do quadro de funcionários trazendo redução de tempo de atendimento pode ter interferido no emprego da adequada humanização, mas que em outros períodos de condições normais eles conseguissem efetivar (Gráfico 9).

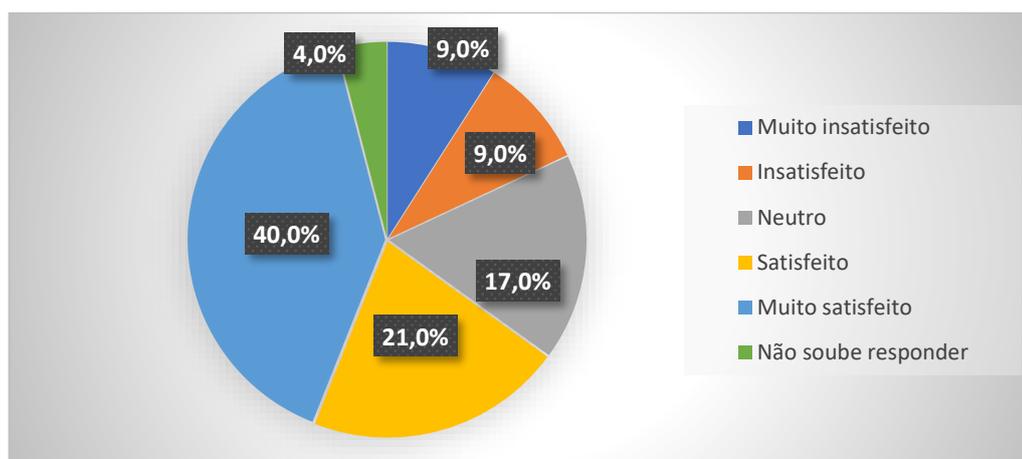
**Gráfico 9 - Satisfação com o atendimento médico (COVID-19)**



Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à satisfação com o atendimento da enfermagem, os dados de satisfeito e muito satisfeito ultrapassaram a metade, com 61% dos dados, enquanto 18% se mantiveram como insatisfeito e muito insatisfeito. Por fim, 17% permaneceram como neutros na pesquisa e 4% não souberam responder (Gráfico 10).

**Gráfico 10 - Satisfação com o atendimento da enfermagem**

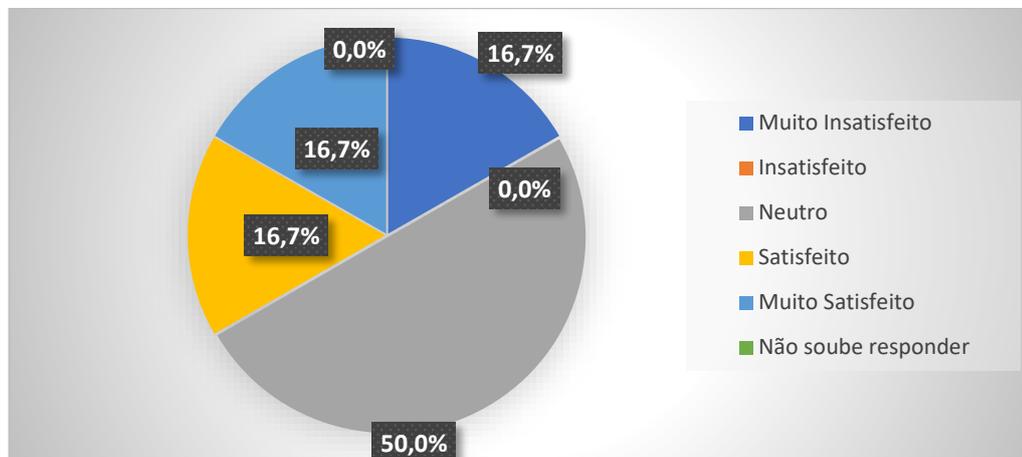


Fonte: Dados da pesquisa.

O atendimento da enfermagem durante a pandemia da COVID-19 apresentou que a metade dos respondentes se mantiveram neutros. Enquanto 33,4% das pessoas estiveram satisfeitas ou muito satisfeitas com relação ao atendimento recebido pelo quadro de funcionários da enfermagem e 16,7% se apresentaram muito insatisfeitos. Dessa forma, é perceptível que a maioria das pessoas não estavam satisfeitas com o atendimento já que não se posicionaram de forma positiva no questionário, alguns

motivos podem ser o estresse e a falta de paciência dos acompanhantes com relação ao tempo de espera do atendimento e a superlotação de pessoas com o COVID-19 (Gráfico 11).

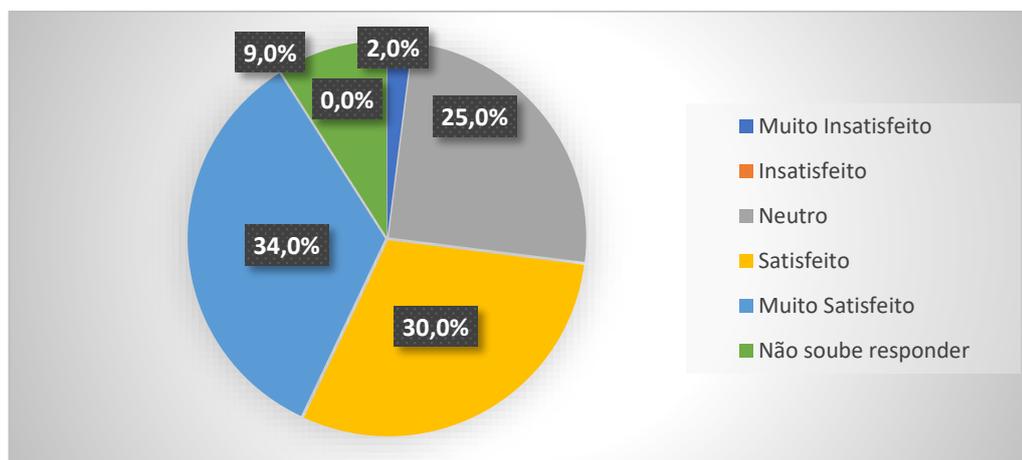
**Gráfico 11 - Satisfação com o atendimento da enfermagem (COVID-19)**



Fonte: Dados da pesquisa.

O nível de satisfação em relação a todos os profissionais de saúde do ambiente hospitalar, incluindo camareiras, enfermeiros, nutricionistas, maqueiros, recepcionistas, auxiliares de limpeza, administradores, técnicos, médicos, fisioterapeutas, ascensoristas, entre outros, foi de 64% para as opções satisfeito e muito satisfeito. Apenas 11% se posicionaram de forma insatisfeita ou muito insatisfeita, o que pode significar que o atendimento prestado pelos funcionários, de modo geral, agrada a clientela. Já que 25% não se posicionou (Gráfico 12).

**Gráfico 12 - Satisfação com o atendimento dos profissionais de saúde**

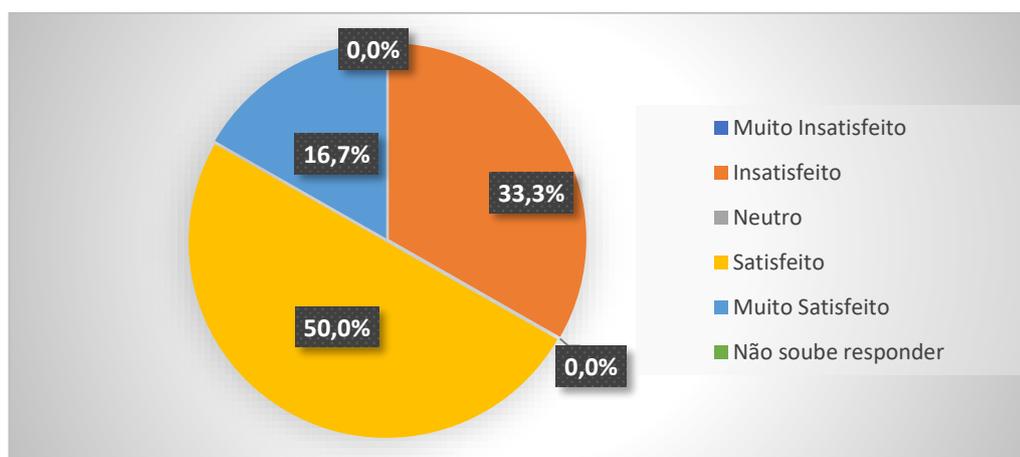


Fonte: Dados da pesquisa.

Englobando o atendimento prestado por todos os funcionários de saúde do hospital em questão durante a pandemia, o nível foi 66,7% satisfeitos ou muito satisfeitos e 33,3% muito insatisfeitos.

Durante o período do COVID-19 muitos pacientes reclamaram com relação ao atendimento, superlotação e despreparo dos funcionários. No entanto, o profissional deve sempre superar qualquer ambiente de conflito psicológico (Gráfico 13).

**Gráfico I3 - Satisfação com o atendimento dos profissionais de saúde (COVID-19)**



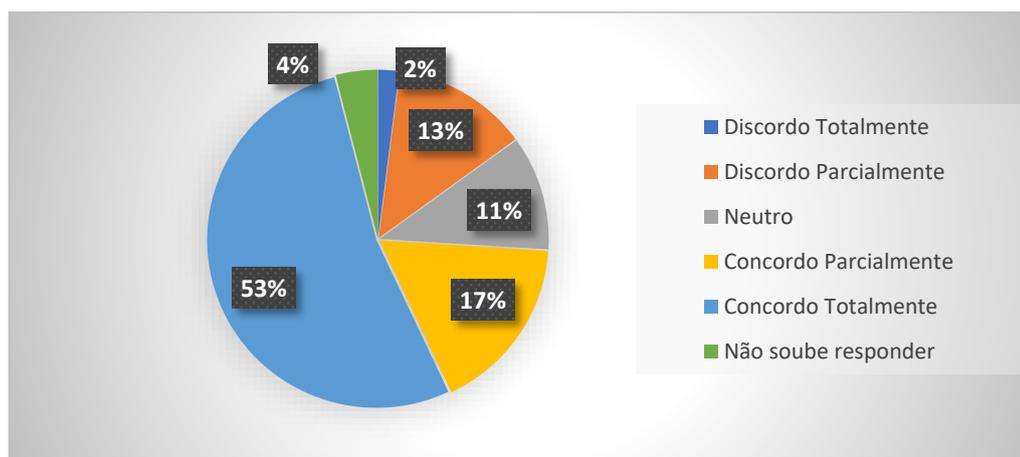
Fonte: Dados da pesquisa.

### Infraestrutura, acessibilidade e serviços hospitalares

Ao falar da acomodação da internação, nos referimos à enfermaria, a um quarto particular, UTI, ao apartamento, ambulatório, à área de isolamento, quarto coletivo, ou seja, ao tipo instalação em que o paciente esteve acomodado. Se teve suporte, se recebeu assistência de profissionais especializados e se o serviço oferecido conseguia transparecer conforto e segurança. Uma boa acomodação trata-se da “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, 2008, p. 24).

Sobre as acomodações oferecidas, 70% concordaram totalmente e parcialmente com a afirmativa de que tiveram uma acomodação adequada. Enquanto 15% discordaram totalmente ou parcialmente e 15% foram neutros ou não sabiam responder (Gráfico I4).

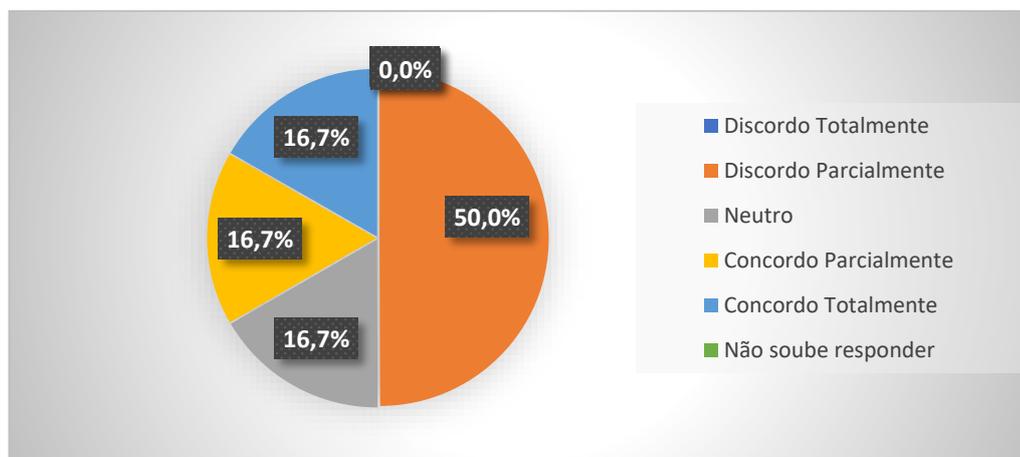
**Gráfico I4 - Acomodação na internação**



Fonte: Dados da pesquisa.

No cenário da COVID-19, 33,4% das pessoas concordaram parcial ou totalmente que tiveram uma acomodação que suprisse suas necessidades, enquanto outros 50% discordaram total ou parcialmente. Dentre os respondentes, 16,7% se mantiveram neutros com relação a acomodação da organização. Isso ocorreu, provavelmente, devido ao fato de que o estabelecimento foi organizado e planejado para receber uma quantidade de pessoas enfermas, mas diante da situação da pandemia, esse número de pessoas aumentou, resultando nesta queda de satisfação (Gráfico I5).

Gráfico I5 - Acomodação na internação (COVID-19)

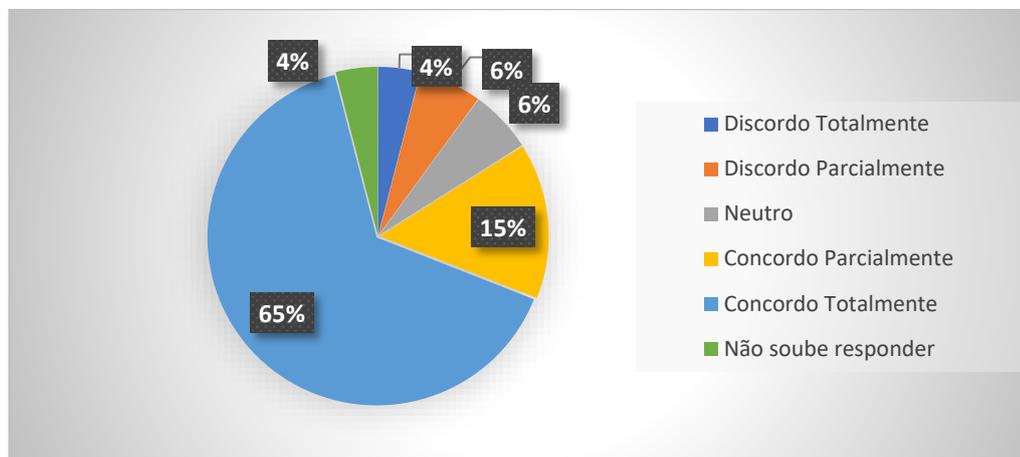


Fonte: Dados da pesquisa.

A infraestrutura está ligada às áreas administrativas e envolve a conservação de equipamentos, móveis e a estrutura do ambiente, ou seja, serviço de água, saneamento, serviços de apoio, transporte, comunicação, energia elétrica, climatização, para oferecer qualidade.

De acordo com os dados da pesquisa, 80% concordam totalmente e parcialmente com a afirmativa de que a infraestrutura estava em bom estado, limpa e em ordem. Seguido por 10% que discorda totalmente e parcialmente, enquanto 10% eram neutros ou não sabiam responder (Gráfico I6).

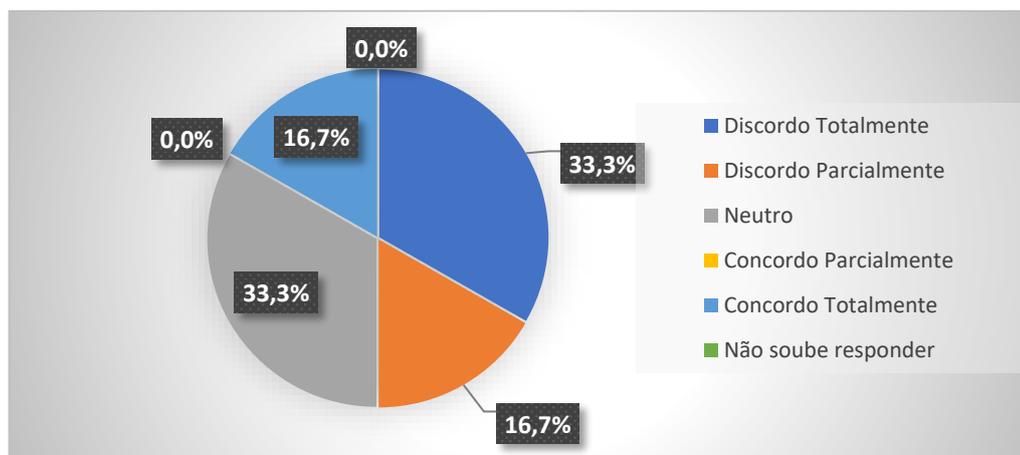
Gráfico I6 - Infraestrutura do hospital



Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a infraestrutura local durante a pandemia, 16,7% concordaram parcial ou totalmente com a afirmativa de que a infraestrutura estava bom estado, limpa e em ordem, 33,3% se mantiveram neutros e 50% discordaram total ou parcialmente com a afirmativa (Gráfico I7).

**Gráfico I7 - Infraestrutura do hospital (COVID-19)**



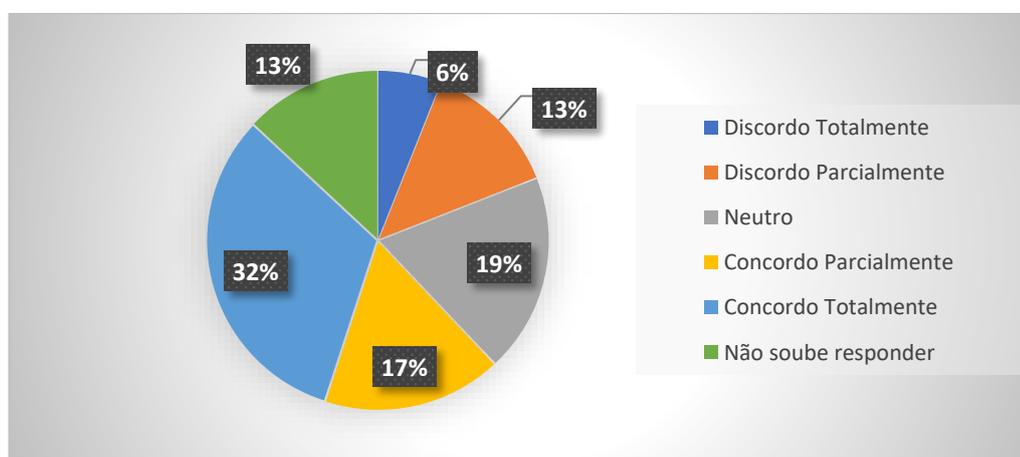
Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação à infraestrutura dos hospitais durante a COVID-19, é necessário ressaltar que os hospitais precisaram se adaptar para receber as pessoas enfermas nesse período, de acordo com uma estrutura que não foi planejada para tratar de uma pandemia. Algumas regras foram criadas para dar suporte às pessoas, como a limitação de pessoas no uso de elevador, uso de máscaras, limitação da quantidade de pessoas em uma determinada sala de espera, distância mínima entre as pessoas em filas, uso de álcool em gel, maior frequência de limpeza em balcões, poltronas, maçanetas, entre outros. Medidas que dependem da administração do hospital, que ocorrendo de forma efetiva, aumentam o nível de satisfação dos clientes.

No setor de hotelaria hospitalar, a área de alimentos e bebidas também pode ser chamada de unidade de nutrição e dietética, de acordo com Boeger (2008). Esse setor é uma tendência para atender às exigências do 'novo' consumidor de saúde. É um setor de grande importância, pois se encarrega da alimentação, não só dos pacientes enfermos, como também dos acompanhantes e familiares e varia de acordo com a situação de saúde do paciente.

Com relação à alimentação, 49% concordaram parcial ou totalmente com a afirmativa e que foram ofertadas boas refeições e lanches variados. 19% discordaram total ou parcialmente e 32% permaneceram como neutros na pesquisa ou não souberam responder (Gráfico I8).

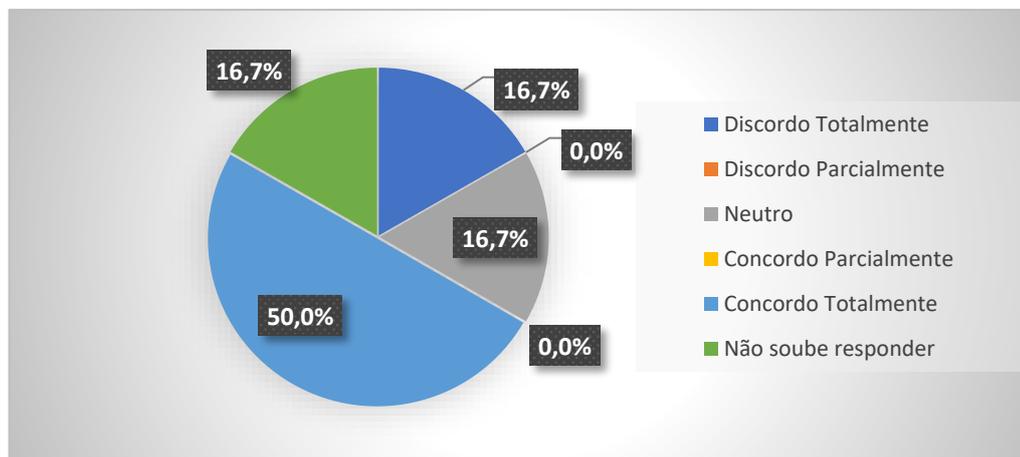
**Gráfico I8 - Alimentação local**



Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação à alimentação durante a pandemia, 50% concordaram parcial ou totalmente com a afirmativa e que foram ofertadas boas refeições e lanches variados. Outros 16,7% não opinaram a respeito, enquanto 16,7% discordaram total ou parcialmente e 16,7% não souberam responder a afirmativa (Gráfico 19).

Gráfico 19 - Alimentação local (COVID-19)

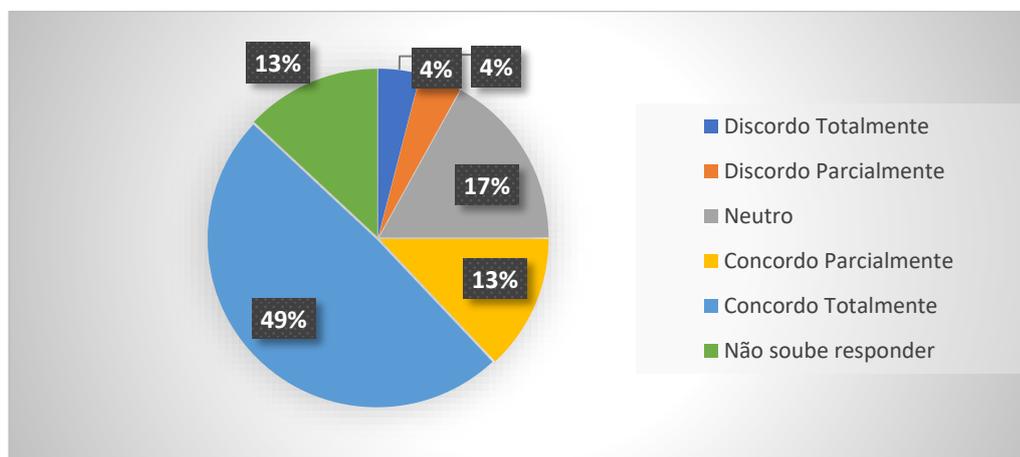


Fonte: Dados da pesquisa.

A acessibilidade ganha destaque cada vez mais, principalmente na área de turismo, hospitalidade e lazer, onde busca-se um turismo acessível e inclusivo a todos os públicos. No ambiente hospitalar é o mesmo, pois a infraestrutura deve ser adaptada para receber todos os tipos de pessoas, como por exemplo, a inserção de rampas de acesso para cadeira de rodas e banheiros adaptados para deficientes. Segundo o site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2020), no Brasil há cerca de 45,6 milhões de pessoas com mobilidade reduzida, ou seja, quase 24% da população. Dessa forma, é necessário que haja adaptações na infraestrutura para atender essa demanda. Durante a COVID-19, o Brasil alcançou mais de 3 milhões de casos confirmados, enquanto 23,9% da nossa população possui deficiência. Se metade dessas pessoas precisassem de atendimento, os hospitais teriam que ter suporte para receber pelos menos 360 mil pessoas.

Em relação à afirmativa de que o hospital atende bem a demanda de pessoas com deficiência, 62% concordam total ou parcialmente. Isso significa que os clientes estavam atentos e perceptivos ao local e aos funcionários que atendiam os deficientes, agregando valor ao hospital. Enquanto 8% discordam totalmente e parcialmente, 17% optaram em serem neutros e 13% não souberam responder (Gráfico 20).

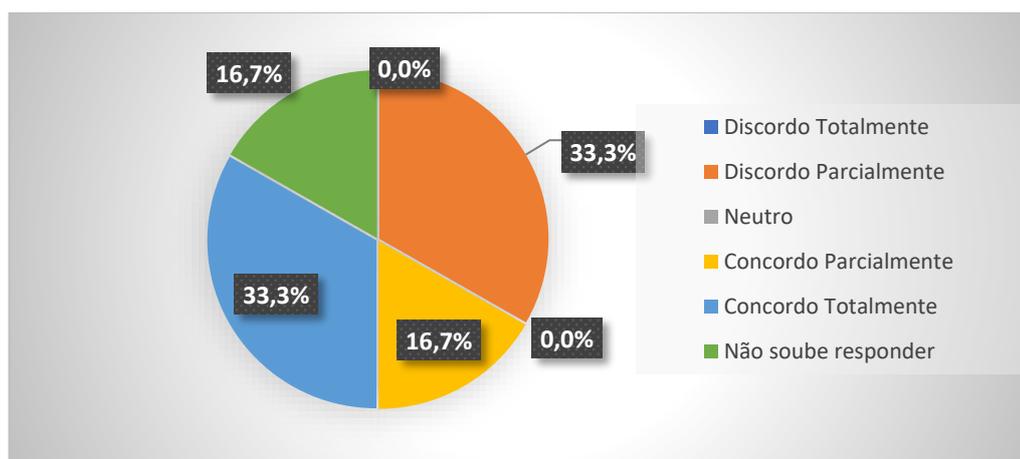
Gráfico 20 – Acessibilidade



Fonte: Dados da pesquisa.

Durante a pandemia da COVID-19, 50% dos respondentes concordaram parcial ou totalmente com a afirmativa de que o hospital atende bem a demanda de pessoas com deficiência. Já os outros 50% discordaram total ou parcialmente com a afirmativa. Embora a pesquisa não perguntasse ao respondente se ele era portador de alguma deficiência, sabemos que não foi realizada com 100% de pessoas que precisassem fazer uso de algum atendimento especial. No entanto, isso significa que elas estão atentas e perceptíveis a detalhes na infraestrutura e a suportes que atendam a todos os tipos de pessoas (Gráfico 21).

Gráfico 21 - Acessibilidade (COVID - 19)



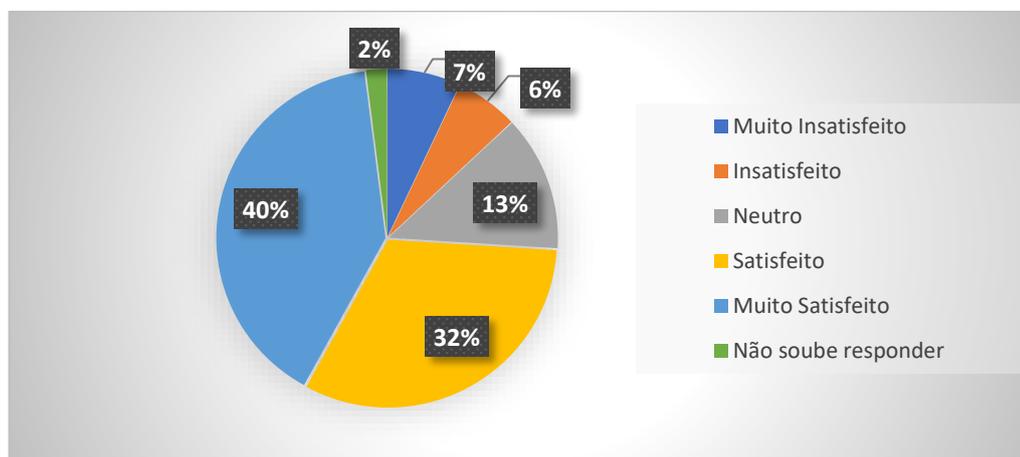
Fonte: Dados da pesquisa.

### Satisfação global

Um cliente satisfeito pode significar retorno, ganha-se preferência e acima de tudo eleva o status da empresa em questão. No âmbito hospitalar, nem sempre um paciente retorna por questões de saúde emergenciais, mas também para fazer manutenção de sua saúde. E nesse retorno, é importante que suas expectativas sejam realizadas com relação ao atendimento, infraestrutura, alimentação, conforto, entre outros.

Sobre o atendimento prestado pelo hospital, 72% estiveram satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço geral prestado, 13% sinalizaram neutralidade, 2% não souberam responder e os outros 13% marcaram a opção insatisfeito ou muito insatisfeito (Gráfico 22).

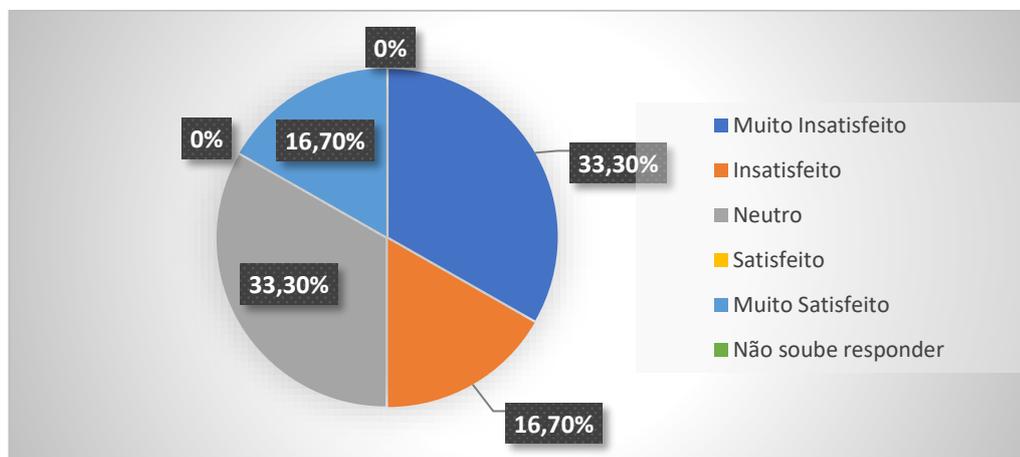
Gráfico 22 - Satisfação com o atendimento do hospital



Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre o atendimento prestado pelo hospital durante a pandemia do COVID-19, 16,7% estavam muito satisfeitos, 33,3% neutros e 50% estavam insatisfeitos com relação ao atendimento (Gráfico 23).

Gráfico 23 - Satisfação com o atendimento do hospital (COVID - I9)



Fonte: Dados da pesquisa.

A insatisfação com o hospital por ter sido percebida em um momento atípico, podendo sofrer alterações que não condizem com a rotina e com as atividades em período normal.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hospitalidade é essencial para as organizações de saúde, principalmente por receberem um paciente em estado fragilizado fisicamente, psicologicamente ou mentalmente.

Para atender melhor os seus clientes, alguns dos serviços de hotéis foram adaptados para atenderem suas necessidades e manterem um ambiente confortável e tranquilo. No sentido de complementarem as adaptações estruturais, os gestores implementaram o atendimento humanizado e priorizaram cada vez mais a qualidade nos serviços oferecidos para que fossem capazes de atender às exigências do novo perfil de paciente, o cliente saúde.

Abordamos sobre o cliente saúde para relatar que ele possui necessidades individuais que são geradas de acordo com a ciência de que ele deve receber um tratamento de qualidade. Isso ocorre devido ao acesso à tecnologia, tornando o paciente mais observador e prezando cada vez mais pelos seus direitos como consumidor ao receber um atendimento de qualidade.

Esse trabalho tem grande importância para o meio acadêmico, pois a hotelaria hospitalar é um setor que está em expansão e sofrendo diversas alterações de acordo com as regras de cada instituição, bem como trouxe dados sobre a pandemia da COVID-19, fato sanitário que alterou profundamente as relações de saúde, organizacionais, sociais e econômicas do mundo.

Esta pesquisa se propôs analisar os serviços prestados pelo setor de hotelaria hospitalar e avaliar a satisfação dos clientes com relação ao atendimento oferecido. Para que o trabalho não se limitasse à teoria, foi aplicado um questionário com o objetivo de analisar a percepção de todos com relação ao atendimento médico, alimentação, acomodação e também dos que estavam presentes na instituição.

Como resultado da pesquisa percebeu-se que muitos hospitais no estado do Rio de Janeiro conseguiram suprir as novas exigências do cliente saúde com relação a hospitalidade e infraestrutura. No entanto, ainda há instituições que deixam a desejar, devido à falta de incentivos financeiros e a falta de planejamento da administração local, pois em alguns casos foram relatados que não transparecia um atendimento humanizado.

Todavia, ao analisar o estudo, é necessário ter conhecimento da situação em que ocorreu a pesquisa. Ela foi realizada no ano de 2020 durante a pandemia da COVID-19, o que gerou superlotação nos hospitais, pressão sobre toda a equipe de profissionais de saúde, podendo assim ter impactado negativamente nos resultados da pesquisa. Considerando as mudanças que a pandemia ocasionou, há a necessidade de reaplicar a pesquisa futuramente para analisar a percepção das pessoas em condições normais do cotidiano.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, M. A. de; LIMA, T. B. de. Clima Organizacional no Setor de Hotelaria Hospitalar: um estudo em um hospital privado de João Pessoa, Paraíba (PB), Brasil. **Turismo e Sociedade**, v. 12, n. 1, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/tes.v12i1.65885>

BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2005.

DINIZ, A. M. O.; BUENO, J. M. A Gestão de hotelaria hospitalar—revisão sistemática e bibliometria. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, v. 9, n. 2, p. 241-268, 2020. DOI: [10.5585/rgss.v9i2.13](https://doi.org/10.5585/rgss.v9i2.13)

FRANCO, P. **Consultoria e treinamento em turismo e hospitalidade**. (Apostila do Curso de Pós-Graduação em Administração Hoteleira). Barbacena: Senac/UFJF, 2004.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

KUNWAR, R. R. Medical tourism and hospitality in hospital. **The Gaze: Journal of Tourism and Hospitality**, v. 10, n. 1, p. 67-123, 2019. DOI: [10.3126/gaze.v10i1.22778](https://doi.org/10.3126/gaze.v10i1.22778)

MARINS, A. M. da F.; SLOB, E. M. G. B. O Idoso e a Humanização do Ambiente Hospitalar: contribuições para a enfermagem. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, v. 12, n. 13, p. 176-189, 2018.

OLIVEIRA, C. T. F. et al. Competitiveness of tourist destinations: demand and performance factors. **Tourism & Management Studies**, v. 15, n. 4, p. 17-26, 2019. DOI: [10.18089/tms.2019.150402](https://doi.org/10.18089/tms.2019.150402).

SANTOS, R. A.; SILVA, T. R. Gestão da qualidade e o impacto da ISO 9001. Um estudo de caso no Hotel X, Rio de Janeiro, Brasil. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 12, n. 2, p. 22-49, 2018. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/raoit/article/view/4891/2682>. Acesso em: 14 jul. 2020.

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

TSCHOHL, J. **Encantando totalmente o cliente**. São Paulo: Makron Books, 1996.

TULL, D. S.; HAWKINS, D. I. **Marketing research**: measurement and method: a text with cases. London: Macmillan, 1984.