



UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

**HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE
E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE**

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

**HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE
E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE**

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

**TEÓFILO OTONI
2020**

ANDRÉ CHAVES SANTOS

**HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE
E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE**

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Luar

Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life.

Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVOS	8
2.1 Objetivos Gerais.....	8
2.2 Objetivos Específicos	8
3 METODOLOGIA	9
4 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1 Histórico e Evolução	10
4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5 HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1 Localização da Cidade	16
5.2 Localização do terreno	18
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS	20
ANEXO	21

1. INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar

espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

- Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.
- Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.
- Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.
- Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

3. METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.

4. REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e aconchegante, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).

Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.



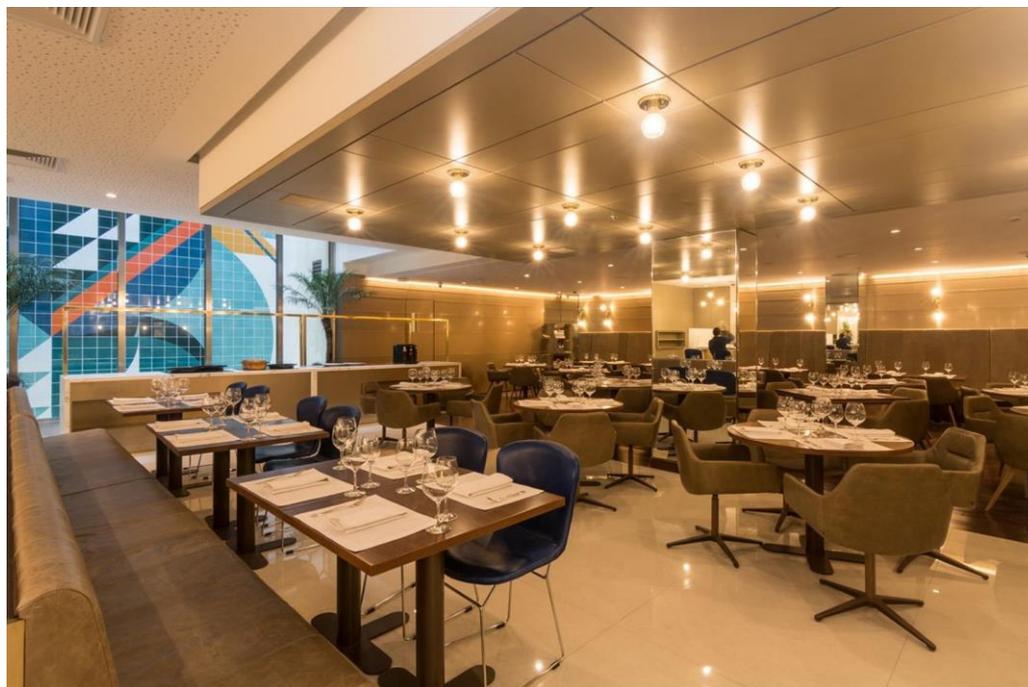
Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.



Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boerger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de

hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados.

Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachussetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachussetts, USA.



Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez

que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de

infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: **Setor de Recepção:** Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; **Setor de Alimentos e Bebidas:** Nutrição e Dietética; Gastronomia; **Setor de Governança:** Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; **Setor de Segurança:** Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou

seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boerger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

5. HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

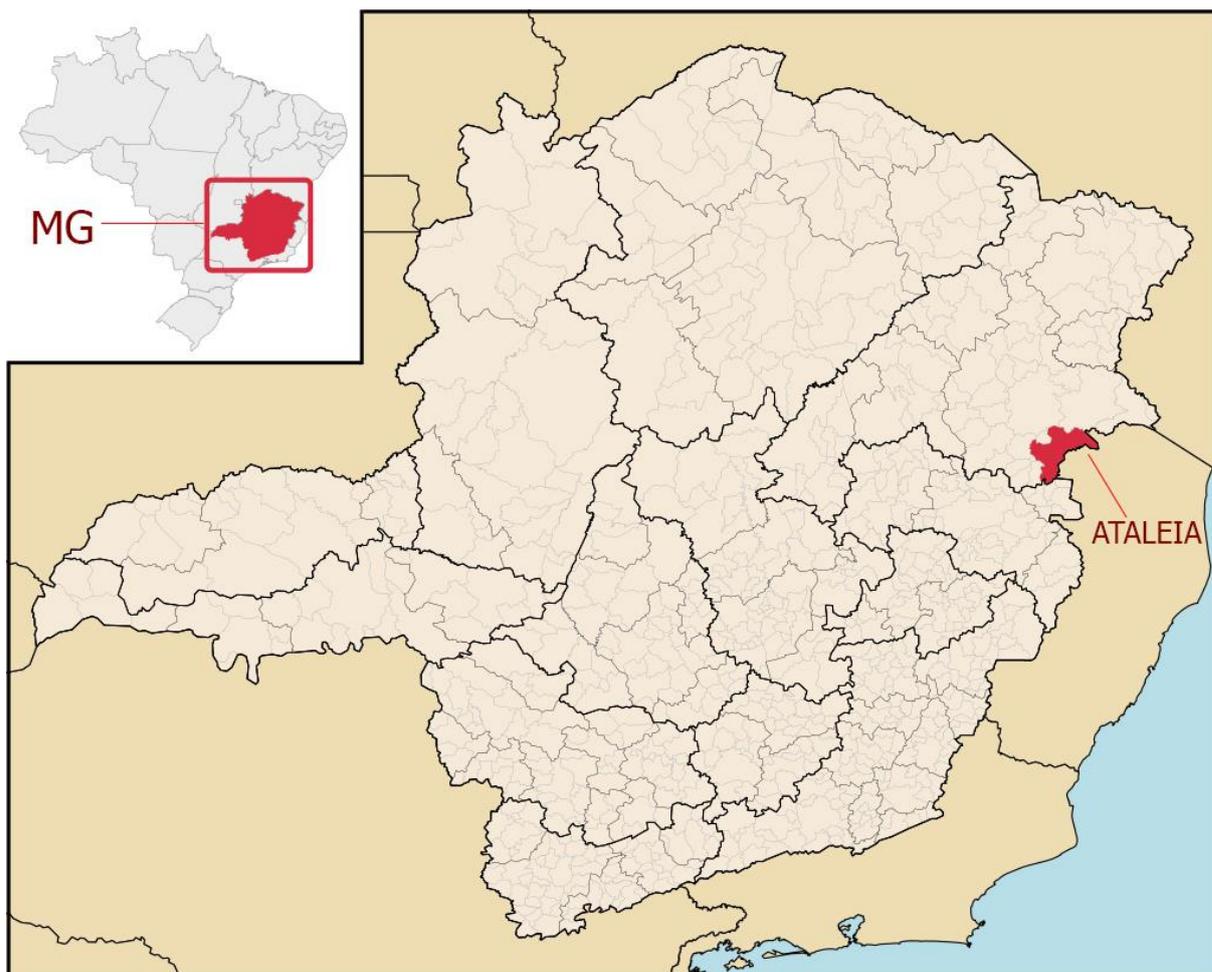
Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito

Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado “Atalaia”, que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia. Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque.



Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m²



Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWIgtYjV0cXJxcGo>

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

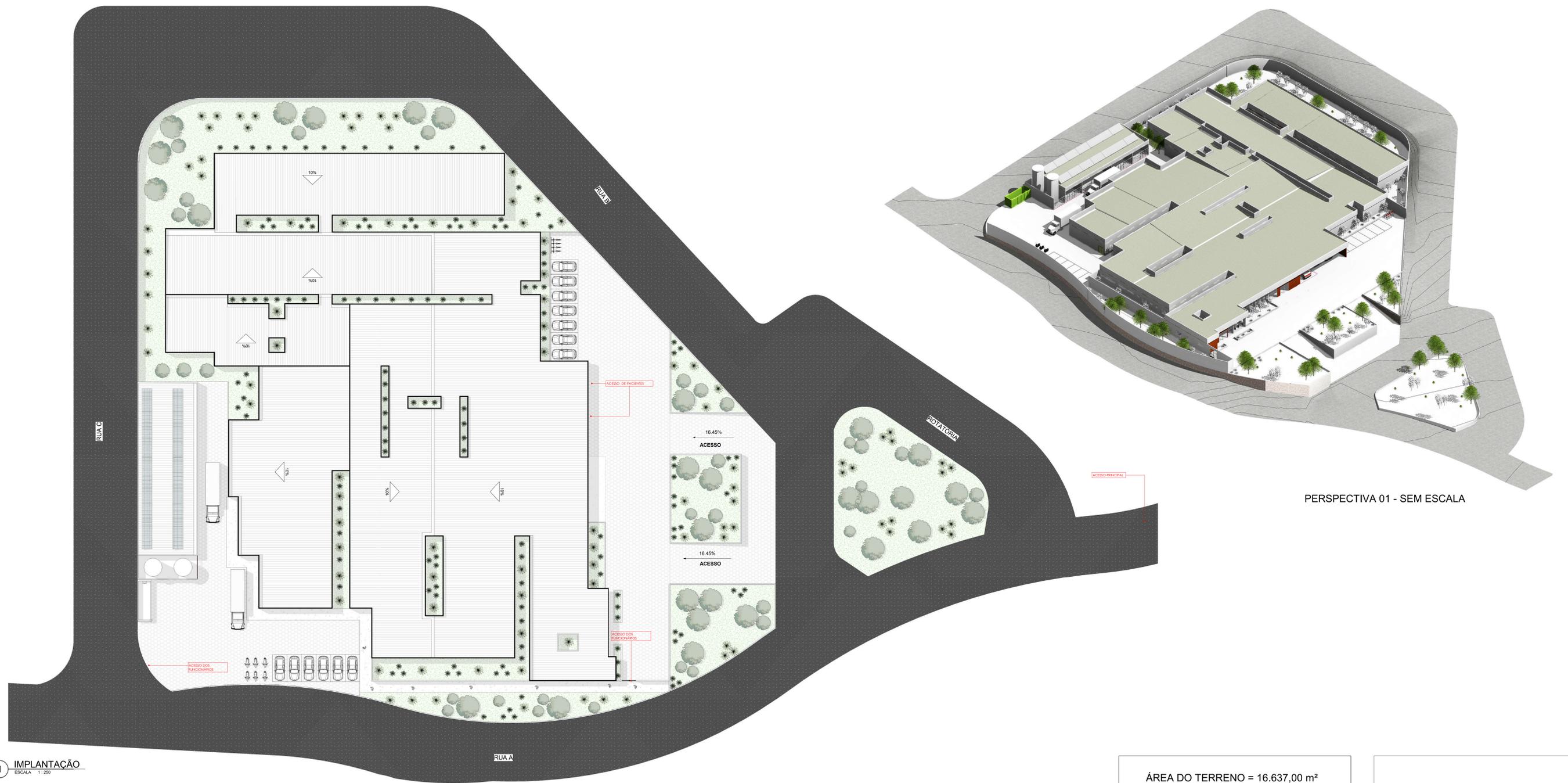
Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em:
<http://viajarr.com.br/cidades/ataléia/MG>, acesso em 06/11/2020.

ANEXO

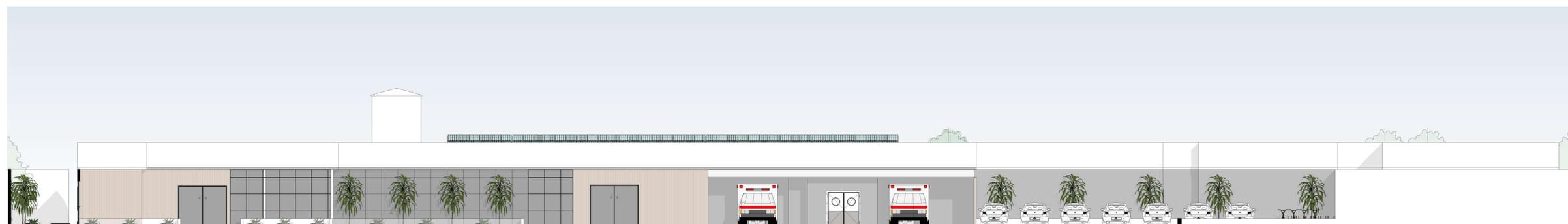


PERSPECTIVA 01 - SEM ESCALA

1 IMPLANTAÇÃO
ESCALA 1:250

ÁREA DO TERRENO = 16.637,00 m²

ÁREA CONSTRUIDA = 4.960,00 m²



2 FACHADA PRINCIPAL
ESCALA 1:100

A.C

ARQUITETURA URBANISMO

FOLHA 01 / 09	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR LOCAL: ATALEIA - MG
PROPRIETÁRIO UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEOFILO OTONI	
ARQUITETO ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) INDICADA
	DATA 06 - 11 - 2020

QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



SÍMBOLOGIA - SETORIZAÇÃO	
01	VESTIÁRIO FEMININO
02	VESTIÁRIO MASCULINO
03	DISTRIBUIÇÃO DE ROUPA
04	ESTAR MÉDICO
05	DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA (DML)
06	RECUPERAÇÃO ANESTÉSICA
07	SALA CIRÚRGICA
08	SALA DE PREPARO
09	EXPURGO
10	DEPÓSITO DE EQUIPAMENTOS
11	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
12	QUARTO PARA PRÉ-PARTO/PARTO/POS-PARTO-PPP

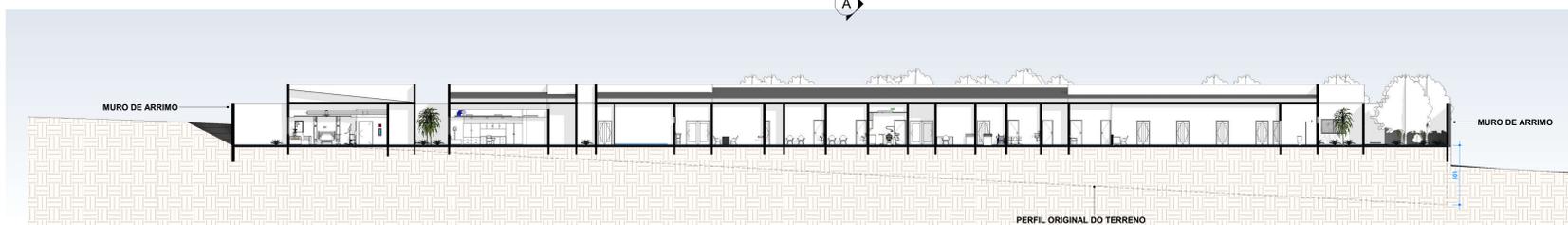
SÍMBOLOGIA - SETORIZAÇÃO	
01	FARMÁCIA
02	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
03	ENTRADA DE MATERIAL SUJO
04	RECEPÇÃO E LAVAGEM DE MATERIAIS
05	ESTERELIZAÇÃO
06	DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA (DML)
07	MATERIAL ESTERELIZADO
08	REFEITÓRIO
09	LAVAGEM DOS CARROS
10	LAVAGEM DAS PANEIAS
11	HIGIENIZAÇÃO DE LOUÇAS E BANDEJAS
12	BARREIRA SANITÁRIA
13	GUARDA CARRO
14	GUARDA UTENSÍLIOS
15	CÂMARA FRIA
16	TRIAGEM
17	ESTOCAGEM SECA
18	PREPARAÇÃO DOS ALIMENTOS

SÍMBOLOGIA - SETORIZAÇÃO	
01	RECEPÇÃO / ESPERA
02	CAPELA
03	REGISTRO CLÍNICA
04	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
05	SERVIÇO SOCIAL
06	DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA (DML)
07	SALA DE ESTAR - EQUIPE
08	SALA DE IMUNIZAÇÃO
09	CONSULTÓRIO
10	QUARTO INDIVIDUAL CURTA DURAÇÃO
11	ROUPARIA

SÍMBOLOGIA - SETORIZAÇÃO	
APOIO LOGÍSTICO	
01	NECROTÉRIO
02	VESTIÁRIO MASCULINO
03	VESTIÁRIO FEMININO
04	CONTROLE E SEGURANÇA
05	LAVANDERIA - ÁREA SUJA
06	LAVANDERIA - ÁREA LIMPA
07	CARRO DE TRANSPORTE ROUPA LIMPA
08	BARREIRA SANITÁRIA
09	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
10	DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA (DML)
11	LAVAGEM DE CARROS
12	CARROS DE TRANSPORTE ROUPA SUJA
13	ALMOXARIFADO
14	RESERVATÓRIO DE ÁGUA
15	SALA DE GÁS
16	SALA DE CONDENSADOR
17	SALA DE SUBSTÂNCIA
18	SALA DE OXIGÊNIO
19	LIXO
20	EMBARQUE DE CARRO FUNERÁRIO

SÍMBOLOGIA - SETORIZAÇÃO	
APOIO ADMINISTRATIVO	
01	RECEPÇÃO / ESPERA
02	SALA DO DIRETOR
03	ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS
04	COPA
05	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
06	ALMOXARIFADO
07	SALA ADMINISTRATIVA
08	SALA DE REUNIÃO
09	DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA (DML)
10	TESOURARIA / PROTOCOLO
ATENDIMENTO URGÊNCIA E EMERGÊNCIA / ENFERMARIA	
01	ÁREA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE DE AMBULÂNCIA
02	SALA DE VERMELHA
03	SALA DE REIDRATAÇÃO
04	APLICAÇÃO DE MEDICAMENTOS
05	TRIAGEM
06	SALA DE HIGIENIZAÇÃO
07	SALA INALAÇÃO
08	SALA DE CURATIVOS
09	SALA DE GESSO E REDUÇÃO DE FRATURAS
10	SALA DE RAIO X
11	COMANDO
12	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
13	SALA DE OBSERVAÇÃO MASCULINA
14	SALA DE OBSERVAÇÃO FEMININA
RECUPERAÇÃO	
01	SALA DE ESPERA - VISITA
02	INSTALAÇÃO SANITÁRIA
03	DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA (DML)
04	BERÇÁRIO
05	QUARTO COLETIVO 2 LEITOS
06	QUARTO INDIVIDUAL

1 PLANTA BAIXA TÉRREO
ESCALA 1:200



2 CORTE A - A
ESCALA 1:200

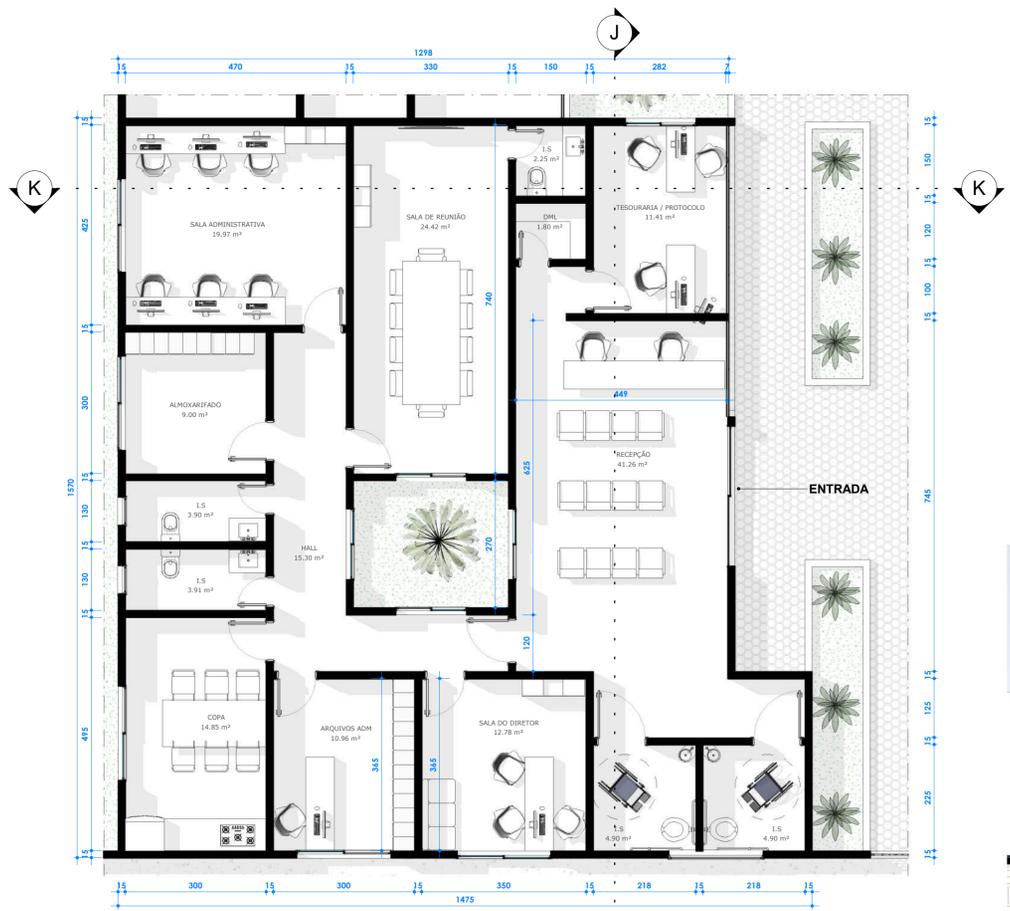


PERSPECTIVA 02 - SEM ESCALA

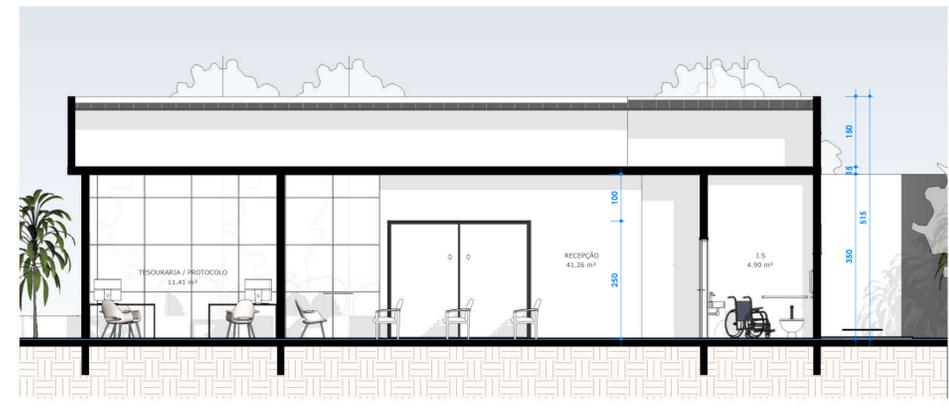


FOLHA 02 / 09	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR LOCAL: ATAIEIA - MG
PROPRIETÁRIO ARQUITETO RESP. TÉCNICO DESENHO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI ANDRÉ CHAVES SANTOS IGOR MENDES PEREIRA ANDRÉ CHAVES SANTOS
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) INDICADA
	DATA 06 - 11 - 2020

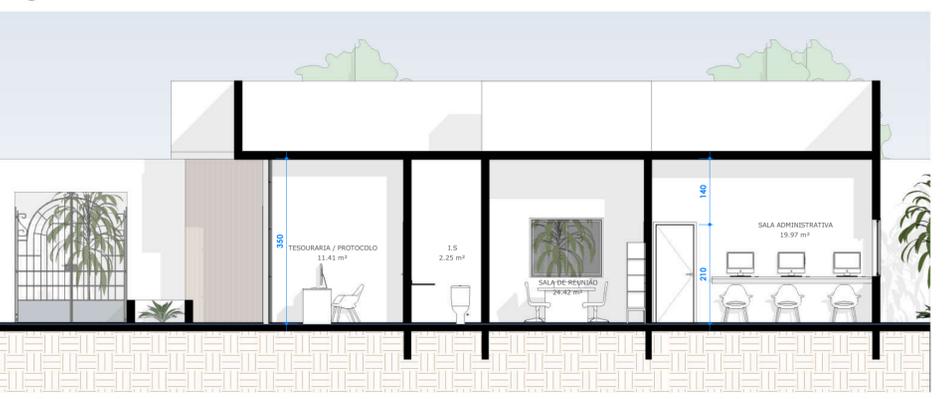
QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



1 PLANTA BAIXA - APOIO ADMINISTRATIVO
ESCALA 1:75



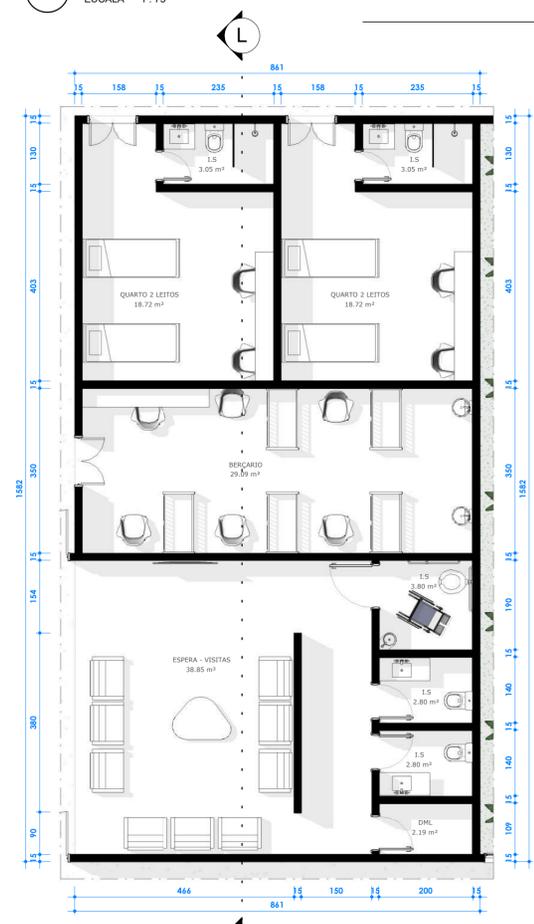
2 CORTE J - J
ESCALA 1:75



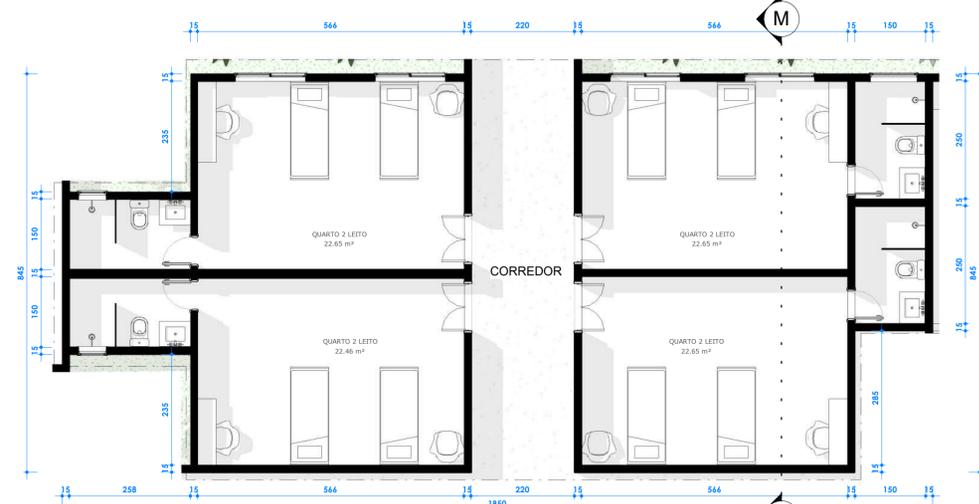
3 CORTE K - K
ESCALA 1:75



MOSCA - SEM ESCALA



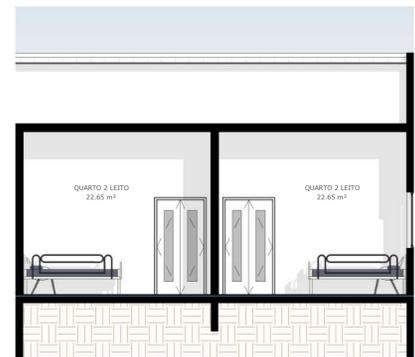
4 PLANTA BAIXA - QUARTO RECUPERAÇÃO
ESCALA 1:75



5 PLANTA BAIXA - QUARTO COLETIVO
ESCALA 1:75



MOSCA - SEM ESCALA



7 CORTE M - M
ESCALA 1:75



6 CORTE L - L
ESCALA 1:75

A.C

ARQUITETURA | URBANISMO

FOLHA	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR	
04 / 09	LOCAL: ATALEIA - MG	
PROPRIETÁRIO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI	
ARQUITETO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO	IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) Não nomeada	DATA 06 - 11 - 2020

QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



MOSCA - SEM ESCALA

1 PLANTA BAIXA - ATENDIMENTO URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
ESCALA 1:75



2 CORTE D - D
ESCALA 1:75

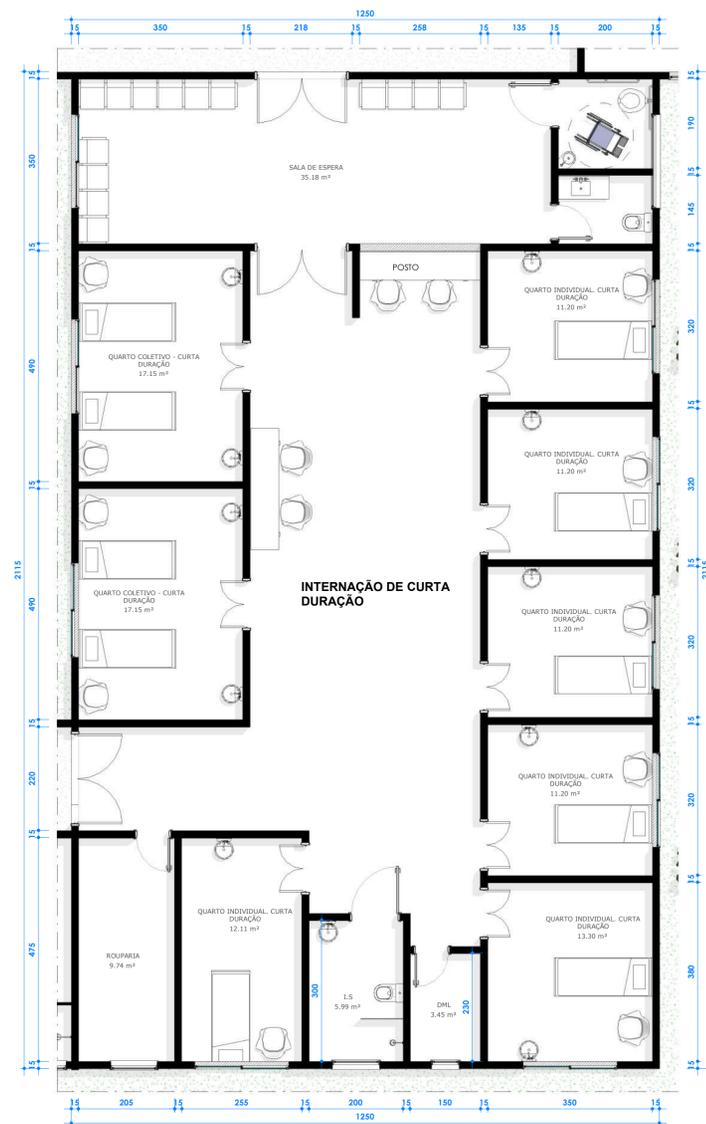
A.C
ARQUITETURA | URBANISMO

FOLHA	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR	
05 / 09	LOCAL: ATALEIA - MG	
PROPRIETÁRIO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI	
ARQUITETO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO	IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) Não nomeada	DATA 06 - 11 - 2020

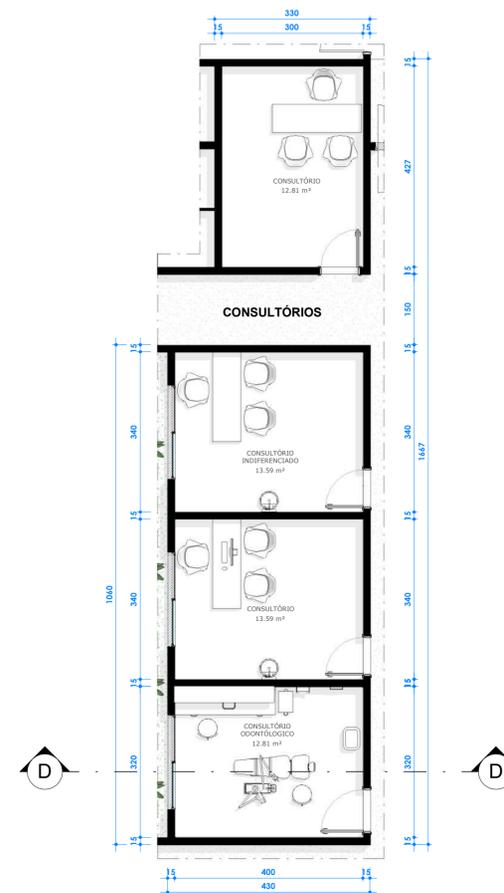
QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



1 PLANTA BAIXA - AÇÕES BÁSICAS À SAÚDE
ESCALA 1:75



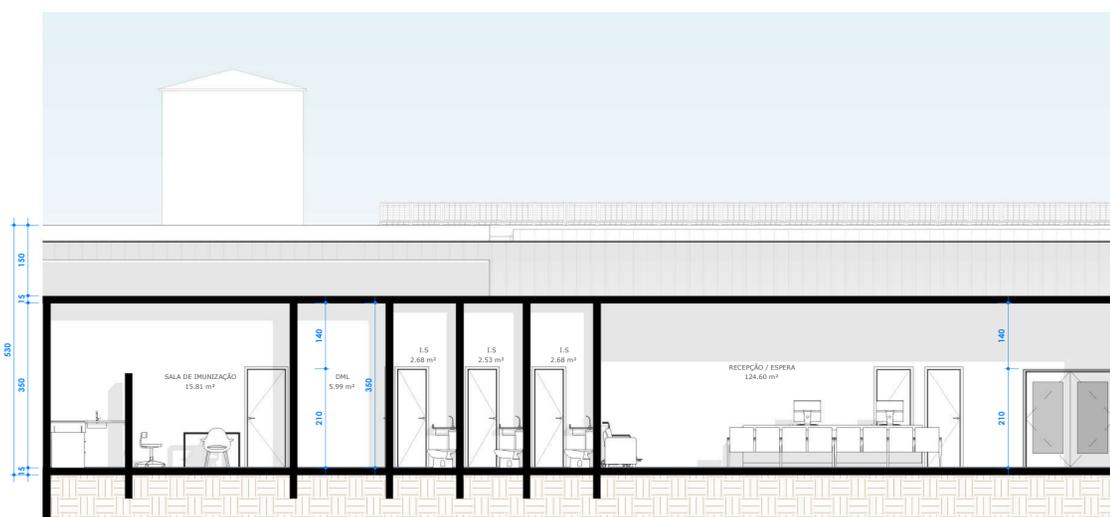
3 PLANTA BAIXA - INTERNAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO
ESCALA 1:75



2 PLANTA BAIXA - CONSULTÓRIOS
ESCALA 1:75



MOSCA - SEM ESCALA



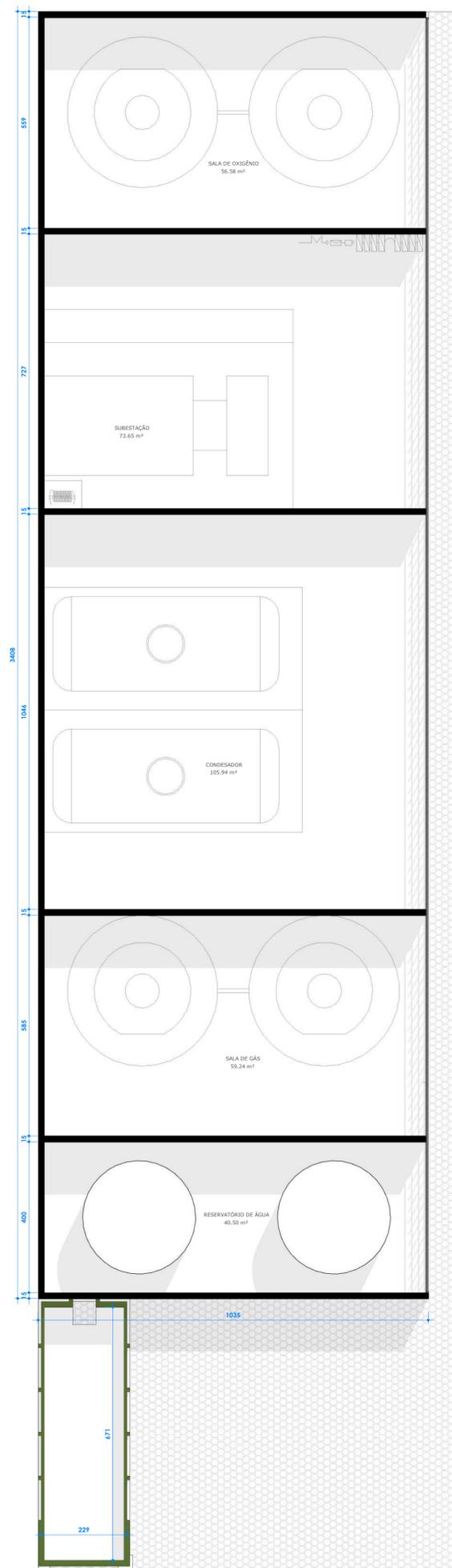
4 CORTE C - C
ESCALA 1:75

A.C

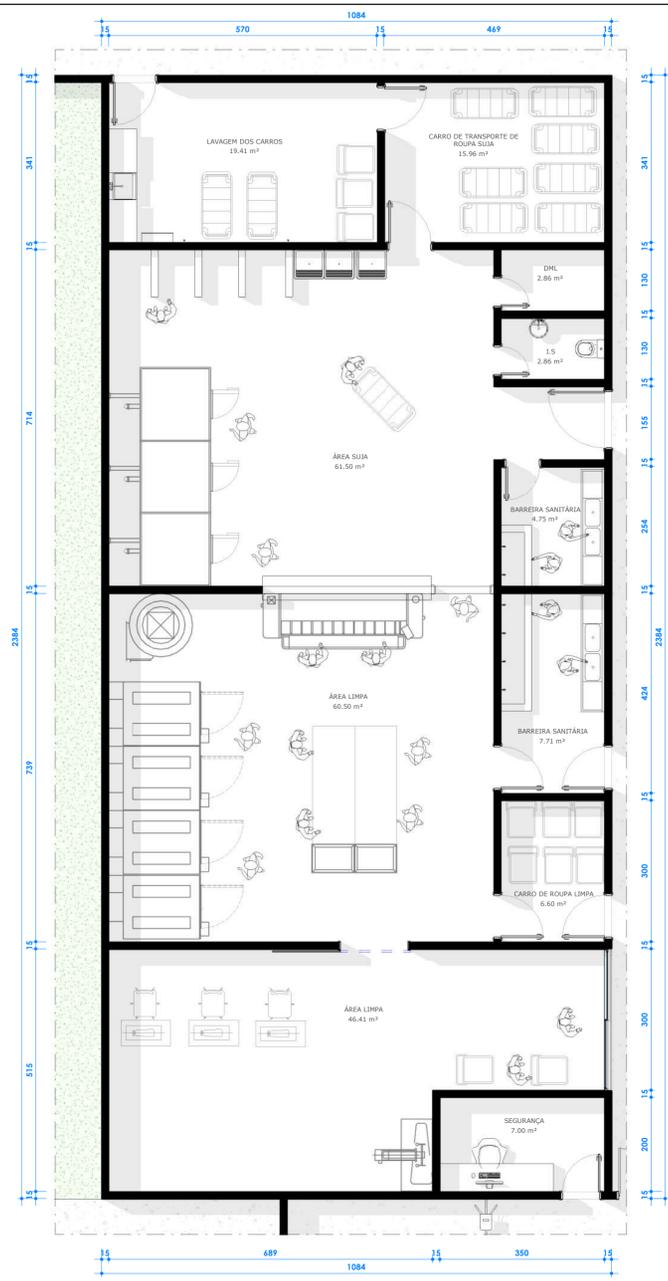
ARQUITETURA | URBANISMO

FOLHA	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR	DATA
06 / 09	LOCAL: ATALEIA - MG	06 - 11 - 2020
PROPRIETÁRIO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI	
ARQUITETO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO	IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) Não nomeada	

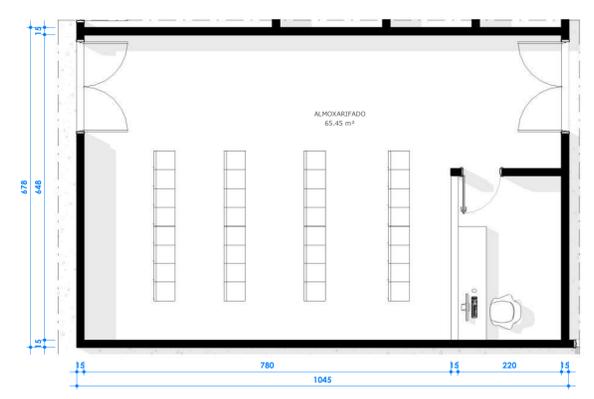
QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



1 PLANTA BAIXA - APOIO LOGISTICO CASA DE MÁQUINAS
ESCALA 1:75



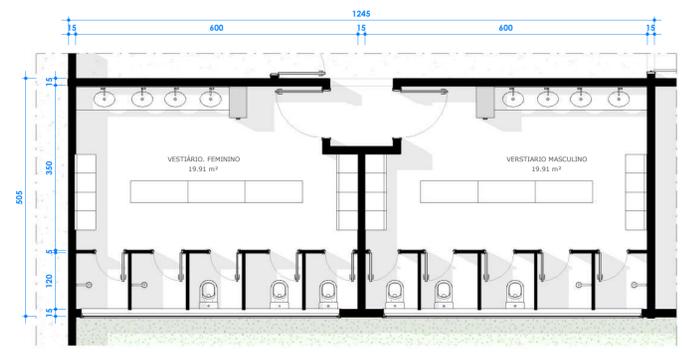
3 PLANTA BAIXA - APOIO LOGISTICO LAVANDERIA
ESCALA 1:75



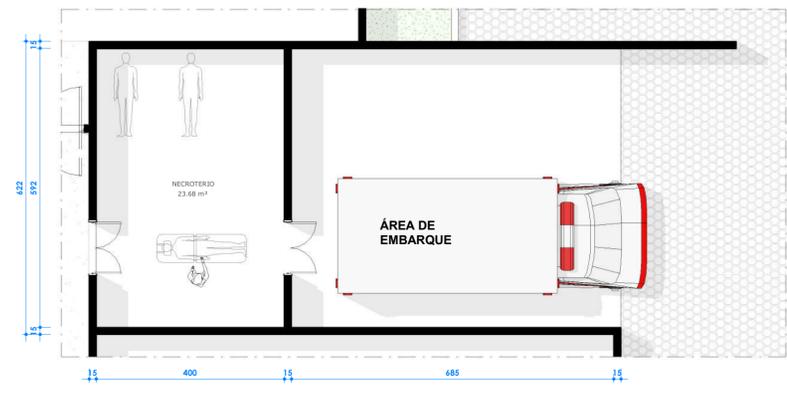
2 PLANTA BAIXA - APOIO LOGISTICO ALMOXARIFADO
ESCALA 1:75



MOSCA - SEM ESCALA



4 PLANTA BAIXA - APOIO LOGISTICO VESTIÁRIO
ESCALA 1:75

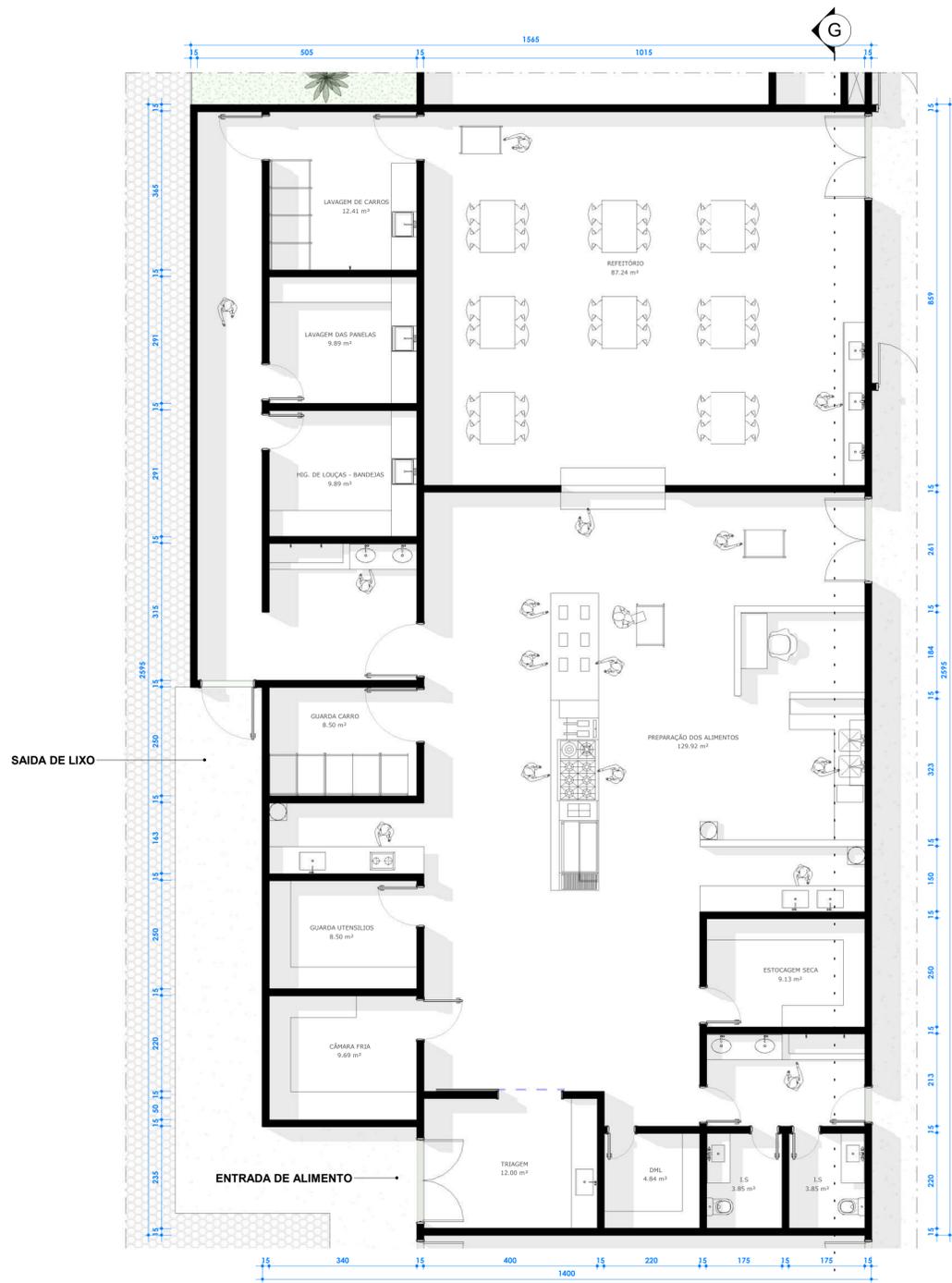


5 PLANTA BAIXA - APOIO LOGISTICO NECROTÉRIO
ESCALA 1:75

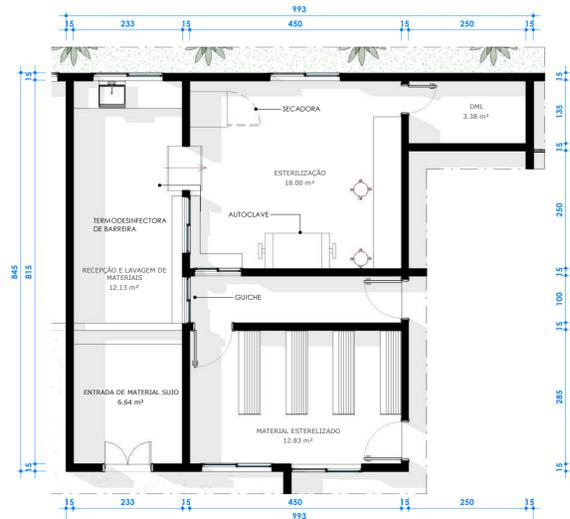
A.C
ARQUITETURA | URBANISMO

FOLHA	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR	
07 / 09	LOCAL: ATALEIA - MG	
PROPRIETÁRIO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI	
ARQUITETO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO	IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) Não nomeada	DATA 06 - 11 - 2020

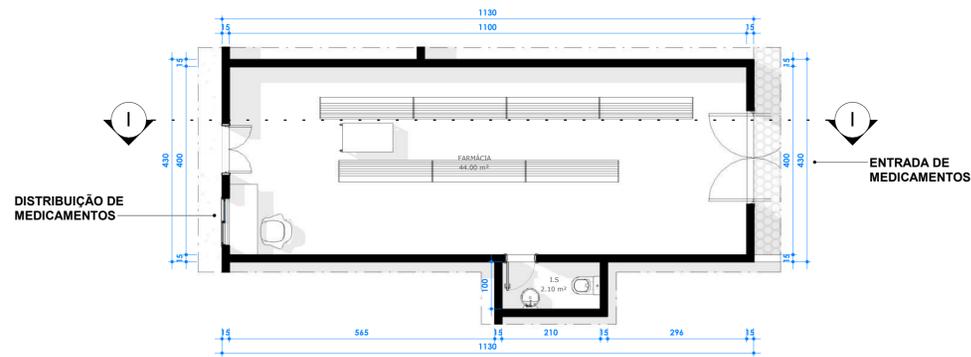
QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



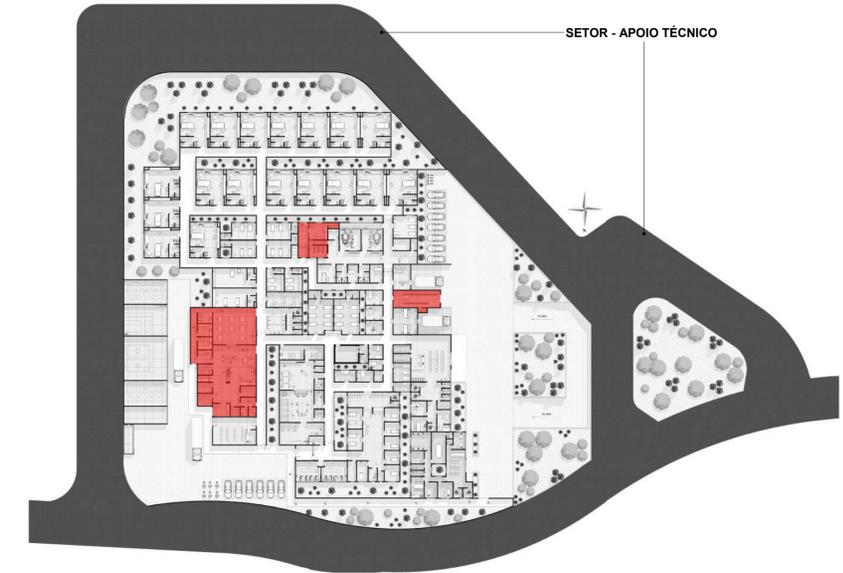
1 PLANTA BAIXA - APOIO TÉCNICO NUTRIÇÃO E DIETÉTICA
ESCALA 1:75



3 PLANTA BAIXA - APOIO TÉCNICO CME
ESCALA 1:75



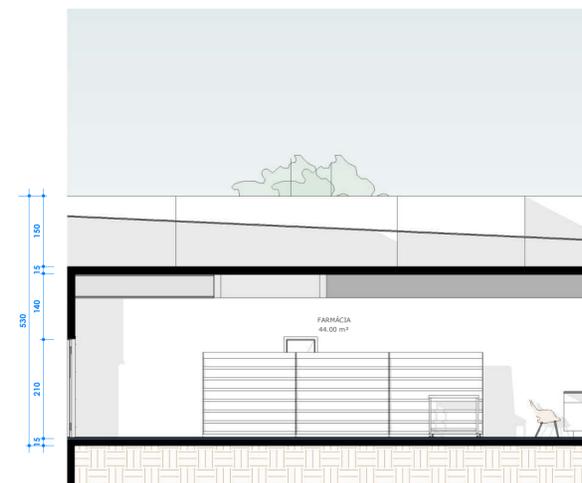
2 PLANTA BAIXA - APOIO TÉCNICO FARMÁCIA
ESCALA 1:75



MOSCA - SEM ESCALA



4 CORTE G - G
ESCALA 1:75



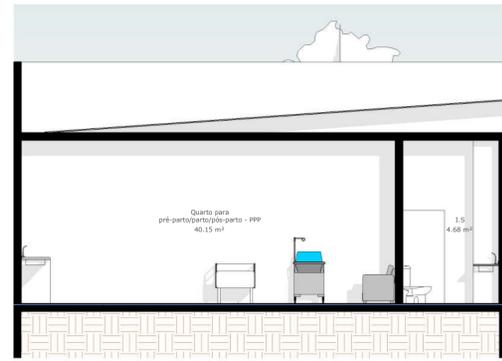
5 CORTE I - I
ESCALA 1:75

A.C

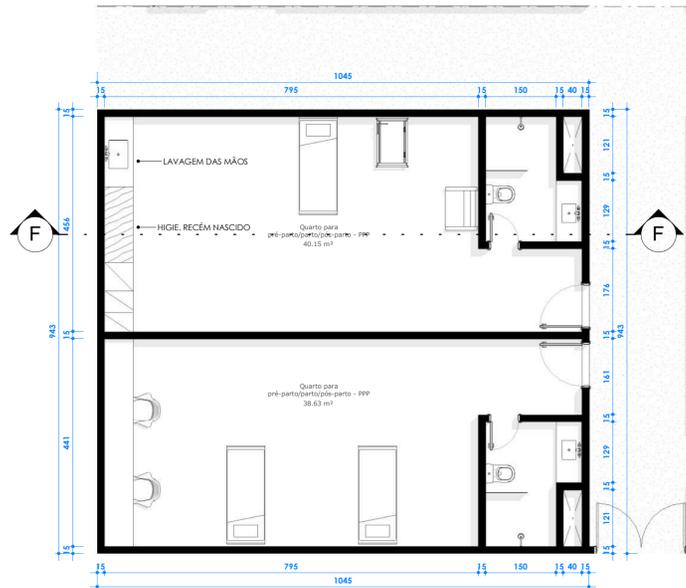
ARQUITETURA | URBANISMO

FOLHA	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR	
08 / 09	LOCAL: ATALEIA - MG	
PROPRIETÁRIO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI	
ARQUITETO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO	IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) Não nomeada	DATA 06 - 11 - 2020

QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR



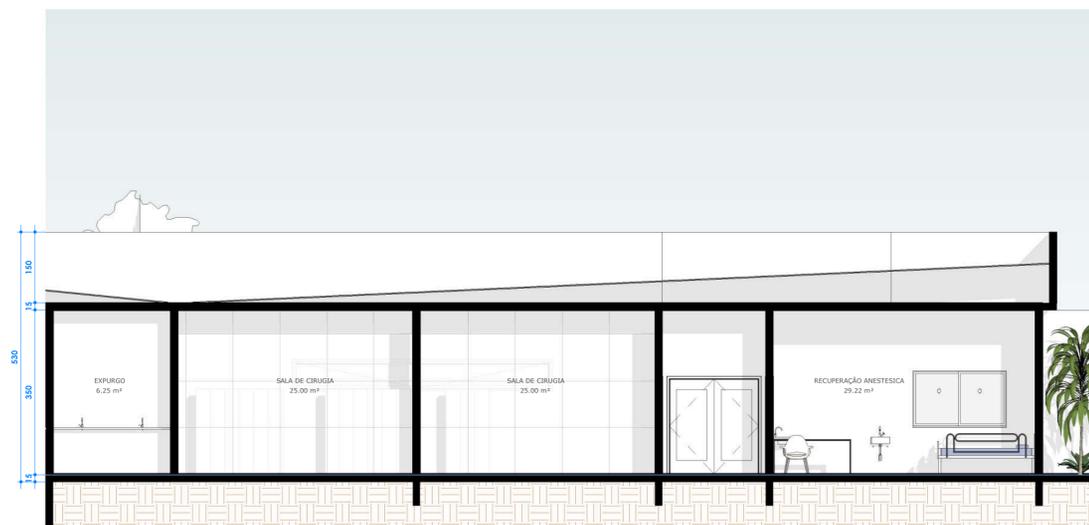
3 CORTE F - F
ESCALA 1 : 75



1 PLANTA BAIXA - APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPIA
ESCALA 1 : 75



MOSCA - SEM ESCALA



2 CORTE E - E
ESCALA 1 : 75

A.C
ARQUITETURA | URBANISMO

FOLHA	PROJETO: PROJETO ARQUITETÔNICO HOSPITALAR	DATA
09 / 09	LOCAL: ATALEIA - MG	06 - 11 - 2020
PROPRIETÁRIO	UNIPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE TEÓFILO OTONI	
ARQUITETO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
RESP. TÉCNICO	IGOR MENDES PEREIRA	
DESENHO	ANDRÉ CHAVES SANTOS	
ESCALA INDICADA	DESENHO(S) Não nomeada	

QUALQUER MODIFICAÇÃO NO PROJETO, SÓ PODERÁ SER FEITA COM A AUTORIZAÇÃO DO AUTOR

Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni

FICHA DE ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL DE ORIENTAÇÃO DE TCC

Atividade: Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo/Monografia.

Curso: Arquitetura e Urbanismo **Período:** 10º **Semestre:** 2º **Ano:** 2020

Professor (a): Igor Mendes Pereira

Acadêmico: André Chaves Santos

Tema: HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Assinatura do aluno

Data (s) do (s) atendimento (s)

Horário (s)

17 – 09 - 2020

18:30 às 19:00

01 – 10 - 2020

18: 30 às 19:00

15 - 10 - 2020

18:30 às 19:12

22 – 10 - 2020

18:30 às 19:00

29 – 10 - 2020

18:30 às 18:40

ANDRE CHAVES

SANTOS:12693629683

Assinado de forma digital por
ANDRE CHAVES
SANTOS:12693629683
Dados: 2020.11.05 13:34:22 -03'00'

Descrição das orientações:

Referência de projeto arquitetônico hospitalar, cronograma, programa de necessidades, fluxo hospitalar, acessos, normas da ANVISA, planta baixa, diagramação.

Considerando a concordância com o trabalho realizado sob minha orientação, **AUTORIZO O DEPÓSITO** do Trabalho de Conclusão de Curso do (a) acadêmico (a) André Chaves Santos com o tema HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE.

Igor Mendes Pereira

Assinado de forma digital por Igor Mendes Pereira
Dados: 2020.11.05 19:28:15 -03'00'

Assinatura do Professor



Relatório do Software Anti-plágio CopySpider

Para mais detalhes sobre o CopySpider, acesse: <https://copyspider.com.br>

Instruções

Este relatório apresenta na próxima página uma tabela na qual cada linha associa o conteúdo do arquivo de entrada com um documento encontrado na internet (para "Busca em arquivos da internet") ou do arquivo de entrada com outro arquivo em seu computador (para "Pesquisa em arquivos locais"). A quantidade de termos comuns representa um fator utilizado no cálculo de Similaridade dos arquivos sendo comparados. Quanto maior a quantidade de termos comuns, maior a similaridade entre os arquivos. É importante destacar que o limite de 3% representa uma estatística de semelhança e não um "índice de plágio". Por exemplo, documentos que citam de forma direta (transcrição) outros documentos, podem ter uma similaridade maior do que 3% e ainda assim não podem ser caracterizados como plágio. Há sempre a necessidade do avaliador fazer uma análise para decidir se as semelhanças encontradas caracterizam ou não o problema de plágio ou mesmo de erro de formatação ou adequação às normas de referências bibliográficas. Para cada par de arquivos, apresenta-se uma comparação dos termos semelhantes, os quais aparecem em vermelho.

Veja também:

[Analisando o resultado do CopySpider](#)

[Qual o percentual aceitável para ser considerado plágio?](#)



Relatório gerado por: andrechaves16@gmail.com

Arquivos	Termos comuns	Similaridade
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=29873	797	2,02
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/hotelaria_hospitalar_para_publicar.pdf	311	1,39
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/54477/R - D - ANA FLAVIA FERREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y	356	1,22
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.questionsanswered.net/article/how-find-hospital-patient?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740012	2	0,05
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.cancercenter.com/for-patients	1	0,02
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.questionsanswered.net/article/how-does-gps-work?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740012	0	0
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://br.linkedin.com/in/andre-chaves-santos-68a98816a	- - Parece haver uma restrição de acesso para esse arquivo. HTTP response code: 999 - Server returned HTTP response code: 999 for URL: https://br.linkedin.com/in/andre-chaves-santos-68a98816a	
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.drugs.com/tips	0	0
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.life123.com/article/meal-delivery-services?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740009	0	0
André Chaves (Hotelaria Hospitalar).docx X https://www.fda.gov/medical-devices/what-heater-cooler-device/information-patients	0	0



=====

Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2:

<https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=29873> (36734 termos)

Termos comuns: 797

Similaridade: 2,02%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). Os termos em vermelho foram encontrados no documento

<https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=29873>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

**Igor Mendes
Pereira** Assinado de forma digital
por Igor Mendes Pereira
Dados: 2020.11.11
06:34:38 -03'00'

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a **Coordenação de** Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Luar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a **hoteleria hospitalar**, que é a reunião de **todos os serviços de apoio**, que associados aos serviços específicos, **oferecem aos pacientes** internos e externos conforto, segurança e **bem-estar** durante **seu período de internação**. É necessário criar **uma estrutura física** para oferecer serviço a toda população do município **e também para que os** profissionais possam corresponder de maneira positiva à **estrutura do hospital**, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, **pode contribuir para a redução de gastos** e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é **a redução de** transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação **de áreas de** lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais **ser visto como** opção e, sim, uma obrigação **de todos os hospitais e** organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e **qualidade de vida**.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals



and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life

Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos



deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o



levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.

REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e aconchegante, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz



necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003). Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681
Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boerger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachussets, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachussets, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que



hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.



Para Boerger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de **Hotelaria Hospitalar** encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados **de alta qualidade**.

Dessa forma, o modelo em questão agrega **os conceitos de** hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação **à percepção do cuidado e** da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente **a criação de um ambiente** propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir **a sobrevivência e** saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais **necessidades e expectativas** são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender **a influência da Arquitetura Hospitalar** na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, **tanto para pacientes, acompanhantes e familiares** quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar **o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA)**, promovendo assim a **maior qualidade de saúde para** a população local através dos benefícios que este sistema proporciona **para as instituições hospitalares**.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)
Arquivo 2: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/hotelaria_hospitalar_para_publicar.pdf
(19234 termos)

Termos comuns: 311

Similaridade: 1,39%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). Os termos em vermelho foram encontrados no documento

https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/hotelaria_hospitalar_para_publicar.pdf

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Geais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a **hoteleria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação.** É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também **para que os profissionais** possam corresponder de maneira positiva à **estrutura do hospital**, assegurando **que o serviço** seja executado com eficiência. Além disso, **pode contribuir para a redução de gastos e** aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é **a redução de** transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade **pela implantação de** áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação **de todos os hospitais e** organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais **segurança e qualidade de vida.**

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Geais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life



Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência



de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros **hotéis e hospitais** começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram **albergues que abrigavam** peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como **um local onde** familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. **Com o passar dos** séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu **o primeiro hospital com a finalidade de** tratar de doenças e reestabelecer **a saúde do paciente**, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como **organizações prestadoras de serviços** médicos, que além do cuidado **integral à saúde**, com novas tecnologias, **instalações e equipamentos**, também **oferecem serviço de** qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos **e passaram a** buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, **tecnologia de ponta** e equipamentos novos, **segurança, conforto e** comodidade.

Conseqüentemente a isso, **a Hotelaria Hospitalar** tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com **prestação de serviço** adequado e humanizado, tendo como finalidade **não só a cura do paciente como** uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um **serviço de atenção à saúde em um ambiente** personalizado e acolhedor, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional **de saúde com** a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para **a satisfação do cliente**.

Embora não seja **possível afirmar quem foi o precursor** desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito **foi o Hospital Mount Sinai**, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser **considerado um dos** pioneiros **da Hotelaria Hospitalar** ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, **a Hotelaria Hospitalar** passou a ser observada com atenção, apenas **nos últimos vinte anos**, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a **aquisição de equipamentos** de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).



Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, **de acordo com o novo conceito de hotelaria**, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio **paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes**”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos **para a implantação do** conceito. Mesmo diante das necessidades **que os hospitais** públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do **conceito de hotelaria hospitalar hoje** no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, **no Rio de Janeiro**.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - **Sala de Espera** do Hospital Israelita Albert Einstein, **em São Paulo**.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, **Rio de Janeiro**.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação **do serviço de hotelaria hospitalar em** outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo **de hotelaria hospitalar é** bem semelhante ao Brasil. **Já nos Estados Unidos**, não chamam esta tendência **de hotelaria hospitalar**, mas apresentam trabalhos **na área de** gastronomia **hospitalar que se** comparam aos hotéis, tanto **pela qualidade do atendimento**, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco **dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados**. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachusetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachusetts, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação **e serviços de hotelaria**. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base **para o sucesso** e desenvolvimento **de todos os** tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos **meios de hospedagem** ou hospitais, os clientes esperam **cada vez mais** por uma atitude proativa, **uma vez que** sem ela fica praticamente impossível **que a empresa** consiga sobreviver **em um mercado cada vez mais competitivo** (BURNS, 2002).

Atentando a realidade **dos meios de hospedagem** como objeto de busca de saúde, **vale ressaltar que os hotéis e hospitais** apresentam características peculiares, **uma vez que** possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança **em todas as áreas**, principalmente **de saúde**, a hospitalidade **no ambiente hospitalar é um dos** fatores **que contribuem para a satisfação das necessidades** humanas, como a socialização e participação, tendo em **vista que o** homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como **de toda a** equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitalar, agradável e humanizado, **composto por uma** equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então **o conceito de Hotelaria Hospitalar**. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe **que a "hospitalidade**, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat".

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante **de um hospital** para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro **de todos os hospitais**. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto **de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde** em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, **a utilização de** luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que **hospitalar, tem-se** um local mais agradável para o trabalho, tanto para **funcionários como para**



acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional **de um hospital.**

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. **O sistema de** estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe **que** “**as necessidades do** paciente serão mais facilmente satisfeitas se, **por exemplo, o** desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço **da hotelaria hospitalar não** se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo **gerente de hotelaria hospitalar, que se** subdividem **entre si e** são organizados **da seguinte forma:** Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; **Achados e perdidos;** Setor **de Alimentos e Bebidas:** Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; **Equipamentos médico-hospitalares;** Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em **vista que o** quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais **no ambiente hospitalar.**

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter **uma hotelaria hospitalar.**

Castelli (2001, p.77) discorre **que:**

São as características próprias dos **bens e serviços,** finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os **bens e serviços** são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis **para as pessoas.** **Não** adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios **para as pessoas.** **Se** elas não agregam valor.

Nota-se, **então, a** deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas **de qualidade e** primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo **com o que o serviço** chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) **a qualidade é** “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado **da hotelaria hospitalar é uma junção de vários** serviços, formado por



empresas distintas que disputam **de alguma forma** o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste **do estado de** Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias **que se tem** do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se **ao fato de** o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador **do Estado de** Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição **com a finalidade de estudar a** emancipação dos povoados fronteiros **com o Estado de** Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto **de um hospital** para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se **em uma** área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo **conceito de Hotelaria Hospitalar** encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: [https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/54477/R - D - ANA FLAVIA FERREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/54477/R-D-ANA-FLAVIA-FERREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (26028 termos)

Termos comuns: 356

Similaridade: 1,22%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). **Os termos em vermelho foram encontrados no documento** [https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/54477/R - D - ANA FLAVIA FERREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/54477/R-D-ANA-FLAVIA-FERREIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, **como requisito parcial** para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Geais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Geais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life

Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência



de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em **pouco mais de** 13 mil habitantes. **Tendo em vista** que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua **estabelecimento de saúde** apropriado para **atender as necessidades de** seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, **o presente Trabalho de Conclusão de Curso** tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito **a hotelaria hospitalar**, **buscando** melhorar potencialmente **a qualidade e infraestrutura de saúde do** município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno **e com a natureza** e priorizar **o conforto ambiental**.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando **o conceito de hotelaria hospitalar** propondo ações que possibilitam a boa **recuperação dos pacientes**, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter **um bom resultado** estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos **e serviços da hotelaria hospitalar**.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar **a valorização da** arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca **do objeto de estudo**. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do **conceito de hotelaria hospitalar**, e uma **pesquisa de campo a** respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, **qualidade da prestação de serviço**, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, **ao longo do** estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, **na cidade de** Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações **a fim de** implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros **hotéis e hospitais** começaram exercendo suas atividades **com a mesma** finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. **Com o passar dos séculos e a evolução da** medicina, os hospitais se propagaram **e em Roma**, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com **a finalidade de** tratar de doenças e reestabelecer **a saúde do paciente**, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como **organizações prestadoras de serviços** médicos, que além do cuidado integral **à saúde, com** novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem **serviço de qualidade no período de** hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, **tecnologia de ponta** e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a **isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma** solução bastante atraente, trazendo **um conceito de** ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade **não só a cura** do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de **um serviço de atenção à saúde em um ambiente** personalizado e aconchegante, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado **do profissional de** saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo **para a satisfação do cliente**.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito **foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York**, que foi referência **em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (** GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente **em hospitais particulares**, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição **de equipamentos de** alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).



Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, **de acordo com o novo conceito de hotelaria**, Boerger (2003, p. 24) explica que: “**Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes**”.

Os hospitais públicos **no Brasil também** sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo **diante das necessidades que os hospitais** públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do **conceito de hotelaria hospitalar** hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz **em Curitiba (PR)**, o **Hospital Israelita Albert Einstein** (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, **no Rio de Janeiro**.

Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - **Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo**.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, **Rio de Janeiro**.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação do serviço **de hotelaria hospitalar em outros países**, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo **de hotelaria hospitalar é** bem semelhante ao Brasil. Já **nos Estados Unidos**, não chamam esta tendência **de hotelaria hospitalar**, mas apresentam trabalhos **na área de** gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela **qualidade do atendimento**, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos **hospitais está na qualidade dos serviços prestados**. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachusetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - **Unidade de terapia intensiva** em hospital de Massachusetts, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação **e serviços de hotelaria**. (TARABOULSI, 2004).

4.2 **Conceito de Hotelaria Hospitalar**

A **hospitalidade é** considerada a base para o sucesso **e desenvolvimento de todos os** tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos **meios de hospedagem** ou hospitais, os clientes esperam **cada vez mais** por uma atitude proativa, **uma vez que** sem ela fica praticamente impossível **que a empresa** consiga sobreviver **em um mercado cada vez mais competitivo** (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos **meios de hospedagem** como objeto de busca de saúde, **vale ressaltar que os hotéis e hospitais** apresentam características peculiares, **uma vez que** possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente **de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas**, como a socialização e participação, **tendo em vista** que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto **de seus familiares** como **de toda a equipe que** lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitalar, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua **para a sua recuperação e** contentamento, desencadeando então **o conceito de Hotelaria Hospitalar**. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe **que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter** pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante **de um hospital** para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não **faz parte do cenário rotineiro de todos os** hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental **no que se refere** ao conforto **de seus clientes** e melhoria de produtividade no trabalho **da equipe de saúde em geral**. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se **um local mais** agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para



acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional **de um hospital**.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira **hospitalar, o hospital** necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “**as necessidades do** paciente serão mais facilmente satisfeitas se, **por exemplo, o** desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço **da hotelaria hospitalar não** se prende apenas **ao setor de** hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente **de hotelaria hospitalar, que** se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; **Achados e perdidos**; Setor de **Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética**; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não **são suficientes para a** automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, **tendo em vista** que o quesito atendimento é o fator humano **que faz a diferença**, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais **no ambiente hospitalar**.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens **e serviços são** revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para **as pessoas. Se** elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas **de qualidade e** primazia **nos serviços prestados**, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo **com o que o serviço** chegue ao **paciente de forma** segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) **a qualidade é** “**o conjunto de** detalhes e peculiaridades **de um produto ou serviço** que influenciam sua habilidade **de satisfazer as necessidades** explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o **mercado da hotelaria hospitalar é** uma junção de vários serviços, formado por



empresas distintas que disputam **de alguma forma** o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo **os dados da** Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou **uma área de** três alqueires de terra para a instalação do comércio e **a construção da** Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo **grande número de** pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância **quando o então** Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com **a finalidade de** estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização **da cidade de** Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de **realização de um** projeto **de um hospital** para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com **uma área de** aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo **conceito de Hotelaria Hospitalar** encoraja as instituições a mudarem **a forma como** a hospitalização e **os hospitais são** vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz **com o que** as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega **os conceitos de hotelaria** e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente **a criação de** um ambiente propício e favorável para a cura e **recuperação dos pacientes**. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais **necessidades e expectativas** são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender **a influência da** Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para **pacientes, acompanhantes e familiares** quanto para os diversos **profissionais que atuam** nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar **o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital** de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade **de saúde para** a população local através dos benefícios que este sistema proporciona **para as instituições** hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: **fundamentos e dimensões**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. **Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à **Elaboração de Projetos** de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, **disponível em**: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====

Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: <https://www.questionsanswered.net/article/how-find-hospital-patient?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740012> (565 termos)

Termos comuns: 2

Similaridade: 0,05%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). Os termos em vermelho foram encontrados no documento <https://www.questionsanswered.net/article/how-find-hospital-patient?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740012>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life



Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência



de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e aconchegante, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).



Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachusetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachusetts, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitalar, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para



acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por



empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: <https://www.cancercenter.com/for-patients> (839 termos)

Termos comuns: 1

Similaridade: 0,02%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). Os termos em vermelho foram encontrados no documento <https://www.cancercenter.com/for-patients>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO
PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and **quality of life**

Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21 INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior



do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e acolhedor, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003). Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou



a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.
Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681
Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachussets, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachussets, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a "hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat".

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.



A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno,



entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataléia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: <https://www.questionsanswered.net/article/how-does-gps-work?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740012> (599 termos)

Termos comuns: 0

Similaridade: 0%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). **Os termos em vermelho foram encontrados no documento** <https://www.questionsanswered.net/article/how-does-gps-work?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740012>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life



Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência



de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e aconchegante, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).



Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachusetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachusetts, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para



acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por

empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: <https://www.drugs.com/tips> (401 termos)

Termos comuns: 0

Similaridade: 0%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). Os termos em vermelho foram encontrados no documento <https://www.drugs.com/tips>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO
PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life

Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior



do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.

REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e acolhedor, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003). Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou



a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.
Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681
Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachussets, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachussets, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitaleiro, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.



A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno,



entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataléia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: <https://www.life123.com/article/meal-delivery-services?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740009> (738 termos)

Termos comuns: 0

Similaridade: 0%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). **Os termos em vermelho foram encontrados no documento** <https://www.life123.com/article/meal-delivery-services?ad=dirN&qo=serpIndex&o=740009>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauar



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Geais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Geais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life



Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência



de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e aconchegante, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).



Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachusetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachusetts, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitalar, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para



acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por



empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO



=====
Arquivo 1: [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#) (3340 termos)

Arquivo 2: <https://www.fda.gov/medical-devices/what-heater-cooler-device/information-patients> (879 termos)

Termos comuns: 0

Similaridade: 0%

O texto abaixo é o conteúdo do documento [André Chaves \(Hotelaria Hospitalar\).docx](#). Os termos em vermelho foram encontrados no documento <https://www.fda.gov/medical-devices/what-heater-cooler-device/information-patients>

=====

UNIVERSIDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
ARQUITETURA E URBANISMO

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

TEÓFILO OTONI
2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS



HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

Trabalho Final de Graduação apresentado a Coordenação de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Presidente Antônio Carlos - Teófilo Otoni, como requisito parcial para obtenção do título de Arquiteta e Urbanista.

Orientador: Igor Mendes Pereira

TEÓFILO OTONI

2020

ANDRÉ CHAVES SANTOS

HOTELARIA HOSPITALAR: UM NOVO CONCEITO DE HOSPITALIDADE E HUMANIZAÇÃO AO PACIENTE

BANCA EXAMINADORA

Prof (a). Igor Mendes Pereira

Prof (a). Igraine Gonçalves

Prof (a). Guilherme Taroni Lauer



Teófilo Otoni, 06 de Novembro de 2020.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso, propõe um novo projeto arquitetônico hospitalar, localizado na cidade de Ataléia, nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri em Minas Gerais, tem como conceito a hotelaria hospitalar, que é a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos pacientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação. É necessário criar uma estrutura física para oferecer serviço a toda população do município e também para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à estrutura do hospital, assegurando que o serviço seja executado com eficiência. Além disso, pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamento que auxiliam na produtividade da organização. Outro fator relevante com esse novo projeto, é a redução de transportes individuais e coletivos de pacientes para as cidades mais próximas como, Teófilo Otoni e Governador Valadares, já que as mesmas estão tendo dificuldades em atender a demanda de pacientes. Esse empreendimento terá uma boa visibilidade pela implantação de áreas de lazer, aplicando o paisagismo como integração do homem com a natureza, priorizando o conforto ambiental para maior equilíbrio e pensando nos espaços, tentando prever as possíveis mudanças que poderão ocorrer futuramente. Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como opção e, sim, uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação, ofertando uma melhor estadia, trazendo mais segurança e qualidade de vida.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Humanização Hospitalar, UTI, Ataléia/MG.

ABSTRACT

The present work of conclusion of course, proposes a new hospital architectural project, located in the city of Ataléia, northeast of the state of Minas Gerais, in the Mucuri Valley in Minas Gerais. support services, which associated with specific services, offer internal and external patients comfort, safety and well-being during their hospital stay. It is necessary to create a physical structure to offer service to the entire population of the municipality and also so that professionals can respond positively to the hospital's structure, ensuring that the service is performed efficiently. In addition, it can contribute to the reduction of expenses and acceleration of billing that help in the productivity of the organization. Another relevant factor with this new project is the reduction of individual and collective transportation of patients to the nearest cities, such as Teófilo Otoni and Governador Valadares, since they are having difficulties in meeting the demand of patients. This enterprise will have a good visibility due to the implementation of leisure areas, applying landscaping as an integration of man with nature, prioritizing environmental comfort for greater balance and thinking about spaces, trying to predict the possible changes that may occur in the future. Providing well-being to the patient should no longer be seen as an option, but an obligation of all hospitals and organizations with areas of hospitalization, offering a better stay, bringing more safety and quality of life



Keywords: Hospitality, Hospital Humanization, ICU, Ataléia/MG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	8
2.1	Objetivos Gerais	8
2.2	Objetivos Específicos	8
3	METODOLOGIA	9
4	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	10
4.1	Histórico e Evolução	10
4.2	Conceito de Hotelaria Hospitalar	13
5	HOTELARIA HOSPITALAR	16
5.1	Localização da Cidade	16
5.2	Localização do terreno	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
	REFERÊNCIAS	20

ANEXO 21

INTRODUÇÃO

A falta de infraestrutura hospitalar é um dos principais problemas presentes na área da saúde pública e privada no Brasil, que diariamente põe em risco a qualidade de vida da população. As superlotações tem sido um pesadelo por falta de leitos disponíveis, organização, segurança e conforto. Com isso, o conceito de hotelaria hospitalar vem ganhando espaço e atenção, se tornado uma das grandes soluções para amenização dos problemas caóticos existentes em instituições hospitalares, além de atender uma demanda que está relacionada à nova postura apresentada pelo paciente “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOERGER, 2005, p. 24).

Sabe-se que atualmente no Brasil o SUS (Sistema Único de Saúde) não consegue suprir todas as demandas de saúde básica da população. Embora sua estrutura formal abranja uma das maiores e mais amplas organizações de saúde do mundo, desde cuidados primários a transplantes, na prática ainda nos deparamos com obstáculos significativos como a má gestão de recursos, falta de organização, ausência



de qualificação profissional, atendimento pouco humanizado, dentre outros.

Situada no Vale do Mucuri, nordeste do Estado de Minas Gerais, Ataleia é uma comum cidade do interior do país, com sua população estimada em pouco mais de 13 mil habitantes. Tendo em vista que a cidade polo para atendimentos médicos é Teófilo Otoni/MG, que está a 70km de distância, faz-se mister que a cidade possua estabelecimento de saúde apropriado para atender as necessidades de seu povo. Diante do cenário a nível Nacional, Estadual e também Municipal, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem por escopo um novo projeto arquitetônico hospitalar, partindo do conceito a hotelaria hospitalar, buscando melhorar potencialmente a qualidade e infraestrutura de saúde do município.

Para tanto, foram ilustrados os seguintes objetivos específicos: elaborar, a nível de anteprojeto soluções sustentáveis, funcionais e construtivas; seguir toda legislação vigente no desenvolvimento do projeto, incluindo normas técnicas, normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e legislações (ANVISA) e códigos locais; projetar espaços que se integrem com o entorno e com a natureza e priorizar o conforto ambiental.

OBJETIVOS

2.1 Objetivos gerais

Elaborar um Projeto Arquitetônico, implantando o conceito de hotelaria hospitalar propondo ações que possibilitam a boa recuperação dos pacientes, partindo do conceito da arquitetura sustentável para ter um bom resultado estético, funcional e visionário.

2.2 Objetivos específicos

Apresentar os conceitos, departamentos e serviços da hotelaria hospitalar.

Identificar os benefícios gerados com essa nova implantação aos pacientes.

Apresentar indicadores que demonstram a viabilidade econômica.

Justificar a valorização da arquitetura e do urbanismo para esse tipo de projeto.

METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado é o descritivo, com abordagem qualitativa, que busca obter dados detalhados acerca do objeto de estudo. Para que este projeto seja possível, houve um levantamento bibliográfico a partir de livros técnicos, artigos científicos, teses e normas de leitura corrente, referentes a implementação do conceito de hotelaria hospitalar, e uma pesquisa de campo a respeito da situação atual do Hospital Associação de Proteção a Maternidade e a Infância (APROMIA), nesta última sendo realizada entrevista com os funcionários a respeito de quantidade de leitos, qualidade da prestação de serviço, quantidade de procura e oferta dos atendimentos de saúde básicos. Foram feitas também, ao longo do estudo do objeto, visitas técnicas ao Hospital, na cidade de Ataléia, para que fosse possível fazer o levantamento das instalações a fim de implantar a ideia pretendida, que é um novo projeto hospitalar.



REVISÃO BIBLIOGRAFICA

4.1 História e Evolução

Os primeiros hotéis e hospitais começaram exercendo suas atividades com a mesma finalidade, eram albergues que abrigavam peregrinos e que também recebiam pessoas enfermas (BOERGER, 2005). Em seus primórdios, os hospitais eram vistos e utilizados como um local onde familiares deixavam doentes para morrerem, especialmente os pobres. Com o passar dos séculos e a evolução da medicina, os hospitais se propagaram e em Roma, 360 a.C., surgiu o primeiro hospital com a finalidade de tratar de doenças e reestabelecer a saúde do paciente, ainda que com estrutura precária, e formas escassas de tratamento.

A partir do século XIX as instituições hospitalares começam a ser vistas como organizações prestadoras de serviços médicos, que além do cuidado integral à saúde, com novas tecnologias, instalações e equipamentos, também oferecem serviço de qualidade no período de hospitalização. Suprindo as novas necessidades e demandas apresentadas pelos clientes, que no passado buscavam as instituições que ofereciam serviços médicos e passaram a buscar, além disso, benefícios no atendimento como: tratamento médico competente, tecnologia de ponta e equipamentos novos, segurança, conforto e comodidade.

Conseqüentemente a isso, a Hotelaria Hospitalar tornou-se uma solução bastante atraente, trazendo um conceito de ambiente organizado, seguro, bem estruturado, com prestação de serviço adequado e humanizado, tendo como finalidade não só a cura do paciente como uma internação digna e tranquila, além do fornecimento dos produtos de um serviço de atenção à saúde em um ambiente personalizado e acolhedor, sereno, contemplativo e educativo, que demonstra o cuidado do profissional de saúde com a valorização do tempo livre do usuário, contribuindo para a satisfação do cliente.

Embora não seja possível afirmar quem foi o precursor desses serviços, um dos hospitais que marcaram a história com o novo conceito foi o Hospital Mount Sinai, de Nova York, que foi referência em diversas partes do mundo, podendo ser considerado um dos pioneiros da Hotelaria Hospitalar ao inovar com um atendimento luxuoso, ao invés das simples acomodações então oferecidas pelos demais hospitais (GODOI, 2008).

No Brasil, a Hotelaria Hospitalar passou a ser observada com atenção, apenas nos últimos vinte anos, estando predominantemente em hospitais particulares, por questões financeiras, visto que se faz necessário a aquisição de equipamentos de alta tecnologia e profissionais qualificados. (BOEGER, 2003).



Para que houvesse a transição nas instituições hospitalares brasileiras, de acordo com o novo conceito de hotelaria, Boerger (2003, p. 24) explica que: “Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Os hospitais públicos no Brasil também sofrem das mesmas preocupações, entretanto, as condições financeiras são mais delicadas, causando empecilhos para a implantação do conceito. Mesmo diante das necessidades que os hospitais públicos enfrentam, Boerger (2003, p. 22) descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há alguns deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”.

Bons exemplos e referências do conceito de hotelaria hospitalar hoje no Brasil são: o Hospital das Clínicas de Porto Alegre (RS), que possui um setor de governança e hotelaria, o Hospital Santa Cruz em Curitiba (PR), o Hospital Israelita Albert Einstein (SP), entre outros, como podemos ver nas figuras a seguir.

Figura 1 - Clínica Perinatal Laranjeiras, no Rio de Janeiro.

Fonte: https://www.galeriadaarquitetura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/perinatal-barra/2892

Figura 02 - Sala de Espera do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Fonte: Divulgação ACR ARQUITETURA.

Figura 03 - Hospital Copa Star em Copacabana, Rio de Janeiro.



Fonte: https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/raf-arquitetura_/hospital-copa-star/3681

Acerca da implantação do serviço de hotelaria hospitalar em outros países, Boeger (2003) declara: na Argentina o modelo de hotelaria hospitalar é bem semelhante ao Brasil. Já nos Estados Unidos, não chamam esta tendência de hotelaria hospitalar, mas apresentam trabalhos na área de gastronomia hospitalar que se comparam aos hotéis, tanto pela qualidade do atendimento, como também, pelos investimentos em tecnologia. Na Europa o foco dos hospitais está na qualidade dos serviços prestados. Na figura a seguir podemos ver, no Hospital de Massachusetts, USA, um espaço externo ajardinado bem organizado cria um clima de socialização importante para pessoas, bem como trazem boas sensações, que acalmam, relaxam, aliviam dores e a tristeza.

Figura 04 - Unidade de terapia intensiva em hospital de Massachusetts, USA. Fonte: <http://www.jardimcor.com/paisagismo/o-jardim-que-cura/>

Atualmente, os clientes sabem que nem todas as instituições podem contar com tecnologia e conhecimento científico, mas, procuram estruturas que ofereçam atendimento humanizado, com respeito, dedicação e serviços de hotelaria. (TARABOULSI, 2004).

4.2 Conceito de Hotelaria Hospitalar

A hospitalidade é considerada a base para o sucesso e desenvolvimento de todos os tipos de serviço, sejam eles públicos ou privados. Nos meios de hospedagem ou hospitais, os clientes esperam cada vez mais por uma atitude proativa, uma vez que sem ela fica praticamente impossível que a empresa consiga sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo (BURNS, 2002).

Atentando a realidade dos meios de hospedagem como objeto de busca de saúde, vale ressaltar que os hotéis e hospitais apresentam características peculiares, uma vez que possuem como objetivo comum a hospitalidade, embora historicamente falando, os hospitais tiveram surgimento anterior aos hotéis, propriamente ditos. Devido a globalização e a nova busca da sociedade por conforto e segurança em todas as áreas, principalmente de saúde, a hospitalidade no ambiente hospitalar é um dos fatores que contribuem para a satisfação das necessidades humanas, como a socialização e participação, tendo em vista que o homem é um ser social.

Geralmente, o paciente hospitalizado está em situação de instabilidade física e emocional e diante disto requer assistência e compreensão, tanto de seus familiares como de toda a equipe que lhe assiste. Portanto, considera-se importante ao paciente, um ambiente hospitalar, agradável e humanizado, composto por uma equipe profissional altamente capacitada e que contribua para a sua recuperação e contentamento, desencadeando então o conceito de Hotelaria Hospitalar. Nesse contexto, Camargo (2004, p.19) dispõe que a “hospitalidade, do ponto de vista analítico operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido no contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat”.

Considerando que a estrutura hoteleira hospitalar se distingue bastante de um hospital para outro, graças a não ser um serviço completamente sedimentado e, como tal, não faz parte do cenário rotineiro de todos os hospitais. Boeger (2003, p.28) aponta que:

A arquitetura tem papel fundamental no que se refere ao conforto de seus clientes e melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde em geral. É evidente que, com uso de técnicas como a cromoterapia, a utilização de luz natural, formas amenas e um estilo construtivo mais hoteleiro que hospitalar, tem-se um local mais agradável para o trabalho, tanto para funcionários como para



acompanhantes e pacientes. O ambiente torna-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.

A fim de se ter uma arquitetura hoteleira hospitalar, o hospital necessita adaptar-se tanto no âmbito estrutural quanto no âmbito profissional. O sistema de estruturação pode ser realizado através da construção ou adequação de infraestrutura, já que não basta ser belo, mas sim prático, ou seja, todas as questões devem ser repensadas de maneira que supra as demandas vindouras.

Desenvolvendo acerca desse ponto, Tappan (1976, p. 6) expõe que “as necessidades do paciente serão mais facilmente satisfeitas se, por exemplo, o desenho arquitetônico do estabelecimento for apropriado às suas funções, contribuindo para a eficiência terapêutica”, lhe proporcionando também uma boa estada no hospital.

Normalmente o esboço da hotelaria hospitalar não se prende apenas ao setor de hospedagem. Podem ser composto em 5 setores, todos administrados pelo gerente de hotelaria hospitalar, que se subdividem entre si e são organizados da seguinte forma: Setor de Recepção: Recepção; Reserva (encaminhamento); Telefonia; Achados e perdidos; Setor de Alimentos e Bebidas: Nutrição e Dietética; Gastronomia; Setor de Governança: Lavanderia; Rouparia; Camararia; Higiene; Limpeza; Gerenciamento de resíduos sólidos; Setor de Segurança: Patrimonial; Orgânica (pessoal); Setor de Manutenção: Geral; Equipamentos médico-hospitalares; Paisagismo e jardinagem (BOEGER, 2003).

A estrutura física e equipamentos de ponta não são suficientes para a automação da hoteleira hospitalar no empreendimento hospitalar, tendo em vista que o quesito atendimento é o fator humano que faz a diferença, sendo indispensável o reconhecimento da gerência e dos próprios funcionários, para que assim possam criar as condições necessárias de trabalho, motivando os talentos a agregarem valor à assistência prestada, já que são fundamentais no ambiente hospitalar.

Os hospitais públicos no Brasil, passam por grandes dificuldades, e Boeger (2003, p. 22), descreve que: “apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados com hospitais privados, há algum deles que conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os de alguns hospitais privados”, ou seja, com uma gestão eficiente, desenvolvendo ótimos trabalhos, conseguirão atingir os objetivos da humanização, primeiro passo para se ter uma hotelaria hospitalar.

Castelli (2001, p.77) discorre que:

São as características próprias dos bens e serviços, finais ou intermediários, como: durabilidade, originalidade, aparência agradável. Os bens e serviços são revestidos de características. Quando essas vêm ao encontro das necessidades das pessoas, dizemos que elas proporcionam benefícios, ou seja, são produtos úteis para as pessoas. Não adianta, pois, revestir-se um produto de inúmeras características se elas não levam benefícios para as pessoas. Se elas não agregam valor.

Nota-se, então, a deficiência de investimentos que não meramente dispõem de dinheiro, mas que observem e invistam de forma efetiva em políticas de qualidade e primazia nos serviços prestados, ofertando uma equipe humana e competente, fazendo com o que o serviço chegue ao paciente de forma segura e eficiente. Segundo Lamprecht (1995, s/p.) a qualidade é “o conjunto de detalhes e peculiaridades de um produto ou serviço que influenciam sua habilidade de satisfazer as necessidades explícitas ou percebidas”.

Para Boeger (2003), o mercado da hotelaria hospitalar é uma junção de vários serviços, formado por



empresas distintas que disputam de alguma forma o mesmo mercado. Enquadram-se nesta categoria empresas como lavanderias, higienizadoras, fornecedoras de enxovais, carrinhos de transporte interno, entre outras.

HOTELARIA HOSPITALAR

5.1 Localização da Cidade

Ataléia é um município brasileiro localizado na região nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri no interior de Minas Gerais. Segundo os dados da Prefeitura Municipal da cidade, as primeiras notícias que se tem do povoamento do atual município, datam de 1928 quando chegava à região Vicente Pedroso dos Santos, vindo de Teófilo Otoni/MG, fazendo as primeiras derrubadas e construindo sua habitação. Dois anos depois, chegaram outras famílias, entre elas José Juscelino, Altino Pedrosom, Antônio Lemos de Souza, João Machado, Marcelino Soares, Antônio Rodrigues e Salim Gazel. Posteriormente, Vicente Pedroso dos Santos doou uma área de três alqueires de terra para a instalação do comércio e a construção da Igreja.

O garimpo foi a principal causa da ocupação do atual município, para lá atraindo grande número de pessoas. Ainda hoje, veem-se espalhadas por todo município muitas lavras como do Avião, do Córrego Seco, terreiro de Pedra, Conja, Caianas e outras. Em 1928, era celebrada a primeira missa no povoado, tendo como padroeiro o Senhor Bom Jesus da Lapa.

A origem do topônimo deve-se ao fato de o município ter sido ponto de observação e vigilância quando o então Governador do Estado de Minas Gerais Dr. Benedito Valadares Ribeiro, criou uma expedição com a finalidade de estudar a emancipação dos povoados fronteiros com o Estado de Espírito Santo. Foi o povoado denominado "Atalaia", que significa ponto de observação, sendo mais tarde modificado para Ataléia para diferenciá-lo de duas outras cidades, já com o topônimo Atalaia.

Gentílico: ataleiense.

Figura 05 - Mapa de Minas Gerais com a localização da cidade de Ataleia em destaque. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_\(Minas_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Atal%C3%A9ia_(Minas_Gerais))

5.2 Localização do Terreno

O presente estudo se refere à proposta de realização de um projeto de um hospital para um terreno localizado na Rua Projetada, S/N - Cidade Nova, Ataléia - MG, 39850-000 (Figuras 06). Situa-se em uma área mais reservada da cidade. A área possui infraestrutura completa de água, luz, esgoto, telefonia e internet. O terreno conta com uma área de aproximadamente 16.637,00 m²

Figura 06 - Mapa de localização do terreno – Área 16.637,00 m² Fonte: <https://earth.google.com/web/search/apromia/@-18.04912525,-41.11228803,257.70830385a,557.40657d,35y,-41.53821096h,0.9199989t,0r/data=CigiJgokCf0975iyLTJAEfw975iyLTLAGU1zfrUamEhAIUxzfrUamEjAMicKJQojCiExYTB1VFVxWXNhWjZnWkpCYjRMQWtsWlgtYjV0cXJxcGo>



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O novo conceito de Hotelaria Hospitalar encoraja as instituições a mudarem a forma como a hospitalização e os hospitais são vistos pelas pessoas enfermas e por seus familiares. Isso faz com o que as experiências dos pacientes sejam mais atrativas, sabendo que serão oferecidos cuidados de alta qualidade.

Dessa forma, o modelo em questão agrega os conceitos de hotelaria e qualidade atrelados como parte integrante da assistência, impactando não apenas antes, durante e após a internação com relação à percepção do cuidado e da experiência da hospitalização, mas também contribuem principalmente a criação de um ambiente propício e favorável para a cura e recuperação dos pacientes. Pessoas que trazem com elas crenças, valores e expectativas, além do poder crucial que pode definir a sobrevivência e saúde das organizações: o poder de decidir por essa ou aquela instituição, conforme tais necessidades e expectativas são recebidas e atendidas.

Sendo assim, podemos compreender a influência da Arquitetura Hospitalar na promoção de uma assistência mais segura, mais digna e mais humana, tanto para pacientes, acompanhantes e familiares quanto para os diversos profissionais que atuam nos hospitais.

O objetivo do presente estudo foi implantar o conceito de Hotelaria Hospitalar para o Hospital de Ataléia (APROMIA), promovendo assim a maior qualidade de saúde para a população local através dos benefícios que este sistema proporciona para as instituições hospitalares.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. Turismo: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- BOERGER, Marcelo Assad. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 97p.
- BUNRS, P.M. Turismo e Antropologia: uma introdução. Trad. Dayse Batista. São Paulo: Chronos, 2002. (Coleção Turismo). 203p.
- RESOLUÇÃO-RDC Nº 50, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2002.
- SANCHO, A. Introdução ao Turismo. OMT, Organização Mundial do Turismo. São Paulo: Roca, 2001.
- SOMASUS (Sistema de Apoio à Elaboração de Projetos de Investimentos em Saúde).
- HISTÓRIA MUNICÍPIO ATALÉIA, disponível em: <http://viajarr.com.br/cidades/ataleia/MG>, acesso em 06/11/2020.



ANEXO