



**PUC**  
CAMPINAS  
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA

# 2ª MOSTRA DE TALENTOS DA GRADUAÇÃO

**Centro de Linguagem e Comunicação (CLC)**

## A HOTELARIA HOSPITALAR COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO: O CASO DO HOSPITAL SÃO LUIZ – UNIDADE SÃO CAETANO DO SUL

AUTORA: Camila Silva Maran - marancs@hotmail.com

ORIENTADORA: Profa. Me. Marina P. B. Pontes Oliveira – marina.pontes@puc-campinas.edu.br

### INTRODUÇÃO

A boa hospedagem é caracterizada pela hospitalidade que o turista recebe no lugar em que vai se acomodar. Por sua vez, hospitalidade pode ser entendida por um serviço que tem o “papel-chave em tornar a acolhida agradável e calorosa, mais que simplesmente satisfazer os desejos ou atender as necessidades de uma outra pessoa em deslocamento ou hospitalização” (GODOI, 2004, p. 18).

O princípio da hospedagem é também observado nos hospitais, logo o mesmo também pede a hospitalidade, pois se um hospital não oferece um serviço hospitalar pode, por exemplo, influenciar no tempo de recuperação de um paciente (SERSON, 1999).

Observando a necessidade de transformar o desconforto de um atendimento hospitalar, alguns gestores têm optado por deixar a imagem clássica de hospital de lado e arriscar nos serviços que a hotelaria hospitalar pode oferecer (TARABOULSI, 2009).

### OBJETIVO

Investigar a estrutura da gestão hoteleira hospitalar no Hospital São Luiz São Caetano e observar como a mesma funciona para ser um diferencial competitivo.

### METODOLOGIA

O estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa de ordem exploratória, envolvendo, inicialmente, a pesquisa bibliográfica acerca de assuntos relacionados a hotelaria hospitalar e à sua gestão, bem como a evolução das instituições de saúde.

Posteriormente ocorre a caracterização da instituição escolhida, relatando como se dá a sua gestão hoteleira e qual o seu diferencial competitivo. Tais informações foram coletadas por meio de uma pesquisa *in loco* para visita à nova unidade, explorando as instalações para uma melhor compreensão de sua dinâmica hoteleira, bem como entrevista semiestruturada com a gestora da unidade em questão.

### DESENVOLVIMENTO

O trabalho trás em seu capítulo inicial a tamanha presença da hospitalidade dentro da hotelaria, bem como a relação próxima que existe entre os hotéis e os hospitais, uma vez que ambos são lugares destinados a abrigar pessoas fora de seus lares. O segundo capítulo é destinado à falar sobre as evoluções das instituições de saúde, como elas começaram e como se aprimoraram com o tempo, chegando aos grandes hospitais de luxo que temos hoje. Aborda também sobre a hotelaria hospitalar e como a mesma é manifestada ao redor do mundo nos diferentes tipos de hospitais.

A apresentação e aprofundamento a cerca da rede D'or, que gere o Hospital São Luiz, é feita no terceiro capítulo, onde toda a sua trajetória e ascensão é abordada. Além disso, traz toda a caracterização do Hospital São Luiz – São Caetano como um todo, com o enfoque na Hotelaria Hospitalar e sua forma de administração e de execução.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa trouxe à tona a certeza de que a Hotelaria Hospitalar é muito mais do que luxo num hospital, é na realidade um verdadeiro cuidado com o paciente, uma vez que se preocupa em levar àquela dura realidade um pouco de conforto e de carinho, seja através das atividades recreativas, da alimentação mais agradável ou do ambiente mais humanizado.

Mostrou-se ser uma área de atuação do turismólogo, ainda que sua bibliografia seja ainda bem escassa. É um setor que, ao se prontificar em ouvir o seu cliente, consegue promover melhorias que vão atendê-lo da melhor maneira, fazendo com que este se cure mais rapidamente, gerando consequentemente uma rotatividade maior do hospital, o que resulta em uma visibilidade da instituição e então sua melhor promoção.

### REFERÊNCIAS

- GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais**. 2ª Ed. 2004.  
SERSON, Fernando M. **Hotelaria: a busca da excelência**. São Paulo: Marcos Cobra, 1999.  
TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.  
SÃO CAETANO DIGITAL. Disponível em: <<http://www.saocaetanodigital.com.br/hospital-e-maternidade-sao-luiz-sao-caetano-e-inaugurado/>>. Acesso em: 05/09/2017.  
TV MAIS ABC. Disponível em: <<http://tvmaisabc.com.br/prefeitura-visita-futuro-hospital-sao-luiz-em-sao-caetano/>>. Acesso em: 30/10/2017.



Fonte: São Caetano Digital (2017)



Fonte: TV mais ABC (2017)