

HOTELARIA HOSPITALAR E A GESTÃO EM ENFERMAGEM¹

HOSPITALITY IN HOSPITALS AND NURSING MANAGEMENT

HOTELERÍA HOSPITALARIA Y GESTIÓN DE ENFERMERÍA

Clarissa Vasconcelos Silva de Souza²

Resumo

O presente artigo é um levantamento bibliográfico do tipo descritivo que discute o serviço de hotelaria hospitalar, com o intuito de conhecer melhor suas características. Evidencia-se, também, o papel da humanização e da organização dos serviços prestados pela enfermagem para a qualidade e efetividade da assistência à saúde, a qual acarretará benefícios para a instituição, profissional e usuário. Neste contexto, nota-se as dificuldades da gestão em enfermagem que podem ser amenizadas pelo serviço de hotelaria hospitalar. Verifica-se um elo positivo entre a hotelaria hospitalar e a gestão em enfermagem, que é a organização e humanização na assistência ao paciente. Há falhas que ocorrem por falta de profissionais, materiais ou atribuições e estão além da capacidade da equipe. Percebe-se que para o sucesso de uma instituição ou de um tratamento é necessário, além do foco na patologia, envolver a organização da instituição de saúde para suprir as necessidades do paciente de forma individual, ao englobar a família e a comunidade.

Palavras-chave: Hotelaria hospitalar. Gestão em enfermagem. Humanização.

Abstract

The present article is a descriptive bibliographic survey that discusses the hospitality services in hospitals to know its characteristics better. It also highlights the role of humanization and the organization of nursing services for the quality and effectiveness of health care, which will bring benefits to the institution, professional, and user. In this context, it is possible to perceive the difficulties of nursing management that the hospital hotel service can mitigate. There is a positive link between hospital hospitality and nursing management, which is the organization and humanization of patient care. Some failures occur due to a lack of professionals, materials, or assignments beyond the team's capacity. It is perceived that for the success of an institution or a treatment, it is necessary, in addition to the focus on pathology, to involve the health institution's organization to meet the needs of the patient individually, when encompassing the family and community.

Keywords: Hospital hospitality. Nursing management. Humanization.

Resumen

El presente artículo es una revisión bibliográfica de tipo descriptivo que discurre sobre el servicio de hotelería hospitalaria, con la intención de conocer mejor sus características. Pone en evidencia, también, el rol de la humanización y de la organización de los servicios prestados por la enfermería en la calidad y efectividad de la asistencia a la salud, que producirá beneficios para la institución, para el profesional y para el usuario. En ese contexto, se perciben las dificultades de la gestión de enfermería que pueden ser atenuadas por el servicio de hotelería hospitalaria. Se verifica un nexo positivo entre hotelería hospitalaria y gestión en enfermería, que es la organización y humanización en la atención al paciente. Hay fallas que se producen por escasez de profesionales, materiales o atribuciones y van más allá de la capacidad del equipo de trabajo. Se percibe que, para que una institución o un tratamiento sean exitosos, es necesario, más allá del cuidado de la patología, que toda la organización de la institución de salud se sienta concernida en la atención a las necesidades del paciente en forma individual, así como a la familia y a la comunidad.

Palabras-clave: Hotelería hospitalaria. Gestión en enfermería. Humanización.

¹ Artigo publicado como capítulo de livro - DOI: 10.22533/at.ed.67620101214.

² Enfermeira especialista MBA em Gestão Hospitalar; especialista em auditoria em saúde. E-mail: clari80@gmail.com.

1 Introdução

A hotelaria hospitalar faz a ligação do cliente/paciente com os serviços do hospital, enfermagem, nutrição e clínica, ao respeitar as atribuições de cada um; aliado a isto, ela permite conhecer as necessidades do cliente, ao direcionar as ações da instituição (BRASIL, 2007).

O enfermeiro, como gestor de sua equipe, torna-se responsável pelo sucesso ou fracasso das atividades de enfermagem realizadas, mesmo quando algumas atividades ou fatos fogem do seu poder (BRASIL, 2004).

As atividades de enfermagem estão pautadas em técnicas e rotinas preestabelecidas pela profissão e/ou pela instituição de saúde. Hoje, enfatiza-se que o cuidado ao paciente deve ser prestado de forma individualizada, de acordo com as necessidades do cliente; quando isso não acontece, os resultados do serviço prestado acarretam prejuízo para a empresa, usuário e família.

O hospital é uma instituição complexa, com diversos processos realizados por pessoas distintas, em locais diferentes e com objetivos diversos. Cada grupo de especialidades tem sua linguagem própria e comportamentos específicos. No entanto, há uma interdependência entre as diversas áreas onde o produto final é atender as necessidades dos clientes.

Para Nishio & Franco (2011), a missão do hospital é de prestar assistência à saúde e a melhoria permanente da qualidade da sua gestão, para uma possível integração harmônica entre todos os setores.

O conceito de hotelaria hospitalar define-se pelo conjunto de serviços da hotelaria clássica adaptada e implantada no ambiente hospitalar para melhorar as condições de estada do paciente. A exploração deste seguimento começou na década de 80, quando os convênios começaram a cobrar diferenciais dos hospitais (BRASIL, 2007).

Assim, surgiu o seguinte questionamento: *como o serviço de hotelaria hospitalar influencia na gestão de enfermagem?* Aqui, pretende-se conhecer melhor a estrutura organizacional do serviço de hotelaria hospitalar e suas finalidades, buscando relacionar seus benefícios para a gestão de enfermagem na assistência ao paciente, contribuindo na qualidade e efetividade das ações realizadas pelos profissionais. Para tal, realizou-se um levantamento bibliográfico sobre os assuntos relevantes, uma análise qualitativa dos dados coletados e discussão dos resultados encontrados.

2 Discussão Abordada

A metodologia utilizada, para chegar ao resultado, foi um levantamento bibliográfico do tipo exploratório e descritivo. Segundo Appolinário (2006), este levantamento é aquele que busca descrever um fato sem interferir nele, ao proporcionar o aumento do conhecimento teórico sobre o tema. Para a investigação, utilizaremos livros da área e artigos extraídos da internet, sobre hotelaria hospitalar e gestão de enfermagem; faremos, assim, uma análise qualitativa dos dados coletados para chegarmos nos resultados esperados.

2.1 Hotelaria hospitalar

É saudável a pessoa ser bem hospedada quando está fora de seu domicílio, a passeio ou a negócio, e mais importante ainda quando se tornam hóspede de forma involuntária, devido a um problema de saúde. Na prática diária do exercício da profissão, bem como nas conversas informais, percebe-se que muitas pessoas possuem um tipo de aversão ou um receio de fazer uso dos serviços de saúde e principalmente de hospedar-se nele.

O mercado hospitalar moderno preocupa-se com o seu cliente e o que ele deseja para manter-se competitivo; busca profissionais competentes para garantir um ambiente seguro e humanizado, ou seja, transformar a hospedagem em ferramenta de fidelização da clientela (BOEGER, 2008).

Tendo a visão de um hotel, o paciente é tido como um hóspede enfermo que requer atenção; o ato de hospedar-se bem une-se, então, à saúde. O paciente geralmente não está sozinho, assim, o acompanhante também necessita de um ambiente acolhedor (BRASIL, 2007).

A hotelaria hospitalar está cada vez mais difundida nas mudanças do mercado consumidor, o paciente passou a ser mais informado sobre seus direitos e cobrar a cura ou tratamento da sua patologia, exigindo qualidade e satisfação no atendimento, se possível sem pagar caro (BOEGER, 2008).

Para os especialistas no tema, a hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio que, associados aos específicos, oferecem a clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar. Deve ser gerenciado por uma equipe multiprofissional que englobe a área de enfermagem e medicina, tendo foco no conforto do usuário e melhoria nas condições de assistência. Pode-se dividir este departamento em alguns setores:

- Atendimento: a principal tarefa é recepcionar o cliente através de um telefone ou balcão, podendo haver vários tipos de atendimentos de acordo com o que se destina e conforme o público; os profissionais devem ser treinados em humanização e acolhimento.

- Governança: responsável pela limpeza das unidades e áreas sociais, destinação de resíduos infectantes, circulação de perfuro cortantes, uniformes, lavanderia, costura e rouparia.
- Nutrição e dietética: responsável pela alimentação dos usuários da instituição.
- Segurança patrimonial: tem sua ação em todas as áreas do hospital, muitos casos sinistros podem ocorrer e uma equipe bem estruturada fará diferença na hora de uma decisão. Seus funcionários devem estar em locais estratégicos como portarias e centrais de atendimentos. Também precisam de treinamento para hospitalidade e humanização.

Diante do exposto, o setor de hotelaria deve ser visto como um facilitador da qualidade na prestação do serviço de acolhimento e atendimento. Deve estar intrínseco nos princípios operacionais da gestão hospitalar para ser aceito, entendido e efetivamente exercido por todo corpo hospitalar. Este serviço contribui para a atividade curativa do paciente (MARQUES; PINHEIRO, 2009).

- O espaço físico: também faz parte da hotelaria e está atrelado ao atendimento e devido a segurança e conforto está intimamente relacionado com a planta física, uma vez que o projeto arquitetônico deverá suprir as necessidades específicas dos clientes e facilitar o trabalho dos profissionais envolvidos. Para organizar o processo de cuidar, o hospital deve projetar cuidadosamente os diversos setores.

Para Boerger (2008), a humanização começa no edifício hospitalar com a elaboração do projeto, desde a escolha do local e do terreno (dimensionamento, possibilidade de acesso, baixo nível de ruído e poluição).

Percebe-se que a hotelaria hospitalar está intimamente ligada a diretrizes da humanização, dentre elas o acolhimento e a ambiência. A humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde, dando autonomia e possibilidade de melhorar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada. Ambiência é criar espaços saudáveis, que acolham e respeitem o cliente e o profissional, o que propicia mudanças no processo de trabalho e que sejam lugares de encontro entre as pessoas (BRASIL, 2003)

Celich (2004) relata que para estabelecer um cuidado humanizado, qualificado e técnico são necessários subsídios físicos, materiais e humanos, organizados de maneira a facilitar a construção deste cuidado.

Com um serviço de hotelaria hospitalar organizado, a instituição poderá conhecer melhor seus clientes e descobrir suas necessidades reais e, a partir disso, direcionar ações para

atividades que tenham resultados específicos e efetivos; assim, de forma natural, prestará serviço satisfatório para ambos. Tal serviço servirá de marketing para a instituição, a qual terá diferencial frente a concorrência e desenvolverá de forma mais enfática a humanização do serviço (BRASIL, 2007).

- Gestão de custos: a hotelaria faz a interface com os demais departamentos e equipes de profissionais do hospital, para atingir as metas traçadas pela instituição dentro dos recursos disponíveis, pois atua diretamente no serviço de lavanderia e rouparia, no serviço de higienização, na manutenção dos mobiliários e na fidelização do cliente através do marketing positivo da empresa e dos serviços prestados.

Quando se fala nos custos advindos dos serviços de hotelaria hospitalar, questiona-se que seus resultados não geram receita para a instituição, mas com o decorrer do tempo percebe-se que ela traz consigo resultados substanciais que fidelizam a clientela, representam um diferencial no mercado e contribui para a segurança e conforto dos usuários e funcionários (NISHIO; FRANCO, 2011).

2.2 Gerenciamento em Enfermagem

A gestão realizada por enfermeiros vai além disso, porque a responsabilidade de uma boa assistência de enfermagem depende dos atributos existentes neste profissional, aliados às condições do local de trabalho, à integração da equipe e à cooperação do enfermo e familiar (CELICH, 2004).

A equipe de enfermagem, por vezes, exerce várias atividades que estão ligadas diretamente ao paciente, com um número de profissionais insuficiente; isso leva ao trabalho mecânico e ao desgaste, onde a qualidade perde espaço para a quantidade (CELICH, 2004).

A gestão da equipe está sobre a responsabilidade do enfermeiro responsável pelo e que o bem-estar do paciente e sua reabilitação dependem de uma boa assistência prestada por todos os profissionais envolvidos; cabe à gestão de enfermagem as atividades, administrativa, assistencial, preventiva, curativa e reabilitadora, com a finalidade de tornar o paciente o independente da assistência o mais breve possível. “Durante o período em que são oferecidos os cuidados de enfermagem é estabelecido uma relação entre enfermeiro e paciente; esta é chamada de relação terapêutica.” (TIMBY, 2001).

Atualmente, a enfermagem tem revisto as formas de atuação na assistência para obtenção de autonomia no trabalho, humanização no atendimento ao indivíduo, competência profissional e segurança para o paciente (TIMBY, 2001).

É errôneo pensar que os cuidados de enfermagem e a sua gestão seja apenas no uso adequado das técnicas aprendidas e aprimoradas ao longo do tempo. Para Nishio & Franco (2011), algumas características são pertinentes ao enfermeiro: a capacidade de tomar decisões, a confiança em si e na equipe com a qual trabalha, conhecimento técnico e científico e a segurança de assumir responsabilidades.

Entende-se por cuidado humano uma atitude imprescindível que será realizada em diferentes situações da vida: na promoção da saúde, na prevenção de doenças, no transcorrer de enfermidades e seus agravos, nas incapacidades e no processo de morrer (CELICH, 2004). Assim, demonstra-se que o papel da enfermagem é mais que o cuidado técnico relacionado à patologia, ultrapassando a realização de procedimentos eficazmente, já que a ação de cuidar consiste na conservação da integridade humana e engloba a técnica, o conhecimento científico e a sensibilidade humana (CELICH, 2004).

A Lei nº 7.498/86, de 25 de junho de 1986, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) determina: “é função privativa do enfermeiro o planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços de assistência de enfermagem”, enfim, a supervisão é função inerente ao profissional enfermeiro.

Discorrendo sobre o enfermeiro, especificamente, já que é ele o responsável pela gestão da equipe, cabem-lhe muito mais que técnicas; a ele estão incumbidas as funções de planejar, organizar, supervisionar e controlar as ações desenvolvidas pelo grupo, sem perder o olhar para o cuidado humanizado (TIMBY, 2001). O enfermeiro pode exercer atividades administrativas, assistenciais e/ou ambas ao mesmo tempo.

O COFEN (2018) discorre que para exercer a supervisão com efetividade são necessárias ferramentas, como: dados estatísticos; relatórios de serviço; fichas de clientes (avaliação e acompanhamento); manuais; rotinas; mapas e roteiros estão à disposição do enfermeiro para o desenvolvimento da supervisão. Habilidades técnicas (observação, orientação e avaliação das técnicas de assistência) e administrativas (planejamento, organização, coordenação, direção e controle).

Chiavenato (1993) divide em quatro as funções de um administrador:

- **Planejamento:** planejar se consiste em arquitetar um plano, analisar recursos, criar uma estratégia para realização de um objetivo.

É a primeira função administrativa e serve de base para as demais. Determina quais os objetivos que devem ser atingidos. Detalha os planos necessários para atingir os resultados desejados.

- **Organização:** este processo se dá logo após o planejamento e se consiste em colocar cada etapa do planejamento em seu devido lugar, ou seja, juntar as informações e colocá-las de forma ordenadas, delegar funções e atribuir responsabilidade e autoridade a pessoas.
- **Direção:** é a função administrativa que faz as coisas acontecerem, ela aciona e dinamiza a empresa. As pessoas precisam ser treinadas e motivadas para alcançar os resultados desejados pela instituição. Essa função relaciona-se com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados por meio das atividades das pessoas que compõem a organização. Ela refere-se às relações interpessoais entre a chefia e seus subordinados. Para que o planejamento e a organização sejam eficazes, eles precisam de um coordenador capaz de comunicar-se bem, motivar e liderar.

Para tal função faz-se necessário exercer autoridade e poder por meio da influência.” Influência refere-se a qualquer comportamento da parte de uma pessoa que altera o comportamento, atitudes ou sentimentos de outra pessoa.” (CHIAVENATO, 1993, p. 260).

O nível de direção relacionada à enfermagem é definido por Chiavenato (1993) como uma direção ao nível operacional, a qual abrange cada grupo de pessoas ou de tarefas. É a chamada supervisão.

No parecer do COFEN (2018), discorre-se sobre o tema ao explicar que para exercer a supervisão com efetividade são necessárias ferramentas como: dados estatísticos, relatórios de serviço, fichas de clientes (avaliação e acompanhamento), manuais, rotinas, mapas e roteiros estão à disposição do enfermeiro para o desenvolvimento da supervisão e habilidades técnicas (observação, orientação e avaliação das técnicas de assistência) e administrativas (planejamento, organização, coordenação, direção e controle), caso contrário, será mais difícil cumprir os objetivos da supervisão;

- **Controle:** é a última etapa mencionada por Chiavenato (1993) nele deve-se assegurar que os resultados do que foi planejado organizado e dirigidos se ajustem o máximo possível aos objetivos estabelecidos. A base do controle está na verificação das atividades ao longo do processo, se estas estão ou não alcançando os objetivos planejados, ou seja, faz-se uma análise do decorrer e da conclusão de uma determinada tarefa.

A Resolução COFEN 358/2009 normatiza o processo de enfermagem, definido sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes públicos ou privados em que ocorre o cuidado profissional de enfermagem.

O processo de enfermagem é definido como uma sequência organizada de etapas identificadas como levantamento de dados, diagnóstico, planejamento, implementação e avaliação; utilizado pelos enfermeiros para solucionar os problemas de saúde do paciente (TIMBY, 2001).

É um sistema teórico de resolução dos problemas e tomada de decisão que permite uma assistência organizada, individualizada, tendo cada paciente como único e que requer atenção constante durante seu processo de tratamento.

Timby (2001) detalhou muito bem sobre as etapas do processo e aqui vão ser colocadas de maneira sucinta:

- Levantamento de dados: consiste na etapa inicial onde se coleta as informações particulares do paciente com objetivo de identificar os problemas reais ou potenciais à saúde.
- Diagnóstico: é a segunda etapa do processo onde se desenvolve a identificação dos problemas. Essa etapa resulta da análise dos dados coletados e da interpretação dos dados no sentido de eles sugerirem achados normais ou anormais.
- Planejamento: é a terceira etapa onde o enfermeiro, prioriza os problemas identificados, observa as metas mensuráveis, seleciona intervenções adequadas e documenta o plano de cuidados, específico para aquele paciente. O plano de cuidados pode ser manuscrito ou computadorizado e deve estar de acordo com o registro médico de cada paciente, oferecendo evidências para as intervenções de enfermagem, planejadas para satisfazer as necessidades do cliente. Nele, encontram-se as prescrições de enfermagem que são as orientações para os cuidados a serem prestados a um paciente específico. As ordens precisam ser exatas de modo que qualquer membro da equipe compreenda o que deve ser feito.
- A implementação é a quarta etapa, onde vai ocorrer a execução do plano de cuidados, o que incluem as prescrições médicas e de enfermagem as quais se completam mutuamente.
- A avaliação do cuidado implantado é feita através da análise da reação do paciente, visando constatar a eficácia do plano de cuidado proposto. Ela é contínua e está inserida em todas as fases do processo, pois visa o sucesso da ação identificando falhas e melhorando o atendimento.

O processo de assistência à saúde sempre ocorre de forma multiprofissional. É de responsabilidade da equipe de enfermagem o gerenciamento do cuidar que deve manter um

ambiente saudável tanto para os pacientes e familiares bem como para os profissionais que atual no local (NISHIO; FRANCO, 2011).

Percebe-se que para o gerenciamento e uma assistência eficaz o enfermeiro necessita de organização no ambiente de trabalho, equipe comprometida, uma interação positiva com os profissionais de outras áreas e condições de trabalho (CELICH, 2004).

O atendimento à saúde deve ser multiprofissional e a assistência exige uma abordagem diversificada em todas as etapas: planejamento, administração, atendimento, agendamento, realização de procedimentos diagnósticos, terapêuticos e reabilitação dentre outros (BOEGER, 2008).

Para um atendimento humanizado faz-se necessário a preocupação com a mão de obra; então, as unidades devem proporcionar programas permanentes de capacitação técnica e holística, além da quantidade suficiente de profissionais para a demanda atendida (TREZZA, 2008).

Este autor ressalta um problema muito comum na enfermagem quando lembra que nos hospitais existe a discrepância entre profissionais e quantidade de tarefas exigidas pela rotina do atendimento. Isso gera uma sobrecarga de trabalho para os servidores e um subdimensionamento do número de enfermeiros. Assim, a rotina do atendimento fica nas mãos de auxiliares de enfermagem, que, por vezes, tem a boa vontade no fazer, mas acabam falhando na qualidade.

Celich (2004) comenta que o enfermeiro exerce várias funções dentro das unidades que são: planejar, organizar, supervisionar e controlar as ações que são por ele desenvolvidas e pela equipe de enfermagem; sendo assim, a sobrecarga de responsabilidade vai influenciar diretamente o trabalho de muitos.

Nishio & Franco (2011) citam que os profissionais de enfermagem compõem entre 35% a 40% do quadro pessoal das instituições, mas existem locais que não empregam estes profissionais em quantidade adequada, para diminuir os custos; isto leva a uma assistência sem qualidade e também a insatisfação do trabalhador, os quais perdem a motivação no trabalho prestado.

3 Conclusão

Geralmente quem acolhe o cliente na sua chegada é a enfermagem, mas a sua preocupação fundamental é com a assistência que deve ser prestada. O enfermeiro que gerencia essa assistência sabe que deve prover uma infraestrutura de recursos humanos e materiais

proporcionais a necessidade do cuidar, uma vez que o ambiente precisa ser livre de riscos e o menos estressante possível para o cliente e para a equipe de saúde. Percebe-se a necessidade de uma hotelaria em serviços de saúde como ferramenta de acolhimento, humanização, proteção ao trabalhador e segurança do paciente, família e comunidade.

Em hospitais sem o departamento de hotelaria hospitalar o serviço pode ser de qualidade; contudo, o que se observa é um acúmulo de funções. A área de enfermagem que é mais ligada a parte clínica prioriza o assistencial, porém também fica responsável pela higienização, recepção e lavanderia (BOEGER, 2008).

Para Nishio & Franco (2011), o departamento de hotelaria passa a ser um diferencial na assistência e no atendimento, pois contribui para a segurança e conforto do paciente, usuários e funcionários.

O projeto arquitetônico adequado é um facilitador da assistência prestada ao cliente, devido ao suprimento das necessidades daqueles que prestam o serviço;

O serviço de hotelaria hospitalar vem para organizar melhor o hospital e possibilitar que haja uma verdadeira divisão de serviços a serem executados, o que permite aos funcionários um trabalho mais justo e determinado, exercendo sua real função, sem sobrecarga de trabalho. Este serviço coloca em evidência o usuário e suas reais necessidades, seja ele o paciente ou o acompanhante, através das suas características de acolhimento e ambiência. Assim, os clientes se sentem seguros e com maior possibilidade de cura e satisfação no serviço que está sendo adquirido, o que pode levar a uma fidelização e a um marketing positivo para a instituição.

Nishio & Franco (2011) explanam que o serviço de hotelaria aliado a uma boa gestão de enfermagem leva à diminuição e controle de custos para a instituição, pois favorecem a qualidade assistencial e a manutenção sustentabilidade financeira e ambiental. Essa é uma afirmação pertinente, uma vez que se temos um trabalho organizado, com atribuições bem distribuídas e trabalhadores conscientes e capazes que obedecem às normas e rotinas estabelecidas pela instituição, as perdas serão diminuídas.

Tendo em vista tudo que foi colocado e analisado, na gestão de enfermagem, o serviço de hotelaria hospitalar vem como facilitador para o trabalho dos profissionais, o que permite aos enfermeiros colocar em prática a administração da sua unidade com competência e uma assistência mais específica e individual com realização atividades mais seguras por parte da equipe, o que conduz a redução de custos e erros. Possibilita-se, assim, alcançar os resultados desejados de maneira efetiva, trazendo assim benefício para o cliente, a instituição e o profissional, pois o departamento de hotelaria se responsabiliza por áreas que antes ficavam a cargo da enfermagem como a lavanderia e rouparia.

Referências

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da Ciência: Filosofia e Prática de Pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Ministério da saúde. Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. **Gov.br**, [S.l.], 15 out. 2015. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/politica-nacional-de-saude-bucal/legislacao/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>. Acesso em: 19 set. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Hotelaria e Hospitalidade - Livro do Professor**. São Paulo: Ministério do Turismo, 2007.

CELICH, K. L. S. **Dimensões do Processo de Cuidar**. 1. ed. Rio de Janeiro: EPUB, 2004.
CHIAVENATO, I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Parecer nº 2/2018/COFEN/CTLN. **Organização da enfermagem. Definição da supervisão de enfermagem**. 2018. Lei 7498 /86, de 25 de junho de 1986. **Lei do exercício profissional da enfermagem**. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/lei-n-749886-de-25-de-junho-de-1986_4161.html. Acesso em: 22 set. 2020.

MARQUES, M.; PINHEIRO, M.T. A influência da qualidade na hotelaria hospitalar. **Revista Anagrama** - Revista Multidisciplinar de Graduação, São Paulo, ano 2, v. 3, mar./maio 2009.
NISHIO, E. A.; FRANCO, M. T. G. **Modelo de Gestão em Enfermagem: qualidade assistencial e segurança do paciente**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

TREZZA, Eder. **Humanização da Atenção à Saúde**. 1. ed. Petrópolis: EPUB, 2008.
TIMBY, B. K. **Conceitos e Habilidades Fundamentais no Atendimento de Enfermagem**. 6. ed. Porto alegre: Artmed, 2001.