



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO ENSINO EM SAÚDE NA AMAZÔNIA
FUNDAMENTOS E METODOLOGIAS EM ENSINO NA SAÚDE DA AMAZÔNIA
MODALIDADE MESTRADO

JAIME CRUZ SANTOS NETO

HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL:

Elaboração de um produto educacional para preceptores da enfermagem.

BELÉM-PA

2025

Jaime Cruz Santos Neto

HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL:

Elaboração de um produto educacional para preceptores da enfermagem.

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de mestre no Programa de Pós-graduação em Ensino em Saúde na Amazônia, na categoria Mestrado Profissional, da Universidade do Estado do Pará.

Linha de pesquisa: Fundamentos e Metodologias em Ensino na Saúde na Amazônia.

Orientadora: Dra. Ediléa Monteiro de Oliveira.

Coorientadora: Dra. Selma Kazumi da Trindade Noguchi.

BELÉM-PA

2025

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da UEPA / SIBIUEPA

Santos Neto, Jaime Cruz

Hotelaria hospitalar na residência multiprofissional: elaboração de um produto educacional para preceptores da enfermagem / Jaime Cruz Santos Neto. – Belém: UEPA, 2025.

79 f.: il.

Orientadora: Prof.^a Dra. Ediléa Monteiro de Oliveira

Coorientadora: Prof.^a Dra. Selma Kazumi da Trindade Noguchi

Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Pará, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Ensino em Saúde na Amazônia, Belém, 2025.

1. Hotelaria hospitalar. 2. Ensino superior. 3. Produto educacional. I. Universidade do Estado do Pará. II. Título.

CDD 22.ed. 362.11

Elaborada por Josicléia Garcia Vieira - CRB-2 /562

Jaime Cruz Santos Neto

HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL:

Elaboração de um produto educacional para preceptores da enfermagem.

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de mestre no Programa de Pós-graduação em Ensino em Saúde na Amazônia, na categoria Mestrado Profissional, da Universidade do Estado do Pará.

Linha de pesquisa: Fundamentos e Metodologias em Ensino na Saúde na Amazônia.

Apresentado em: 16/01/2026

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Dr.^a. Ediléa Monteiro de Oliveira

Orientadora

Prof.^a Dr.^a. Selma Kazumi da Trindade Noguchi

Coorientadora

Prof. Dr. Victor Augusto Cavaleiro Corrêa.

Examinador titular externo

Prof.^a Dr.^a. Vanessa Novaes Barros.

Examinadora titular interna

Prof.^a Dr.^a. Gabriela Ribeiro Barros de Farias.

Examinadora titular interna

A todos os preceptores enfermeiros do Programa de Residência Multiprofissional da FPEHCGV que disponibilizaram do seu tempo para participarem da elaboração do produto educacional que compõem este estudo.

AGRADECIMENTOS

Ao Nosso Eterno Criador, Deus Todo Poderoso e a Seu Filho Amado Jesus Cristo, aos quais procuro melhorar como servo, e sem a Sabedoria e a Luz não teria conseguido chegar até aqui.

A Professora Doutora Ediléa Monteiro de Oliveira, minha orientadora neste estudo, por ter sido um anjo neste tempo do estudo, por sua confiança, sua calma, sua dedicação, seu auxílio e todas as formas como contribuiu, foi um privilégio que jamais esquecerei.

À Professora Doutora Selma Kazumi Noguchi, coorientadora deste estudo, por sua disponibilidade, paciência (e foi muita) e excelentes contribuições, quando a mente parava de raciocinar.

Ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional Ensino em Saúde na Amazônia (PPGESA), em especial aos colegas da turma de 2023, que juntos nos ajudávamos nas dificuldades e saímos vencedores.

A Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna, onde foi realizado o estudo e a pesquisa.

Ao Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental, pela autorização da pesquisa com os preceptores de Enfermagem.

A minha esposa, Karla Renata de Souza Santos e aos meus filhos, Stephanny Victória de Souza Santos e Luis Henrique de Souza Santos, que deram seu apoio em todos os momentos na realização deste Mestrado, principalmente na fase mais complexa deste estudo.

Aos meus pais, irmãos, familiares e amigos, que contribuíram de forma direta ou indireta para o alcance desta realização.

“Não te mandei eu? Esforça-te e tem bom ânimo, não pases, nem te espantes, porque o Senhor Teu Deus, é contigo, por onde quer que andares.”

(Josué 1, 9)

SANTOS NETO, JAIME CRUZ. **Hotelaria hospitalar na Residência Multiprofissional:** Elaboração de um produto educacional para preceptores da enfermagem. 2025. Dissertação (Mestrado em Ensino em Saúde na Amazônia) - Universidade do Estado do Pará, Belém, 2025.

RESUMO

Introdução: A hotelaria hospitalar consiste na adaptação de práticas da hotelaria tradicional ao ambiente de saúde, com o objetivo de proporcionar bem-estar ao paciente. Esse serviço não se caracteriza pelo luxo, mas pela garantia de qualidade e conforto, englobando áreas como lavanderia, higienização, nutrição e recepção, entre outras. No contexto educacional, a formação em hotelaria hospitalar visa preparar profissionais para atuar de forma eficiente nesse setor. No entanto, persistem lacunas na assimilação de conhecimentos essenciais, o que impacta diretamente a rotina e a qualidade dos serviços prestados. **Objetivo:** Desenvolver um produto educacional sobre hotelaria hospitalar para preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV. **Metodologia:** O estudo configurou-se como uma pesquisa de campo, de delineamento transversal, com enfoque exploratório-descritivo e abordagem quantitativa. A investigação foi conduzida com preceptores enfermeiros vinculados aos Programas de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV. Para a coleta de dados, aplicou-se um questionário estruturado contendo itens relacionados ao nível de conhecimento dos participantes acerca da temática investigada e do produto educacional. Os dados obtidos foram consolidados e tratados no software Microsoft Excel 2010, e a elaboração dos gráficos ocorreu utilizando-se os recursos disponíveis nos programas Microsoft Excel e Microsoft Word, conforme procedimentos padronizados de organização, tabulação e apresentação descritiva dos resultados. **Resultados:** A partir da análise do diagnóstico situacional, o produto educacional para o ensino de hotelaria hospitalar foi elaborado a partir da preferência majoritária pelo guia (47,37%). O mapeamento das necessidades de aprendizagem identificou um consenso (percentual de aceitação acima de 50%) em torno de eixos temáticos fundamentais, que transcendem o conforto e se conectam à segurança do paciente e à gestão de serviços, sendo biossegurança, controle de qualidade e gestão/administração hoteleira (73,7%), logística hospitalar e sustentabilidade (68,4%), comportamento organizacional, recepção, portaria, reservas e sistemas de informação, e governança e lavanderia (57,9%), planejamento e organização de recursos hospitalares (52,6%). Em seguida, o guia foi aplicado aos participantes do estudo, onde 62,5% dos preceptores sugeriram foco na clareza nos fluxos operacionais e na revisão técnico-textual, para que o guia possa ser implementado dentro do Programa de Residência Multiprofissional, visando melhorar a aprendizagem e o serviço, identificando suas carências, auxiliando na gestão, ensino e assistência; que ofereça subsídio e visibilidade aos profissionais. **Conclusão:** O produto educacional elaborado para os preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional possui potencial de desenvolvimento para aprimorar o ensino aos residentes incentivando o aprendizado sobre hotelaria hospitalar e, consequentemente, melhorando a qualidade dos serviços de saúde prestados na assistência e gestão.

Palavras-chave: Ensino. Produto educacional. Preceptor. Serviços centralizados no hospital. Hotelaria hospitalar.

SANTOS NETO, JAIME CRUZ. **Hospital Hospitality in Multiprofessional Residency: Development of an educational product for nursing preceptors.** 2025. Dissertation (Master's in Health Education in the Amazon) - State University of Pará, Belém, 2025.

ABSTRACT

Introduction: Hospital hospitality consists of adapting traditional hospitality practices to the healthcare environment, aiming to provide patient well-being. This service is not characterized by luxury, but by guaranteeing quality and comfort, encompassing areas such as laundry, hygiene, nutrition, and reception, among others. In the educational context, training in hospital hospitality aims to prepare professionals to work efficiently in this sector. However, gaps persist in the assimilation of essential knowledge, which directly impacts the routine and quality of services provided. **Objective:** To develop an educational product on hospital hospitality for Nursing preceptors of the Multiprofessional Residency Program in Specialized Clinical Care in Cardiology, in Specialized Clinical Care in Nephrology, and in Mental Health Care at FPEHCGV. **Methodology:** The study was configured as a field research, with a cross-sectional design, an exploratory-descriptive focus, and a quantitative approach. The investigation was conducted with nursing preceptors linked to the Multiprofessional Residency Programs in Specialized Clinical Care in Cardiology, in Specialized Clinical Care in Nephrology, and in Mental Health Care at FPEHCGV. Data collection involved a structured questionnaire containing items related to the participants' level of knowledge about the investigated topic and the educational product. The data obtained were consolidated and processed using Microsoft Excel 2010 software, and the graphs were created using the resources available in Microsoft Excel and Microsoft Word, according to standardized procedures for organizing, tabulating, and presenting the results descriptively. **Results:** Based on the situational diagnosis analysis, the educational product for teaching hospital hospitality was developed based on the majority preference for the guide (47.37%). The mapping of learning needs identified a consensus (acceptance rate above 50%) around fundamental thematic axes that transcend comfort and connect to patient safety and service management, namely biosecurity, quality control and hotel management/administration (73.7%), hospital logistics and sustainability (68.4%), organizational behavior, reception, security, reservations and information systems, and housekeeping and laundry (57.9%), and planning and organization of hospital resources (52.6%). Subsequently, the guide was applied to the study participants, where 62.5% of the preceptors suggested focusing on clarity in operational flows and technical-textual review, so that the guide can be implemented within the Multiprofessional Residency Program, aiming to improve learning and service, identifying its shortcomings, assisting in management, teaching and care; and providing support and visibility to professionals. **Conclusion:** The educational product developed for Nursing preceptors in the Multiprofessional Residency Program has the potential to improve teaching for residents by encouraging learning about hospital hospitality and, consequently, improving the quality of health services provided in care and management.

Keywords: Teaching. Educational product. Preceptor. Centralized hospital services. Hospital hospitality.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Apresentação do guia.....	27
Imagem A.....	27
Imagem B.....	27
Figura 2- Capa do guia.....	34
Figura 3- Sumário do guia.....	35

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Momento da aplicação do ensino sobre hotelaria hospitalar.....	31
Gráfico 2- Produto educacional que abordará o tema e o ensino sobre hotelaria hospitalar	32
Gráfico 3- Conteúdos para compor o guia educacional.....	33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Caracterização da amostra de avaliação do produto educacional.....	37
Tabela 2- Avaliação dos preceptores sobre adequação pedagógica e relevância do tema.....	39
Tabela 3- Avaliação dos preceptores sobre clareza e estrutura da linguagem.....	40
Tabela 4- Síntese das sugestões para aprimoramento do guia.....	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAAE – Certificado de Apresentação para Apreciação Ética

CEP - Comissão de Ética em Pesquisa

DCN – Diretrizes Curriculares Nacionais

EPS-HCPA – Escola Profissional em Saúde do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

FPEHCGV - Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna

GEP – Gerência de Ensino e Pesquisa

MBA – Master in Business Administration (Mestrado em Administração de Empresas)

MEC – Ministério da Educação e da Cultura

PE - Produto Educacional

PNH – Política Nacional de Humanização

PPC – Projeto Pedagógico de Curso

PTT – Produtos Técnicos Tecnológicos

RIL – Revisão Integrativa de Literatura

SPR - Serviço de Processamento de Roupas

SUS - Sistema Único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UEPA- Universidade do Estado do Pará

UFPB - Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	15
1 INTRODUÇÃO	17
2 OBJETIVOS	19
2.1 Geral	19
2.2 Específicos	19
3 REFERENCIAL TEÓRICO	20
3.1 Ensino da hotelaria hospitalar	20
3.2 Funcionalidades da hotelaria hospitalar	21
3.3 Ações da Enfermagem em hotelaria hospitalar	21
3.4 Humanização na hotelaria hospitalar	22
3.5 Produtos Educacionais (PE) no ensino da hotelaria hospitalar	23
4 MATERIAIS E MÉTODOS	25
4.1 Aspectos Éticos	25
4.2 Delineamento do estudo	25
4.3 Local de desenvolvimento do estudo	25
4.4 Público-alvo do estudo	26
4.5 Critérios de inclusão e exclusão dos participantes do estudo	26
4.6 Período da coleta de dados do estudo	26
4.7 Etapas de desenvolvimento do estudo	26
4.7.1 Primeira etapa: Diagnóstico situacional dos participantes	26
4.7.2 Segunda etapa: Elaboração do produto educacional	27
4.7.3 Terceira etapa: Aplicação do produto educacional	27
4.8 Análise de dados	28
5 RESULTADOS/DISCUSSÃO	29
5.1 Diagnóstico situacional dos participantes	29
5.1.1 Perfil dos participantes	29
5.1.2 Conhecimento e percepção sobre hotelaria hospitalar	30

5.1.3 Necessidades de aprendizagem e escopo do produto educacional	31
5.2 Elaboração do produto educacional	33
5.3 Aplicação do produto educacional	36
5.3.1 Processo de aplicação e perfil dos participantes	36
5.3.2 Avaliação do produto educacional pelos preceptores	37
5.3.2.1 Adequação pedagógica e relevância do tema	38
5.3.2.2 Clareza e Estrutura da Linguagem	39
5.3.2.3 Sugestões de Aprimoramento (Visual e Conteúdo)	41
6 CONCLUSÃO	42
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICE A - ACEITE DA ORIENTADORA	47
APÊNDICE B - ACEITE DA COORIENTADORA	48
APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DA FUNDAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA	49
APÊNDICE D - DOCUMENTOS EXIGIDOS PELA FUNDAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA PARA SUBMISSÃO NO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA	51
APÊNDICE E- ACEITE DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	54
APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO DO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	58
APÊNDICE G- PRODUTO EDUCACIONAL (QR code)	60
APÊNDICE H - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL	61
APÊNDICE I-COMPROVANTE DE SUBMISSÃO E ACEITE DO ARTIGO	63
APÊNDICE J-ARTIGO SOBRE O DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	64

APRESENTAÇÃO

A primeira vez que tomei conhecimento sobre o serviço de Hotelaria Hospitalar, entre os anos de 2005 e 2007, trabalhava no Hospital Nossa Senhora Guadalupe. A chefia de Enfermagem, à época, comentou em uma reunião sobre o projeto que ela estava desenvolvendo juntamente com a administradora do hospital para implantação do serviço de Hotelaria Hospitalar. Após esse momento, não tivemos mais reuniões sobre a implantação do serviço, pois ela foi desligada da chefia pouco tempo depois, e com isso, não ouvi mais mencionarem sobre o serviço.

Ao iniciar como chefe de setor em 2021, no Serviço de Processamento de Roupas (SPR) da Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna (FPEHCGV), pude observar a forma como o enxoval era entregue, manipulado, manuseado e devolvido para ser reprocessado na lavagem a qual seria submetido, o desgaste que o tecido sofria e, principalmente, o extravio de diversas formas que levava à escassez do enxoval. Tentaram-se diversas formas de conscientização para mudança desse cenário.

Fui chamado, então, pela Coordenadora de Enfermagem, que havia me convidado para o cargo, para uma breve conversa sobre a possibilidade de implantação do serviço de Hotelaria Hospitalar. Informei-lhe que já tinha tido conhecimento sobre o assunto, mas que não sabia como iniciar um processo dessa magnitude, contudo, não tivemos mais conversas sobre o serviço.

Realizaram-se inúmeras reuniões com a gerência responsável pelo serviço de rouparia, quando eles mencionaram pela primeira vez a implantação do serviço de hotelaria hospitalar. Pouco tempo depois, fui desligado da chefia.

Em junho de 2022, fui novamente convidado pela coordenadora de Enfermagem da Fundação para implantarmos o serviço de hotelaria hospitalar, onde foi elaborado um projeto voltado à gestão. Foram criados processos gerenciais, instruções de trabalho, além de protocolos para o funcionamento do serviço, na expectativa de aceitação por parte da direção da Fundação. Na oportunidade, nem se cogitava a possibilidade de envolver o ensino.

Fiz um MBA em hotelaria hospitalar, porém o serviço na Fundação foi interrompido em agosto de 2022 e reiniciado no final de setembro de 2022. Com o aval da presidência, a equipe de roupeiros da Fundação foi treinada para que eles atuassem como camareiros. A partir de então, foram criados fluxos de trabalho para execução pelos mesmos.

Entre novembro e dezembro de 2022, foi-me dada a oportunidade de ingressar no Mestrado do Programa de Pós-Graduação de Ensino e Saúde na Amazônia UEPA/FHCGV, onde surgiu a ideia de transformar o projeto da implantação do serviço em ensino de preceptores enfermeiros na Residência Multiprofissional, com um teor inovador e inédito, dentro da linha de pesquisa de Fundamentos e Metodologias em Ensino na Saúde.

1 INTRODUÇÃO

Entende-se por hotelaria hospitalar um conjunto de ações de hotelaria clássica, que são adequadas aos serviços de saúde, cuja finalidade é propiciar ao paciente bem-estar (Castro; Rodrigues, 2021). Em linhas históricas, o ramo da hotelaria hospitalar começou a ser implementado em alguns hospitais a partir dos anos 90, onde traçou-se alinhar os serviços de apoio juntamente com os serviços específicos, permitindo conhecer as necessidades do paciente durante o período de internação, bem como direcionar as ações da instituição (Roquete *et al.*, 2020).

Conforme Ferreira (2017), a hotelaria hospitalar não está ligada ao luxo, mas sim à qualidade e conforto. Destacam-se os serviços que são prestados por este setor: lavanderia, rouparia e costura, higienização e limpeza, nutrição e dietética, segurança patrimonial, central de atendimentos, recepção e portaria (Boeger, 2017).

Elias *et al.* (2021) apontam que as unidades hospitalares são organismos dinâmicos, entretanto, possuem o estigma de ser um ambiente pouco afetivo. Isso se potencializa quando o processo de internação é vivenciado no dia a dia dos pacientes e familiares, alterando o contexto emocional dos envolvidos.

Neste sentido, o estresse que é gerado nessas demandas acaba refletindo significativamente na unidade de assistência, sendo eles a figura dos profissionais de saúde e dos serviços ofertados pela instituição. Com isso, a inserção dos serviços de hotelaria hospitalar torna-se um diferencial nos serviços de saúde na tentativa de melhorar este cenário, torná-lo mais humanizado, além de reorganizar a estrutura de gestão do profissional de saúde (Elias *et al.*, 2021).

A hotelaria hospitalar pode ser definida como um conjunto de atividades que visam o bem-estar e a segurança com uma boa assistência e qualidade no atendimento ao cliente, desde a sua entrada até a saída do hospital, seja ele o paciente ou o acompanhante. A nova visão sobre as atribuições do serviço de hotelaria hospitalar trouxe novidades que precisavam ser assimiladas e abraçadas por todo o corpo clínico da instituição, desde a gerência até os executores da assistência ao paciente; com isso, os colaboradores tiveram que assimilar e desenvolver algumas mudanças no processo de cuidar (Souza, 2022).

No estudo realizado por Menezes e Cavalcanti (2020), é comprovado que a formação em hotelaria para o âmbito hospitalar também está cumprindo seus propósitos na formação do

profissional, que se materializa na competência do gestor e encontra-se em consonância com o Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), no que se refere ao objetivo do curso, o perfil profissional e às competências (conhecimentos, habilidades e atitudes). Entretanto, ao relacionarem a matriz curricular de ensino à prática profissional, argumentaram que existem algumas lacunas na obtenção de conhecimentos práticos que colaboram para o cotidiano de trabalho.

O presente trabalho justifica-se e torna-se relevante pois propõe a criação de um Produto Educacional (PE) que oriente quanto ao ensino de hotelaria hospitalar para preceptores enfermeiros da Residência Multiprofissional, considerando suas contribuições para remodelação do serviço, haja vista que diversos hospitais brasileiros estão investindo em serviços e arquitetura da hotelaria hospitalar, como um diferencial para tornar o ambiente mais humanizado, transformar o conceito de “hospital” e apresentá-lo como uma oferta de serviços de maior valor agregado (Diniz; Bueno, 2020).

Vale ressaltar, ainda, que a partir desse PE a ampliação dos conhecimentos sobre espaços voltados ao bem-estar e acolhimento, principalmente, em locais onde o tempo de espera e os procedimentos costumam ser longos. De acordo com Rached (2021), isso enaltece a importância de capacitar profissionais de forma humanística e científica para receber e tratar cada paciente como único, a fim de perceber, detectar e atender às suas necessidades. Deste modo, questiona-se: Como implementar o ensino de hotelaria hospitalar por meio de um produto educacional para preceptores de enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção às Clínicas Especializadas em Cardiologia, Nefrologia e Saúde Mental da FPEHCGV?

2 OBJETIVOS

2.1 Geral

- Desenvolver um produto educacional sobre hotelaria hospitalar para preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV.

2.2 Específicos

- Identificar, junto aos preceptores de Enfermagem, seus dados sociodemográficos e conhecimentos acerca do conceito de hotelaria hospitalar, além da escolha do produto educacional, seus conteúdos e o momento no qual será aplicado no Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV.
- Elaborar o produto educacional com base no diagnóstico situacional direcionado aos preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV.
- Aplicar o produto educacional aos preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Ensino da hotelaria hospitalar

De acordo com Campos (2008), a origem da palavra hotelaria está fundamentada na evolução etimológica do termo "hotel", que percorre raízes latinas e francesas, inicialmente associadas ao acolhimento caridoso e, posteriormente, à nobreza e ao comércio. Deriva do latim *hospes* (hóspede/anfitrião) e de *hospitalis*, que remete à acomodação e hospitalidade. Na Idade Média, o termo evoluiu para o francês antigo como *hospice* e *hostel*, designando locais de abrigo gratuito para viajantes e necessitados. Com o passar do tempo e a profissionalização do setor, o termo evoluiu para designar a indústria da hospedagem comercial.

No estudo de Quevedo (2004), no Brasil, a hotelaria hospitalar era um assunto bem recente para a época. Isso se deve ao atraso das instituições de saúde e de seus gestores em relação às técnicas utilizadas para a satisfação dos clientes. Somente uma década antes, a hotelaria convencional foi transportada para os hospitais, oferecendo novas opções de diferenciação em serviços.

Na área da hotelaria hospitalar, a base da formação de profissionais era voltada para a estruturação do serviço. No estudo de Santos e Tomazzoni (2014), a abordagem da qualidade do atendimento nos hospitais, que forneciam serviços de hotelaria, se deu em função do planejamento, da estruturação e do desenvolvimento dos serviços essenciais durante a permanência dos pacientes e de seus acompanhantes. Necessitava-se de estruturação, reduzindo custos excessivos e conflitos nas áreas de atuação.

A hotelaria hospitalar era um ramo novo de atuação profissional e eram escassas as referências teóricas na área, justificado pelas propostas de formação disponíveis na área de hotelaria hospitalar, sua grade curricular e o mercado de trabalho para os que iriam realizar os cursos (Santos e Tomazzoni, 2014).

De acordo com o estudo de Menezes e Silva (2021), a organização do ensino superior em hotelaria estaria associada às questões sobre objetivo do curso, perfil profissional, conhecimentos, currículo e organização das disciplinas, que constam no Projeto Pedagógico de Curso (PPC) e eram elaborados seguindo as orientações e normas das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN's) para os cursos de graduação estabelecido pelo Ministério da Educação (MEC).

Ainda nesse estudo, foi registrado que um novo PPC para o curso de hotelaria teria sido aprovado em junho de 2018 e está em fase de implantação (Resolução ConsEPE nº 12/2018), sendo que algumas disciplinas que antes abordavam os conteúdos relacionados à prática profissional passaram a ser oferecidas em disciplinas inseridas nos conteúdos básicos profissionais com nomes e ementas mais adequadas às necessidades da formação dos discentes, como: reservas e recepção, governança e lavanderia, hotelaria hospitalar, entre outras. A carga horária do estágio curricular atual é de 300 horas (Menezes e Silva, 2021).

Então, como pode-se observar, algo direcionado apenas à hotelaria hospitalar ainda está em desenvolvimento, como citado sobre cursos de MBA em hotelaria hospitalar. No entanto, há lacunas, tratando-se de estudos científicos sobre ensino em hotelaria hospitalar na região Norte.

3.2 Funcionalidades da hotelaria hospitalar

A hotelaria hospitalar tem se destacado como uma estratégia diferencial nos hospitais privados do Brasil, oferecendo serviços que promovem, além do tratamento da doença, o bem-estar dos pacientes, como lazer, higiene e nutrição. Nos hospitais públicos, mesmo com recursos limitados, sua aplicação busca priorizar a humanização do atendimento, investir na capacitação profissional e melhorar a qualidade dos serviços, o que impacta positivamente na recuperação dos pacientes (Rached, 2021).

A hotelaria hospitalar tem transformado os serviços, priorizando o conforto do paciente e a qualidade, abrangendo setores como lavanderia, recepção e higienização. Embora as palavras hospital (estabelecimento de saúde que oferece assistência médica integral) e hospitalidade (ato de acolher e receber bem) tenham a mesma raiz, muitos hospitais ainda não são considerados hospitaleiros. O que pode evidenciar uma lacuna científica na área de hotelaria hospitalar, que requer mais atenção dos pesquisadores (Rocha *et al.*, 2020)

Ressalta-se que os benefícios para quem utiliza o serviço de hotelaria hospitalar vão desde o social até o físico e psicológico, pois, ao estar em um ambiente de segurança e conforto, o doente e sua família sentem-se mais acolhidos e o ganho emocional corrobora para o restabelecimento de sua saúde (Silva; Nunes, 2017).

3.3 Ações da Enfermagem em hotelaria hospitalar

A enfermagem desempenha um papel essencial na hotelaria hospitalar, sendo responsável pelo acolhimento do paciente e pela comunicação entre os serviços do hospital.

Essa parceria melhora a qualidade da assistência, exigindo conhecimentos para gerenciar recursos assistenciais, infraestruturais e materiais, sendo fundamental para o acolhimento, humanização e proteção do paciente, dos profissionais e da comunidade (Souza, 2021).

Quando indagados sobre o que é hotelaria hospitalar, pôde-se observar que a maioria dos enfermeiros não conhecia essa modalidade de atendimento, embora salientassem ser um serviço inovador e de grande benefício para os usuários. Por ser um tipo de atendimento criado recentemente, é aceitável o desconhecimento desses profissionais, mas sem esquecer a necessidade constante de atualização e capacitação (Silva; Nunes, 2017).

Evidencia-se que o enfermeiro que gerencia essa assistência sabe que deve prover uma infraestrutura de recursos humanos e materiais proporcionais à necessidade de 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 (Souza, 2021).

A hotelaria hospitalar pode trazer benefícios para a qualidade de vida no trabalho da equipe, pois o ambiente torna-se mais alegre, otimizando o processo de trabalho. Os profissionais entrevistados reafirmam também os benefícios da hotelaria hospitalar para os pacientes, onde a humanização se destaca. Destaca-se ainda a necessidade de maior esclarecimento sobre a hotelaria hospitalar para que os funcionários passem a conhecer mais sobre o atual tema (Silva; Nunes, 2017).

Sendo fundamental garantir que os profissionais que trabalham na hotelaria sejam competentes, é uma condição fundamental para que atuem de forma segura, ágil, eficiente, proativa e hospitaleira (Santos; Silva, 2018).

3.4 Humanização na hotelaria hospitalar

A Política Nacional de Humanização (PNH), ou HumanizaSUS, é uma política pública brasileira que visa transformar o Sistema Único de Saúde (SUS) para que ele seja mais acolhedor, respeitoso e centrado nas necessidades dos usuários, promovendo mudanças nas práticas de atenção e gestão do SUS, com foco na valorização do trabalhador e do usuário, e na construção de um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo (Brasil, 2013).

A PNH busca se articular entre diferentes áreas do SUS e com outros setores da sociedade, promovendo a integração das políticas públicas de saúde. Concluindo, é uma política

pública em constante desenvolvimento e evolução, visando a melhoria da qualidade do atendimento e do sistema de saúde como um todo (Brasil, 2013).

A abordagem que integra humanização na hotelaria hospitalar é fundamental para a assistência à saúde. A hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais como consequente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital (Rocha *et al.*, 2020).

A hospitalidade remete ao bom acolhimento de pessoas que se deslocaram de onde vivem e precisam de um alojamento, alimentação, segurança, entretenimento e de setores da área de hotelaria que se encarregam de prestar esses serviços. Desta forma, a melhor maneira de mostrar hospitalidade é tratar os visitantes de uma maneira que os faça se sentirem bem-vindos (Oliveira *et al.*, 2019).

A hospitalidade está intimamente ligada à humanização. Para criar o ambiente hospitalareiro, a relação entre as pessoas precisa fluir com qualidade e, para tal, a cultura da organização deve preparar seus trabalhadores e prover meios para que estes coloquem em prática nas suas ações. A humanização é espontânea e depende da empatia de quem recebe o paciente (Boeger, 2017).

Nesse entremeio, diversos hospitais brasileiros começaram a investir nos serviços e na arquitetura da hotelaria hospitalar, como um diferencial para tornar o ambiente mais humanizado, transformar o conceito do hospital e apresentá-lo como uma alternativa com oferta de serviços de maior valor agregado. Dessa forma, ela surge como uma tendência que veio livrar os hospitais da “cara de hospital” (Diniz; Bueno, 2020).

Rached (2021) sugere que a hotelaria não seja reduzida a aspectos materiais, mas ao sentido do cuidado centrado no paciente, na prática de métodos e processos, modos de atuar e servir para oferecer melhorias mediante as necessidades dos pacientes, acompanhantes e equipe de saúde. Além disso, visa possibilitar o entendimento do impacto destes serviços não assistenciais para o sustento e sucesso dos serviços assistenciais na gestão da saúde.

3.5 Produtos Educacionais (PE) no ensino da hotelaria hospitalar

No mestrado profissional, destaca-se a exigência da elaboração e aplicação de um produto educacional, prático e replicável, em contextos reais de ensino, seja em sala de aula ou em outros espaços formativos. Esse produto pode ser concebido em formato artesanal ou como um protótipo e deve se enquadrar em um dos Produtos Técnico-Tecnológicos (PTT) reconhecidos pela Área de Ensino. Além disso, a dissertação deve obrigatoriamente apresentar

um relato detalhado e fundamentado sobre a implementação do produto educacional, evidenciando sua concepção, aplicação e impacto no processo de ensino-aprendizagem (Brasil, 2023).

Silva (2009) destaca a importância de aplicar conceitos de hospitalidade tradicional no ambiente hospitalar para encantar pacientes, familiares e visitantes, transformando a imagem do hospital em um espaço de saúde e bem-estar. Nesse contexto, o desenvolvimento de materiais didáticos especializados e a capacitação contínua dos profissionais são essenciais para implementar práticas de hospitalidade que atendam às necessidades dos clientes, promovendo satisfação e qualidade no atendimento.

A implementação de produtos educacionais no ensino de hotelaria hospitalar aprimora as práticas profissionais na área. Meireles e Lazzari (2021) destacam a eficácia dos seminários temáticos no curso de Gerência em Saúde da Escola Profissional em Saúde do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (EPS-HCPA), evidenciando que essas atividades aprofundam a compreensão das operações e facilitam a aplicação prática dos conhecimentos. Iniciativas como essa formam profissionais capacitados para inovar e elevar a qualidade dos serviços hospitalares.

4 MATERIAIS E MÉTODOS

4.1 Aspectos Éticos

Este estudo obedeceu ao estabelecido pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, que prevê os aspectos éticos de pesquisa e testes com seres humanos. Incluiu os aceites da orientadora e coorientadora (APÊNDICES A e B). A pesquisa iniciou após avaliação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Fundação Hospital de Clínicas Gaspar Vianna (APÊNDICE D), sendo aprovado em 09/07/2025 sob Parecer nº 7.697.603 e Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) nº 88707125.6.0000.0016 (APÊNDICE E). Foram coletadas as assinaturas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE C).

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi ajustado a partir do modelo fornecido pela Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) da FPEHCGV e foi aplicado por meio de um questionário criado no *Google* Formulários com uma linguagem clara e objetiva e, conforme as disposições e recomendações da referida resolução, informando ao participante sobre o objetivo da pesquisa, a seriedade da mesma, métodos que foram utilizados durante a coleta de dados e esclarecimento da não obrigatoriedade em participar ou desistir de participar, ausência de ônus ao participante, ausência de lucratividade, disposição do pesquisador para sanar dúvidas ocorrentes, a não obrigatoriedade em responder questões que deixassem o participante constrangido.

4.2 Delineamento do estudo

Este estudo caracterizou-se como uma pesquisa de campo, transversal, de natureza exploratória e descritiva, adotando uma abordagem quantitativa para a análise dos dados.

4.3 Local de desenvolvimento do estudo

A pesquisa foi desenvolvida na Fundação Hospital das Clínicas Gaspar Vianna (FHCGV), localizada na região metropolitana de Belém, no Estado do Pará. É um hospital de alta complexidade com excelência em humanismo e que apresenta 249 leitos, 100% voltados à assistência aos usuários do SUS, nas referências de Psiquiatria, Cardiologia e Nefrologia. Nele são realizadas diversas cirurgias, dentre elas destaca-se a Cirurgia Cardíaca, referência na Região Norte, além de procedimentos hemodinâmicos e serviços de hemodiálise, assegurando

à população, também, o atendimento ambulatorial. Vale ressaltar que a FHCGV contribui tanto para a pesquisa, quanto para o ensino.

Em 2013, foi certificado pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) como Hospital de Ensino, por meio da Portaria 167/2013. Ainda no âmbito assistencial, são oferecidas consultas e internações em Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Clínica Pediátrica e Clínica Ginecológica e Obstétrica voltadas prioritariamente a pacientes que se encaixam no perfil das referências. Estes são setores assistenciais cujo serviço de hotelaria seria mais atuante, devido ao maior tempo de estada dos pacientes e rotatividade de leitos (FHCGV, 2022).

4.4 Público-alvo do estudo

Em fevereiro de 2025, foi contatada a Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) e solicitada a relação de preceptores da Enfermagem que fazem parte do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da Fundação Hospital de Clínicas Gaspar Vianna (FHCGV), contabilizando 39 preceptores.

4.5 Critérios de inclusão e exclusão dos participantes do estudo

Com o aceite do TCLE, foram incluídos preceptores enfermeiros, de ambos os sexos, que trabalham na instituição há mais de um ano e que estão atuando na residência multiprofissional há pelo menos seis meses. Estes critérios foram considerados a partir de uma determinação do setor de ensino e pesquisa do hospital em questão. Foram excluídos os preceptores enfermeiros que estavam de licença ou férias durante o período da coleta de dados.

4.6 Período da coleta de dados do estudo

Foi realizada entre os meses de julho e agosto de 2025, com a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Fundação Hospital de Clínicas Gaspar Vianna, em 09/07/2025.

4.7 Etapas de desenvolvimento do estudo

A pesquisa foi desenvolvida em 3 etapas, onde cada uma teve sua metodologia específica, descrita a seguir:

4.7.1 Primeira etapa: Diagnóstico situacional dos participantes.

Foi enviado, pelo *whatsapp* pessoal, um questionário (APÊNDICE F) elaborado pelo

pesquisador e inserido no *Google* formulário, dividido em 3 seções, sendo: *Seção 1* - concordância para participação da pesquisa (ciência e assinatura do TCLE, de acordo com a Resolução da CNS 466/12); *Seção 2* - Dados sociodemográficos dos participantes, composta por seis questões, sendo quatro objetivas e duas subjetivas; e a *Seção 3* - Perguntas relativas acerca do conceito sobre a temática e sugestões sobre o produto educacional, composta por quatro questões objetivas, sendo que uma das questões foi deixada em aberto para sugestão do participante quanto a confecção de um outro produto.

4.7.2 Segunda etapa: Elaboração do produto educacional.

A partir da análise das respostas dos preceptores, foi elaborado o produto educacional, ajustando os conteúdos em ordem de relevância para fins didáticos, de forma clara e coesa. Foram abordados no questionário três produtos técnicos tecnológicos (PTT): Manual, Guia e Roteiro de Oficina, deixando em aberto um quarto produto, de acordo com a opinião do participante. Ressaltou-se que os PTTs escolhidos estão contidos no PTT 1, de acordo com a Área de Ensino 46 da CAPES (Brasil, 2023).

4.7.3 Terceira etapa: Aplicação do produto educacional.

A aplicação do produto educacional foi realizada na sala 1 da Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) nas dependências da FHCGV com os preceptores enfermeiros, no dia 31/10/2025 das 14h às 17h.

Figura 1 - Apresentação do guia.

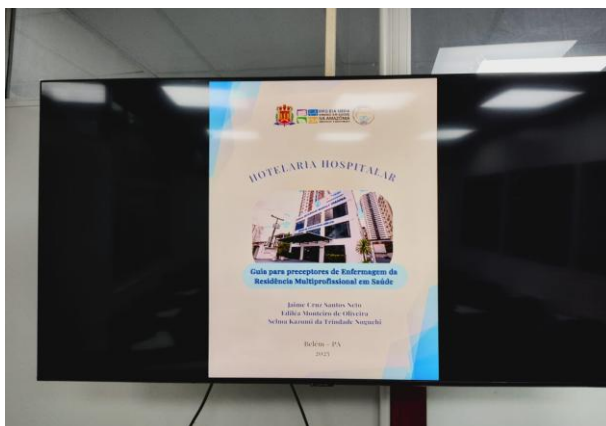


Imagem A

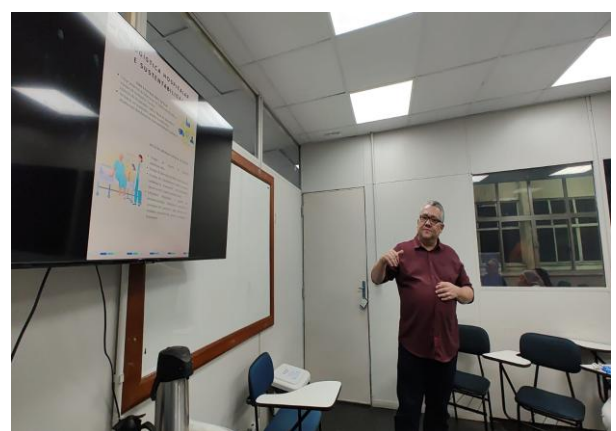


Imagem B

Com base no modelo de Leite *et al.* (2018), a construção do instrumento envolveu a

elaboração de um produto educacional ou conteúdo a partir das definições operacionais do construto. Na etapa de estrutura conceitual, foram desenvolvidos dezoito itens, cujas respostas seguem a escala Likert: 0 = discordo, 1 = concordo parcialmente e 2 = concordo totalmente. Os itens foram selecionados e organizados para avaliar a relevância da elaboração, considerando critérios comportamentais, além de objetividade, clareza, simplicidade, precisão, validade, relevância e interpretabilidade.

O presente instrumento (APÊNDICE F) aplicado aos participantes do estudo, foi adaptado de Leite *et al.* (2018), por meio do *Google* formulário, de acordo com o objetivo de avaliar o produto educacional, constituindo-se, portanto, de 15 (quinze) itens que avaliaram 03 (três) domínios, além de terem sido acrescidas 02 perguntas abertas onde o participante descreveria sua opinião sobre o produto aplicado.

4.8 Análise de dados

Tanto para o diagnóstico situacional quanto para a análise da aplicação do produto educacional, todos os dados coletados foram organizados no programa Microsoft Excel 2010, sendo os gráficos construídos com as ferramentas disponíveis nos programas Microsoft Word e Excel.

5 RESULTADOS/DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa foram estruturados em torno de duas fases principais: o diagnóstico situacional, que subsidiou a elaboração do produto educacional, e a avaliação subsequente deste produto pelos preceptores. A análise dos dados permitiu não apenas traçar um panorama da hotelaria hospitalar na instituição, mas também validar a pertinência e a qualidade do guia desenvolvido como ferramenta de ensino na residência multiprofissional. A relevância de ferramentas como essa aponta a hotelaria hospitalar como um fator crucial na satisfação do paciente, na qualidade geral do cuidado em saúde (Rodrigues; Silva; Santos, 2020).

5.1 Diagnóstico situacional

5.1.1 Perfil dos participantes

O perfil dos preceptores participantes (N=19) revelou uma amostra homogênea em alguns aspectos e experiente na área:

Destaca-se que o número de participantes convidados, inicialmente, era de 39 preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV, porém apenas 19 preceptores (N) responderam ao convite e com isso esse perfil dos preceptores participantes (N=19) se revelou uma amostra homogênea em alguns aspectos e experiente na área:

- **Gênero:** A totalidade da amostra (100%) foi composta por participantes do sexo feminino, refletindo a predominância desse gênero na profissão de enfermagem no contexto nacional.
- **Idade:** Os participantes apresentaram idades que variaram de 35 a 63 anos, indicando um corpo de preceptores maduro e com experiência profissional consolidada. A maior concentração (21%) ocorreu na faixa etária de 53 anos.
- **Experiência na preceptoria:** A maioria dos preceptores (94,74%) possui mais de dois anos de experiência na função, demonstrando um alto nível de *expertise* na formação de residentes.
- **Área de atuação:** As áreas de atuação concentraram-se em especialidades clínicas de

alta complexidade, com destaque para Cardiologia (73,68%) e Nefrologia (26,32%).

- **Vínculo institucional:** A maioria (89,47%) possui vínculo exclusivo com a instituição principal, o que pode ser um fator facilitador para a implementação de práticas padronizadas.

O perfil da amostra (N=19) – 100% do sexo feminino, com idade média madura e alta experiência na preceptoria (> 2 anos para 94,74%) – reflete a realidade demográfica da enfermagem no Brasil. Dados do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) confirmam a predominância feminina na profissão, o que legitima a composição da amostra e corrobora a representatividade dos resultados no contexto estudado. A experiência consolidada dos preceptores (Brasil, 2023; Silva *et al.*, 2013) é um capital intelectual valioso para a formação de novos profissionais, atuando como um fator facilitador na implementação de novas práticas e conteúdos curriculares, como a hotelaria hospitalar.

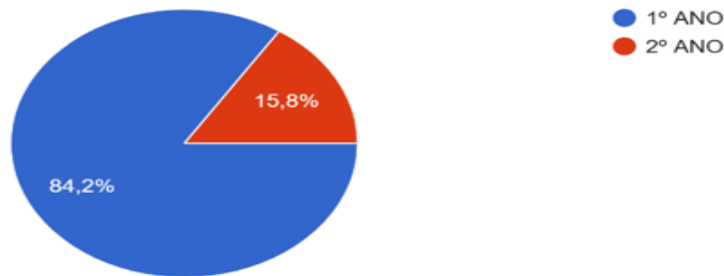
A concentração da atuação dos participantes em áreas de alta complexidade (Cardiologia e Nefrologia) sugere um ambiente hospitalar onde a qualidade assistencial e a segurança do paciente são primordiais. O vínculo exclusivo com a instituição (89,47%) fortalece a coesão da equipe e favorece a padronização de processos, um pilar fundamental para a eficácia dos serviços de hotelaria hospitalar (Taraboulsi, 2004).

5.1.2 Conhecimento e percepção sobre hotelaria hospitalar

A percepção dos preceptores sobre o tema central da pesquisa foi investigada, com os seguintes resultados:

- **Definição de hotelaria hospitalar:** A maioria dos participantes (84,21%) demonstrou familiaridade com o conceito de hotelaria hospitalar, mas não definiram no questionário, o que se pode indicar que o tema não é desconhecido no ambiente de ensino.
- **Momento de inserção no ensino:** Houve um consenso (84,21%, como pode observar-se no gráfico 1) de que o primeiro ano da residência multiprofissional é o momento ideal para a inserção da temática no currículo, sugerindo a necessidade de abordagem precoce do assunto.

Gráfico 1 - Momento da aplicação do ensino sobre hotelaria hospitalar



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

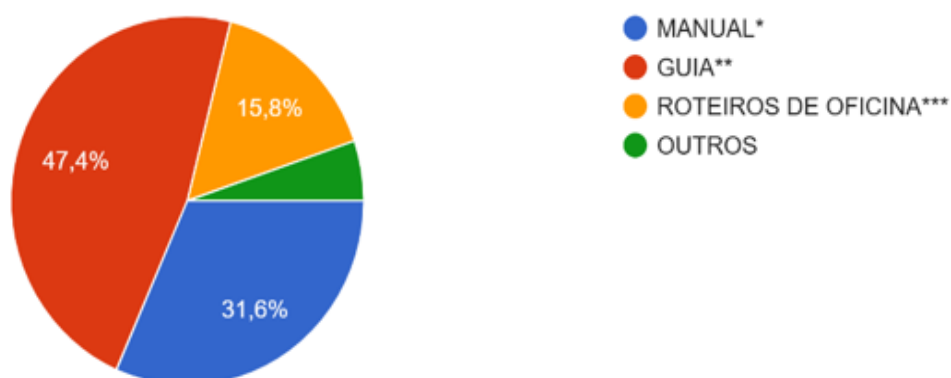
A familiaridade com o conceito de hotelaria hospitalar (84,21% dos respondentes) – que integra conforto, segurança e qualidade assistencial (Boeger, 2009; Totvs, 2023) – indica um terreno fértil para a inserção do tema no programa de residência. O consenso sobre a inserção do tema no primeiro ano da residência (84,21%) demonstra a percepção dos preceptores de que a hotelaria hospitalar deve ser um conhecimento base, e não apenas um complemento, para a formação do residente, integrando-se desde o início à filosofia de cuidado.

5.1.3 Necessidades de aprendizagem e escopo do produto educacional

As preferências dos preceptores levaram a definição do produto educacional a ser desenvolvido:

- Formato do produto educacional: Questionados sobre o formato mais interessante, os preceptores indicaram preferência majoritária pelo "Guia" (47,37%), seguido por "Manual" (31,58%), optando por materiais estruturados e de fácil consulta (Gráfico 2).

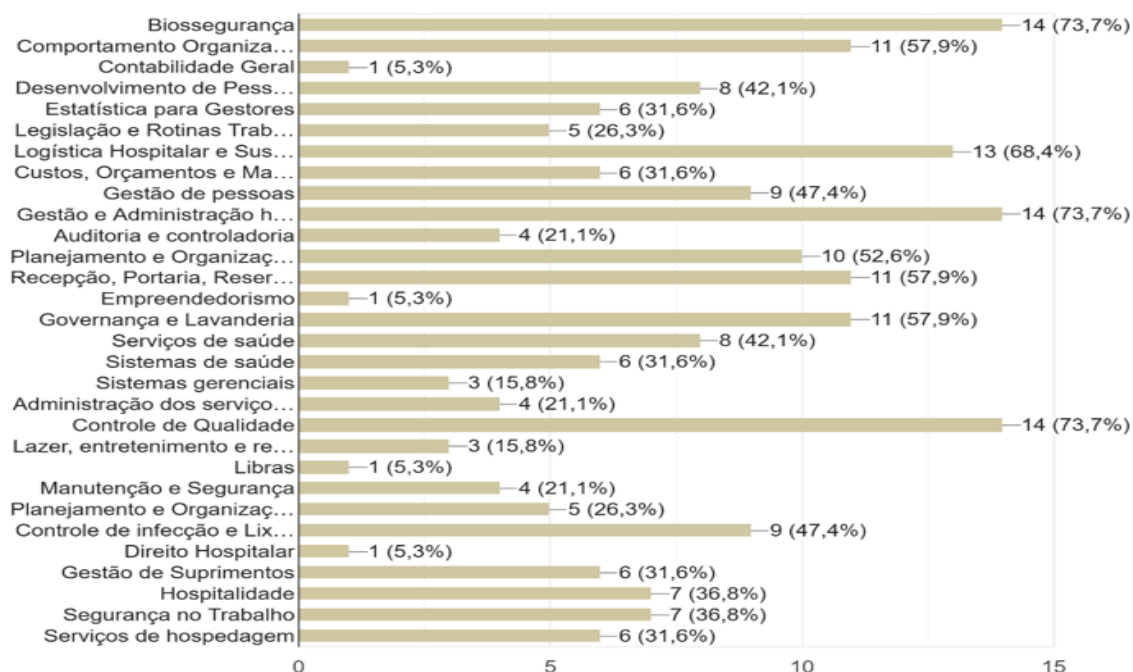
Gráfico 2 - Produto educacional que abordará o tema e o ensino sobre hotelaria hospitalar



Fonte: Dados da pesquisa, 2025

- Conteúdos Prioritários: O mapeamento das necessidades de aprendizagem identificou um consenso (percentual de aceitação acima de 50%) em torno de eixos temáticos fundamentais, que transcendem o conforto e se conectam à segurança do paciente e à gestão de serviços (Gráfico 3):
 - Biossegurança, controle de qualidade e gestão e Administração hoteleira: 73,7% de aceitação.
 - Logística hospitalar e sustentabilidade: 68,4% de aceitação.
 - Comportamento organizacional, recepção, portaria, reservas e sistemas de informação, e Governança e lavanderia: 57,9% de aceitação.
 - Planejamento e organização de recursos hospitalares: 52,6% de aceitação.

Gráfico 3 - Conteúdos para compor o guia educacional



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

As necessidades de aprendizagem mapeadas foram cruciais para a definição do escopo do produto educacional. A alta aceitação de conteúdos como "Biossegurança", "Controle de Qualidade" e "Gestão e Administração Hoteleira" (73,7%) demonstra que, para os preceptores, a hotelaria hospitalar transcende o mero conforto e está intrinsecamente ligada à segurança do paciente e à gestão de riscos assistenciais (Boeger, 2009; Sousa; Ramos, 2011).

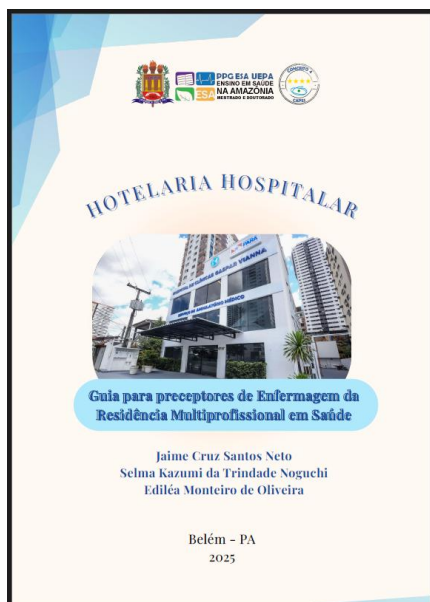
5.2 Elaboração do produto educacional

A preferência pelo formato "Guia" (47,37%), mostrado no gráfico 2, orientou o desenvolvimento de um material didático de fácil consulta, estruturado e com aplicabilidade prática, alinhado às demandas de um curso de mestrado profissional (APÊNDICE G).

O guia, intitulado "Hotelaria hospitalar: guia para preceptores de enfermagem da residência multiprofissional em saúde" (Figura 2), é um Produto Educacional (PE) elaborado da pesquisa de Mestrado Profissional em Ensino em Saúde na Amazônia, refletindo sua exigência, em gerar produtos que possuam aplicabilidade e relevância social, contribuindo para a solução de problemas no setor de atuação (Brasil, 2014). Ele foi confeccionado/concebido com o objetivo de direcionar os preceptores de Enfermagem do Programa de Residência

Multiprofissional da FPEHCGV, de forma eficaz e crítica, como recurso tecnológico em suas práticas pedagógicas diárias.

Figura 2- Capa do guia.



A preceptoria é uma atividade fundamental, que exige formação pedagógica específica, pois envolve a orientação e a supervisão direta dos residentes em cenários reais de prática (Barbosa; Reis, 2017), neste estudo foram apenas analisados, o tempo, a área e o local de atuação. A hotelaria hospitalar, por sua vez, é um conceito que integra a gestão de serviços e a humanização do cuidado, visando a melhoria da experiência do paciente (Brasil, 2005). Portanto, este guia se propõe a ser uma ferramenta que une a teoria à prática, qualificando a preceptoria e, conseqüentemente, a formação dos futuros profissionais de enfermagem, alinhado às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

O guia aborda desde conceitos fundamentais de letramento digital até sugestões de ferramentas e estratégias de implementação no ensino, sempre com um olhar crítico sobre a Base Nacional Comum Curricular (BNCC). A qual prevê o desenvolvimento da Cultura Digital como uma das dez competências gerais, exigindo que os alunos "compreendam, utilizem e criem tecnologias digitais de informação e comunicação de forma crítica, significativa, reflexiva e ética" (Brasil, 2017). Sendo assim, este material não é apenas um manual de instruções, mas um convite à reflexão sobre a prática docente na era digital. Que sirva como catalisador para inovações metodológicas, promovendo um ensino mais dinâmico, inclusivo e alinhado aos desafios contemporâneos da aprendizagem.

A concepção deste guia foi direcionada pelos resultados de um diagnóstico situacional participativo, realizado junto aos preceptores de enfermagem da FPEHCGV, que delimitaram

os conteúdos a serem abordados (Figura 3). O diagnóstico situacional é uma ferramenta crucial que permite identificar problemas e necessidades reais do serviço, subsidiando um planejamento de ações mais assertivo (Brasil, 2014; Cofenplay, 2024). Os participantes da pesquisa, em sua maioria, optaram pelo formato de guia como a ferramenta mais viável e prática para o cotidiano de trabalho, democratizando a escolha deste PE.

Figura 3- Sumário do guia.

SUMÁRIO	
APRESENTAÇÃO	6
BIOSEGURANÇA	7
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	9
LOGÍSTICA HOSPITALAR E SUSTENTABILIDADE	11
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA	13
RECEPÇÃO, PORTARIA, RESERVAS E SISTEMA DE INFORMAÇÃO	15
GOVERNANÇA E LAVANDERIA	17
CONTROLE DE QUALIDADE	19
PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE RECURSOS HOSPITALARES	21
REFERÊNCIAS	23
AGRADECIMENTOS	25

O guia busca instrumentalizar os preceptores dos Programas de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada (Cardiologia, Nefrologia e Saúde Mental). Para sua elaboração utilizou-se a plataforma Canva-Pró para uniformizar o design e facilitar a criação de um material visualmente atraente e acessível (Canva, 2021). As cores em tons de azul foram escolhidas para evocar sentimentos de calma, confiança e profissionalismo, características desejáveis no ambiente de saúde, além de que são as cores que atualmente fazem parte da estrutura, tanto física quanto digital, da FPEHCGV.

Portanto, este guia se propõe a ser uma ferramenta que une a teoria à prática, qualificando a preceptoria e, conseqüentemente, a formação dos futuros profissionais de enfermagem, alinhado às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Diante desse cenário, entende-se que a produção de tecnologias educativas no ensino em saúde — como guias, cartilhas e manuais — se constitui em uma estratégia de grande potencial para aprimorar o conhecimento dos profissionais, corroborado pelo estudo de Barbosa (2025), onde foi elaborado um guia para residentes de nutrição na abordagem em cardiopatia congênita, no programa de residência em atenção em saúde cardiovascular da FPEHCGV,

visando qualificar o cuidado oferecido à criança com essa condição.

Por tratar-se de um guia, espera-se que o produto possa ser replicado com muita facilidade e seja amplamente divulgado, haja vista o grande crescimento dos cursos de graduação em saúde, especialmente os cursos de medicina. Dessa forma, irá subsidiar e orientar outros docentes que viveram as mesmas mudanças condicionadas pelo contexto epidemiológico e hoje estão ressignificando o fazer docente (De Barros, 2022).

Em suma, com base nas citações acima aponta-se que o guia é uma resposta metodologicamente fundamentada a um problema real. Ele oferece um caminho viável para qualificar a preceptoria, alinhando a humanização do cuidado (hotelaria hospitalar) com a necessidade de formação pedagógica e o uso de tecnologias educacionais, contribuindo diretamente para as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) de formação de profissionais mais completos e preparados para a realidade complexa do sistema de saúde brasileiro (Brasil, 2005).

5.3 Aplicação do produto educacional

Aqui veem-se os resultados da aplicação do produto educacional – Hotelaria hospitalar: guia para preceptores de enfermagem da residência multiprofissional em saúde – e sua subsequente avaliação por um grupo de preceptores enfermeiros. A etapa de avaliação teve como objetivo verificar a usabilidade, a adequação pedagógica e a relevância do material desenvolvido. A escolha por critérios de avaliação está alinhada com a literatura para atestar a pertinência de tecnologias educacionais em saúde (Soares; Rodrigues; Carmona, 2023).

5.3.1 Processo de aplicação e perfil dos participantes

O produto educacional foi aplicado a uma amostra de conveniência de 8 preceptores enfermeiros, selecionados a partir de um convite direcionado a 39 profissionais via WhatsApp. A escolha por este método de seleção justifica-se pela acessibilidade e praticidade, sendo uma estratégia frequentemente utilizada em estudos de pesquisa qualitativa e na área da saúde, quando a amostragem probabilística não é viável (Pontes, 2023). A taxa de participação foi de 20,51%, e o perfil da amostra de avaliação foi predominantemente feminino (87,5%), com 12,5% de participação masculina, refletindo a composição da categoria profissional (Tabela 1).

O produto educacional foi direcionado a 39 profissionais via *WhatsApp*, porém foi aplicado a 08 preceptores enfermeiros. A escolha por este método de seleção justifica-se pela

acessibilidade e praticidade, sendo uma estratégia frequentemente utilizada em estudos de pesquisa qualitativa e na área da saúde, quando a amostragem probabilística não é viável (Pontes, 2023). A taxa de participação foi de 20,51%, e o perfil da amostra de avaliação foi predominantemente feminino (87,5%), com 12,5% de participação masculina, refletindo a composição da categoria profissional (Tabela 1).

Esse quantitativo reduzido deveu-se a intercorrências pessoais e profissionais com os participantes da pesquisa, mas que não comprometeu a aplicação e avaliação do produto. Vale citar que apenas 01 preceptor não participou da 1ª etapa.

A fase de aplicação e avaliação do guia envolveu 8 preceptores e confirmou a relevância e a qualidade do produto desenvolvido. A taxa de participação (20,51%) na fase de avaliação, embora menor que na fase diagnóstica, é comum em pesquisas que envolvem profissionais de saúde em suas rotinas de trabalho (Baptista; Castilho, 2016), mas a riqueza das respostas e o consenso em várias questões permitiram uma validação robusta. (Tabela 1).

Tabela 1- Caracterização da amostra de avaliação do produto educacional.

Característica	Categoria	Frequência (n)	Percentual (%)
Amostra convidada	Total de convites via WhatsApp	39	100%
Amostra participante	Total de preceptores participantes	8	20,51%
Gênero	Feminino	7	87,5%
	Masculino	1	12,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

5.3.2 Avaliação do produto educacional pelos preceptores

Os participantes avaliaram o guia utilizando um questionário estruturado, cujas

respostas foram tabuladas e analisadas descritivamente. Os resultados obtidos, de acordo com as Tabelas 02 e 03, indicam uma recepção que varia de 75% a 100% com base nas respostas sobre a concordância dos preceptores após a aplicação do material.

5.3.2.1 Adequação pedagógica e relevância do tema

A avaliação demonstrou forte concordância quanto à eficácia do guia como ferramenta de ensino (Tabela 2):

- Adequação ao processo de ensino-aprendizagem (Q2), proporciona reflexão (Q4), estimula o aprendizado (Q13), contribui para o conhecimento (Q14), desperta interesse (Q15) e tema atual (Q11): Em todas estas questões, 100% dos preceptores concordaram totalmente, validando a pertinência e o potencial pedagógico do produto;
- Contempla o tema proposto (Q1): 87,5% (7 participantes) concordaram totalmente, enquanto 12,5% (1 participante) discordaram. A sugestão do preceptor que discordou enfatizou a necessidade de fluxos claros e objetivos, envolvendo todos os setores para a efetivação dos processos, o que aponta para a importância da aplicabilidade prática do conteúdo.;
- Esclarece dúvidas (Q3): 75% concordaram totalmente e 25% concordaram parcialmente, indicando que o material é, em grande parte, autoexplicativo e eficaz na transmissão de informações;
- Incentiva mudança de comportamento (Q5): 87,5% concordaram totalmente, sugerindo que o guia tem potencial para impactar positivamente as práticas profissionais dos residentes.

A avaliação pedagógica do guia foi majoritariamente positiva. A concordância total (100%) em itens como "Adequação ao processo de ensino-aprendizagem", "Estimula o aprendizado" e "Contribui para o conhecimento na área" valida o guia como uma ferramenta eficaz para a capacitação dos residentes. Isso sugere que o produto educacional cumpre seu papel de materializar a teoria e a prática da hotelaria hospitalar de forma acessível e engajadora na formação de profissionais de saúde (Mendes; Santos; Soares, 2019).

A sugestão de um preceptor que discordou (12,5%) sobre a necessidade de fluxos claros e objetivos para envolver todos os setores aponta para a complexidade da gestão da hotelaria hospitalar. Taraboulsi (2004) ressalta que a hotelaria hospitalar é um sistema de apoio complexo

que exige a integração de múltiplos serviços (governança, recepção, logística) para otimizar o fluxo de pacientes e insumos. A sugestão do preceptor reforça essa visão sistêmica e a importância de que o guia não seja apenas informativo, mas também um instrumento prático que fomente a integração setorial.

Tabela 2- Avaliação dos preceptores sobre adequação pedagógica e relevância do tema.

Questão (Q)	Descrição da Afirmativa	Concordam Totalmente (%)	Concordam Parcialmente (%)	Discordam (%)
Q1	Contempla o Tema Proposto	87,5%	0%	12,5%
Q2	Adequação ao Processo de Ensino-Aprendizagem	100%	0%	0%
Q3	Esclarece Dúvidas	75%	25%	0%
Q4	Proporciona Reflexão	100%	0%	0%
Q5	Incentiva Mudança de Comportamento	87,5%	12,5%	0%
Q11	Tema Atual	100%	0%	0%
Q13	Estimula o Aprendizado	100%	0%	0%
Q14	Contribui para o Conhecimento na Área	100%	0%	0%
Q15	Desperta Interesse	100%	0%	0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

5.3.2.2 Clareza e Estrutura da Linguagem

A clareza e a organização do material foram universalmente bem avaliadas (Tabela 3):

- Linguagem adequada ao público-alvo (Q6), sequência lógica das ideias (Q10), tamanho do texto adequado (Q12): Para todas essas dimensões, 100% dos participantes avaliaram positivamente, concordando totalmente com as afirmativas;
- Linguagem apropriada ao material educativo (Q7) e linguagem interativa (Q8): 87,5% concordaram totalmente. Um preceptor sugeriu uma revisão por um profissional especializado em correção textual e diagramação para aprimorar ainda mais a interatividade e a apresentação visual;
- Informações esclarecedoras (Q9): Novamente, 87,5% concordaram totalmente. O preceptor que concordou parcialmente reiterou a sugestão de aprimorar a clareza dos fluxos de trabalho.

Tabela 3- Avaliação dos preceptores sobre clareza e estrutura da linguagem.

Ques tão (Q)	Descrição da Afirmativa	Concordam Totalmente (%)	Concordam Parcialmente (%)	Discordam (%)
Q6	Linguagem Adequada ao Público-Alvo	100%	0%	0%
Q7	Linguagem Apropriada ao Material Educativo	87,5%	12,5%	0%
Q8	Linguagem Interativa	87,5%	12,5%	0%
Q9	Informações Esclarecedoras	87,5%	12,5%	0%
Q10	Sequência Lógica das Ideias	100%	0%	0%
Q12	Tamanho do Texto Adequado	100%	0%	0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

As sugestões relacionadas à revisão textual e diagramação (1 preceptor) são importantes para o refinamento da versão final do produto. A usabilidade e a estética do material didático

são fatores que impactam diretamente no interesse e na interatividade do leitor (Rivas *et al.*, 2010), e aprimoramentos nesse sentido só potencializam o impacto do guia.

5.3.2.3. Sugestões de aprimoramento (visual e conteúdo)

As sugestões apresentadas pelos participantes foram sistematizadas com o objetivo de aperfeiçoar o produto educacional. No que se refere aos aspectos visuais, observou-se que 50% dos respondentes não recomendaram modificações, evidenciando um nível satisfatório de aderência ao layout existente. Em contraste, quanto às mudanças de conteúdo, 62,5% dos participantes emitiram sugestões, sobretudo relacionadas à necessidade de maior clareza nos fluxos operacionais e à revisão técnico-textual, porém não foi apontado exatamente em qual parte do guia (Tabela 4). Esses achados convergem com evidências científicas de que a usabilidade e a satisfação do usuário dependem mais da eficiência dos processos e da clareza da informação do que de alterações estéticas (Amorim *et al.*, 2023).

Tabela 4- Síntese das sugestões para aprimoramento do guia.

Tipo de Sugestão	Sim (%)	Não (%)	Foco das Sugestões
Mudanças Visuais	50%	50%	Aprimoramento da diagramação e estética
Mudanças de Conteúdo	62,5%	37,5%	Maior clareza nos fluxos operacionais; Revisão técnico-textual

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Em suma, a avaliação do produto educacional confirmou sua pertinência e potencial contribuição para a área da enfermagem e para a residência multiprofissional, fornecendo um material validado e direcionado para aprimorar as competências dos residentes em um tema crucial para a qualidade assistencial e a humanização do cuidado. A literatura ressalta que a humanização do cuidado é um pilar fundamental da enfermagem moderna, impactando diretamente a satisfação do paciente e a eficácia do tratamento (Waldow, 2014; Backes *et al.*, 2011).

6 CONCLUSÃO

Buscou-se como objetivo principal desenvolver um produto educacional sobre hotelaria hospitalar para preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional da FPEHCGV. O percurso metodológico adotado permitiu a consecução de todos os objetivos específicos propostos, culminando na criação e aplicação de uma ferramenta pedagógica direcionada e contextualizada.

A identificação do perfil sociodemográfico e do conhecimento dos preceptores, por meio do diagnóstico situacional, revelou que, embora experientes em suas áreas clínicas, os participantes apresentavam conhecimento heterogêneo ou limitado sobre conceitos e práticas da hotelaria hospitalar, por ser uma temática que provavelmente não é abordada dentro do programa de residência, os preceptores participantes demonstraram entendimento para discutir e opinar para melhoria do produto, muito em função de suas experiências na prática do ensino. Esse resultado validou a pertinência da pesquisa e orientou os conteúdos a serem abordados no produto.

A elaboração do produto educacional foi diretamente informada pelos dados do diagnóstico e pelo referencial teórico. O material foi concebido com uma abordagem prática e voltada para a realidade da preceptoria, visando aprimorar as competências dos enfermeiros na supervisão e ensino dos residentes sobre a temática.

A aplicação do produto educacional demonstrou a viabilidade e a aceitação da ferramenta desenvolvida. As avaliações dos participantes indicaram que o produto foi relevante, de fácil compreensão e que contribuiu para a ampliação do conhecimento e reflexão sobre a importância da hotelaria hospitalar na qualidade da assistência e na experiência do paciente.

Em síntese, o produto educacional desenvolvido representa uma contribuição significativa para o ensino em serviço na área da Enfermagem, instrumentalizando os preceptores para a abordagem de um tema transversal e fundamental na atenção à saúde. Acredita-se que esta ferramenta possa aprimorar a qualidade da formação oferecida nos programas de residência, com impactos positivos diretos na assistência prestada aos pacientes nas diferentes especialidades clínicas.

Sugere-se, para estudos futuros, a avaliação do impacto do produto educacional a longo prazo, por meio da observação de mudanças nas práticas de preceptoria, pois ajudará na formação e atuação do profissional de saúde, além da melhoria da qualidade dos aspectos da hotelaria hospitalar.

REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, S. S. A.; FREITAS, N. O.; QUELUCI, G. C. Hotelaria hospitalar: um diferencial na qualidade dos serviços de saúde. **Revista Fluminense de Extensão Universitária**, v. 6, n. 1, p. 29-37, 2016.
- AMORIM, A. A. L. *et al.* Avaliação da usabilidade do aplicativo Agente Escuta: uma pesquisa translacional. **CoDAS**, São Paulo, v. 35, n. 4, e20220149, 2023.
- BAPTISTA, M. A. P.; CASTILHO, V. Taxa de resposta a questionário online: fatores intervenientes. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 50, n. 1, p. 110-116, 2016.
- BACKES, M. T. S. *et al.* O processo de humanização do cuidado em saúde: uma revisão integrativa. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 18, n. 2, p. 7-19, 2011.
- BARBOSA, M. A. M.; REIS, D. C. **Residência multiprofissional em saúde: desafios e perspectivas para a formação e atuação dos preceptores**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO EM ENFERMAGEM, 20., 2017, Maceió. ABEn, 2017.
- BARBOSA, S. N. A. A. **Guia de nutrição em cardiopatia congênita para a formação de residentes de nutrição em atenção à saúde cardiovascular**. UEPA/PPGESA, p. 61 – Belém, PA. 2025.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 jun. 2013.
- BRASIL. **Base Nacional Comum Curricular (BNCC)**. Brasília, DF: MEC, 2017. Disponível em: basenacionalcomum.mec.gov.br. Acesso em: 25 nov. 2025.
- BRASIL. CAPES. **Documento de área 2013: 2014**. Brasília, DF: CAPES, 2014. Disponível em: cdnportal.capes.gov.br. Acesso em: 30 nov. 2025.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Matrizes de competências para a preceptoria em programas de residência em saúde**. Brasília: Ministério da Educação, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-ojs295>. Acesso em: 8 nov. 2025.
- BRASIL. **Preceptoria**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sgtes/residencias-em-saude/preceptoria>. Acesso em: 16 nov. 2025.
- BRASIL. **Programa Nacional de Hotelaria Hospitalar**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2005. Disponível em: bvsms.saude.gov.br. Acesso em: 30 nov. 2025.
- BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BOEGER, M. A. **Hotelaria hospitalar: Implantação e Gestão**. 1ª edição. Curitiba: Editora InterSaberes, 2017.
- BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Documento Orientador de APCN – Área 46: Ensino**. Brasília, DF: CAPES, 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização (PNH): documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. Brasília, DF: 1ª reedição, 2013.

CAMPOS, Luiz Carlos. **Gestão de hotelaria**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

CANVA. **Democratizando o design: a história do Canva para Educação**. 2021.

Disponível em: https://www.canva.com/pt_br/help/using-canvas-lms/. Acesso em: 30 nov. 2025.

CARVALHO, Y. M.; GASTALDO, D. **Oficinas de trabalho: Uma estratégia de ensino-aprendizagem**. In: Bosi, M. L. M. (Org.). Pesquisas qualitativas em saúde: Trajetórias e perspectivas (pp. 211–226). Vozes, 2018

CASTAMAN, A. S. *et al.* Oficina de Ensino: Uma Experiência no Contexto da Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Vivências**, Erechim, v. 18, n. 36, p. 201-214, 2022.

CASTRO, V. H. S.; RODRIGUES, T. M. Hotelaria hospitalar: um estudo de caso sobre o setor de alimentos e bebidas em um hospital cearense. **Conexões-Ciência e Tecnologia**, v. 15, p. 021006, 2021.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). **Guia de Orientação para o Planejamento e Programação de Enfermagem**. Bahia: COREN-BA, 2024. Disponível em: <https://cofenplay.com.br/paginas/3/formularios-escalas-enfermagem/arquivos/diagnostico-do-servico-de-enfermagem.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2025.

DA SILVA, P. L. **Hotelaria Hospitalar: Conhecimento para a Gestão**. Centro de Excelência em Turismo. Universidade de Brasília. 2009.

DE BARROS, L. C. M. **EstratED: Guia de estratégias educacionais para cursos de medicina**. UEPA/PPGESA, p. 41 – Belém, PA. 2022.

DE MENEZES, P. D. L.; CAVALCANTI, D. R. Ensino superior e formação profissional em hotelaria: estudo de caso do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. **Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR**, Penedo, v. 10, n. 02, p. 19-35, 2020.

DINIZ, A. M. O.; BUENO, J. M. A gestão de hotelaria hospitalar – uma revisão bibliográfica. **Rev. Gest. Sist. Saúde**, v. 9, n. 2, p. 241-268, 2020.

ECHER, I. C. S. Elaboração de manuais de enfermagem. In: CROSSETTI, M. G. O. (Org.). **Metodologia de pesquisa em enfermagem**. Porto Alegre: Moriá, p. 129-144, 2016.

ELIAS, S. M. S. *et al.* Hotelaria hospitalar e os novos protocolos de segurança em hospitais universitários. **XX Colóquio Internacional de Gestão Universitária**. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

FERREIRA, A. F. **Análise dos serviços de hotelaria hospitalar na perspectiva da hospitalidade: Estudo de caso de um hospital particular de grande porte na cidade de Curitiba**. 2017. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, 2017.

FRANCO, M. L. P. B. **Pedagogia da pesquisa: Pesquisa qualitativa e pesquisa educacional**. Vozes, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Atlas, 2008.

LEITE, S. S. *et al.* Construção e validação de Instrumento de Validação de Conteúdo Educativo em Saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Educação e Ensino em Enfermagem, v. 71, ed. 04, p.1732-1738, 2018

MEIRELES, L.; LAZZARI, D. S. Seminários Temáticos em Hotelaria Hospitalar: Relato de conexões entre o curso de Gerência em Saúde da Escola Profissional em Saúde do HCPA e o Hospital. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Semana Científica. Porto Alegre: RS, **Clin Biomed Res**. 41 (Supl.), 2021.

MENEZES, P. D. L.; SILVA, A. L. Ensino Superior em hotelaria: relação entre formação profissional e prática no mercado de trabalho. **Revista do Turismo Contemporâneo**, v. 9, n. 2, p. 195-214, 2021.

NOBRE, V. N. N. *et al.* Gestão Hospitalar: Gerenciamento em hotelaria hospitalar e equipe multiprofissional. **Revista FT**. Ciências de Saúde, v. 27, ed. 124, 26 jul., 2023.

OLIVEIRA, C. T. F. *et al.* Competitiveness of tourist destinations: demand and performance factors. **Tourism & Management Studies**, v. 15, n. 4, p. 17-26, 2019.

QUEVEDO, M. F. **Hotelaria Hospitalar: Uma tendência presente nas organizações de saúde**. Construções Teóricas no Campo do Turismo. Anais do II Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. 2004.

PONTES, S. **Amstras**. LinkedIn, 21 out. 2023. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/amostras-sarah-pontes-fhpaf>. Acesso em: 30 nov., 2025.

RACHED, M. A. **Diretrizes para a hotelaria hospitalar na promoção do bem-estar aos usuários dos serviços em ambulatórios onco-pediátricos do SUS**. 2021. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde) - Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Porto Alegre, 2021.

REIS, A. C. C. *et al.* Validação de tecnologias em saúde: revisão integrativa. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 27, e44324, 2019. DOI: 10.12957/reuerj.2019.

RIVAS, E. *et al.* A hotelaria hospitalar como diferencial competitivo no setor de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 12, n. 46, p. 58-65, 2010.

ROCHA, M. C. V. *et al.* Hotelaria hospitalar: percepções do cliente sobre qualidade, serviços e valor agregado. CONASUM - **VIII Congresso de Administração do Sul de Mato Grosso**, 2020.

RODRIGUES, A.; SILVA, B.; SANTOS, C. A Importância da Hotelaria Hospitalar na Experiência do Paciente. **Revista de Gestão em Saúde**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 50-62, 2020

ROQUETE, F. F. *et al.* Hotelaria hospitalar no Brasil: características das publicações (1998-2018). **SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2020.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

SANTOS, A. F.; TOMAZZONI, E. L. Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. **Revista Hospitalidade**, v. 11, n. 1, p. 107-130, 2014.

SANTOS, R. A.; SILVA, T. R. Gestão da qualidade e o impacto da ISO 9001. Um estudo de caso no Hotel X, Rio de Janeiro, Brasil. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 12, n. 2, p. 22-49, 2018.

SILVA, M. L. C.; NUNES, J. S. S. A percepção do enfermeiro na influência da hotelaria hospitalar na recuperação do paciente. **Id on Line Rev. Psic.**, v. 11, n. 35, p. 168-179, maio. 2017.

SILVA, P. L. *et al.* Hotelaria hospitalar: conhecimento e percepção de gestores de um hospital público e privado. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 601-615, 2013.

SOARES, J. C.; RODRIGUES, E. C.; CARMONA, V. V. Processo de construção e validação de produto educacional para o ensino sobre segurança do paciente na transferência do cuidado. **Revista Meta: Avaliação, Políticas e Gestão Educacional** [S. l.], v. 15, n. 32, p. 1-22, 2023.

SOUSA, R. A.; RAMOS, L. H. O papel da hotelaria hospitalar na segurança do paciente. **Revista Nursing**, São Paulo, v. 14, n. 162, p. 118-121, 2011.

SOUZA, C. V. S. Hotelaria hospitalar e a gestão em enfermagem. **Saúde e Desenvolvimento**, v. 10, n. 18, p. 52-62, 2021.

SOUZA, C. V. S. **Tecnologias leves da hotelaria hospitalar e a gestão da enfermagem**. Campina Grande, Editora Amplla: 2022.

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

TOTVS. **Hotelaria hospitalar: o que é, importância e como aplicar**. 2023. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/instituicoes-de-saude/hotelaria-hospitalar/>. Acesso em: 16 nov. 2025.

WALDOW, V. R. Cuidado humano e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 67, n. 2, p. 287-291, mar./abr. 2014.

APÊNDICE A - ACEITE DA ORIENTADORA



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO ENSINO EM SAÚDE NA AMAZÔNIA
MODALIDADE MESTRADO

ACEITE ORIENTADORA

Eu, **Ediléa Monteiro de Oliveira**, aceito orientar o mestrando **Jaime Cruz Santos Neto**, aluno do Programa de Pós-Graduação Ensino e Saúde na Amazônia, na categoria de mestrado profissional da Universidade do Estado do Pará, na pesquisa intitulada “Hotelaria Hospitalar na Residência Multiprofissional: Elaboração de um produto educacional para preceptores da Enfermagem.” Declaro ainda ter total conhecimento das normas de realização de Trabalhos Científicos vigentes, estando ciente e de acordo com o conteúdo desse projeto, para o qual dou o meu aceite pela assinatura nesta página.

Belém, 01 de junho de 2023.

Documento assinado digitalmente
gov.br EDILEA MONTEIRO DE OLIVEIRA
Data: 26/02/2025 19:42:53-6300
Verifique em <https://validar.itb.gov.br>

Ediléa Monteiro de Oliveira

Fisioterapeuta- CREFITO 12/ 19957-F
Professora Adjunta da Universidade do Estado do Pará
Docente do Programa de Pós-Graduação Ensino em Saúde na Amazônia

[ACEITE ORIENTADORA.pdf](#)

APÊNDICE B - ACEITE DA COORIENTADORA



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO ENSINO EM SAÚDE NA AMAZÔNIA
MODALIDADE MESTRADO

ACEITE CO-ORIENTADORA

Eu, **Selma Kazumi da Trindade Noguchi**, aceito co-orientar o mestrando **Jaime Cruz Santos Neto**, aluno do Programa de Pós-Graduação Ensino e Saúde na Amazônia, na categoria de mestrado profissional da Universidade do Estado do Pará, na pesquisa intitulada “Hotelaria Hospitalar na Residência Multiprofissional: Elaboração de um produto educacional para preceptores da Enfermagem.” Declaro ainda ter total conhecimento das normas de realização de Trabalhos Científicos vigentes, estando ciente e de acordo com o conteúdo desse projeto, para o qual dou o meu aceite pela assinatura nesta página.

Belém, 01 de março de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br SELMA KAZUMI DA TRINDADE NOGUCHI
Data: 01/03/2025 18:01:10-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Selma Kazumi da Trindade Noguchi
Fisioterapeuta- CREFITO 12/ 19957-F
Professora Auxiliar da Universidade do Estado do Pará
Docente do Programa de Pós-Graduação Ensino em Saúde na Amazônia

[ACEITE COORIENTADORA.pdf](#)

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DA FUNDAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA

	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ					
	FUNDAÇÃO HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA					
	SERVIÇO DE GRADUAÇÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA					
	FORMULÁRIO					
	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE					
	Código: GEP.SEGRAP- FO.012	Emissão: 15/10/2020	Última Revisão:	Versão: 01	Página: 01/03	

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL: ELABORAÇÃO DE UM PRODUTO EDUCACIONAL PARA PRECEPTORES DA ENFERMAGEM.

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário do projeto de pesquisa acima citado. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos fazendo. Sua colaboração nesta pesquisa será de muita importância para nós, mas se desistir a qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você. Fique ciente de que não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa no decorrer da pesquisa, sendo sua participação voluntária.

A pesquisa tem como objetivo principal elaborar produto técnico educacional para o ensino sobre Hotelaria Hospitalar para preceptores da residência multiprofissional de um hospital de referência em cardiologia, nefrologia e psiquiatria. Além disso, o estudo caracteriza-se como uma pesquisa de campo, transversal, de natureza exploratória e descritiva, adotando uma abordagem quantitativa. Será realizado na Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna, entre os meses de maio e julho de 2025, em 02 (dois) momentos. O primeiro momento será através de 01 (um) questionário, onde você, preceptor da residência de Enfermagem, responderá perguntas sobre o conhecimento do tema e dará opinião sobre a elaboração do produto educacional a respeito do tema exposto no título deste termo. E no segundo momento, você será contatado novamente para a aplicação do produto elaborado através de 01 (um) segundo questionário. A pesquisa pretende abordar 39 preceptores. Serão incluídos preceptores que trabalham na instituição há mais de 01 (um) ano e que estejam atuando em pesquisa há pelo menos 06 (seis) meses. Serão excluídos da pesquisa os preceptores que estiverem de licença ou férias no período de coleta de dados.

Você deve estar ciente: Participar desse projeto não submeter-lhe-á a um tratamento, bem como não lhe causará nenhum gasto com relação aos procedimentos médico-clínico-terapêuticos efetuados com o estudo. Não será submetido a um tratamento em decorrência de sua participação nesta pesquisa.

São direitos seus: Responder ou não às perguntas contidas no instrumento de coleta dos dados. Interromper a colaboração nesta pesquisa no momento em que desejar. **Riscos:** constrangimento nas abordagens, danos físicos e/ou psíquicos e dano moral, além da quebra do sigilo da identidade e das informações, porém são mínimos.

Receber uma via rubricada (em todas as páginas) e assinada do TCLE, pelo(s) pesquisador(es).

() Desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

() Não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

Belém, _____ de _____ de _____ .

Assinatura do Participante da Pesquisa:

Assinatura
Jaime Cruz Santos Neto
 Contatos: (91-
982100493/enfermeiro.santos1@gmail.com)

Assinatura
**Nome completo do assistente de
 pesquisa**
 Contatos:(telefone,email)

Assinatura
Nome completo do assistente de pesquisa
 Contatos: (telefone,email)

Assinatura
**Nome completo do assistente de
 pesquisa**
 Contatos: (telefone,email)

Apêndice D - DOCUMENTOS EXIGIDOS PELA FUNDAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA PARA SUBMISSÃO NO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

D.1 - Carta de solicitação de autorização.

	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ					
	FUNDAÇÃO HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA					
	SERVIÇO DE GRADUAÇÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA					
	Formulário					
Carta de solicitação de autorização						
	Código: GEP.SEGRAP- FO.006	Emissão: 15/10/2020	Última Revisão:	Versão: 01	Página: 01/ 01	

A

Gerência de Ensino e Pesquisa – GEP da FHCGV

Senhor (a) Gerente,

Encaminho em anexo, o projeto de pesquisa intitulado **HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL: Elaboração de um produto educacional para preceptores da Enfermagem de autoria do aluno Jaime Cruz Santos Neto, do curso de MESTRADO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL ENSINO EM SAÚDE NA AMAZÔNIA DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ**, sob a orientação da Dra. Prof.(a) Ediléa Monteiro de Oliveira e com a co-orientação da Prof. (a) Selma Kazumi de Trindade Noguchi, as quais solicitam autorização para a realização da pesquisa no Hospital de Clínicas Gaspar Vianna.

Belém (Pa), 24 de março de 2025.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
 **EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA**
 Data: 24/03/2025 07:56:20-0300
 Verifique em <https://validar.jf.gov.br>

Ediléa Monteiro de Oliveira
 Fisioterapeuta- CREFITO 12/ 19957-F
 Professora Adjunta da Universidade do Estado do Pará
 Docente do Programa de Pós-Graduação Ensino em Saúde na Amazônia

Documento assinado digitalmente
 **SELMA KAZUMI DA TRINDADE NOGUCHI**
 Data: 24/03/2025 10:36:20-0300
 Verifique em <https://validar.jf.gov.br>

Selma Kazumi da Trindade Noguchi
 Fisioterapeuta- CREFITO 12/ 19957-F
 Professora Auxiliar da Universidade do Estado do Pará
 Docente do Programa de Pós-Graduação Ensino em Saúde na Amazônia

D.2 - Cadastro dos integrantes do projeto de pesquisa

	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ					
	FUNDAÇÃO HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPAR VIANNA					
	SERVIÇO DE GRADUAÇÃO, POS-GRADUAÇÃO E PESQUISA					
	Formulário					
Cadastro dos integrantes do Projeto de pesquisa						
Código:	Emissão:	Última Revisão:	Versão:	Página:		
GEP.SEGRAP- FO.004	15/10/2020		01	01/ 01		

CADASTRO DOS INTEGRANTES DO PROJETO DE PESQUISA

1. Título: **HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL: Elaboração de um produto educacional para preceptores da Enfermagem.**
2. Palavras-chaves que caracterizam o assunto da Pesquisa:
ENSINO. PRODUTO EDUCACIONAL. HOTELARIA HOSPITALAR
3. Nível do projeto de pesquisa:
DISSERTAÇÃO
4. Citar o(s) setor(es)/serviço onde a pesquisa será realizada:
PRECEPTORES DE ENFERMAGEM DO PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL
5. Participantes da pesquisa:

Pesquisador – Orientador	
Nome: Ediléa Monteiro de Oliveira	
Instituição: UEPA	E-mail: edileaoliveira@uepa.br
Telefone: 91 988614287	Link (currículo lattes): http://lattes.cnpq.br/2758712667035434
Pesquisador – Co-orientador	
Nome: Selma Kazumi de Trindade Noguchi	
Instituição: UEPA	E-mail: selma.noguchi@uepa.br
Telefone: 91 981175190	Link (currículo lattes): http://lattes.cnpq.br/0312298113473831
Pesquisadores (graduando e/ou demais pesquisadores)	
Nome: Jaime Cruz Santos Neto	
Instituição: FHCGV	E-mail: enfermeiro.santos1@gmail.com
Telefone: 91 982100493	Link (currículo lattes): http://lattes.cnpq.br/6877305293189712

D.3 - Termo de Compromisso para entrega de relatório de pesquisa

	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ					
	FUNDAÇÃO HOSPITAL DE CLÍNICAS GASPARIANNA					
	SERVIÇO DE GRADUAÇÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA					
	Formulário					
Termo de Compromisso para entrega de relatório de pesquisa						
Código:	Emissão:	Última Revisão:	Versão:	Página:		
GEP.SEGRAP- FO.011	15/10/2020		01	01/ 01		

TERMO DE COMPROMISSO PARA ENTREGA DE RELATÓRIO DE PESQUISA

Título do Projeto: HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL:
Elaboração de um produto educacional para preceptores da Enfermagem.

Nós, pesquisadores abaixo, comprometemo-nos em entregar o relatório de pesquisa e uma cópia do trabalho final em formato digital, referente ao andamento e/ou conclusão do projeto de pesquisa acima mencionado.

Ciente que, o não cumprimento das exigências institucionais acarretará o impedimento da realização de novas pesquisas no âmbito desta Fundação.

Relatório de pesquisa previsto para:

(X) Parcial 20 / 05 / 2025.

(X) Final 31 / 07 / 2025.

Nome dos Pesquisadores	Assinaturas	Contatos
JAIME CRUZ SANTOS NETO		91 982100493

Documento assinado digitalmente
 EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA
 Data: 24/03/2025 08:00:55-0300
 Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Ediléa Monteiro de Oliveira
 Fisioterapeuta- CREFITO 12/ 19957-F
 Professora Adjunta da Universidade do Estado do Pará
 Docente do Programa de Pós-Graduação Ensino em Saúde na Amazônia

Documento assinado digitalmente
 SELMA KAZUMI DA TRINDADE NOGUCHI
 Data: 24/03/2025 10:38:20-0300
 Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Selma Kazumi da Trindade Noguchi
 Fisioterapeuta- CREFITO 12/ 19957-F
 Professora Auxiliar da Universidade do Estado do Pará
 Docente do Programa de Pós-Graduação Ensino em Saúde na Amazônia

Belém (Pa), 24 de março de 2025

APÊNDICE E- ACEITE DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

FUNDAÇÃO PÚBLICA
ESTADUAL HOSPITAL DAS
CLÍNICAS GASPAR VIANNA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: HOTELARIA HOSPITALAR NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL: Elaboração de um produto educacional para preceptores da Enfermagem.

Pesquisador: JAIME CRUZ SANTOS NETO

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 88707125.6.0000.0016

Instituição Proponente: Fundação Pública Estadual Hospital das Clínicas Gaspar Vianna

Patrocinador Principal: Fundação Pública Estadual Hospital das Clínicas Gaspar Vianna

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.697.603

Apresentação do Projeto:

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de campo, transversal, de natureza exploratória e descritiva, adotando uma abordagem quantitativa para a análise dos dados. A pesquisa será desenvolvida na Fundação Hospital das Clínicas Gaspar Vianna (FHCGV), localizada na região metropolitana de Belém, no Estado do Pará. Trata-se de uma instituição voltada à assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) nas referências de Psiquiatria, Cardiologia e Nefrologia, criada para assegurar à população soluções no atendimento ambulatorial e hospitalar de média e alta complexidade com excelência e humanismo, assim como contribuir para o ensino e pesquisa.

Objetivo da Pesquisa:

Geral √ Desenvolver um produto educacional sobre hotelaria hospitalar para preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV. Específicos √ Sintetizar os achados teóricos acerca do ensino em hotelaria hospitalar para preceptores de Enfermagem presentes nos projetos pedagógicos das residências multiprofissionais. √ Identificar os dados sociodemográficos e o conhecimento acerca da hotelaria hospitalar de preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção

Endereço: Tv. Alferes Costa, Prédio da FPEHCGV,

Bairro: Pedreira nº 2000 1º Andar

CEP: 66.087-660

UF: PA

Município: BELEM

Telefone: (91)4005-2676

Fax: (91)3276-1770

E-mail: comitedeetica@gasparvianna.pa.gov.br

**FUNDAÇÃO PÚBLICA
ESTADUAL HOSPITAL DAS
CLÍNICAS GASPARIANNA**



Continuação do Parecer: 7.697.603

Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV. *¿* Elaborar o produto educacional com base no diagnóstico situacional direcionado aos preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV. *¿* Aplicar o produto educacional aos preceptores de Enfermagem do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, em Atenção Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental da FPEHCGV.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os principais riscos que podem ocorrer são a quebra do sigilo da identidade e das informações obtidas, além de constrangimento. Para minimizar tais questões, respectivamente, será utilizado código alfanumérico; somente o pesquisador manipulará as informações coletadas; e será dada a liberdade aos participantes de não responderem o que não quiserem, não souberem ou entenderem que lhes constrange, além de terem a liberdade de se retirar da pesquisa.

Os participantes terão como benefícios o conhecimento sobre a temática em questão, o que pode impactar no interesse do preceptor em aprender e aplicar o que aprende, o que pode influenciar diretamente seu residente e impactar em seu conhecimento sobre algo novo no programa. Tal estímulo vai permitir que os demais preceptores de outras áreas e hospitais busquem o conhecimento sobre hotelaria hospitalar para aplicar esse ensino a seus residentes.

Esse novo olhar para o ensino sobre hotelaria hospitalar e a implementação do produto podem trazer benefícios futuros ao bem-estar do paciente, pois sua aplicação vai auxiliar na melhoria do serviço.

O material resultante desta pesquisa ficará armazenado sob a guarda dos pesquisadores por um período de 5 anos. Após esse tempo, será excluído de forma segura e definitiva.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pertinência do estudo se concentra nos resultados esperados, quais sejam criar um produto educacional para o ensino de hotelaria hospitalar, a partir da perspectiva dos preceptores enfermeiros, analisando suas sugestões e identificando conteúdos para o ensino sobre hotelaria hospitalar, para posteriormente, auxiliar na melhoria do serviço, identificando as carências que podem existir. Pretende-se contribuir com o ensino sobre a hotelaria hospitalar na Residência Multiprofissional, visando que este produto educacional auxilie nos serviços de gestão e assistência da hotelaria hospitalar, oferecendo subsídio e visibilidade aos profissionais, gerando melhor qualidade tanto para o ensino quanto na assistência,

Endereço: Tv. Alferes Costa, Prédio da FPEHCGV,
Bairro: Pedreira nº 2000 1º Andar **CEP:** 66.087-660
UF: PA **Município:** BELEM
Telefone: (91)4005-2676 **Fax:** (91)3276-1770 **E-mail:** comitedeetica@gasparvianna.pa.gov.br

**FUNDAÇÃO PÚBLICA
ESTADUAL HOSPITAL DAS
CLÍNICAS GASPAR VIANNA**



Continuação do Parecer: 7.697.603

aperfeiçoando os processos. A implantação do ensino da hotelaria hospitalar por meio da aplicação de produtos educacionais pode gerar um impacto social significativo, contribuindo para a humanização do atendimento e a melhoria da experiência do paciente. Ao qualificar profissionais para oferecer um serviço mais eficiente e acolhedor, essas iniciativas promovem um ambiente hospitalar mais seguro e confortável, refletindo diretamente no bem-estar dos pacientes e de seus familiares.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Seguiram as normativas da Resolução 466/2012 do CNS/MS.

Recomendações:

Atender à recomendação do Sistema CEP/CONEP, no que tange à entrega dos relatórios parcial e final.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Parecer favorável.

Considerações Finais a critério do CEP:

Diante do exposto, o Comitê de Ética em Pesquisa- CEP, de acordo com as atribuições definidas na resolução CNS N° 510 DE 2016, na resolução CNS N° 466 de 2012, e na Norma Operacional N° 001 de 2013 do CNS. Manifesta-se pela PROVAÇÃO do projeto de pesquisa. Reiterando a necessidade do envio do relatório parcial a cada 6 meses de evolução da pesquisa e/ou relatório final na conclusão da pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2527843.pdf	15/06/2025 20:33:11		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo_de_Consentimento_Livre_e_Escelarecido_TCLE_mestrado_ajustado.pdf	15/06/2025 20:30:51	JAIME CRUZ SANTOS NETO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_mestrado_ajustado.pdf	15/06/2025 20:30:36	JAIME CRUZ SANTOS NETO	Aceito
Cronograma	Cronograma_mestrado_ajustado.pdf	15/06/2025 20:30:11	JAIME CRUZ SANTOS NETO	Aceito
Outros	termo_entrega_relatorio_HH.pdf	14/05/2025 12:08:29	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito

Endereço: Tv. Alferes Costa, Prédio da FPEHCGV,
Bairro: Pedreira nº 2000 1º Andar **CEP:** 66.087-660
UF: PA **Município:** BELEM
Telefone: (91)4005-2676 **Fax:** (91)3276-1770 **E-mail:** comitedeetica@gasparvianna.pa.gov.br

FUNDAÇÃO PÚBLICA
ESTADUAL HOSPITAL DAS
CLÍNICAS GASPAR VIANNA



Continuação do Parecer: 7.697.603

Outros	lattes_jaime.pdf	14/05/2025 12:03:01	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito
Orçamento	ORCAMENTO_HH.pdf	14/05/2025 11:29:29	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	lattes_coorientadora.pdf	14/05/2025 10:42:08	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	lattes_orientadora.pdf	14/05/2025 10:41:39	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Aceite_HC_Jaime.pdf	14/05/2025 10:38:46	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito
Folha de Rosto	Folha_HC_Jaime.pdf	14/05/2025 10:37:57	EDILÉA MONTEIRO DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	ACEITE_COORIENTACAO_HH.pdf	29/03/2025 09:37:36	JAIME CRUZ SANTOS NETO	Aceito
Outros	ACEITE_ORIENTACAO_HH.pdf	29/03/2025 09:35:46	JAIME CRUZ SANTOS NETO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BELEM, 09 de Julho de 2025

Assinado por:

Gianne de LaRocque Barros Warken
(Coordenador(a))

Endereço: Tv. Alferes Costa, Prédio da FPEHCGV,
Bairro: Pedreira nº 2000 1º Andar **CEP:** 66.087-660
UF: PA **Município:** BELEM
Telefone: (91)4005-2676 **Fax:** (91)3276-1770 **E-mail:** comitedeetica@gasparvianna.pa.gov.br

APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO DO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Questionário direcionado aos preceptores enfermeiros da residência multiprofissional.

SEÇÃO 1 - CONCORDÂNCIA PARA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Bem-vindos(as), preceptores(as), vocês estão convidados(as) a participar da projeto de pesquisa elaborado por mim, Jaime Cruz Santos Neto, intitulado **“Hotelaria Hospitalar na Residência Multiprofissional: Elaboração de um produto educacional para preceptores da enfermagem”**, orientado pela Profª Dra. Ediléa Monteiro de Oliveira e coorientado pela Profª Dra. Selma Kazumi de Trindade Noguchi.

Este projeto está inserido no Programa de Pós-graduação em Ensino em Saúde na Amazônia da Universidade do Estado do Pará (PPGESA/UEPA) em convênio com a Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna (FPEHCGV).

Se você chegou até aqui, foi porque aceitou o que consta em nosso TCLE, enviado previamente, e a partir de agora responderão a perguntas relacionadas ao tema abordado, de forma direta e de caráter opinativo, onde suas sugestões serão o ponto focal deste projeto.

Conto com o conhecimento técnico e profissional de cada um, pois farão parte deste projeto. Haverá um segundo momento em que serão novamente contatados para conhecerem o produto que foi elaborado.

OBS: Vocês terão o prazo de no máximo 2 semanas para responder a este questionário.

Antecipadamente, agradeço a Vossa disponibilidade em participar e responder a este questionário.

SEÇÃO 2 - DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1-Identificação:

2-Idade:

3-Gênero: () Masculino () Feminino

() Outros () Prefiro não responder

4- Tempo que atua como preceptor na Residência de Enfermagem?

() Entre 6 meses a 1 ano.

() Entre 1 ano e 2 anos.

() Mais de 2 anos.

5- Área da Residência de Enfermagem que atua como preceptor?

() Nefrologia

() Cardiologia

() Psiquiatria

6- Além da Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna, você atua em outra instituição hospitalar como preceptor?

() Não.

() Sim. Qual?

SEÇÃO 3 - CONHECIMENTOS SOBRE HOTELARIA HOSPITALAR:

1- Você sabe definir hotelaria hospitalar?

() Não.

() Sim.

2- De acordo com sua visão de preceptor, a partir de qual momento a temática sobre hotelaria hospitalar se aplicaria dentro do Programa de Residência Multiprofissional, como parte do ensino?

() 1º ano

() 2º ano

3- Qual dos produtos educacionais a seguir seria mais interessante para abordar a temática e fazer parte do ensino no Programa de Residência Multiprofissional?

() MANUAL*

() GUIA**

() ROTEIRO DE OFICINA***

() OUTROS. Qual? _____

4- Na sua opinião, quais conteúdos poderiam fazer parte desse produto para o ensino no Programa de Residência Multiprofissional? (**Escolher no máximo 15 conteúdos**)

☐ Biossegurança ☐ Comportamento Organizacional ☐ Contabilidade Geral ☐ Desenvolvimento de Pessoas ☐ Estatística para Gestores ☐ Legislação e Rotinas Trabalhistas ☐ Logística Hospitalar e Sustentabilidade ☐ Custos, Orçamentos e Marketing ☐ Gestão de pessoas ☐ Gestão e Administração hoteleira ☐ Auditoria e controladoria ☐ Planejamento e Organização de Recursos Físicos Hospitalares ☐ Recepção, Portaria, Reservas e Sistemas de Informação ☐ Empreendedorismo ☐ Governança e Lavanderia ☐ Serviços de saúde	☐ Sistemas de saúde ☐ Sistemas gerenciais ☐ Administração dos serviços de apoio ☐ Controle de Qualidade ☐ Lazer, entretenimento e recreação ☐ Libras ☐ Manutenção e Segurança ☐ Planejamento e Organização de Eventos na Hospitalidade ☐ Controle de infecção e Lixo Hospitalar ☐ Direito Hospitalar ☐ Gestão de Suprimentos ☐ Hospitalidade ☐ Segurança no Trabalho ☐ Serviços de hospedagem
---	--

***Manual:** É um documento que reúne instruções detalhadas e padronizadas sobre como executar procedimentos, operar sistemas ou desenvolver atividades. Tem caráter mais técnico e normativo (Gil, 2008).

****Guia:** É um material de orientação, geralmente mais flexível e didático que o manual, oferecendo recomendações, boas práticas ou caminhos sugeridos para realizar uma ação ou compreender um tema. (Franco, 2005).

*****Roteiro de oficina:** É um plano estruturado que descreve passo a passo as atividades a serem desenvolvidas em uma oficina, com objetivos, metodologia, recursos e tempo previsto. Tem foco prático e pedagógico (Carvalho, Gastaldo, 2008).

APÊNDICE G- PRODUTO EDUCACIONAL (QR code)

APÊNDICE H - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL

Questionário direcionado aos preceptores enfermeiros da residência multiprofissional.

DOMÍNIOS/ITENS	PONTUAÇÃO		
I OBJETIVOS: propósitos, metas e finalidades.	0	1	2
1. Contempla o tema proposto.			
2. Adequado ao processo de ensino-aprendizagem.			
3. Esclarece dúvidas sobre o tema abordado.			
4. Proporciona reflexão sobre o tema.			
5. Incentiva mudança de comportamento.			
II ESTRUTURA E APRESENTAÇÃO: organização, estrutura, estratégia, coerência e suficiência.	0	1	2
6. Linguagem adequada ao público-alvo.			
7. Linguagem apropriada ao material educativo.			
8. Linguagem interativa, permitindo envolvimento ativo no processo educativo.			
9. Informações esclarecedoras.			

10. Sequência lógica das ideias.			
11. Tema atual.			
12. Tamanho do texto adequado.			
III RELEVÂNCIA: significância, impacto, motivação e interesse.	0	1	2
13. Estimula o aprendizado.			
14. Contribui para o conhecimento na área.			
15. Desperta interesse pelo tema.			

Legenda: 0 – DISCORDO. 1 – CONCORDO PARCIALMENTE. 2 – CONCORDO TOTALMENTE.

(Leite *et al.* 2018).

APÊNDICE I- COMPROVANTE DE SUBMISSÃO E ACEITE DE ARTIGO

[rebena] Agradecimento pela submissão ➤ Caixa de entrada x



Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem via <pen-bounces@emnuvens.com.br>

10:00 (há 1 hora)



para mim ▼

JAIME CRUZ SANTOS NETO:

Obrigado por submeter o manuscrito, "HOTELARIA HOSPITALAR NO ENSINO EM SERVIÇO: DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE PRECEPTORES DE ENFERMAGEM" ao periódico Revena - Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem. Com o sistema de gerenciamento de periódicos on-line que estamos usando, você poderá acompanhar seu progresso através do processo editorial efetuando login no site do periódico:

URL da Submissão: <https://rebena.emnuvens.com.br/revista/authorDashboard/submission/500>

Usuário: jaime26_neto07

Se você tiver alguma dúvida, entre em contato conosco. Agradecemos por considerar este periódico para publicar o seu trabalho.

Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem

[Revena - Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem](#)

[rebena] Decisão editorial ➤ Caixa de entrada x



Crislandia Lima Lopes via <pen-bounces@emnuvens.com.br>

ter., 27 de jan., 14:33



para mim, Maria, Ananda, Wanessa, Selma, Ediléa ▼

JAIME CRUZ SANTOS NETO, Maria Clara Monteiro Raiol, Ananda Beatriz Lobato Gomes, Wanessa Trindade de Souza, Selma Kazumi da Trindade Noguchi, Ediléa Monteiro de Oliveira:

Nós chegamos a uma decisão referente a sua submissão para o periódico Revena - Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem, "HOTELARIA HOSPITALAR NO ENSINO EM SERVIÇO: DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE PRECEPTORES DE ENFERMAGEM".

Nossa decisão é de: Aceitar a Submissão

PS.: As próximas etapas serão enviadas pelo e-mail da revista e pelo sistema.

[Revena - Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem](#)

APÊNDICE J-ARTIGO SOBRE O DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Artigo submetido à Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem - REBENA

Índice h5: 12

HOTELARIA HOSPITALAR NO ENSINO EM SERVIÇO: DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE PRECEPTORES DE ENFERMAGEM

HOSPITAL HOSPITALITY IN IN-SERVICE EDUCATION: A DIAGNOSIS OF NURSING PRECEPTORS' TRAINING NEEDS

RESUMO

Introdução: A hotelaria hospitalar adapta as práticas da hotelaria tradicional ao ambiente de saúde, com o objetivo de proporcionar bem-estar ao paciente. No contexto educacional, busca-se formar profissionais aptos a atuar nesse setor, mas ainda persistem lacunas na assimilação de conhecimentos essenciais, o que compromete a rotina e a qualidade dos serviços prestados. Objetivo: Identificar as necessidades formativas e o conhecimento prévio de preceptores de Enfermagem sobre hotelaria hospitalar de um Programa de Residência Multiprofissional. Métodos: Estudo transversal, descritivo e exploratório, com abordagem quantitativa. A coleta ocorreu via questionário estruturado em plataforma digital, contemplando dados sociodemográficos, conhecimentos sobre hotelaria hospitalar e necessidades formativas. Os dados foram analisados de forma descritiva. Resultados: A maioria demonstrou familiaridade com o conceito de hotelaria hospitalar (84,21%) e considerou o primeiro ano da residência o momento ideal para sua inserção curricular (84,21%). As necessidades formativas priorizadas incluíram biossegurança e controle de qualidade (73,7%), logística hospitalar (68,4%) e gestão hoteleira aplicada ao cuidado (57,9%). Conclusão: O diagnóstico situacional revelou lacunas de formação e demonstrou a necessidade de materiais pedagógicos específicos sobre hotelaria hospitalar.

Palavras-chave: hotelaria hospitalar; ensino em serviço; preceptoria; educação em saúde; residência multiprofissional.

ABSTRACT

Introduction: Hospital hospitality adapts traditional hospitality practices to the healthcare environment, aiming to promote patient well-being. In the educational context, the goal is to train professionals capable of working in this sector; however, gaps persist in the assimilation of essential knowledge, which compromises daily routines and the quality of services provided. Objective: To identify the training needs and prior knowledge of Nursing preceptors regarding hospital hospitality within a Multiprofessional Residency Program. Methods: A cross-sectional, descriptive, and exploratory study with a quantitative approach. Data were collected using a structured questionnaire on a digital platform, including sociodemographic information, knowledge of hospital hospitality, and training needs. Data were analyzed descriptively. Results: Most participants demonstrated familiarity with the concept of hospital hospitality (84.21%) and considered the first year of residency as the ideal time for its curricular inclusion (84.21%). Priority training needs included biosafety and quality control (73.7%), hospital logistics (68.4%), and hospitality management applied to patient care (57.9%). Conclusion: The situational diagnosis revealed training gaps and highlighted the need for specific educational materials on hospital hospitality.

Keywords: hospital hospitality; in-service education; preceptorship; health education; multiprofessional residency.

INTRODUÇÃO

Entende-se por hotelaria hospitalar um conjunto de ações oriundas da hotelaria clássica, adaptadas aos serviços de saúde, cuja finalidade central é promover bem-estar, conforto e segurança ao paciente e seus acompanhantes durante o percurso assistencial. Historicamente, esse campo começou a ser implantado a fim de articular serviços de apoio e serviços assistenciais específicos para reconhecer necessidades dos usuários durante a internação e orientar estratégias institucionais mais qualificadas (Ferreira 2017; Roquete *et al.*, 2020; Castro; Rodrigues, 2021).

A hotelaria hospitalar se relaciona à oferta de qualidade ambiental, segurança, organização e acolhimento, integrando serviços como lavanderia, rouparia, higienização, nutrição e dietética, recepção, portaria e segurança patrimonial. Ainda assim, muitos hospitais são percebidos como ambientes pouco afetivos, marcados por rotinas estressoras que impactam pacientes, familiares e profissionais (Boeger; 2017; Elias *et al.*, 2021).

Nesse cenário, a implantação de práticas de hotelaria hospitalar consolida-se como estratégia de humanização, qualificação da assistência e reorganização de processos de trabalho. Pois, além de promover conforto, evidências demonstram que a hotelaria hospitalar repercute positivamente nas dimensões psicológicas, emocionais e sociais, favorecendo bem-estar e contribuindo para o restabelecimento da saúde (Silva; Nunes, 2017; Diniz; Bueno; 2020; Rached, 201; Rocha *et al.*, 2020).

Aliado a isso, a Política Nacional de Humanização (PNH) reforça esse movimento, ao valorizar relações mais acolhedoras, a responsabilização no cuidado e a construção de ambientes que respeitem a singularidade dos usuários. Assim, integrar práticas de hospitalidade, organização e ambiência constitui um dos pilares essenciais para a humanização em saúde (Brasil, 2023; Boeger; 2017; Oliveira *et al.*, 2019).

A Enfermagem, por atuar diretamente no acolhimento e na interface entre setores assistenciais e de apoio, ocupa papel central na materialização da hotelaria hospitalar, na comunicação entre equipes e na organização de recursos assistenciais. Contudo, estudos mostram que muitos enfermeiros ainda desconhecem de forma sistemática os princípios e práticas desse campo, apesar de reconhecerem seu potencial para qualificar o cuidado e a experiência do paciente (Silva; Nunes, 2017; Santos; Silva, 2018; Souza, 2021).

Tais lacunas enfatizam a necessidade de formação continuada e de estratégias educativas específicas. No âmbito da formação profissional, embora cursos de graduação e especialização em hotelaria e áreas correlatas tenham ampliado a inclusão de conteúdos como qualidade do atendimento, recepção, governança e estruturação de serviços, persistem desafios na articulação entre teoria e prática, e na integração desses conhecimentos à realidade dos serviços de saúde (Santos; Tomazzoni, 2014; Menezes; Cavalcanti, 2020; Menezes; Silva, 2021).

A carência de estudos voltados ao ensino de hotelaria hospitalar em residências multiprofissionais, especialmente na região Norte, reforça a relevância de investigações que identifiquem lacunas formativas e subsidiem práticas pedagógicas adequadas. Nos programas de residência multiprofissional em saúde, a preceptoria de Enfermagem é responsável pela mediação entre teoria e prática, supervisão do cuidado e implementação de ações alinhadas à humanização e à segurança do paciente.

Entretanto, pouco se conhece sobre o nível de conhecimento desses preceptores, suas percepções e suas demandas formativas relacionadas à hotelaria hospitalar. Essa ausência de dados dificulta o desenvolvimento de estratégias educativas consistentes e de materiais didáticos adequados às necessidades do ensino em serviço.

Assim, o objetivo deste estudo foi identificar o conhecimento, as percepções e as necessidades formativas de preceptores de Enfermagem sobre hotelaria hospitalar.

METODOLOGIA

Este estudo trata-se de uma pesquisa avaliativa de abordagem quantitativa com caráter descritivo, realizada após avaliação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Fundação Hospital de Clínicas Gaspar Vianna, sob Parecer nº 7.697.603 e todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

A pesquisa foi desenvolvida na Fundação Hospital das Clínicas Gaspar Vianna (FHCGV), localizado em Belém, Pará, entre os meses de julho e agosto de 2025.

Os participantes consistiram nos preceptores de Enfermagem dos programas de residência multiprofissional em Atenção Clínica Especializada em Cardiologia, Atenção

Clínica Especializada em Nefrologia e em Atenção à Saúde Mental, totalizando 39 profissionais cadastrados.

Dessa forma, foram incluídos preceptores que trabalham na instituição há mais de um ano e que estão atuando na residência multiprofissional há pelo menos seis meses. Estes critérios foram considerados a partir de uma determinação do setor de ensino e pesquisa do hospital em questão. Foram excluídos os preceptores que estavam de licença ou férias durante o período da coleta de dados.

Inicialmente, para a realização do diagnóstico situacional, foi elaborado um questionário com perguntas fechadas via *Google Forms*®, dividido em 3 seções, sendo: *Seção 1* - concordância para participação da pesquisa (ciência e assinatura do TCLE); *Seção 2* - Dados sociodemográficos dos participantes, tais como idade, gênero e tempo e área de atuação e a *Seção 3* - Perguntas relativas ao conhecimento sobre a temática e solicitação de sugestões sobre o produto educacional, composta por quatro questões objetivas, sendo que uma das questões foi deixada em aberto para sugestão do participante (Figura 1 e 2).

Figura 1- Seção 3 do questionário de diagnóstico situacional.

Seção 3 de 3

SEÇÃO 3 - CONHECIMENTOS SOBRE HOTELARIA HOSPITALAR

Descrição (opcional)

Você sabe definir a hotelaria hospitalar?

☐ SIM

☐ NÃO

De acordo com sua visão de preceptor, a partir de qual momento a temática sobre hotelaria hospitalar se aplicaria dentro do Programa de Residência Multiprofissional, como parte do ensino?

☐ 1º ano

☐ 2º ano

Qual dos produtos educacionais a seguir seria mais interessante para abordar a temática e fazer parte do ensino no Programa de Residência Multiprofissional?

***Manual:** É um documento que reúne instruções detalhadas e padronizadas sobre como executar procedimentos, operar sistemas ou desenvolver atividades. Tem caráter mais técnico e normativo (Gil, 2008).

****Guia:** É um material de orientação, geralmente mais flexível e didático que o manual, oferecendo recomendações, boas práticas ou caminhos sugeridos para realizar uma ação ou compreender um tema. (Franco, 2005).

*****Roteiro de oficina:** É um plano estruturado que descreve passo a passo as atividades a serem desenvolvidas em uma oficina, com objetivos, metodologia, recursos e tempo previsto. Tem foco prático e pedagógico (Carvalho, Gastaldo, 2008).

☐ MANUAL

☐ GUIA

☐ ROTEIRO DE OFICINA

☐ Outro:

Fonte: Dados da Pesquisa, 2025.

Figura 2- Seção 3 do questionário de diagnóstico situacional.

Na sua opinião, quais conteúdos poderiam fazer parte desse produto para o ensino no Programa de Residência Multiprofissional? (Escolher no máximo 15 conteúdos)

☐)Biossegurança	☐)Sistemas de saúde
☐)Comportamento Organizacional	☐)Sistemas gerenciais
☐)Contabilidade Geral	☐)Administração dos serviços de apoio
☐)Desenvolvimento de Pessoas	☐)Controle de Qualidade
☐)Estatística para Gestores	☐)Lazer, entretenimento e recreação
☐)Legislação e Rotinas Trabalhistas	☐)Libras
☐)Logística Hospitalar e Sustentabilidade	☐)Manutenção e Segurança
☐)Custos, Orçamentos e Marketing	☐)Planejamento e Organização de Eventos na Hospitalidade
☐)Gestão de pessoas	☐)Controle de infecção e Lixo Hospitalar
☐)Gestão e Administração hoteleira	☐)Direito Hospitalar
☐)Auditoria e controladoria	☐)Gestão de Suprimentos
☐)Planejamento e Organização de Recursos Físicos Hospitalares	☐)Hospitalidade
☐)Recepção, Portaria, Reservas e Sistemas de Informação	☐)Segurança no Trabalho
☐)Empreendedorismo	☐)Serviços de hospedagem
☐)Governança e Lavanderia	
☐)Serviços de saúde	

Texto de resposta longa

Fonte: Dados da Pesquisa, 2025.

Posteriormente, foi contatada a Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) e solicitada a relação de preceptores da Enfermagem que fazem parte dos programas para entrar em contato com os mesmos via aplicativo de mensagem para a resposta do questionário.

Os dados foram analisados descritivamente por meio do software *Microsoft Excel* 2010.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 19 profissionais, todos do sexo feminino, o que reflete a predominância desse gênero na enfermagem em âmbito nacional, conforme dados do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2022). As idades variaram entre 35 e 63 anos, evidenciando um grupo de preceptores com maturidade e experiência profissional consolidadas, com maior concentração (21%) na faixa dos 53 anos.

Além disso, a maioria expressiva (94,74%) possui mais de dois anos de atuação como preceptor, demonstrando um alto nível de expertise na formação de residentes. Esses achados reforçam o potencial desse grupo para incorporar conteúdos formativos complexos, já que profissionais experientes tendem a apresentar maior capacidade de análise crítica e de aplicação prática de novos conhecimentos no contexto do ensino em serviço (Silva *et al.*, 2017).

No que se refere à área de atuação, observou-se predominância da Cardiologia (73,68%), seguida pela Nefrologia (26,32%). Ademais, 89,47% dos participantes possuem vínculo profissional exclusivo com a instituição onde a pesquisa foi realizada, fator que favorece a padronização de processos e a implementação de práticas integradas, aspecto essencial para os serviços de hotelaria hospitalar.

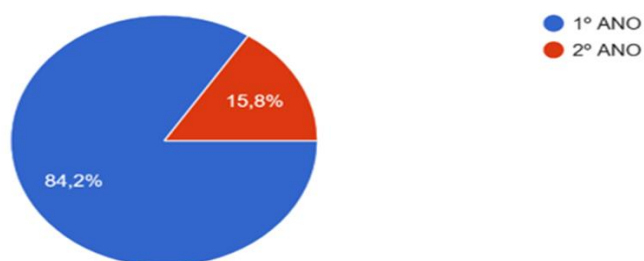
Esse perfil institucional concentra-se em áreas de alta complexidade assistencial, que demandam rigor técnico, coordenação intersetorial e atenção à experiência do paciente, características que ampliam a relevância de discutir a hotelaria hospitalar como componente estratégico da qualidade do cuidado (Rached, 2021; Vidian; Sulistiadi, 2024).

Quanto ao nível de conhecimento sobre hotelaria hospitalar, 84,21% das participantes demonstraram familiaridade com o conceito, mesmo que não tenham registrado definições no questionário. Esse percentual indica que, embora o tema não seja totalmente desconhecido, ele ainda carece de aprofundamento nas práticas formativas, sobretudo considerando que a hotelaria hospitalar integra dimensões como conforto, segurança e qualidade assistencial (Majed *et al.*, 2023; Rana, 2024).

A literatura aponta que práticas adequadas de hospitalidade influenciam diretamente a experiência do paciente, a percepção de acolhimento e a humanização do cuidado, reforçando a importância de formação estruturada na área (Karimkhany, 2022; Poorani *et al.*, 2023).

Em relação ao momento ideal para inserir o tema no Programa de Residência Multiprofissional, houve consenso entre as preceptoras: 84,21% indicaram o primeiro ano como a etapa mais adequada (gráfico 1).

Gráfico 1 - Momento em que se aplicaria o ensino sobre hotelaria hospitalar no Programa de Residência Multiprofissional

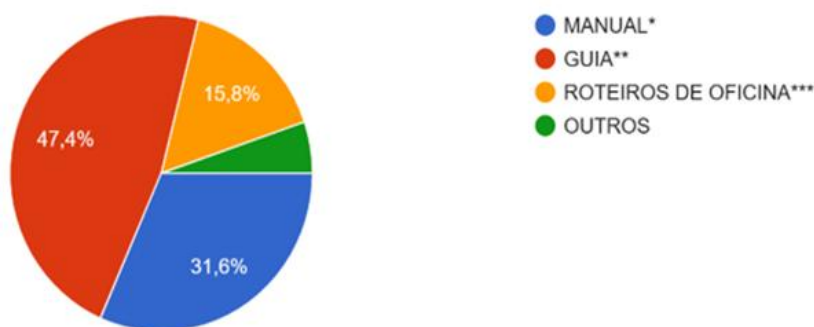


Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Essa escolha sugere a compreensão de que a hotelaria hospitalar deve ser abordada desde o início da formação em serviço, como conhecimento estruturante e não apenas complementar, contribuindo para o alinhamento precoce à filosofia do cuidado integral. Assim, está alinhada a evidências recentes que defendem a inclusão da hospitalidade em estágios iniciais da formação para fortalecimento das práticas assistenciais e da cultura organizacional (Lima *et al.*, 2023; Vidian; Sulistiadi, 2024).

Sobre o formato do produto educacional considerado mais apropriado para abordar a temática, a maioria optou pelo “Guia” (47,37%), seguido pelo “Manual” (31,58%). Essa preferência revela o interesse por materiais estruturados, didáticos e de fácil consulta, adequados ao cotidiano dos preceptores e à dinâmica da residência (gráfico 2).

Gráfico 2 - Produto educacional escolhido para abordar o tema e o ensino sobre hotelaria hospitalar no Programa de Residência Multiprofissional.

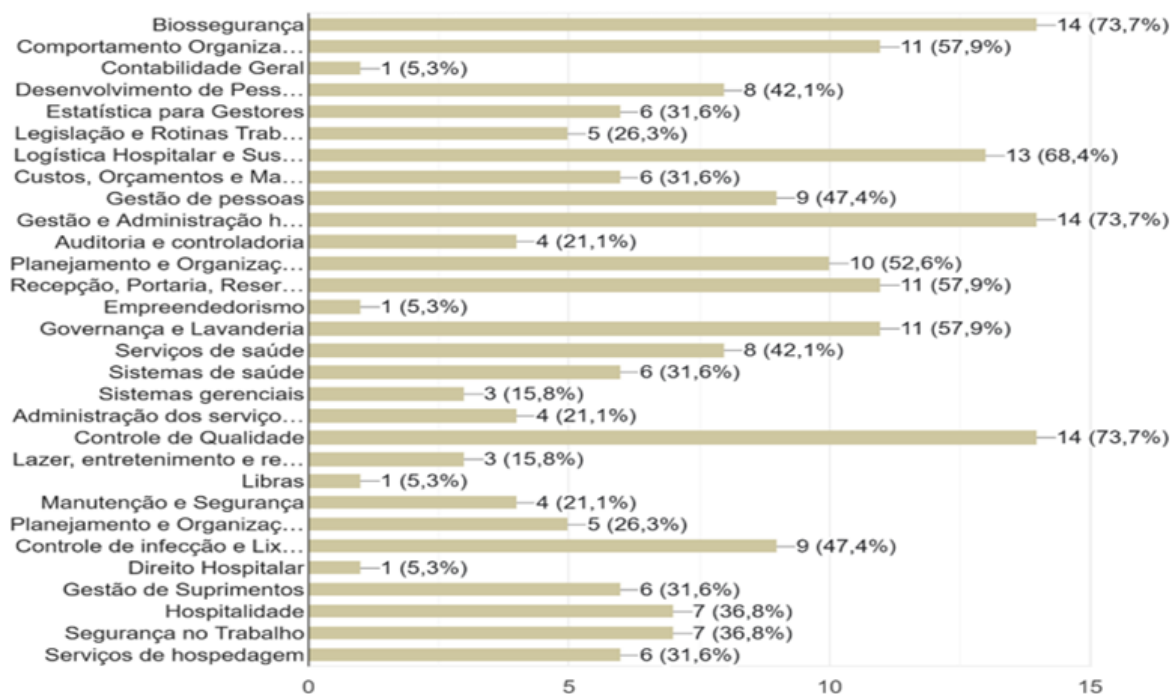


Fonte: Dados da pesquisa, 2025

Materiais desse tipo são reconhecidos como ferramentas eficientes para apoiar padronização, sistematização do ensino e continuidade das ações educativas, por aliarem linguagem acessível, organização sistematizada de conteúdos e alta capacidade de reprodutibilidade nos serviços. Revisões sobre materiais educativos impressos apontam que esses recursos constituem uma das formas mais utilizadas de disseminação de conhecimento entre profissionais de saúde, podendo contribuir para aprimorar práticas clínicas e, em alguns contextos, impactar positivamente desfechos em saúde (Giguère *et al.*, 2020; Andrade *et al.*, 2025).

Por fim, quanto ao mapeamento das necessidades de aprendizagem, identificou-se um consenso (percentual acima de 50%) em torno dos eixos temáticos fundamentais, o qual revelou prioridade para temas diretamente associados à segurança do paciente e à gestão de serviços, com o eixo mais votado sendo “Biossegurança, Controle de Qualidade e Gestão e Administração Hoteleira” (gráfico 3).

Gráfico 3 - Conteúdos escolhidos para compor o produto educacional escolhido



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Esses achados demonstram que, para os preceptores, a hotelaria hospitalar transcende o mero conforto e está intrinsecamente ligada à segurança do paciente e à gestão de riscos

assistenciais. Dessa forma, corroboram a literatura contemporânea, que reforça que a hotelaria hospitalar engloba dimensões estruturantes da experiência terapêutica, envolvendo desde a ambiência física até sistemas de suporte que influenciam diretamente a continuidade, eficiência e humanização do cuidado (Lima et al., 2023; Majeed *et al.*, 2023; Poorani *et al.*, 2023).

A biossegurança, destacada pelos preceptores como prioridade, integra um dos pilares essenciais da hotelaria hospitalar ao assegurar ambientes limpos, seguros e livres de riscos biológicos. Nos serviços de saúde, práticas inadequadas de higiene, processamento de roupas, limpeza de áreas comuns e circulação de resíduos podem amplificar riscos assistenciais e comprometer a recuperação do paciente. Estudos recentes mostram que a interface entre hotelaria hospitalar, controle de infecções e manejo ambiental é determinante para reduzir eventos adversos e melhorar indicadores institucionais (Lê Van *et al.*, 2023; WHO, 2022).

Além do que, a adoção de protocolos, indicadores e rotinas padronizadas, portanto, reforça a articulação entre práticas hoteleiras e qualidade assistencial. Estudos mostram que programas de qualidade aplicados à hotelaria hospitalar contribuem para melhores experiências do paciente, qualificação da ambiência e redução de falhas operacionais que impactam diretamente a assistência (Karimkhany, 2022; Vidian; Sulistiadi, 2024).

Já a gestão e administração hoteleira reflete a necessidade de compreender o hospital como um ambiente que combina serviços assistenciais e serviços de suporte. Características da hotelaria tradicional (como governança, atendimento, logística e hospitalidade) estão sendo incorporadas aos serviços de saúde como estratégia de diferenciação e humanização. Há evidências de que práticas de hospitalidade impactam diretamente a satisfação, o bem-estar emocional e a jornada do paciente (Kizilbash *et al.*, 2025; Rached, 2021).

Portanto, as temáticas priorizadas pelos preceptores reforçam que a formação em hotelaria hospitalar deve abarcar fundamentos de segurança, gestão, logística e qualidade. Esses conteúdos se mostram essenciais para fortalecer a cultura organizacional e promover práticas assistenciais alinhadas à humanização, à eficiência e à excelência do cuidado.

CONCLUSÃO

O diagnóstico situacional permitiu identificar, de forma consistente, as necessidades formativas dos preceptores de Enfermagem no que se refere à hotelaria hospitalar, revelando lacunas importantes no ensino em serviço dentro da residência multiprofissional. Embora o grupo apresente experiência consolidada em suas áreas clínicas, os resultados evidenciaram um conhecimento heterogêneo e, por vezes, insuficiente sobre os princípios, práticas e funções da hotelaria hospitalar, indicando que o tema ainda não está plenamente integrado à rotina formativa.

A análise sociodemográfica reforçou o potencial do público avaliado para incorporar novas práticas educacionais, uma vez que são profissionais experientes, inseridos em áreas de alta complexidade e com forte vínculo institucional, favorecendo a padronização de processos e a adoção de novos conteúdos. Além disso, a percepção de que a hotelaria hospitalar deve ser abordada ainda no primeiro ano da residência confirma a compreensão de que esse conhecimento é estrutural e deve compor as bases da formação do residente.

Em conjunto, esses achados demonstram a relevância e a urgência da incorporação sistemática da hotelaria hospitalar no ensino em serviço, destacando a necessidade de estratégias pedagógicas que ampliem a compreensão dos preceptores sobre o tema e fortaleçam práticas assistenciais alinhadas ao conforto, à segurança e à humanização do cuidado.

REFERÊNCIAS

- BOEGER, M. A. Hotelaria hospitalar: Implantação e Gestão. 1ª edição. Curitiba: Editora InterSaberes, 2017.
- BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Documento Orientador de APCN – Área 46: Ensino. Brasília, DF: CAPES, 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília, DF: 1ª reedição, 2013.
- CARVALHO, Y. M., & GASTALDO, D. Oficinas de trabalho: Uma estratégia de ensino-aprendizagem. In: Bosi, M. L. M. (Org.). Pesquisas qualitativas em saúde: Trajetórias e perspectivas (pp. 211–226). Vozes, 2018.
- CASTAMAN, A. S. *et al.* Oficina de Ensino: Uma Experiência no Contexto da Educação Profissional e Tecnológica. Revista Vivências, Erechim, v. 18, n. 36, p. 201-214, 2022.

- CASTRO, V. H. S.; RODRIGUES, T. M. Hotelaria hospitalar: um estudo de caso sobre o setor de alimentos e bebidas em um hospital cearense. *Conexões-Ciência e Tecnologia*, v. 15, p. 021006, 2021.
- DA SILVA, P. L. Hotelaria Hospitalar: Conhecimento para a Gestão. Centro de Excelência em Turismo. Universidade de Brasília. 2009.
- DE MENEZES, P. D. L.; CAVALCANTI, D. R. Ensino superior e formação profissional em hotelaria: estudo de caso do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. *Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR*, Penedo, v. 10, n. 02, p. 19-35, 2020.
- DINIZ, A. M. O.; BUENO, J. M. A gestão de hotelaria hospitalar – uma revisão bibliográfica. *Rev. Gest. Sist. Saúde*, v. 9, n. 2, p. 241-268, 2020.
- ELIAS, S. M. S. et al. Hotelaria hospitalar e os novos protocolos de segurança em hospitais universitários. XX Colóquio Internacional de Gestão Universitária. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.
- FERREIRA, A. F. Análise dos serviços de hotelaria hospitalar na perspectiva da hospitalidade: Estudo de caso de um hospital particular de grande porte na cidade de Curitiba. 2017. Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, 2017.
- FRANCO, M. L. P. B. Pedagogia da pesquisa: Pesquisa qualitativa e pesquisa educacional. Vozes, 2005.
- GIL, A.C. Métodos e técnicas de pesquisa social. Atlas, 2008.
- KARIMKHANY, M. *et al.* Ranking Hospital Hoteling Services using Importance-Performance Analysis. *Scientific Electronic Medical Journal*, 2022.
- KIZILBASH, A. *et al.* Integrating hospitality into hospitals and health providers. *Hospitality Net*, 2025.
- LEITE, S. S. et. al. Construção e validação de Instrumento de Validação de Conteúdo Educativo em Saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*. Educação e Ensino em Enfermagem, v. 71, ed. 04, p.1732-1738, 2018
- LÊ VAN, T. et al. A model integrating hospitality into supportive care. *Supportive Care in Cancer*, v. 31, p. 3451–3464, 2023.
- LIMA, J. P. S. *et al.* Acolhimento, alojamento e cuidado: perspectivas da hotelaria hospitalar em tempos de pandemia. *Revista Hospitalidade*, v. 20, n. 3, p. 74–90, 2023.
- MAJEED, I. et al. Toward understanding healthcare hospitality and the hospital-hotel choice: a scoping review. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v. 53, p. 100–113, 2023.
- MEIRELES, L.; LAZZARI, D.S. Seminários Temáticos em Hotelaria Hospitalar: Relato de conexões entre o curso de Gerência em Saúde da Escola Profissional em Saúde do HCPA e o

Hospital. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Semana Científica. Porto Alegre: RS, Clin Biomed Res. 41 (Supl.), 2021.

MENEZES, P. D. L.; SILVA, A. L. Ensino Superior em hotelaria: relação entre formação profissional e prática no mercado de trabalho. Revista do Turismo Contemporâneo, v. 9, n. 2, p. 195-214, 2021.

NOBRE, V. N. N. et al. Gestão Hospitalar: Gerenciamento em hotelaria hospitalar e equipe multiprofissional. Revista FT. Ciências de Saúde, v. 27, ed. 124, 26 jul., 2023.

OLIVEIRA, C. T. F. et al. Competitiveness of tourist destinations: demand and performance factors. Tourism & Management Studies, v. 15, n. 4, p. 17-26, 2019.

POORANI, A. et al. Hospitality to Healthcare: Patient Experience Academy. Journal of Hospitality and Tourism Management, 2023.

QUEVEDO, M. F. Hotelaria Hospitalar: Uma tendência presente nas organizações de saúde. Construções Teóricas no Campo do Turismo. Anais do II Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. 2004.

RACHED, M. A. Diretrizes para a hotelaria hospitalar na promoção do bem-estar aos usuários dos serviços em ambulatorios onco-pediátricos do SUS. 2021. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde) - Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Porto Alegre, 2021.

RANA, A. Hospitality in Healthcare: Bridging Healthcare and Hospitality. Eman Research Journal, 2022.

ROCHA, M. C. V. *et al.* Hotelaria hospitalar: percepções do cliente sobre qualidade, serviços e valor agregado. CONASUM - VIII Congresso de Administração do Sul de Mato Grosso, 2020.

ROQUETE, F. F. *et al.* Hotelaria hospitalar no Brasil: características das publicações (1998-2018). SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2020.

SANTOS, A. F.; TOMAZZONI, E. L. Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. Revista Hospitalidade, v. 11, n. 1, p. 107-130, 2014.

SANTOS, R. A.; SILVA, T. R. Gestão da qualidade e o impacto da ISO 9001. Um estudo de caso no Hotel X, Rio de Janeiro, Brasil. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, v. 12, n. 2, p. 22-49, 2018.

SILVA, M. L. C.; NUNES, J. S. S. A percepção do enfermeiro na influência da hotelaria hospitalar na recuperação do paciente. Id on Line Rev. Psic., v. 11, n. 35, p. 168-179, maio. 2017.

SOUZA, C. V. S. Hotelaria hospitalar e a gestão em enfermagem. Saúde e Desenvolvimento, v. 10, n. 18, p. 52-62, 2021.

SOUZA, C. V. S. Tecnologias leves da hotelaria hospitalar e a gestão da enfermagem. Campina Grande, Editora Amplla: 2022.

VIDIAN, F.; SULISTIADI, W. The Role of Hospitality to Improve Patient Experience in Hospitals: A Scoping Review. Menara Medika, 2024.

WHO – WORLD HEALTH ORGANIZATION. Infection prevention and control in health care. Geneva: WHO, 2022.