



## **EDUARDO E MÔNICA - UM CASO PARA ENSINO SOBRE HOTELARIA HOSPITALAR EM UM HOSPITAL PARTICULAR LOCALIZADO EM BRASÍLIA-DF**

Mônica Oliveira de Paulo<sup>1</sup>  
Jammilly Mikaela Fagundes Brandão<sup>2</sup>

### **Resumo**

Este caso para ensino trata sobre a gestão dos serviços de hotelaria hospitalar e foi elaborado a partir dos registros de uma acompanhante de um paciente internado em um hospital localizado em Brasília-DF. Os hospitais estão inseridos no competitivo mercado de saúde, que atende a um público cada vez mais consciente de seus direitos e exigente por um atendimento de qualidade. Assim, este caso tem como objetivo principal apresentar as práticas de hotelaria hospitalar de um hospital particular localizado em Brasília-DF. Os personagens principais são Eduardo e Mônica, um casal que vivenciou na prática a importância de um atendimento humanizado nas organizações de saúde para o processo curativo e para a satisfação dos clientes de saúde. O instrumento de coleta de dados foi o diário de campo utilizado pela pesquisadora durante todo o período de internação de seu esposo, por meio de observação direta dos procedimentos relacionados à recepção, ao atendimento, à internação no apartamento e na UTI, à nutrição, à limpeza e à gestão hoteleira hospitalar. O caso para ensino é um convite para reflexão sobre conceitos da hotelaria hospitalar, estratégias organizacionais e gestão da qualidade de serviços e pode ser utilizado como recurso didático em cursos de graduação de Administração, Turismo e Hotelaria, em nível técnico ou superior. Diante do exposto, nota-se que a relação paciente-família e equipe é tão importante quanto a qualidade do tratamento técnico que é oferecido. Por estas e outras razões que o atendimento humanizado deve estar sempre presente, pois a eficácia do tratamento é maior quando é humanizado, visando o bem estar psicológico do paciente que se encontra no momento de fragilidade. Enquanto ele está sensível e possivelmente assustado, receber atenção e dedicação dos profissionais de saúde é de suma importância para que o paciente confie no tratamento, facilitando assim, os seus resultados.

**Palavras-chave:** caso para ensino; hotelaria hospitalar; gestão da qualidade; humanização.

---

<sup>1</sup> Tecnóloga em Hotelaria (2023). Instituto Federal de Brasília. E-mail: monica.cavalcante@estudante.ifb.edu.br

<sup>2</sup> Doutora e Mestre em Administração, Graduada em Hotelaria e em Administração pela UFPB - Universidade Federal da Paraíba. Docente da área de Hotelaria no IFB - Instituto Federal de Brasília. <http://lattes.cnpq.br/6253114974936219>. E-mail: jammilly.brandao@ifb.edu.br