

PROGRAMA DE DISCIPLINA

DISCIPLINA: Hotelaria em Serviços de Saúde

CÓDIGO: GES042

Docente: Wanessa Debôrtoli de Miranda

MODALIDADE	CARGA HORÁRIA TEÓRICA	CARGA HORÁRIA PRÁTICA	CARGA HORÁRIA EM EAD	CRÉDITOS	INÍCIO	TÉRMINO
Presencial	30	15	-	3	14-08	22-10

VERSÃO CURRICULAR: 2025/1	PERÍODO: Todos	DEPARTAMENTO: Departamento de Gestão em Saúde	FORMA DE ACESSO: Matrícula prévia ou posteriori
-------------------------------------	--------------------------	---	---

PRÉ-REQUISITOS

Não tem.

CLASSIFICAÇÃO DA DISCIPLINA: () Obrigatória (x) Optativa **Nº de vagas:** 20

EMENTA

Aborda a visão sistêmica da administração da hotelaria hospitalar, ao contrário da visão tradicional, enfocando a atividade como uma unidade dentro do ramo de atendimento aos usuários do sistema de saúde, considerando principalmente as condições de infraestrutura para a prestação de um atendimento de qualidade.

OBJETIVO GERAL

Compreender a realidade dos serviços de saúde e a necessidade de implantar a hotelaria em serviços de saúde como uma estratégia inteligente para atender às exigências e às expectativas do cliente de saúde, despertadas pelas mudanças do mundo globalizado e pela segurança do paciente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar o conceito de hotelaria em serviços de saúde.
 - Caracterizar e compreender a importância das Unidades que compõe o Serviço de Hotelaria nas Instituições de Saúde.
 - Perceber a gestão da hotelaria em serviços de saúde como uma estratégia para a humanização do atendimento ao usuário.
 - A Hotelaria Hospitalar como ferramenta para garantia da Segurança do Paciente.
- Identificar na Tecnologia da Informação uma importante ferramenta na gestão da hotelaria em

serviços de saúde.

COMPETÊNCIAS BÁSICAS

Compreensão sobre o papel da hotelaria em serviços de saúde.

COMPETÊNCIAS GENÉRICAS

Compreensão sobre a importância da implantação da hotelaria em serviços de saúde.

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS

Compreensão da hotelaria enquanto diferencial estratégico e de humanização em serviços de saúde.

METODOLOGIA

Aulas com exposição dialogada com apoio de apresentação em PowerPoint, vídeos de domínio público, lista de atividades para fixação do conteúdo, resolução de estudo de caso, leitura de artigos científicos e manuais do Ministério da Saúde, visita técnica.

AVALIAÇÃO

Atividade	Data de entrega	Pontuação
Roteiro norteador	05/09	10
Case de sucesso	09/10	10
Estudo de caso	09/10	25
Visita técnica	16/10	30
Prova	23/10	25
Total		100

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1 - Conceito de Hotelaria em Serviços de Saúde e a Organização do Serviço.
- 2 – O Serviço de Higiene e Limpeza.
- 3 – O Serviço de Processamento de Roupas.
- 4 – Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN).
- 5 – A Humanização das Instituições de Saúde.
- 6 – Aplicação do Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço).
- 7 – Indicadores em Hotelaria Hospitalar

REFERÊNCIAS

Referências básicas:

- 1) TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar**: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia da informação. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- 2) BRITO, L. F. M.; BRITO, T. R. M.; BUGANZA, C. **Segurança Aplicada às Instalações Hospitalares**. 3ª ed. São Paulo: Editora SENAC. São Paulo, 2003.
- 3) BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 2ª ed. Editora Atlas, 2005

Referências complementares:

- 1) MARTINS, M.A. *et al.* **Manual de Infecção Hospitalar** – Epidemiologia, Prevenção e Controle. 2ª edição. CCIH Hospital das Clínicas – UFMG. MEDSI – 2001
- 2) GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais** – pensando e fazendo. Ícone Editora. São Paulo: 2004.
- 3) FELDMAN, L. B. (org). **Gestão de Risco e Segurança Hospitalar**. 2. Ed. São Paulo: Martinari, 2009.
- SOUZA, V. H. S.; MOZACHI, N. **O Hospital** – manual do Ambiente Hospitalar. 7ª ed. Os autores, 2007
- 4) Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Processamento de roupas em serviços de saúde**: prevenção e controle de riscos / Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2009. Disponível em: [manual-processamento-de-roupas-de-servicos-de-saude-prevencao-e-controle-de-riscos.pdf](#). Acesso em 08 de março de 2025.
- 5) DE OLIVEIRA, V. P.; SAUSEN, J. O.; FERREIRA, G. C. Práticas de inovação em hotelaria hospitalar: um estudo de caso em hospital do sistema Unimed. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, p. 1-24, 2022. Disponível em: <https://granrio.emnuvens.com.br/raoit/article/view/7530>. Acesso em 08 de março de 2025.

CRONOGRAMA