

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CAMPUS GOIÂNIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DOS SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE

KAROLLYNE NOGUEIRA MORAL GIL FELIX

**A DÁDIVA DA HOSPITALIDADE NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA REFLEXÃO SOBRE A
HUMANIZAÇÃO NA JORNADA DE PACIENTES ONCOLÓGICOS**

GOIÂNIA, 2025



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA PRÓ-REITORIA
DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO NO REPOSITÓRIO DIGITAL DO IFG - ReDi IFG

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Digital (ReDi IFG), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IFG.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese | ☐ Artigo Científico |
| ☐ Dissertação | ☐ Capítulo de Livro |
| ☒ Monografia – Especialização | ☐ Livro |
| ☐ TCC - Graduação | ☐ Trabalho Apresentado em Evento |
| ☐ Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: Karollyne Nogueira Moral Gil Felix

Matrícula: 20231011230152

Título do Trabalho: **A dádiva da hospitalidade no ambiente hospitalar: uma reflexão sobre a humanização na jornada de pacientes oncológicos**

Autorização - Marque uma das opções

- ☒ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso aberto);
- ☐ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG somente após a data ____/____/____ (Embargo);
- ☐ Não autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso restrito).

Ao indicar a opção **2 ou 3**, marque a justificativa:

- ☐ O documento está sujeito a registro de patente.
☐ O documento pode vir a ser publicado como livro, capítulo de livro ou artigo.
☐ Outra justificativa: _____

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.

Goiânia, 03/02/2025

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

KAROLLYNE NOGUEIRA MORAL GIL FELIX

A dádiva da hospitalidade no ambiente hospitalar: uma reflexão sobre a humanização na jornada de pacientes oncológicos.

Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Gestão de Hospitalidade, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - Campus Goiânia/IFG, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Renata Fleury Curado Roriz

GOIÂNIA, 2025

TERMO DE APROVAÇÃO



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CÂMPUS GOIÂNIA

ATA DA SESSÃO PÚBLICA DE APRESENTAÇÃO E DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos vinte dias do mês de dezembro de dois mil e vinte e quatro, por via remota, plataforma Google Meet, com acesso pelo link: <https://meet.google.com/tax-xjri-bvk?hs=224>, das 18h às 19h, teve lugar a defesa pública de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) como requisito obrigatório para conclusão do Curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, vinculado ao Departamento de Áreas Acadêmicas I do Câmpus Goiânia. A aluna **Karollyne Nogueira Moral Gil Felix**, matrícula Nº 20231011230152, submeteu o trabalho intitulado A dívida da hospitalidade no ambiente hospitalar: uma reflexão sobre a humanização na jornada de pacientes oncológicos, como exigência para obtenção do Título de Especialista em Gestão dos Serviços de Hospitalidade.

A banca examinadora foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz, orientadora (IFG); Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire (IFG); Prof. Dr. José Carlos de Carvalho (IFG).

Em conformidade com o Art. 34 da Resolução do Conselho Superior do IFG, Nº 19 de 21 de maio de 2020 “o Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser avaliado por uma Banca de Professores, sendo considerado aprovado, aprovado com ressalvas ou reprovado”.

Iniciada a sessão pela presidente da banca examinadora, o discente expôs o assunto, dentro do tempo regulamentar de vinte minutos, sendo na sequência arguido pelos membros da banca e tendo dado os esclarecimentos necessários, obteve o parecer final:

1. (x) Aprovado.
2. () Aprovado com Ressalvas
3. () Reprovado

Goiânia, 20 de dezembro de 2024.

Banca Examinadora

Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (IFG) (Presidente/orientadora - IFG).

Profa. Dra. Poliana Cristina Mendonça Freire (IFG).

Profa. Dr. José Carlos de Carvalho (IFG).

Pós-Graduando

Karollyne Nogueira Moral Gil Felix - Matrícula IFG Nº 20231011230152

Documento assinado eletronicamente por:

- Karollyne Nogueira Moral Gil Felix, 20231011230152 - Discente, em 29/01/2025 07:43:13.
- Poliana Cristina Mendonça Freire, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 23/01/2025 09:30:42.
- Jose Carlos de Carvalho, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 22/01/2025 19:21:41.
- Renata Fleury Curado Roriz, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 22/01/2025 16:05:35.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 11/12/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 598207
Código de Autenticação: 9d98483e24



A DÁDIVA DA HOSPITALIDADE NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA REFLEXÃO SOBRE A HUMANIZAÇÃO NA JORNADA DE PACIENTES ONCOLÓGICOS

Karollyne Nogueira Moral Gil Felix¹
Renata Fleury Curado Roriz²

Resumo

A inserção da hotelaria hospitalar no Brasil, inicialmente voltada para a recuperação mais rápida dos pacientes, tem evoluído para um conceito mais amplo de humanização, um elemento fundamental para o sucesso do tratamento oncológico. As estratégias mitigam sofrimento e promovem a adesão do paciente e da família. Este estudo, realizado por meio de pesquisa bibliográfica, teve como objetivo investigar os efeitos da hospitalidade nas experiências de pacientes oncológicos apresentadas em artigos científicos publicados em bases de dados da área de saúde, a partir de 2003. O embasamento das discussões deste trabalho também se deu à luz de outros autores que discutem a temática. Os resultados evidenciam a importância da hospitalidade para o bem-estar dos pacientes e demonstram que as práticas de hospitalidade em unidades de oncologia estão associadas à melhoria da qualidade de vida, redução do estresse e ansiedade, maior adesão ao tratamento e aumento da satisfação com os serviços. Apesar da lacuna existente na literatura, acerca da hospitalidade em unidades oncológicas, foi possível compreender que a hospitalidade como dádiva pode ser reconhecida como ato essencial na contribuição para a humanização do cuidado, fortalecendo o vínculo entre profissionais de saúde e pacientes.

Palavras-Chave: Dádiva. Hospitalidade. Hotelaria Hospitalar. Pacientes oncológicos.

THE GIFT OF HOSPITALITY IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT: A REFLECTION ON HUMANIZATION IN THE JOURNEY OF ONCOLOGY PATIENTS

Abstract

The introduction of hospital hospitality in Brazil, initially focused on faster patient recovery, has evolved into a broader concept of humanization - a fundamental element for the success of oncology treatment, through strategies that mitigate

¹ Graduada em Gestão Hospitalar, Faculdade Objetivo, 2010. Graduanda do curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), Câmpus Goiânia. E-mail: karolfelix12@hotmail.com

² Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU), professora da Coordenação de Turismo e Hospitalidade do IFG-Câmpus Goiânia. E-mail: renata.roriz@ifg.edu.br

suffering and promote patient and family adherence. This study, conducted through bibliographic research, aimed to investigate the effects of hospitality on the experiences of oncology patients presented in scientific articles published in health databases, since 2006. The discussions in this work were also based on the work of other authors who discuss the subject. The results highlight the importance of hospitality for the well-being of patients and demonstrated that hospitality practices in oncology units are associated with improved quality of life, reduced stress and anxiety, greater adherence to treatment and increased satisfaction with services. Despite the gap in the literature regarding hospitality in oncology units, it was possible to understand that hospitality as a gift can be recognized as an essential act in contributing to the humanization of care, strengthening the bond between health professionals and patients.

Keywords: Gift. Hospitality. Hospital Hospitality. Oncology Patients.

1 Introdução

Em um cenário cada vez mais competitivo, a hospitalidade se configura como um diferencial estratégico para os hospitais oncológicos. Ao oferecer um atendimento humanizado e acolhedor, essas instituições têm se destacado no cenário nacional conquistando a confiança dos pacientes, com destaque para aquelas localizadas na região centro-oeste. A dádiva da hospitalidade, nesse sentido, vai além da satisfação do paciente, impactando positivamente a imagem da instituição e fortalecendo o vínculo com a comunidade. A humanização do atendimento, aliada à excelência técnica, contribui para a construção de uma marca forte e confiável, capaz de atrair pacientes de diferentes regiões do País.

O tratamento oncológico impacta significativamente a qualidade de vida dos pacientes, exigindo um cuidado integral que transcenda a dimensão médica. A hospitalidade, nesse contexto, emerge como um elemento fundamental para humanizar o cuidado e proporcionar uma experiência mais acolhedora aos pacientes e seus familiares. Ao oferecer um ambiente confortável e seguro, um atendimento personalizado e práticas que promovam o bem-estar, a hospitalidade pode contribuir para a redução do sofrimento, a melhoria da adesão ao tratamento e a promoção da recuperação.

A hospitalidade em unidades oncológicas, embora seja um campo de estudo em constante crescimento, ainda apresenta lacunas significativas. A problemática central reside na necessidade de identificar de que forma a hospitalidade contribui para a experiência dos pacientes oncológicos, hospitalizados, com destaque para a transformação que a hotelaria hospitalar pode proporcionar no ambiente de saúde,

especialmente na oncologia.

Assim, este artigo tem como objetivo certificar os efeitos da hospitalidade nas experiências de pacientes oncológicos apresentadas em artigos científicos publicados em bases de dados da área de saúde, a partir de 2006. Assim, buscou reconhecer a importância da hotelaria hospitalar, situando a hospitalidade como o principal elemento de ação no acolhimento dos pacientes em tratamento. Além de contribuir e discorrer sobre as dimensões do saber, apresentadas nas práticas de hospitalidade adotadas nas unidades oncológicas, descrevendo estas ações e seus benefícios, estabelecendo a dádiva como elemento imprescindível nessa prática.

No percurso metodológico optou-se pela pesquisa bibliográfica (Dencker, 2016), por meio da revisão de estudos que abordam o cuidado e a humanização aplicados na oncologia, utilizando os descritores: cuidado, humanização e pacientes oncológicos, sendo analisados nove artigos dentre os encontrados (Quadro 1).

Quadro 1 – Estudos utilizados na revisão de literatura.

Ano	Autor(es)	Título	Resultados
2024	CUNHA, T.R.; SAMPAIO, M.F.; CORRADI-PERINI, C.; SIQUEIRA, J.E.; GUIRRO, U.B.P.	Cuidados Paliativos em hospital oncológico de referência: atenção primária, diagnóstico tardio e mistanásia	A morte de pacientes com câncer nos CPs, por falta de cuidados adequados, configura uma forma de mistanásia e revela as falhas do sistema de saúde.
2022	QUEIROZ, B.G.; MENDONÇA, M.A.	A influência de atividades recreativas com pacientes oncológicos: uma revisão narrativa	Atividades recreativas melhoram o bem-estar emocional de pacientes com câncer, reduzindo a angústia e tornando o tratamento mais suportável.
2021	CAMARGO, L.O.L.	As leis da hospitalidade.	Contextualizar os princípios na sociedade contemporânea, marcada por crescente mobilidade e encontros frequentes com desconhecidos, destacando a importância de uma hospitalidade que vá além da mera urbanidade e inclua calor humano e acolhimento genuíno.
2019	GOMES, M.C.A.; CONTIM, V.R.; SILVA, B.S.; BARROS, P.P.; RODRIGUES, B.S.S.L.	Qualidade de vida em pacientes oncológicos	Ao atender às necessidades físicas, emocionais e espirituais, a abordagem multidisciplinar proporciona uma melhor qualidade de vida aos pacientes com câncer.
2016	THEOBALD, M.R.; SANTOS, M.L.M.; ANDRADE, S.M.O.; DE-CARLI, A.D.	Percepções do paciente oncológico sobre o cuidado	A ausência de humanização fragiliza os pacientes e compromete a adesão ao tratamento.
2016	MARINHO, S.S.M.M.; DOMINGUES, K.C.C.M.; OLÁRIO, P.S.	Humanização da assistência frente ao paciente oncológico: uma revisão integrativa	A equipe multiprofissional, com destaque para a enfermagem, é essencial para garantir um cuidado integral ao paciente oncológico.

2010	BRITO, N.T.G.; CARVALHO, R.	A humanização segundo pacientes oncológicos com longo período de internação	Um atendimento acolhedor e respeitoso, marcado pela empatia, é fundamental para melhorar a experiência do paciente com câncer.
------	--------------------------------	--	---

Ano	Autor(es)	Título	Resultados
2006	BOEGER, M.A.	Hotelaria hospitalar como modelo de gestão nas Instituições de saúde particulares de grande porte no Município de São Paulo.	Hotelaria Hospitalar se incluída no modelo de gestão pode ser compreendida não somente como uma forma de melhorar as técnicas de trabalho dos serviços de apoio, mas pode ser contemplada como uma estratégia de posicionamento em relação à marca no mercado. O aumento do número de clientes e sua fidelização serão resultados de uma hospitalidade que transcenda um departamento de hotelaria enquanto atividade operacional. Esta “hospitalidade hospitalar”, reunindo características da hospitalidade comercial e social, servirá como base ao novo modelo de gestão.
2003	BOEGER, M.A.	Gestão em hotelaria hospitalar.	Necessidade de transformar os hospitais em ambientes mais acolhedores e humanizados, onde a hospitalidade é parte integrante do cuidado com o paciente, beneficiando todos os envolvidos no processo de saúde.

Fonte: Autora (2024)

Por meio do levantamento dos estudos, outros autores como Boeger (2006; 2003) e Camargo (2021; 2004) embasaram as discussões deste trabalho. A escolha pela abordagem qualitativa se justifica pela natureza complexa e subjetiva do tema, permitindo uma compreensão mais profunda dos efeitos da hospitalidade pelas percepções e experiências dos pacientes.

Para aprofundar a compreensão sobre o tema proposto, serão apresentados tópicos sobre: Surgimento da hotelaria hospitalar; A dívida da hospitalidade; A hospitalidade e a humanização hospitalar; A dívida da hospitalidade *versus* hotelaria hospitalar na prática; e por fim, Reflexão sobre a dívida no ambiente hospitalar.

2 Surgimentos da hotelaria hospitalar

A hotelaria hospitalar, conceito que busca unir a excelência em serviços de saúde ao conforto da hotelaria tradicional, tem suas raízes na crescente demanda por uma experiência mais humanizada por parte dos pacientes (Alves, 2023). Essa abordagem, que coloca o paciente em primeiro plano, oferecendo serviços e comodidades além do tratamento médico, transformou a experiência hospitalar em algo mais humano e acolhedor (Camargo, 2021).

As origens da hotelaria hospitalar podem ser traçadas até Florence Nightingale, que no século XIX já valorizava o ambiente físico e emocional na recuperação dos pacientes (Nascimento, 2014). A implementação da hotelaria hospitalar nos hospitais trouxe benefícios como a humanização do atendimento, a melhoria da qualidade de vida dos pacientes e a valorização da imagem das instituições (Alves, 2023). Representa uma ruptura com o modelo tradicional de assistência à saúde, marcando uma nova era na relação entre hospitais e pacientes. Ao investir em serviços que envolvem valores humanos, essa prática busca minimizar o impacto do ambiente hospitalar, tornando-o mais acolhedor e semelhante a um hotel (Furtado et al., 2015).

A hotelaria hospitalar é uma abordagem que busca humanizar o cuidado em saúde, oferecendo aos pacientes uma experiência mais positiva e personalizada, devendo abranger tanto o setor público quanto o privado. Seu objetivo principal é a recuperação da saúde do cliente. No entanto, a concepção estática de saúde, como ausência de doença, é considerada distante da realidade. A saúde é um processo em constante mudança, influenciado por fatores físicos, psicológicos e sociais. A Constituição Brasileira de 1988 garante o direito à saúde, destacando a importância de políticas que visem à promoção, proteção e recuperação da saúde de forma universal e igualitária. Já a Organização mundial de saúde (OMS), no Relatório nº 122, de 1957, o conceito de hospital é entendido como:

A unidade básica de saúde (UBS) representa um importante pilar da organização médico-social, oferecendo uma gama completa de serviços de saúde, desde a prevenção de doenças até o tratamento de condições mais complexas. A UBS atua como um centro de referência para a comunidade, promovendo a saúde e o bem-estar de seus membros, com ações que transcendem a assistência individual, alcançando o núcleo familiar. Essa abordagem integral à saúde, que integra aspectos biológicos, psicológicos e sociais, é fundamental para a melhoria da qualidade de vida da população, como defendem diversos autores (BRASIL, 2017; OMS, 2008).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1948, apresentou uma definição que se tornou um marco: “Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade.” E para promover a saúde, faz-se necessário um ambiente hospitalar que combine excelência médica e tecnologia avançada. No entanto, a humanização do atendimento é fundamental para proporcionar uma experiência mais completa ao paciente. A palavra “paciente” evoca a ideia de sofrimento, mas a evolução dos direitos do cidadão transformou esse papel. Hoje, o paciente é um sujeito ativo no cuidado de sua saúde, buscando não apenas

tratamento, mas também respeito, informação e participação nas decisões que o envolvem. Essa mudança reflete a importância de construir uma relação de cuidado baseada na confiança e na valorização da individualidade de cada pessoa.

A Constituição Federal de 1988 representou um marco na história da saúde no Brasil, ao garantir a saúde como um direito fundamental. Essa mudança paradigmática elevou o paciente à condição de sujeito de direitos, transformando a relação entre paciente e profissional de saúde. Como consequência, o paciente - agora visto como cliente passa a exigir seus direitos, conforme demonstrado no quadro 2.

Quadro 2 – Direitos do paciente de saúde

Direito do paciente	Entendimento prático dos direitos
Atendimento humanizado	O paciente tem direito a um atendimento humanizado, que leve em considerações suas necessidades físicas, emocionais e sociais.
Informação	O paciente tem direito de receber informações claras e completas sobre sua saúde, o diagnóstico, o tratamento, os riscos e benefícios de cada procedimento, bem como sobre seus direitos.
Acesso equânime	Todas as pessoas devem ter oportunidades iguais de acessar serviços de saúde de qualidade. Isso inclui desde a prevenção de doenças até o tratamento e a reabilitação.

Fonte: Adaptado pela Autora, Brasil (1988)

O processo de hospitalização para o tratamento oncológico expõe o indivíduo a procedimentos invasivos e incômodos, o que pode desencadear reações de ansiedade, raiva e estresse que prejudicam o tratamento (Gomes et al., 2019). Com a humanização da assistência à saúde, é possível reduzir o sofrimento humano e as percepções de dor, melhorando a qualidade de vida da pessoa internada. Isso envolve tanto intervenções estruturais quanto o treinamento de profissionais da saúde a fim de garantir uma hospitalização mais confortável para o indivíduo (Queiroz; Mendonça, 2022).

De acordo com Bonato (2011), para manter a competitividade os hospitais incluíram serviços diferenciados que agregam valor e envolve aspectos voltados para o seu conforto e segurança. Como prova destas ações, podemos citar terapias lúdicas e musicoterapia. Atividades que possibilitam uma assistência mais humanizada, melhorando a qualidade de vida de indivíduos com câncer, reduzindo os efeitos psicológicos da hospitalização (Batalha et al., 2022).

Há também ações semelhantes aos Doutores da Alegria e também contadores de história. O uso de caracterização com nariz de palhaço e estetoscópios coloridos; ferramentas tecnológicas como celulares e computadores

ou interações por meio de música, histórias e dramatização pode ser feito pelo profissional da instituição ou por voluntários sendo uma excelente forma lúdica com repercussão positiva no tratamento clínico do paciente oncológico, deixando o ambiente hospitalar menos estressante (Oliveira; Oliveira, 2008).

Ao adotar práticas da hotelaria, os hospitais visam transformar a experiência do paciente, oferecendo serviços que vão além do tratamento médico. Como bem define Ferreira (2017), essa abordagem busca humanizar o ambiente hospitalar e reduzir o sofrimento dos pacientes.

Segundo Bandeira, Felipe e Barbosa (2023), a música possui um poderoso impacto sobre o organismo humano, promovendo sensações que influenciam diversos parâmetros fisiológicos. Ao ouvir música, é possível observar a redução da pressão arterial, da frequência cardíaca e respiratória, o alívio da dor e da tensão emocional. A aplicação da musicoterapia em pacientes em tratamento quimioterápico, por exemplo, tem se mostrado eficaz na redução dos níveis de depressão, ansiedade e estresse, proporcionando um maior bem-estar e tolerância ao tratamento. A hospitalização, com suas rotinas e limitações, pode gerar sentimentos de isolamento e angústia, intensificando o sofrimento do paciente. A música, nesse contexto, atua como uma ferramenta terapêutica que humaniza o cuidado, aliviando o desconforto físico e emocional e promovendo uma melhor qualidade de vida durante o tratamento.

É fundamental que as instituições de saúde implementem ações estratégicas para promover um cuidado humanizado, que contemple as necessidades específicas de cada paciente (Theobald et al., 2016). A humanização do atendimento envolve não apenas a equipe multiprofissional, mas também a criação de um ambiente acolhedor e a oferta de recursos que promovam o bem-estar físico e emocional dos pacientes, contribuindo para a manutenção de sua qualidade de vida durante todo o processo de tratamento (Carvalho, 2012).

Em resumo, o surgimento da hotelaria hospitalar representa um marco na história da saúde, marcando a transição de um modelo centrado na doença para um modelo centrado no paciente. Ao aliar os conhecimentos da área da saúde com os princípios da hotelaria, essa nova abordagem busca proporcionar uma experiência mais humanizada e satisfatória para todos os envolvidos no processo de cuidado (Marinho; Domingues; Olário, 2016). O atendimento humanizado pressupõe a compreensão integral do paciente, incluindo suas dimensões física, emocional e

social. Ao validar os sentimentos e as particularidades de cada indivíduo, os profissionais de saúde contribuem para aliviar o estresse e as ansiedades inerentes ao tratamento oncológico.

3 A dádiva da hospitalidade

A hospitalidade genuína, que historicamente está associada ao lar e à dádiva desinteressada, parece entrar em conflito com a lógica comercial da hotelaria. Essa dicotomia levanta a questão: é possível harmonizar a autenticidade da dádiva com a natureza transacional da hospitalidade comercial? A visão de Pereira e Gomes (2023) sugere que sim. Podemos imaginar experiências hoteleiras mais autênticas e significativas ao considerar a hospitalidade como um processo de troca recíproca que abrange não apenas bens materiais, mas também afetos e reconhecimento.

O conceito de hospitalidade tem sido amplamente debatido e redefinido por diversas disciplinas ao longo dos anos. Essa variedade de abordagens evidencia a complexidade e a mutabilidade da hospitalidade, que se adapta e se transforma ao longo do tempo e em diferentes contextos culturais e sociais (Spolon, 2015). A dádiva é vista como o ponto de partida da hospitalidade, de acordo com Camargo (2004), desencadeando um processo que fortalece os vínculos sociais. Carvalho (2012) aprofunda essa reflexão, destacando a natureza contraditória da hospitalidade em relação ao mercado. Enquanto o mercado se baseia na troca, a hospitalidade envolve um ato de dar, compartilhando não apenas um espaço, mas também recursos e afetos.

Mesmo em contextos comerciais, a hospitalidade pode ser percebida como uma dádiva. Embora dependa em grande parte da troca monetária, conforme afirmam Lashley e Morrison (2004), a interação entre hóspede e anfitrião pode ir além do que está estipulado no contrato. Camargo (2004, p. 46) observa que "na hospitalidade comercial, a hospitalidade acontece após o contrato", onde esse "após" deve ser entendido como "para além do" ou "tudo o que se faz além do contrato". Lashley (2000) também enfatiza que a hospitalidade pode ser vista como um ato que envolve um compromisso emocional, enriquecendo a experiência do hóspede com gestos que vão além das obrigações contratuais.

Para Spolon (2015), a dádiva vai além da mera gratuidade, representando um ato de generosidade que cria um vínculo especial entre quem dá e quem recebe.

Esse vínculo, carregado de afeto e reconhecimento, confere à dádiva um valor que ultrapassa o material. Essa dinâmica, que permeia as relações interpessoais, contrasta com a lógica individualista do mercado, onde as trocas são predominantemente mediadas pelo valor monetário. Assim, a hospitalidade, mesmo em um ambiente comercial, pode ser uma expressão de generosidade que enriquece as interações humanas.

A hospitalidade, assim como toda dádiva, é caracterizada por uma assimetria nas relações sociais. Segundo Camargo (2021), quem recebe a hospitalidade reconhece a posição superior do doador, que se torna o proprietário do espaço. É comum que o anfitrião utilize a expressão ritual "faça de conta que a casa é sua", mas essa frase deve ser interpretada pelo hóspede apenas como uma cortesia. Marcel Mauss, em sua obra "Ensaio sobre a Dádiva" (1925), complementa essa ideia ao discutir como as trocas de presentes e hospitalidade são fundamentais para a construção de laços sociais e obrigações mútuas. Assim, a dádiva da hospitalidade não é apenas um ato de generosidade, mas também uma forma de estabelecer e reforçar vínculos sociais, promovendo cuidado e respeito.

Essa prática acolhedora não só enriquece a vida do anfitrião, mas também proporciona um sentido de pertencimento e conexão entre as pessoas, criando um ambiente onde todos se sentem valorizados e respeitados. A humanização do cuidado na saúde, especialmente no contexto hospitalar, está intrinsecamente ligada à hospitalidade. A noção de dádiva, presente nas reflexões de Boeger (2006), revela-se fundamental nesse processo. A troca de gestos, afetos e valores, além da mera prestação de serviços, fortalece os laços sociais e cria um sentimento de pertencimento. Cruz (2019) aprofunda essa discussão, analisando as implicações da hospitalidade para a qualidade do cuidado. Ao se sentir acolhido e valorizado, o paciente, em um momento de fragilidade e incertezas, como destaca Ferreira (2017), encontra suporte emocional para sua recuperação, contribuindo para uma experiência mais humanizada e positiva (Quadro 3).

Quadro 3 – Hospitalidade como dádiva, diferentes dimensões

Hospitalidade como dádiva	Diferentes dimensões da experiência do paciente durante o processo de cuidado
Acolhimento	O acolhimento inicial do paciente é crucial para estabelecer um vínculo de confiança, fundamental para um cuidado de qualidade.
Comunicação	A escuta ativa e a empatia são fundamentais para que o paciente se sinta compreendido e informado.

Cuidado personalizado	Ao considerar as individualidades, o cuidado torna-se mais acolhedor e significativo.
Ambiente físico	Um ambiente físico agradável é fundamental para humanizar o cuidado.

Fonte: Adaptado pela Autora, D'Ângelo (2013)

De acordo com Moraes e Wünsch (2013), a implementação da hospitalidade como uma dádiva no contexto hospitalar enfrenta vários desafios. Entre eles, destaca-se a sobrecarga de trabalho, resultante da alta demanda por serviços de saúde e da escassez de recursos, o que pode dificultar a adoção de uma abordagem mais humanizada. Além disso, a burocratização excessiva dos processos limita a autonomia dos profissionais, tornando a personalização do cuidado um desafio. Outro ponto importante é a falta de reconhecimento da hospitalidade como uma dádiva pelas instituições de saúde, o que pode desmotivar os profissionais e dificultar a promoção de práticas mais humanizadas.

A hospitalidade, entendida como uma dádiva é fundamental para a reinvenção do cuidado em saúde. Como afirmam Queiroz et al. (2023), essa abordagem transforma o profissional em um agente ativo da humanização, fortalecendo o vínculo entre profissional e paciente e, assim, humanizando o cuidado. Ao criar um ambiente de trabalho mais acolhedor e significativo, as instituições de saúde podem promover a prática da hospitalidade como um ato genuíno de cuidado, o que, segundo Gonçalves (2016), contribui para a retenção de talentos, a melhoria da qualidade assistencial e uma experiência mais positiva para os pacientes. Os dados apresentados no Quadro 4 corroboram essa afirmação, evidenciando os diversos benefícios dessa prática.

Quadro 4 – Valorização do aspecto humano no contexto da prestação de cuidados de saúde

Valorização	Contexto da prestação de cuidados de saúde
Promoção do bem-estar social	A hospitalidade transforma a experiência hospitalar, oferecendo acolhimento e apoio emocional aos pacientes.
Melhoria da experiência do paciente	A hospitalidade oferece um cuidado integral, transformando a experiência hospitalar em uma jornada mais humana, semelhante ao lar.
Fortalecimento do vínculo médico-paciente	A hospitalidade fortalece o vínculo médico-paciente, promovendo uma comunicação mais eficaz e melhorando os resultados do tratamento.
Humanização do ambiente hospitalar	A prática da hospitalidade humaniza o hospital, transformando-o em um espaço de acolhimento e cuidado, onde o paciente se sente valorizado como indivíduo.

Impacto na recuperação e no processo de cura	A recuperação de um paciente envolve mais do que tratamentos médicos. A hospitalidade, ao criar um ambiente acolhedor e humanizado, fortalece o bem-estar emocional e psicológico, acelerando a recuperação e tornando a experiência mais positiva.
Diferencial estratégico para a instituição de saúde	A hospitalidade transforma instituições de saúde em referência, um diferencial estratégico que aumenta a satisfação, fortalece a reputação e atraindo os melhores profissionais.

Fonte: Adaptado pela Autora, Gonçalves (2016)

A hospitalidade, quando aplicada no contexto hospitalar, transcende a mera prestação de serviços, tornando-se um diferencial que humaniza o cuidado. Ao oferecer um acolhimento caloroso e um ambiente que inspire conforto e segurança, os hospitais se transformam em espaços de cura integral, promovendo o bem-estar físico, emocional e espiritual do paciente. Essa abordagem, além de beneficiar diretamente o paciente, contribui para uma experiência mais satisfatória e humanizada para todos os envolvidos.

4 A hospitalidade e a humanização hospitalar

A humanização hospitalar representa um movimento que busca tornar o cuidado em saúde mais centrado no paciente, oferecendo um atendimento que respeite a sua dignidade, individualidade e necessidades. A hospitalidade, nesse contexto, emerge como um dos pilares fundamentais para a concretização dessa proposta, pois de acordo com o Antero et al. (2022), ao criar um ambiente acolhedor e humanizado, a hospitalidade apresenta suas contribuições (Quadro 5):

Quadro 5 – Contribuições para um ambiente acolhedor e humanizado

Hospitalidade	Ambiente acolhedor e humanizado
Diminuição do estresse e da ansiedade	Um ambiente acolhedor transmite segurança e confiança, diminuindo a sensação de vulnerabilidade e medo que o paciente pode sentir.
Melhora da qualidade de vida	A hospitalidade, ao oferecer conforto e bem-estar, contribui para uma recuperação mais rápida e satisfatória dos pacientes internados.
Fortalecimento do vínculo entre paciente e profissional	A hospitalidade constrói uma ponte de confiança entre paciente e equipe, facilitando a comunicação e a adesão ao tratamento.
Aumento da satisfação do paciente	O acolhimento do paciente impacta positivamente a imagem da instituição.
Melhora da imagem da instituição	O investimento em humanização e hospitalidade confere aos hospitais uma imagem mais positiva, atraindo tanto pacientes quanto profissionais da saúde.

Fonte: Adaptado pela Autora, Antero et al. (2022)

Para pôr em prática a hospitalidade no ambiente hospitalar, Verbist (2006) enfatiza a relevância de cinco pilares: um acolhimento caloroso e um ambiente informativo; comunicação clara e empática para fortalecer a relação com o paciente; individualização do cuidado, atendendo às necessidades específicas de cada indivíduo; conforto e bem-estar em um ambiente agradável; e respeito à diversidade, levando em conta as diferenças culturais, religiosas e sociais dos pacientes. A hospitalidade, além de um atendimento cordial, representa uma filosofia de cuidado que coloca o paciente no centro de todas as ações. Ao humanizar o ambiente hospitalar, a hospitalidade promove uma experiência mais positiva e significativa para todos os envolvidos, transformando o hospital em um espaço de cura e bem-estar.

A humanização e a hospitalidade são conceitos interligados e complementares que buscam transformar a experiência do paciente no ambiente hospitalar (Verbist, 2006). Ambas as abordagens têm como objetivo criar um ambiente mais acolhedor e centrado no paciente. O Programa HumanizaSUS, com sua Política Nacional de Humanização (PNH), é um marco na busca por um Sistema Único de Saúde (SUS) mais humano e acolhedor (Brasil, 2010). Ao reconhecer o paciente como sujeito de direitos e promover relações mais próximas e empáticas, a PNH contribui para a melhoria da qualidade de vida e o fortalecimento do sistema.

A "arte de humanizar o cuidado" é a forma que Vieira (2019) descreve a hospitalidade, enquanto Mascarenhas e Souza (2015) definem a humanização como um conceito mais amplo que valoriza os aspectos humanos no cuidado à saúde. A implementação dessas práticas, apesar dos desafios, é essencial para construir um sistema de saúde mais justo e equitativo. Enquanto a hospitalidade foca em criar um ambiente acolhedor e seguro, a humanização abrange uma gama mais ampla de princípios e práticas que colocam o ser humano no centro do cuidado à saúde. Embora sejam conceitos distintos, a hospitalidade é crucial para a humanização, pois estabelece um ambiente favorável à adoção de práticas humanizadas.

A humanização se concentra nas relações interpessoais entre profissionais de saúde e pacientes. A atitude acolhedora e empática combinada com a competência técnica e a tecnologia avançada proporciona um cuidado eficaz. O ambiente físico do hospital também desempenha um papel importante, influenciando a percepção do paciente com mensagens de cuidado ou descaso (Medeiros, 2014). Já a comunicação afetiva, é essencial para iniciar qualquer processo terapêutico.

Contudo, a criação de um ambiente acolhedor em um hospital requer um esforço conjunto de todos os profissionais de saúde. Ao desenvolver sensibilidade para compreender a realidade e as emoções dos pacientes, os profissionais podem facilitar a aceitação da doença e do tratamento, aumentando a adesão ao tratamento e, conseqüentemente, a eficácia da terapia. Por outro lado, a falta de acolhimento pode gerar resistência e dificultar a recuperação do paciente.

5 A dádiva da hospitalidade *versus* hotelaria hospitalar na prática

Com o objetivo de compreender melhor as práticas de hospitalidade em unidades oncológicas, realizou-se uma revisão sistemática da literatura. Os resultados dessa revisão foram sintetizados no Quadro 6, que permite uma comparação entre os diferentes estudos, identificando as práticas mais comuns e seus impactos.

Quadro 6 – Práticas de hospitalidade em Unidades Oncológicas: um panorama a partir dos estudos revisados

Estudo	Práticas de Hospitalidade Adotadas	Benefícios Observados	Impacto na Experiência do Paciente
BRITO; CARVALHO (2010)	Fatores que mais contribuíram para a humanização.	Carinho, simpatia e sorriso.	Um cuidado integral, que abrange o paciente e sua família, humaniza a experiência da internação oncológica, oferecendo apoio e compreensão em um momento desafiador.
MARINHO; DOMINGUES; OLÁRIO (2016)	Humanização da assistência frente ao paciente oncológico.	Humanização no contexto hospitalar oncológico pode estabelecer uma estratégia com maior flexibilidade nas regras.	As visitas e a presença de acompanhantes são ajustadas às necessidades individuais de cada paciente, visando um ambiente tranquilo e respeitoso.
NOBRE; SILVA; MESQUITA (2023)	Cuidados paliativos, importância e o grau de satisfação.	Melhora do estado fisiológico, alimentação adequada associada à qualidade de vida do paciente.	Ao promover o equilíbrio do organismo, as terapias complementares auxiliam na melhora da qualidade de vida e na aceitação dos tratamentos, tanto físicos quanto emocionais.
MARQUES; PINHEIRO (2009)	Influência da qualidade da hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente.	Atendimento focado na humanização dos serviços prestados por profissionais da área da saúde e da hotelaria.	A experiência positiva proporcionada pela hotelaria hospitalar favoreceu a recuperação do paciente.

Fonte: Autora (2024)

Os estudos analisados demonstram que hospitalidade e hotelaria hospitalar, embora interligadas, possuem conceitos e objetivos distintos. A hospitalidade, caracterizada pelo acolhimento genuíno e pela compreensão das necessidades individuais, é fundamental no cuidado oncológico, onde os pacientes enfrentam desafios complexos (Marinho et al., 2016). A hotelaria hospitalar, por sua vez, busca oferecer um ambiente mais confortável e agradável, complementando a assistência médica. Conforme apontado por Brito e Carvalho (2010), a combinação de ambos os aspectos é essencial para proporcionar um cuidado integral e humanizado aos pacientes com câncer.

A hospitalidade está centrada no acolhimento, na empatia e na construção de relações significativas com o paciente e sua família. Já a hotelaria hospitalar se refere aos serviços e infraestrutura que visam proporcionar conforto e comodidade. Um hospital pode oferecer serviços hoteleiros de alto padrão, como quartos luxuosos e refeições sofisticadas, mas se a equipe não for acolhedora e o atendimento não for personalizado, a hospitalidade estará ausente. Por outro lado, um hospital com limitação de recursos pode ser extremamente hospitaleiro, priorizando o atendimento humanizado e o bem-estar emocional dos pacientes. O ideal é que ambos os aspectos se complementem, mas a realidade nem sempre permite essa combinação perfeita.

A hotelaria hospitalar, que busca proporcionar aos pacientes um ambiente mais acolhedor e confortável, tem se consolidado como uma prática comum em muitas instituições de saúde. Como apontam Nobre, Silva e Mesquita (2023), essa abordagem, que se originou na década de 1990, tem como objetivo melhorar a experiência do paciente e contribuir para sua recuperação. No entanto, Marques e Pinheiro (2009) alertam para o risco de se limitar a hotelaria hospitalar a uma perspectiva superficial, focando apenas no conforto físico e negligenciando o acolhimento emocional e empático. A verdadeira hospitalidade exige uma abordagem integral, que vá além das comodidades físicas e promova a humanização do cuidado.

Um conceito bastante simples de hotelaria hospitalar é “o conjunto de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação” (Boeger, 2003, p. 24).

A humanização da assistência hospitalar, como defendida por Dias (2006), busca valorizar o ser humano em sua integralidade, enquanto a hotelaria hospitalar, segundo Boeger (2006), complementa essa visão ao oferecer conforto e segurança.

Enquanto a humanização se concentra nos aspectos emocionais e sociais do cuidado, a hotelaria hospitalar foca na infraestrutura e nos serviços. Ambos os conceitos, embora distintos, convergem para um objetivo comum: proporcionar uma experiência mais positiva e humanizada ao paciente. A transformação da cultura hospitalar, abrangendo valores, crenças e práticas, é fundamental para que ambos os aspectos se integrem, criando um ambiente mais acolhedor e menos intimidante.

A evolução do cuidado em saúde evidencia a necessidade de integrar a excelência técnica à humanização. Segundo Dias (2006), a hotelaria hospitalar visa criar condições mais favoráveis aos serviços, proporcionando um ambiente mais acolhedor e personalizado. Boeger (2006) complementa essa visão ao afirmar que a humanização se concentra no cuidado integral do paciente, atendendo suas necessidades biopsicossociais. A comunicação é fundamental nesse processo, especialmente em momentos sensíveis, como o fim da vida, onde a comunicação empática e o cuidado integral são essenciais para garantir uma morte digna. Ferreira (2017) reforça essa perspectiva, ressaltando que a hospitalidade requer um compromisso ético e empático dos profissionais, que transcende a mera abordagem técnica do cuidado. Assim, a combinação dessas abordagens resulta em um cuidado mais centrado no paciente, promovendo uma experiência aprimorada ao aliar a otimização dos serviços à criação de um ambiente acolhedor.

6 Reflexão sobre a dádiva no ambiente hospitalar

A dádiva, no contexto hospitalar, revela a dimensão humana da assistência à saúde. Ao doar algo de si, seja tempo, atenção ou um gesto de carinho, os profissionais vão além do cuidado técnico, proporcionando uma experiência mais humanizada e acolhedora aos pacientes. Como aponta Boeger (2006), essa prática transcende a simples prestação de serviços, agrega valor à relação entre profissional e paciente, proporciona conforto, esperança e dignidade.

Em um ambiente hospitalar, marcado por sofrimento e incertezas, a dádiva surge como um gesto de compaixão e solidariedade, capaz de humanizar o cuidado. Ao doar sangue, brinquedos, livros ou simplesmente dedicar tempo para ouvir um

paciente, as pessoas demonstram seu compromisso com o bem-estar alheio. Essa atitude altruísta contribui para a criação de um ambiente mais acolhedor e menos frio, amenizando o impacto da doença e fortalecendo os vínculos sociais (Backes; Lunardi Filho; Lunardi, 2005).

As dádivas no ambiente hospitalar, segundo Cunha et al. (2024), podem ser materiais (como doação de sangue, órgãos, brinquedos), imateriais (como apoio emocional e visitas) ou experiências (como a realização de um sonho ou a visita de um animal de estimação). Assim, se manifesta de diversas formas, desde um sorriso acolhedor até gestos personalizados que demonstram cuidado e atenção. Oferecer um copo d'água, ajudar um paciente a se levantar ou simplesmente ouvir suas preocupações são exemplos de atitudes que podem transformar a experiência hospitalar. Ao personalizar o cuidado e criar um ambiente de confiança, a dádiva contribui significativamente para a jornada de cura e recuperação do paciente.

Boeger (2003, p. 89) relata que “a hospitalidade hospitalar também pode ser compreendida como a humanização do atendimento do cliente de saúde (paciente, acompanhante, familiar)”, ou seja, além dos profissionais de saúde, pacientes, familiares e amigos também oferecem dádivas uns aos outros, seja com palavras de apoio, gestos de solidariedade ou simplesmente compartilhando momentos de companheirismo.

No ambiente hospitalar, onde vida e morte frequentemente se entrelaçam, a dádiva adquire um significado profundo, pois é um lembrete de nossa humanidade compartilhada e da importância de nos apoiarmos mutuamente em momentos de necessidade. Em última análise, a dádiva no ambiente hospitalar não apenas melhora a experiência do paciente, mas também enriquece a alma daqueles que a oferecem e a recebem.

7 Considerações finais

A prática da dádiva no ambiente hospitalar é um elemento essencial que enriquece a prestação de cuidados de saúde, refletindo um fenômeno social que expressa compaixão, empatia e um profundo respeito pela dignidade humana. Através de gestos simples, como oferecer atenção, cuidado e apoio, os profissionais de saúde vão além do tratamento de doenças; eles acolhem as emoções e necessidades dos pacientes, estabelecendo uma relação de confiança que se

estende além da sala de exame. Essa interação se transforma em uma experiência significativa que ressignifica a realidade do ser humano.

A dádiva se manifesta de várias maneiras, como a disposição para ouvir com empatia, compreender angústias e oferecer conforto em momentos de vulnerabilidade. Essa troca de afeto e cuidado cria um ambiente seguro e acolhedor, essencial para a jornada de cura dos pacientes oncológicos. É importante ressaltar que a dádiva não é exclusiva dos profissionais de saúde; pacientes, familiares e amigos também desempenham um papel crucial nesse processo, proporcionando apoio emocional, palavras de conforto e gestos de solidariedade. Compartilhar a experiência da doença fortalece os laços e cria um senso de comunidade, evidenciando que a cura também se dá nas relações interpessoais.

No contexto hospitalar, a dádiva adquire um significado ainda mais profundo, lembrando-nos da humanidade compartilhada e da importância de nos conectarmos com os outros, especialmente em momentos de fragilidade. Ao oferecer ou receber uma dádiva, não apenas cuidamos do outro, mas também de nós mesmos, reconhecendo a interdependência que nos une. Essa prática pode trazer diversos benefícios, como a melhoria da qualidade de vida dos pacientes, aumento da adesão ao tratamento, redução do estresse e ansiedade, e fortalecimento da equipe multiprofissional. Uma abordagem mais acolhedora e empática por parte dos profissionais de saúde pode aprimorar a experiência do paciente, aumentar sua satisfação e contribuir para uma recuperação mais rápida.

A humanização no atendimento facilita a comunicação, cria um ambiente mais confortável e incentiva a adesão ao tratamento, resultando em altas mais precoces e seguras. Portanto, investir em hospitalidade e humanização é uma estratégia valiosa para aperfeiçoar o processo de desospitalização. Instituições que reconhecem e valorizam a prática da dádiva tendem a melhorar sua imagem e atrair profissionais e pacientes mais satisfeitos.

Em suma, a dádiva no ambiente hospitalar é um investimento na humanidade que vai além da medicina tradicional. Ao cultivar compaixão, empatia e solidariedade, estamos contribuindo para a construção de um mundo mais humano e saudável, onde todos se sintam valorizados e cuidados.

Referências

- ALVES, L. R. Hotelaria hospitalar como diferencial no cuidado do paciente. **Revista ibero-Americana de Humanidade, Ciências e Educação**. São Paulo, vl. 9, n. 03, mar. 2023.
- ANTERO, A. H. D.; ELIAS, D. B. D.; SOUSA JÚNIOR, F. G.; ELMIRO, L. A.; NUNES, A. O.; NUNES, R. M. (Org.). Centro de Gestão e Hospitalidade Administração. **Anais da FVJ & Ciência 2022.2**, Centro Universitário do Vale do Jaguaribe. Aracati-CE, Dezembro, 2022.
- BACKES, D. S.; LUNARDI FILHO, W. D.; Lunardi, V. L. Humanização hospitalar: percepção dos pacientes. **Acta Sci. Health Sci**. Maringá, v. 27, n. 2, p. 103-107, 2005.
- BANDEIRA, B. M. R.; FELIPE, A. E. R.; BARBOSA, J. S. P. Influência da música na evolução do paciente, sob o olhar da enfermagem. **Enfermagem, Medicina**, Volume 27, Edição 128, Nov. 2023.
- BATALHA, J. C. R.; ALMEIDA, G. L.; RUIZ, E. C. R.; MIRANDA, L. L. Musicoterapia e seus efeitos no ambiente hospitalar. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 6, 2022.
- BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 2 ed., São Paulo: Atlas, 2003.
- MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva. 1925
- BOEGER, M. A. **Hotelaria Hospitalar como Modelo de Gestão nas Instituições de Saúde Particulares de Grande Porte no Município de São Paulo**. [Dissertação]. 142 p. Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo, 2006.
- BONATO, V. L. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde**, São Paulo: 2011;35(5):319-331.
- BRASIL. **HumanizaSUS**. Ministério da Saúde. 4ª edição. Brasília-DF, 2010.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**. Brasília, DF, 2017.
- BRASIL. **Política nacional de humanização. Humaniza SUS**. 2005. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/sude/area.cfm?id_area=389>. Acesso em: 10 jun. 2024.
- BRITO, N. T. G.; CARVALHO, R. A humanização segundo pacientes oncológicos com longo período de internação. **Einstein**, 2010: 8(2 Pt 1):221-7.
- CAMARGO, L. O. L. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo – RBTUR**, São Paulo, 15(2), maio/ago. 2021.
- CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- CARVALHO, M. M. A importância da humanização no cuidado ao paciente com câncer. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 65, n. 1, p. 123-128, 2012.
- CUNHA, T. R.; SAMPAIO, M. F.; CORRADI-PERINI, C.; SIQUEIRA, J.E.; GUIRRO, U.B.P. Cuidados paliativos em hospital oncológico de referência: atenção primária,

diagnóstico tardio e mistanásia. **Saúde Debate**. Rio de Janeiro, V. 48, n. 141, Abr.-Jun. 2024.

DENCKER, A. F. M. **Pesquisa em turismo: Planejamento, métodos e técnicas**. 9 ed., São Paulo: Saraiva Uni, 2016.

DIAS, M. A. A. Humanização no espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada. São Paulo: **O mundo da saúde**, 2006, abr./jun. 30(2):340-342.

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**. Dissertação. [Mestrado]. 103 pg. Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2017.

FURTADO, G. S.; OLIVEIRA, J. F. C.; COUTINHO, R. E. T.; GARCIA, S. C. M. Humanização e hospitalidade por meio da hotelaria: estratégias para administração hospitalar. **Anais do Congresso do Curso de Medicina do UniFOA**. Maio de 2015.

GOMES, M. C. A.; CONTIM, V. R.; SILVA, B. S.; BARROS, P. P.; RODRIGUES, B. S. S. L. Qualidade de vida em pacientes oncológicos. **Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research – BJSCR**. Vol. 28, n. 2. Pp.61-55 (Set.-Nov. 2019).

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em Busca da hospitalidade - Perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Ed. Manole, 2004.

MARINHO, S. S. M. M.; DOMINGUES, K. C. C. M.; OLÁRIO, P. S. Humanização da assistência frente ao paciente oncológico: Uma revisão integrativa. **Revista EDUC-Faculdade de Duque de Caxias**. Vol. 03. Nº 01. Jan/Jun 2016.

MARQUES, M.; PINHEIRO, M. T. A influência da qualidade da hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente. **Revista Anagrama – Revista Interdisciplinar da Graduação** – Ano 2 – Edição 3- Março-Maio de 2009.

MASCARENHAS, R. G. T.; SOUZA, J. T. A qualidade percebida pelo paciente através dos serviços da hotelaria hospitalar: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde. **Turismo & Sociedade**, v. 8, n. 3, p. 419-445. Curitiba-PR: 2015.

MEDEIROS, C. P. C. **Hospitalidade e Humanização: Mudanças na Realidade Hospitalar**. Balneário Camboriú: UNIVALI, 2014.

MORAIS, T. C.; WÜNSCH, D. S. Os desafios para efetivação da humanização hospitalar: a percepção dos usuários e profissionais de uma unidade de internação pediátrica. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 12, n. 1, p. 10-13, jan./jun. 2013.

NASCIMENTO, N. B. **La utilización Óptima del Color para um Mejor Rendimiento em el Ambiente Hospitalar**. [Tese-Doutorado]. 403 p. Universidade Politécnica de Valência. Valência-Espanha, 2014.

OLIVEIRA, R. R.; OLIVEIRA, I. C. S. Os doutores da alegria na unidade de internação pediátrica: experiências da equipe de enfermagem. **Esc Anna Nery Rev Enferm**, 2008 jun; 12(2):230-6.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Atenção Primária à Saúde: uma nova abordagem para um mundo em mudança**. Genebra: OMS, 2008.

PEREIRA, J. K. C.; GOMES, C.L. Tramas da hospitalidade “Hoteleira”: Dádiva ou exercício cênico? **Tur. Visão & Ação**, V. 25, N. 3, p. 445-460, Set./Dez. 2023.

QUEIROZ, B. G.; MENDONÇA, M.A. A influência de atividades recreativas com pacientes oncológicos: uma revisão narrativa. **REAMed**, vol. 12, 2022.

QUEIROZ, L. A. B.; GONÇALVES, M. E. C.; ROBERTO, J. C. A.; SOUTO, S. P. A importância de melhorias na permanência dos pacientes ante a prestação dos serviços no ambiente hospitalar. **Revista ft. Ciências da Saúde, Ciências Sociais**, Volume 27 – Edição 121/Abr. 2023.

MARQUES, M.; PINHEIRO, M. T. A Influência da Qualidade da Hotelaria Hospitalar na Contribuição da Atividade Curativa do Paciente. **Revista Anagrama – Revista Interdisciplinar da Graduação**. Ano 2 – Edição 3 – Março-Maio de 2009.

NOBRE, A. S. B.; SILVA, M. J. R.; MESQUITA, S. A. Cuidados paliativos em pacientes oncológicos: A nutrição na visão dos profissionais de saúde. **Revista Estação Científica**. N. 30, Jul./Dez. 2023.

SPOLON, A. P. Um exercício de hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, 12(especial), 3-8, 2015.

THEOBALD, M. R.; SANTOS, M. L. M.; ANDRADE, S. M. O.; CARLI, A. D. Percepções do paciente oncológico sobre o cuidado. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro 26[4]: 1249-1269, 2016.

VERBIST, C. F. **A gestão da hospitalidade sob a perspectiva da humanização dos hospitais – Um estudo de caso**. [Mestrado] 261 p. Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2006.

VIEIRA, M. T. A importância da hospitalidade em unidades de saúde: Um estudo de caso no Hospital Municipal Ruth Cardoso de Balneário Camboriú/SC. **Revista Hospitalidade**. Volume 16, n. 02 (mai-ago) de 2019.