

A Gastronomia Hospitalar sob o olhar dos alunos de Hotelaria Hospitalar da Faculdade Hotec (São Paulo, Brasil)

The Hospital Gastronomy under the gaze of Hospitality Hospital students of the Hotec College

William Ladeia de Carvalho (CARVALHO, W. L. de)¹

RESUMO - O objetivo deste estudo é compreender o olhar do aluno concluinte de Hotelaria Hospitalar da Faculdade Hotec sobre a importância da Gastronomia Hospitalar nos Hospitais. A metodologia foi organizada com base em autores que se debruçam sobre o tema Hotelaria e Gastronomia Hospitalar e sobre o Projeto Pedagógico do Curso e finaliza com a aplicação de uma pesquisa de campo com os alunos. O resultado aponta que os 15 respondentes afirmam que a Gastronomia Hospitalar é um diferencial nos hospitais, principalmente quando alia qualidade e apresentação dos pratos em consonância com os gostos e preferências dos pacientes em prol da sua recuperação clínica.

Palavras-chave: Turismo; Hotelaria Hospitalar; Gastronomia; Faculdade Hotec - São Paulo.

ABSTRACT - The objective of this survey is to understand the gaze of the conclusive student of the Hospital Hospitality of the Hotec College on the importance of the Hospital Gastronomy in Hospitals. The methodology was organised on the basis of authors that focus on the theme Hospitality and Hospital Gastronomy and on the Pedagogic Project of the Course and finishes with the application of a field research with the students. The result shows that the 15 respondents claim that the Gastronomy Hospital is a differential in hospitals, especially when combining quality and presentation of the dishes in line with the tastes and preferences of patients for their clinical recovery.

Key words: Tourism; Hospitality Hospital; Gastronomy; Hotec College - São Paulo.

¹ Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo - Complexo Educacional FMU. E-mail: williamcarvalho2003@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

Os hospitais como complexos de saúde utilizam de estratégias para melhorar o atendimento aos pacientes e conseqüentemente aos familiares e acompanhantes. Todas as iniciativas incidem em serviços diferenciados, qualidade e recuperação do enfermo desde a internação à alta. No Brasil, além dos procedimentos padrões de criar alas para os tratamentos clínicos, cirúrgicos, e de pronto atendimento, os hospitais aderiram à implantação do departamento de Hotelaria ou Hospitalidade que atuam em consonância com o que há de mais moderno em atendimento e qualidade hospitalar.

Para atuar nestes departamentos o ideal é que os funcionários possuam formação na área, pois o olhar do hoteleiro faz toda a diferença em relação aos detalhes voltados ao acolhimento, algo comum nos hotéis e que podem ser adequados aos hospitais, tanto nos quartos e enfermarias, nos procedimentos que envolvem a medicação e conseqüentemente a alimentação dos pacientes e acompanhantes.

A justificativa desta pesquisa nasce da ausência de estudos sobre alunos concluintes de Hotelaria Hospitalar sobre a compreensão da Gastronomia no contexto hospitalar, bem como a relevância deste tipo de serviço nos tratamentos clínicos.

O presente estudo tem como objetivo compreender o olhar do aluno concluinte de Hotelaria Hospitalar da Faculdade Hotec de São Paulo sobre a Gastronomia Hospitalar, que atua em conjunto com a Hotelaria e a Hospitalidade nos hospitais do Brasil.

A metodologia parte do estado da arte sobre o tema, subdividido em: Hospitais do Brasil e Hotelaria Hospitalar; Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria Hospitalar da Faculdade Hotec e Gastronomia Hospitalar, e conclui com a análise dos questionários aplicados na pesquisa de campo aos alunos concluintes do curso em questão.

2 HOSPITAIS DO BRASIL E HOTELARIA HOSPITALAR

A saúde é tida como uma das áreas de maior representatividade no setor de serviços, dividida em hospitais, clínicas, laboratórios, *Spas*, entre outros, pode-se afirmar que é uma área que vive em constante desenvolvimento. Godoi (2004) comenta que o crescimento dos hospitais ocorre devido ao adoecimento do planeta diante de problemas novos e desconhecimentos que faz com que os hospitais busquem novas formas de tratamento e aperfeiçoem seus serviços. Esta busca por aperfeiçoamento condiz com a dinâmica evolutiva correspondente aos tratamentos inovadores, adequações, tecnologias e pesquisas. Como

diferencial os hospitais absorveram estratégias oriundas de outras áreas, entre elas a de Hospitalidade e Lazer, como a Hotelaria, por exemplo.

A entrada da hotelaria nos hospitais abriu campo para a inclusão da gastronomia e do lazer conseqüentemente, e alterou o sentido da internação e dos serviços prestados pela unidade de saúde. O hospital como estabelecimento de saúde tem por objetivo cumprir funções preventivas, diagnósticos e tratamento de doenças e que este processo seja o menos agressivo possível.

A congruência entre hotéis e hospitais pode ser evidenciada de acordo com Borba e Lisboa (2006), quando comentam sobre a origem da palavra hospital, que segundo os autores origina-se do latim *hospitalis*, que significa acolhedor, hospitaleiro, um adjetivo derivado de *hospes* que significa hóspede, viajante ou estrangeiro. Ou ainda o que dá hospedagem ou agasalha o próximo.

De acordo com Boeger (2008), hotéis e hospitais originam-se do mesmo tipo de empreendimento: albergues que abrigavam viajantes e peregrinos que viajavam de povoado em povoado e recebiam também enfermos, o que ocorre até hoje em empreendimentos como sanatórios e hospitais antigos que possuem estrutura física muito parecida com as dos hotéis. Nos primórdios, os enfermos eram levados a esses locais para isolamento compulsório em virtude do aparecimento de moléstias repugnantes e doenças deformantes que atemorizaram a todos.

Para Boeger (2008), com a evolução da medicina, os hospitais assumiram características específicas voltadas a um melhor relacionamento entre paciente e médicos, com atendimento impecável de toda a equipe de colaboradores do hospital e bom acolhimento, assim como os hotéis que se desenvolveram a partir das tabernas que acolhiam os viajantes às margens das estradas até alcançarem o modelo luxuoso dos hotéis europeus e inserirem qualidade e sofisticação na arte de hospedar.

3 HOTELARIA HOSPITALAR E HOSPITAIS PÚBLICOS E PRIVADOS NO BRASIL

Segundo Taraboulsi (2004) hotelaria hospitalar é a humanização do ambiente hospitalar com serviços que encantam, como os detalhes presentes nas cores suaves, plantas e jardins, cuidados permanentes, a humanização através da hotelaria, cuidada por pessoas entusiasmadas que interagem com os clientes tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis tanto para os pacientes quanto para os acompanhantes.

Possível de ser implantada nos hospitais públicos e privados, a hotelaria hospitalar ainda não é uma constante principalmente na rede pública de saúde. Boerger (2008) pondera que nos hospitais públicos, os profissionais demonstram grande interesse em melhor desenvolver a área de Hotelaria Hospitalar, porém, a dificuldade algumas vezes por falta de recursos e outras por falta de entendimento de alguns profissionais como a não preocupação com detalhes ligados ao conforto e acolhimento dificultam este serviço de excelência.

Apesar de muitos hospitais públicos enfrentarem dificuldades adicionais se comparados aos hospitais privados, alguns conseguem, com criatividade e competência, desenvolver trabalhos tão bons quanto os privados que ainda não se convenceram da Hotelaria, e apostam ainda que seja um modismo, muitas vezes por ter o entendimento da Hotelaria Hospitalar de forma errada, focam a “perfumaria” dos serviços e esquecem-se do principal que é o carinho e o cuidado de quem está fragilizado.

Nos hospitais privados a implantação da hotelaria hospitalar encontra menos entraves, uma vez que a viabilidade econômica facilita a criação de serviços como *conciergerie*, decoração temática nos quartos, mobília arrojada, entre outros que carecem de investimentos e que não são necessariamente baixos.

O autor ainda salienta que os hospitais brasileiros vivem muito mais um mercado de demandas do que um mercado de oferta. Esse contexto gerou um estilo gerencial apático às grandes e frenéticas mudanças, a importância da humanização de serviços e ambientes e, principalmente, as exigências e necessidades dos pacientes.

A Hotelaria busca incluir conforto, qualidade e o fator humanização para pacientes, sempre respeitando as regras e procedimentos do hospital.

Antigamente ao ir a um hospital o paciente buscava somente um tratamento, dando pouca importância ao que estava ao seu redor, à hotelaria modificou essa visão e ampliou o ambiente tanto na estrutura física quanto na qualidade dos serviços prestados. Atualmente é comum encontrar nos hospitais lojas de *souvenir*, espaços de recreação e até restaurantes, todos comprometidos em tornar o ambiente do hospital o mais hospitalar possível.

4 GASTRONOMIA HOSPITALAR

A alimentação faz parte do desenvolvimento humano, de acordo com Maluf (2007), os processos de desenvolvimento interligam-se à questão alimentar por motivos políticos, éticos e econômicos que influenciam diretamente no padrão de equidade social de uma sociedade.

Neste contexto observa-se que a alimentação está presente em todas as fases da vida e em todas as sociedades, dividida em refeições que ocorrem nos lares, escolas, restaurantes, hotéis e hospitais, neste último a alimentação possui a função primordial de nutrir o indivíduo que se encontra debilitado.

A importância da alimentação nos tratamentos médicos é um desafio constante, pois quem está internado tem o paladar alterado devido à constante ingestão de medicamentos que torna o processo alimentar desconfortante, assim todas as estratégias para tornar o alimento mais interessante é válido, pois sem ele a melhora do paciente se tornaria ainda mais complicada, é neste contexto que a Gastronomia Hospitalar está inserida.

De acordo com Boeger (2003) no hospital, o departamento de alimentos e bebidas é entendido como Setor de Nutrição e Dietética (SND) com oportunidades de encantamento tal como outras áreas do hospital que estejam em consonância com a Hotelaria Hospitalar.

No passado este setor era compreendido como área assistencial com foco na recuperação dos pacientes, por meio da alimentação estabelecida pelos médicos. O tipo de comida de hospital ficou conhecido como pratos sem temperos, cor e criatividade. Tornando-se sinônimo de comida ruim e sem graça. (BOEGER, 2003).

O estresse da internação é outro item a ser ponderado juntamente com a possibilidade de uma cirurgia que alteram seu humor, apetite alterando seus hábitos e prejudicando sua individualidade.

Por fim a prescrição médica está condicionada a restrições, tornando o alimento muitas vezes sem tempero, em forma líquida ou pastosa que nem sempre agradam o paciente.

Em contrapartida, há também casos que a dieta não é tão restrita e que podem ser mais atrativas e apreciadas pelo comensal paciente ou acompanhante. Para estes casos a gastronomia hospitalar é uma opção muito interessante no universo da hotelaria hospitalar, pois pode estar aliada a um prato saudável com preparações gastronômicas adequadas.

Assim a gastronomia hospitalar em fusão com o departamento de SND tem como objetivo o restabelecimento do estado nutricional do paciente unindo prazer gastronômico com as necessidades do paciente, por meio do uso de ervas e condimentos que não comprometam o quadro nutricional. Outras estratégias são as adequações das receitas tradicionais com a utilização de alimentos saudáveis, diversificação de procedimentos e ordem de preparação e o processo de finalização dos pratos através da decoração, por meio de técnicas culinárias ou cortes especiais.

Em relação aos recursos disponíveis numa cozinha de hospital observa-se a seguinte estrutura:

QUADRO 1 - RECURSOS DO DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS E BEBIDAS DOS HOSPITAIS

Recurso Tecnológico	Pratos, talheres, panelas e utensílios.
Recurso Humano	Profissionais ligados a área, nutricionistas, chefes de cozinha, cozinheiros, copeiros, garçons e auxiliares de cozinha.
Recurso Ambiental	Áreas físicas, câmaras frias, pré-preparo, copas de andares etc.
Recurso Material	Matéria prima quantitativa e qualitativa
Recurso Financeiro	Investimento em equipamentos, fornecedores, parcerias e financiamentos para novos projetos.

FONTE: BOEGER (2003).

Para melhoria dos serviços em Gastronomia Hospitalar os hospitais optam por contratar chefes de cozinha que tendem a implementar as produções com novas formas de cocção, uso diferenciado de ingredientes e novos pratos. Boeger (2003) salienta a importância destes profissionais atuarem em parceria com os nutricionistas da unidade para unirem à técnica à prática.

Outra tendência observada na pesquisa é o uso do termo *Comfort Food*, ou seja, pratos que remetem aos sabores da memória emocional das pessoas, ligados às suas infâncias e que a gastronomia se utiliza para diversificar suas produções e as cozinhas dos hospitais para agradarem os pacientes.

De acordo com Lopes (2008), o *Comfort Food* não é somente o arroz com feijão das casas das pessoas, mas também o prato predileto seja uma panqueca, almôndega, nhoque, bolinho de carne ou os minis churros, pratos pouco usuais na gastronomia tradicional, mas pertinentes na linha de produção contemporânea *comfort* e que também podem ser utilizados nas cozinhas dos hospitais, levando em conta o gosto do comensal e as restrições alimentares destes pacientes.

Conforme Boeger (2003), as produções dos pacientes são divididas em três tipos de dietas: Dieta geral sem restrições, Dieta líquida (liquidificadas), pastosa (em forma de cremes e purês) e branda (ingredientes cozidos) e ainda dieta enteral (via sonda) e dieta parenteral (endovenosa), para aqueles que estão impossibilitados de se alimentarem normalmente de acordo com a gravidade da patologia.

Em relação aos acompanhantes, estes poderão ter acesso ao cardápio disponível como é feito com os menus de *room service* dos hotéis. Ou se preferirem poderão se alimentar no restaurante ou lanchonete do hospital. Estes restaurantes comerciais também atendem à demanda de funcionários e médicos.

De acordo com Godoi (2004) nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo há chefes de cozinha que assinam os cardápios nacionais e internacionais dos acompanhantes e médicos, onde é possível encontrar o que há da mais alta gastronomia, unindo praticidade e conforto a quem trabalha e aguarda a melhora do quadro clínico de seus familiares.

Alguns hospitais optam por disponibilizarem um carrinho com a venda de sanduiches, chocolates, balas e jornais, ou então a disposição de máquinas de café e refrigerantes que podem ser adquiridos, por meio de cédulas ou moedas e normalmente ficam localizadas nas recepções e corredores.

Sobre a alimentação dos bebês o Setor de Nutrição e Dietética cuida do lactário com fórmulas lácteas para bebês e andar pediátrico. Ainda sobre alimentação de bebês e crianças é importante destacar que os hospitais com Hotelaria Hospitalar poderão desenvolver junto ao lactário cardápios que unam a dieta ao desejo das crianças, pois normalmente são as que mais sofrem com o ambiente hospitalar e muitas vezes se negam a comer as produções por serem totalmente diferentes dos pratos produzidos em casa, levando em conta as restrições, proibições, preferências, cultura e religião.

Por fim, é de extrema importância o aconselhamento do nutricionista após a alta hospitalar, já que os pacientes deverão seguir as dietas para que o tratamento surta efeito e não tenha chances de recaídas. (BOEGER, 2003).

5 O CURSO DE HOTELARIA HOSPITALAR DA FACULDADE HOTECH

A Faculdade de Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo foi criada em 2000 com o principal objetivo de formar profissionais aptos a ingressarem no mercado de trabalho com atitude humanística, visão permanente de qualidade e detentores do uso de novas tecnologias, contando para isso com um corpo docente compatível, biblioteca atualizada, laboratórios de informática e laboratórios vivenciais. (HOTECH, 2014).

Dentre os cursos superiores a IES atua fortemente com o Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer, com formações em Eventos, Turismo, Gastronomia, Hotelaria e Hotelaria Hospitalar. Em relação ao curso de Hotelaria Hospitalar seu principal objetivo é formar tecnólogos com vistas à criação e aplicação de procedimentos inovadores, comprometidos com a instituição de saúde no exercício de suas funções.

Em relação ao perfil profissiográfico do egresso, o profissional deverá introduzir técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com consequente benefício

social, físico, psicológico e emocional para o cliente de saúde, como por exemplo, implementar e acompanhar o sistema de agendamento programado, de mensageria, capitão-porteiro, de telefonia, de *conciergerie* e mordomia, de pronto socorro e outras atividades operacionais do setor de recepção (Externa, Principal, Pronto atendimento, Centro diagnóstico e Imagem e CDI), tendo o objetivo de proporcionar aos clientes serviços de qualidade, dentre eles, eficiência e cortesia no atendimento ao público.

Como gestor poderá implantar e coordenar programas de treinamento para melhoria da brigada com o aporte do departamento de recursos humanos. Coordenar e acompanhar os serviços do departamento de eventos na promoção de seminários, congressos, cursos, reuniões, entre outros. E colaborar com os serviços especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do trabalho (SESMT) e as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) nos hospitais.

Este egresso poderá propor a implantação, consolidar, implementar e acompanhar o serviço de Alimentos & Bebidas integrando-o ao Setor de Nutrição e Dietética de forma a cumprir o controle de qualidade de produtos e serviços no sistema de *room service*, copa, entre outros.

De acordo com a matriz curricular do curso de Hotelaria Hospitalar da Faculdade Hotec, duas disciplinas contemplam os serviços de Alimentos e Bebidas, são elas: Nutrição e Dietética e Gestão de Alimentos e Bebidas, ambas com carga horária de 80h.

Na disciplina de Nutrição e Dietética o docente informa sobre os procedimentos de controle de qualidade dos alimentos produzidos no Hospital, alerta sobre a importância dos cumprimentos legais sobre compra, armazenamento e produção de alimentos e o correto armazenamento das produções, e ainda a diferença dos tipos de dietas e seus fins.

Já na disciplina de Gestão de Alimentos e Bebidas, os alunos aprendem a forma de gestão do departamento de SND e da cozinha do hospital, por meio da escolha de fornecedores, o processo de compra, as produções gastronômicas nas cozinhas dos hospitais e as tendências do setor. Em ambas as disciplinas os docentes prevêm três aulas práticas em laboratórios de Alimentos e Bebidas.

No último módulo o aluno possui informação suficiente para poder compreender a importância da Gastronomia no contexto hospitalar e assim sugerir melhorias e adequações. (HOTEC, 2014).

6 RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO

Para melhor compreensão do perfil do aluno concluinte, fora aplicado um questionário semiestruturado em 8 questões que versava sobre idade, gênero, área e local de trabalho, justificativa do porquê estudar Hotelaria Hospitalar, relevância do estudo de Gastronomia no curso e sua aplicação nos hospitais. A pesquisa foi aplicada no mês de setembro de 2015, aos 21 alunos matriculados e que estavam cursando o 4º módulo de Hotelaria Hospitalar na Faculdade Hotec. De um total de 21 alunos obteve-se a resposta de 15 questionários, conforme resultados abaixo:

Dos 15 alunos respondentes, 11 são do sexo feminino e 4 do masculino, demonstrando assim a supremacia do público feminino interessado no curso, cujo perfil está alinhado com outros estudos que apontam que cursos da área da saúde e da hospitalidade e lazer são mais “femininos” do que “masculinos” por conta do gênero que se interessa por este tipo de formação.

Em relação à idade dos alunos, a faixa etária correspondente variou entre 24 a 48 anos, apontando uma certa maturidade diante das escolhas profissionais, muitas delas já vivenciadas em hospitais de São Paulo.

Sobre a atuação profissional deste concluinte, 12 informaram que atuavam em hospitais, os demais atuavam em atividades como cuidador de crianças (1) e atendentes de lojas (2). Dos que atuavam em hospitais, o tempo de experiência variou de 1 a 29 anos, esse resultado apontou a predominância de alunos no mercado de trabalho, sendo 8 em hospitais privados e 4 em hospitais públicos.

Em relação aos setores do hospital, 11 atuavam no departamento de Hotelaria Hospitalar ou Hospedagem e 3 em outros setores (UTI adulto, assistência domiciliar, recepção e higiene hospitalar).

Sobre os motivos de cursar Hotelaria Hospitalar, dos 15 respondentes, 10 alegaram interesse pessoal pela área, 3 fizeram o curso por exigência do hospital, e os outros 2, interesse em mudar de setor e possibilidade de promoção.

Esse resultado apontou que a necessidade de cursar Hotelaria Hospitalar vai ao encontro da necessidade de uma formação superior mencionada pelos quinze respondentes, principalmente por interesse pessoal, demonstrando assim a relevância do curso cuja justificativa também resvala nas exigências dos hospitais para que seus profissionais curse a Hotelaria Hospitalar, como requisito para atuarem no setor.

Em relação a relevância da disciplina de Gestão de Alimentos e Bebidas e do estudo da Gastronomia Hospitalar no curso, os concluintes atribuíram respostas positivas sobre a atuação do nutricionista e da correta prescrição de dietas que podem ter sua apresentação mais atraente e que conseqüentemente faça bem para o paciente.

Pontuaram também que além da apresentação, o carinho e a atenção na hora servir condicionam na sua reabilitação, devido à fragilidade no momento do tratamento ou no pós-cirúrgico. Sobretudo os alunos responderam que o gosto do paciente também deveria ser respeitado, pois nada melhor do que comer o que se gosta e de preferência com uma boa apresentação que podem influenciar positivamente no seu apetite.

Sobre a orientação para a elaboração de pratos ou dietas em hospitais com hotelaria hospitalar, os alunos informaram que a cozinha gastronômica se dedica a elaborar os pratos de acordo com a orientação dos nutricionistas, mediante prescrição de dietas médicas, apontando que o visual do prato causa uma ótima impressão juntamente com o realce do aroma, obtido por meio de ingredientes e condimentos que não prejudicam sua reabilitação, igualmente a diversificação de pratos e o colorido dos alimentos que geram estímulos aos comensais paciente ou acompanhantes.

A resposta sobre a interação do nutricionista com o chefe de cozinha evidenciou que os pratos dos pacientes devem ser produzidos com base na prescrição estabelecida pelo médico, seguida pela nutricionista que elaborará o cardápio e finalizada pelo cozinheiro que deverá elaborar um prato com ingredientes diversificados, coloridos, bem apresentados, priorizando o tipo de dieta, seja ela pastosa ou líquida, levando em conta o gosto do comensal.

É importante ressaltar as respostas que evidenciaram a importância da boa comunicação entre o nutricionista e o chefe de cozinha, pois muitas ocorrências resultam de uma comunicação falha, neste caso o ideal é que todos os processos sejam documentados, pois qualquer erro pode ser fatal para o paciente.

Sobre a apresentação do prato, outra estratégia utilizada para despertar o apetite do paciente, os respondentes comentaram que o visual pode causar uma reação extremamente positiva, pois o “comer com os olhos” deve ser levado em consideração, pois estes fatores sensoriais são primordiais na hora da refeição.

Lembrando que não é somente a arrumação do prato e sim a combinação de fibras, proteínas, carboidratos, dispostos de forma agradável aos olhos que tendem a levar o paciente a ter interesse pelo prato, cuja iniciativa é válida para a melhora do seu quadro clínico.

O conceito Gastronomia Hospitalar é compreendido pelos concluintes como uma dieta apresentada de forma harmoniosa e equilibrada de acordo com a patologia, assegurada por

uma equipe que combinam ingredientes com o requinte da Gastronomia convencional. Embora considerando as restrições dos pacientes, a Gastronomia Hospitalar atua de forma criativa, uma inovação para o ambiente hospitalar.

Para os respondentes o termo *comfort food* ainda era novidade, porém a possibilidade de levar ao paciente a oportunidade de servir pratos que lhe remetessem à infância e, sobretudo o respeito ao seu gosto particular, o estimulava a se alimentar melhor, essa concepção do *comfort food* foi considerada pelos alunos que em geral é cabível para quem não possui dietas restritas e podem, por exemplo, comerem uma sobremesa como pudim, minis churros, entre outros.

Em relação aos problemas recorrentes sobre alimentos e bebidas nos leitos dos hospitais, os concluintes elencaram o risco de contaminação pela falta de controle ou o risco de infecção hospitalar, mesmo com todas as medidas de segurança, devido a má conservação dos alimentos.

A entrega dos alimentos também foi severamente criticada pelos alunos, já que há situações cujos pratos chegam frios ou mal apresentados e que não apetezem aos pacientes. Outro item mencionado foi à falta de humanização na hora da refeição, ou seja, a falta de cuidado e carinho na hora de servir o alimento.

As dietas trocadas também foram citadas como problemas recorrentes nos hospitais, sendo que este erro pode ser fatal, por exemplo, um alimento cuja presença de açúcar pode complicar ainda mais o quadro clínico de um paciente diabético. Esses erros foram relatados devido à falta de treinamento e de funcionários despreparados para atuarem no setor de alimentação dos hospitais.

A falta de qualidade dos fornecedores também foi mencionada como possíveis problemas a serem administrados pelos gestores, que muitas vezes optam pelo mais barato sem levar em conta a qualidade dos ingredientes comprados.

As sugestões apresentadas para sanar os problemas mencionados tangem os critérios de higienização dos alimentos e sua conservação, a orientação correta para quem atua diretamente com os pacientes na hora da refeição, e também a aplicação de pesquisas de satisfação para conhecerem o gosto de cada paciente para que a Hotelaria Hospitalar seja de fato um serviço diferenciado no hospital e ainda os cursos e treinamentos com posteriores acompanhamentos das medidas implantadas e por fim a correção de comunicação entre o Setor de Nutrição e Dietética e a cozinha do hospital.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os objetivos propostos na introdução deste estudo, o aluno concluinte do curso de Hotelaria Hospitalar percebeu a relevância da Gastronomia Hospitalar não somente como diferencial, mas principalmente como uma das formas mais humanas de proporcionar acolhimento aos pacientes. O resultado também mostrou o quanto a comunicação nos hospitais nos quais estes alunos atuavam pecavam no quesito comunicação, pois é incabível servir uma dieta trocada para pacientes que já estão com a saúde debilitada, mesmo que a demanda de produções seja alta, nada justifica um erro desta dimensão. Essa preocupação vai ao encontro dos objetivos do curso de Hotelaria Hospitalar da Faculdade Hotec que presa a formação de um profissional responsável e que possa propor soluções e sugestões voltadas à melhora dos pacientes ou clientes da saúde.

Outra observação é que algumas tendências como o *Comfort Food* mesmo que o termo tenha sido uma novidade para os alunos, mas é também outro canal de informação para que o paciente possa ser ouvido e suas vontades satisfeitas, principalmente as crianças que são as mais resistentes com a alimentação dos hospitais, devido ao estranhamento do gosto do alimento produzido em um local que remete muitas vezes ao sofrimento.

Vista no passado como “perfumaria” percebe-se que a Hotelaria Hospitalar ganha espaço a cada dia nos hospitais como um departamento que tem como objetivo agregar qualidade aos tratamentos e tornar o ambiente hospitalar mais humano e acolhedor. Para que esse objetivo possa ser cumprido, os gestores dos hospitais precisam cada vez mais investir em treinamentos, cursos e na contratação de profissionais preparados para essa função, tornando assim todo o processo de internação o mais indolor possível.

8 REFERÊNCIAS

BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. Atlas, São Paulo: 2003.

FACULDADE DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA, GASTRONOMIA E TURISMO DE SÃO PAULO. **Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologia em Hotelaria Hospitalar de São Paulo**. São Paulo: Hotec, 2014.

FROZÉ, V. D. Hotelaria Hospitalar. **Revista Hotel News**. Ed. 370 – setembro/outubro de 2012. Disponível em: <<http://www.revistahotelnews.com.br/portal/materia=336>>. Acesso em: 15/10/2015.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais**. São Paulo: Ícone, 2004.

LISBOA, T. C.; BORBA, V. R. **Teoria e Evolução do Processo de Gestão Hospitalar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

LOPES, L. Comida antiga com gosto de nova. **Revista Época**. 19 de dezembro de 2008. Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI19809-15201,00.html>. Acesso em: 06/09/2015.

MALUF, R. S. **Segurança Alimentar e Nutricional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2004.

WATANABE, S. **Hospitalidade**: Uma abordagem para melhoria da qualidade. Hospitalar – 01 de fevereiro de 2005. Disponível em: http://www.hospitalar.com/opiniao/opiniao_1176.html Acesso em: 06/10/2015.