

**SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA E HOSPITALAR: UM ESTUDO
COMPARATIVO DOS PROCESSOS DE HIGIENIZAÇÃO**

**HOTEL AND HOSPITAL HOUSEKEEPING: A COMPARATIVE STUDY OF
HYGIENE PROCESSES**

**SARAH SILVA FERREIRA UCCELLI
FABÍOLA MARTINS DOS SANTOS**

RESUMO

A atuação do setor da governança é indispensável na prestação de serviços de hospedagem dos hotéis e hospitais. Este é o setor responsável pela conservação de todas as áreas desses empreendimentos, sendo essencial para a experiência dos hóspedes e pacientes. Este estudo busca comparar os processos de higiene e limpeza da hotelaria convencional com a hotelaria hospitalar, levando em conta a qualidade dos serviços e a experiência do hóspede e do cliente/paciente. Assim, por meio da observação participante como técnica de pesquisa qualitativa foram identificadas as práticas de higienização específicas em um hotel e em um hospital e comparado as semelhanças e as diferenças encontradas em cada ambiente os processos adotados com foco especial na higienização e limpeza. Por fim, foi possível concluir que os processos de higiene e limpeza da hotelaria convencional e da hotelaria hospitalar, levando em conta a qualidade dos serviços e a experiência do hóspede e do cliente/paciente, possuem algumas diferenças, desde a escolha dos produtos que serão utilizados à capacitação dos profissionais que atuam nesses ambientes.

Palavras-chave: Setor de Governança; Hotelaria Hospitalar; Processos de Limpeza; Hotelaria; Qualidade dos Serviços

ABSTRACT

The housekeeping department is indispensable in the provision of accommodation services in hotels and hospitals. This is the sector responsible for the upkeep of all areas of these enterprises, and is essential for the experience of guests and patients. This study aims to compare the hygiene and cleaning processes of conventional hotels with hospitality, taking into account the quality of services and the guest and client/patient experience. Thus, through participant observation as a qualitative research technique, the specific hygiene practices in a hotel and a hospital were identified and the similarities and differences found in each environment were compared, with a special focus on hygiene and cleaning. Finally, it was possible to conclude that the hygiene and cleaning processes of conventional hotels and hospitality, taking into account the quality of services and the experience of the guest and the client/patient, have some differences, from the choice of products to be used to the training of the professionals who work in these environments.

Keywords: Housekeeping Sector; Hospitality; Cleaning Processes; Hospitality; Quality of Services

INTRODUÇÃO

Atualmente, é comum que os hospitais procurem incorporar a hospitalidade em suas rotinas diárias, implementando serviços dentro do ambiente hospitalar que são similares aos da hotelaria convencional. Nascimento (2010) afirma que a hotelaria hospitalar é uma nova tendência que agrega tecnologia, ciência, conforto e segurança à hospitalidade, oferecendo qualidade, valor e satisfação ao cliente. O problema central deste estudo concentra-se na busca pelas diferenças que possam existir nos processos de higiene e limpeza entre a hotelaria convencional e a hotelaria hospitalar, e nas consequências que essas diferenças, caso existam, possam trazer para a qualidade do atendimento e a experiência do cliente.

Na hotelaria convencional, o foco principal é o conforto e a satisfação do hóspede, mas a qualidade da limpeza também impacta diretamente a experiência e fidelização do cliente. Já no ambiente hospitalar, a higienização não se limita ao conforto e bem-estar, mas representa uma medida essencial de segurança, prevenção de infecções e proteção à saúde do paciente. Essa diferença de contextos levanta uma questão essencial para o estudo: Quais são as principais diferenças que podem existir nos processos de higiene e limpeza entre a hotelaria convencional e hotelaria hospitalar, e quais as consequências nessas diferenças, caso existam, impactam a qualidade dos serviços oferecidos em cada ambiente?

A questão acima é fundamental para entender o papel que a higienização exerce na experiência dos pacientes e dos hóspedes e para identificar como as práticas específicas em cada ambiente (hoteleiro e hospitalar), influenciam na segurança, no conforto e na satisfação dos clientes. Ao investigar as exigências de cada contexto e os desafios que surgem na aplicação de padrões de higiene, buscase compreender a maneira pela qual cada ambiente atende às necessidades de seus usuários, considerando tanto a qualidade quanto a segurança oferecida.

A relevância do estudo está na contribuição que ele oferece tanto para o ambiente hoteleiro quanto para o hospitalar. As instituições de saúde, ao olharem para seus pacientes, perceberam que eles estão cada vez mais exigentes em relação à higienização do ambiente, e, por meio da hotelaria hospitalar, esses estabelecimentos adquirem melhorias no serviço, proporcionando um atendimento mais qualificado, um

ambiente mais organizado e acolhedor, profissionais capacitados, além de segurança e higiene.

Os serviços de higiene e limpeza nos hotéis e nos hospitais, são realizados de forma rigorosa, exigindo da equipe padronização e profissionalismo, para que os procedimentos sejam executados corretamente e no tempo adequado. Neste sentido, o setor governança tem um papel essencial nos processos, sendo responsável por auxiliar na implementação e manutenção desses padrões. Percebe-se que no ambiente hospitalar, o setor governança se torna ainda mais relevante, pois contribui para a adequação dos padrões de qualidade, especialmente no que se refere à segurança e à prevenção de infecções. Para isso, os hospitais investem na padronização de processos e na capacitação de colaboradores, garantindo uma higienização eficaz e segura, refletindo o compromisso com a saúde e a segurança dos pacientes.

Conforme aponta Dantas (2024), o setor de governança destaca-se pela sua relevância ao gerenciar todos os aspectos ligados à organização, limpeza e arrumação dos quartos. Mais do que uma área exclusivamente operacional, a equipe de governança, especialmente a governanta, deve atuar de maneira estratégica, comprometendo-se com a excelência do serviço. No setor hoteleiro, a governança ocupa um papel fundamental, pois é responsável por garantir a qualidade do principal produto oferecido pela empresa: a hospedagem. O cliente passa grande parte de sua estadia no quarto, e a qualidade do trabalho da camareira acaba impactando diretamente sua experiência.

O profissional de governança precisa ter um olhar atento à importância desse departamento, compreendendo que sua atuação impacta diretamente a fidelização do cliente e a reputação do hotel. A organização, o profissionalismo e o zelo da equipe de governança são essenciais para garantir que o cliente encontre um ambiente que atenda e até supere suas expectativas, refletindo o comprometimento da empresa com a excelência em hospitalidade.

Neste contexto, o principal objetivo deste estudo é comparar os processos de higiene e limpeza da hotelaria convencional com a hotelaria hospitalar, levando em conta a realização dos serviços e a experiência do hóspede e do cliente/paciente. Assim, serão identificadas as práticas de higienização específicas a cada contexto e os processos adotados. Dessa forma, o estudo busca contribuir para o entendimento

do papel estratégico da governança e da higienização na melhoria da qualidade dos serviços e na satisfação dos clientes e pacientes.

REFERENCIAL TEÓRICO

Ao entrar em um quarto de hotel o que os hóspedes se atentam ao estado como aquele quarto está: está limpo? Perfumado? Camas organizadas, lençóis esticados e limpos? Enxoval completo? Os itens básicos foram repostos no quarto? A verdade é que os hóspedes ao entrarem no quarto, desejam encontrar tudo em perfeitas condições para que sua estadia seja a melhor possível, como se ele estivesse em casa. O que muitos não imaginam é que em cada hotel existe um setor responsável para que isso ocorra perfeitamente. Sim, o setor da governança.

De acordo com os autores Lopez e Silva (2020), os hóspedes associam a atividade da governança à da camareira, confundindo até mesmo as funções. No entanto, essa atividade não se restringe à arrumação dos quartos, como fazem as camareiras, mas sim em cuidar da limpeza do hotel como um todo. Por isso, a governança tem vital importância na organização estrutural do hotel, contudo, suas atividades só são percebidas quando ocorrem falhas na execução das suas funções.

A atividade da governança na hotelaria teve origem na França, no século XVII, e influenciada pela atuação das governantas das grandes mansões das famílias nobres, que exerciam funções de chefia da criadagem; controle e monitoramento dos do estoque de materiais de limpeza necessário para a arrumação; limpeza e administração da residência. Além disso, a governanta exercia suas funções sempre com muita discrição e primor (Lopez; Silva, 2020).

Essa atividade se profissionalizou através do tempo, tornando-se fundamental na hotelaria moderna, onde o setor de governança desempenha um papel central na experiência do hóspede, lidando diretamente com o quarto, um espaço de intimidade e conforto (Vidal; Simonetti, 2010). A relação entre higienização e a qualidade dos serviços na hotelaria é crítica, pois impacta diretamente a experiência do hóspede e, conseqüentemente, sua satisfação e fidelização. Como indica Dantas (2024), a governança deixou de ser apenas uma área operacional para se tornar um setor estratégico na hospitalidade.

O setor de governança é encarregado da organização, limpeza e arrumação dos quartos em um hotel, abrangendo também serviços de lavanderia, rouparia e, em certos casos, a manutenção de equipamentos e a conservação das áreas sociais. O

setor também é encarregado de estruturar uma equipe capacitada, com o objetivo de oferecer hospitalidade e bem-estar, assegurando que o hóspede se sinta em um ambiente acolhedor e de alto padrão de higiene (Mota, 2010). Em hotéis, a qualidade do serviço prestado é regulada por normas que garantem práticas de higienização eficientes e consistentes, como a norma ABNT NBR 15.035, que orienta sobre a prestação de serviços de qualidade e segurança nos meios de hospedagem.

Assim como na hotelaria, a governança no ambiente hospitalar é um setor essencial para a recepção, acomodação, limpeza e manutenção das instalações. Nos hospitais, porém, a função vai além da higienização, exigindo um treinamento rigoroso da equipe para garantir que o paciente se sinta seguro e bem atendido em um ambiente higienizado e adequado para sua recuperação. A hospitalidade hospitalar exige que a governança promova um ambiente seguro e acolhedor, refletindo um compromisso com o atendimento humanizado e com a recuperação do paciente. Nesse contexto, a higienização hospitalar deve atender às normas da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e às orientações da RDC 222, que estabelece as condições para limpeza e desinfecção em estabelecimentos de saúde.

Em ambientes hoteleiros, a governança preza principalmente pela organização e limpeza dos quartos, mas, no setor hospitalar, essa função envolve também a promoção de um atendimento humanizado, especialmente considerando que muitos pacientes estão em recuperação. A humanização, combinada com práticas rigorosas de higiene, como as normas ISO 9001 de gestão da qualidade, é um elemento essencial para a governança hospitalar, pois melhora a segurança e o bem-estar do paciente. Marques e Pinheiro (2009) destacam que a hospitalidade hospitalar deve focar na satisfação das necessidades físicas e emocionais dos pacientes, contribuindo para um ambiente mais acolhedor e promovendo o bem-estar físico e psicológico do paciente.

Desde o período pós-pandemia, a governança tanto na hotelaria quanto na área hospitalar tem enfrentado novas demandas, com hóspedes e pacientes mais atentos às práticas de higiene e segurança. A necessidade de Unidades Habitacionais organizadas e bem estruturadas, junto com protocolos sanitários mais rígidos, fez com que o setor se adaptasse rapidamente. Campos et al (2023) observam que os novos protocolos pós-pandêmicos impactaram ambos os setores, exigindo a implementação de medidas sanitárias adicionais e treinamentos contínuos para garantir a segurança e a satisfação do usuário, refletindo uma evolução na gestão de higiene e governança.

Assim, sem o setor de governança, não seria possível gerenciar de forma estratégica e harmoniosa os processos de higienização e organização que sustentam a experiência do cliente. Tanto em hotéis quanto em hospitais, a governança é fundamental para a excelência dos serviços, consolidando um ambiente que atenda e até supere as expectativas dos usuários, reforçando o compromisso com a qualidade e a segurança. De acordo com Vidal e Simonetti (2010), a governança desempenha um papel central na manutenção da qualidade dos serviços, sendo responsável por organizar e supervisionar as atividades relacionadas à limpeza e arrumação dos espaços. Além disso, no contexto hospitalar, o cumprimento de normas como a RDC 222 da ANVISA, é essencial para garantir a higienização eficiente e a segurança dos pacientes.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO SETOR DE GOVERNANÇA

A qualidade do serviço é determinada no momento da interação entre cliente e funcionário, sendo avaliada com base em cinco dimensões principais. Essas dimensões incluem a confiabilidade, que se refere à capacidade de entregar o serviço prometido de forma precisa e confiável; a responsabilidade, que envolve a disposição para ajudar e fornecer os serviços de maneira eficiente; a segurança, que diz respeito ao conhecimento e cortesia dos funcionários, garantindo confiança; a empatia, que destaca a atenção e o cuidado individualizado aos clientes; a tangibilidade, que abrange a aparência das instalações, equipamentos e materiais de comunicação (Fitzsimmons, 2000).

Na hotelaria, a qualidade do atendimento e a satisfação dos hóspedes são diretamente influenciadas pela qualificação e preparo dos funcionários. Para garantir um alto padrão nos serviços, os colaboradores devem passar por treinamentos específicos que promovam um atendimento eficiente e orientado às necessidades dos clientes. Além disso, a capacitação contínua permite que esses profissionais desenvolvam habilidades multifuncionais para resolver demandas e situações inesperadas de forma proativa, elevando a experiência do hóspede e agregando valor ao serviço prestado (Barros et al, 2021).

A capacitação dos profissionais deve receber um olhar especial pelo setor da governança, pois através da capacitação os profissionais ficam aptos para executar os serviços com o padrão de qualidade necessário, atendendo as normas de segurança e proporcionando aos hóspedes a melhor experiência em seu período de

hospedagem. A capacitação eleva não só o nível dos profissionais, mas o do setor da governança e por consequência o do hotel, melhorando suas avaliações.

A aplicação de treinamentos frequentes é essencial, pois a falta de capacitação pode comprometer a qualidade dos serviços, resultando em uma experiência negativa para o cliente. Como a hotelaria é um setor de interação direta, cabe ao setor de recursos humanos selecionar e reter profissionais qualificados que possam elevar a qualidade dos serviços por meio de práticas consistentes de treinamento e desenvolvimento. Esses treinamentos devem atender tanto os clientes externos (hóspedes) quanto os clientes internos (colaboradores), desde o processo de recrutamento, proporcionando um ambiente de trabalho estruturado e focado na excelência (Castelli, 2010).

Para Martins (2009), esse processo é ainda mais rigoroso na hotelaria hospitalar, onde a qualificação profissional é vital para garantir que a equipe esteja preparada para lidar com um ambiente de alto risco de contaminação e para manter a segurança dos pacientes. Na hotelaria hospitalar, os treinamentos envolvem instruções mais complexas e rigorosas, pois a limpeza deve atender a padrões de desinfecção que visam minimizar os riscos de infecção em um ambiente onde a saúde dos pacientes está em jogo. Assim, a governança hospitalar precisa de uma equipe altamente qualificada e treinada para compreender a importância de cada procedimento de higienização na qualidade do serviço prestado. Esse contexto exige habilidades e conhecimentos técnicos que vão além da limpeza convencional, pois estão diretamente relacionados à segurança e ao bem-estar do paciente.

A governança hoteleira e hospitalar, ao adotar práticas de higiene de qualidade e atender às normas vigentes, contribui de maneira significativa para a satisfação e o bem-estar de hóspedes e pacientes, agregando valor e confiança aos serviços prestados. Como afirma Dantas (2024), a implementação de padrões elevados de governança reflete diretamente na experiência do cliente, promovendo ambientes limpos, seguros e organizados que impactam positivamente a fidelização e a reputação da organização.

No setor de governança, cada função é essencial para garantir a qualidade dos serviços de higiene e organização em hotéis e hospitais, contribuindo tanto para a satisfação do cliente quanto para o bem-estar do paciente. A governanta, segundo Marques e Pinheiro (2009), é responsável por liderar as equipes e garantir a

conformidade com os padrões de segurança e hospitalidade específicos de cada ambiente.

A supervisora, por sua vez, monitora a qualidade das atividades e oferece suporte direto à equipe, enquanto as camareiras ou higienistas realizam o atendimento direto ao cliente, assegurando que os quartos ou unidades hospitalares estejam impecáveis e confortáveis. A equipe de serviços gerais é indispensável na manutenção das áreas comuns, garantindo que todas as instalações estejam higienizadas e acolhedoras.

Esse trabalho conjunto forma uma estrutura coesa, essencial para manter os padrões de governança em alinhamento com normas técnicas, como a ISO 9001, que regula a gestão da qualidade. Especialmente no cenário pós-pandêmico, onde os cuidados redobrados com higiene e segurança são indispensáveis, o setor de governança assume um papel estratégico ao implementar treinamentos contínuos e supervisionar a aplicação de protocolos sanitários rigorosos (Campos et al, 2023). Dessa forma, o setor é crucial para atender às expectativas dos usuários e proporcionar um ambiente seguro e de qualidade para todos.

PROCESSOS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO NA GOVERNANÇA HOTELEIRA E HOSPITALAR

A limpeza e higienização são aspectos críticos tanto na hotelaria convencional quanto na hospitalar, mas cada ambiente possui demandas distintas devido à natureza de seus serviços e perfil dos usuários. A higienização de superfícies, por exemplo, é um fator chave na promoção de bem-estar e segurança em ambos os setores, contribuindo para um ambiente agradável e controlado. No entanto, nos hospitais, o enfoque dessa higienização é mais intenso, pois visa a prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde e contaminação, reduzindo significativamente a presença de micro-organismos e protegendo pacientes e profissionais.

Nos ambientes hospitalares, os processos de limpeza são classificados como concorrente e terminal, cada um com finalidades e técnicas específicas. A limpeza concorrente ocorre diariamente em áreas como o banheiro e mobiliário do paciente, durante o período de internação. Já a limpeza terminal envolve a desinfecção completa do quarto e é realizada após alta, óbito ou transferência do paciente,

garantindo a segurança do próximo usuário e prevenindo a disseminação de micro-organismos (Chaves et al., 2015).

A autora Salles (2011) destaca que a limpeza terminal abrange todas as superfícies, incluindo paredes e pisos, e utiliza máquinas específicas para desinfecção. Essa prática é fundamental em ambientes como centros cirúrgicos, onde a limpeza ocorre diariamente, abrangendo tanto os procedimentos concorrentes quanto os terminais.

Esses procedimentos são indispensáveis para a segurança do ambiente hospitalar e exigem uma equipe de limpeza altamente treinada, que compreenda os riscos de infecção e saiba aplicar corretamente as normas e protocolos. A qualificação e o treinamento desses profissionais são essenciais para assegurar a eficácia das práticas de higienização, pois qualquer desvio nos procedimentos pode comprometer a saúde de pacientes e trabalhadores.

De acordo com Almeida et al (2021), a necessidade de profissionais capacitados para a higienização em hospitais é essencial para o controle de infecções. A equipe treinada contribui significativamente para a redução de riscos de infecções hospitalares (IRAS), reforçando a importância do treinamento adequado e do uso correto de métodos de limpeza.

Dada a importância desses processos para a saúde e integridade dos pacientes, é essencial que os profissionais de limpeza hospitalar estejam bem preparados e capacitados. Treinamentos específicos são necessários para que compreendam as particularidades da limpeza terminal e concorrente, além de habilidades em identificar e mitigar riscos de infecção.

Na hotelaria convencional, o processo de limpeza é adaptado às características dos hóspedes, classificando-se em limpeza de permanência e terminal, esta última chamada também por alguns empreendimentos hoteleiros como limpeza de saída. A limpeza de permanência visa manter os quartos organizados e confortáveis durante a estadia do hóspede, enquanto a limpeza terminal ou saída consiste em uma higienização completa do quarto após o checkout de cada hóspede. Esse processo, mais detalhado e profundo, garante que o ambiente esteja adequadamente preparado para o próximo hóspede, elevando a qualidade percebida e a satisfação do cliente.

Embora a hotelaria convencional e a hospitalar compartilhem o objetivo de promover ambientes limpos e seguros, a capacitação dos profissionais e a exigência dos protocolos variam significativamente conforme o contexto. Na hotelaria hospitalar,

o treinamento contínuo e a atenção rigorosa aos padrões de desinfecção são fundamentais para preservar a saúde dos pacientes e a reputação do hospital. A governança, portanto, desempenha um papel central na aplicação e supervisão desses processos, assegurando que a qualificação profissional seja um pilar da qualidade do serviço em ambos os setores.

Gomes et al (2019), destaca a relevância de programas de treinamento eficazes para melhorar a multifuncionalidade e a competência dos colaboradores em hotéis, buscando a excelência no serviço e satisfação dos clientes. Os autores ainda enfatizam que uma formação adequada e contínua é essencial para a qualidade dos serviços prestados, refletindo na percepção do hóspede sobre o ambiente e a estadia.

METODOLOGIA

Esta pesquisa adota uma metodologia qualitativa, fundamentada em uma pesquisa de campo com abordagem de observação participante estruturada. De acordo com Godoy (1995) e Silva e Menezes (2005), a observação participante é uma técnica de pesquisa qualitativa que permite ao pesquisador vivenciar o seu objeto de estudo para a coleta de dados. Durante esse processo, o pesquisador assume o papel de um observador participante, integrando-se temporariamente ao grupo investigado. Contudo, essa abordagem pode apresentar desafios, como a dificuldade de manter a neutralidade e evitar a influência de simpatias e antipatias pessoais. Ao utilizar a observação participante, a pesquisadora acompanhou os procedimentos de limpeza e higienização executados pelas camareiras no contexto hoteleiro e pelas higienistas no ambiente hospitalar.

O enfoque qualitativo desta pesquisa caracteriza-se pela presença direta do pesquisador como instrumento-chave, sendo o ambiente o principal recurso de dados, pois não requer o uso de técnicas e métodos estatísticos. O estudo possui um caráter descritivo, priorizando o processo e o significado dos fenômenos observados, sendo que para alcançar objetivo central, a interpretação desses fenômenos está ligada a análise dos processos de higiene, limpeza e arrumação executados pela equipe de governança nos ambientes hoteleiro e hospitalar. Para tanto, optou-se como local para realização da pesquisa, um hotel executivo e um Hospital Dia localizado na região da Grande Florianópolis.

A coleta de dados ocorreu no mês de novembro de 2024, no período de duas semanas, de forma diária, em ambos os locais. Durante essas visitas, a pesquisadora

acompanhou os processos de higienização, limpeza e arrumação realizados pelas camareiras e higienistas, observando a execução das tarefas específicas em cada ambiente. No ambiente hospitalar, observou-se, as práticas de limpeza terminal e concorrente em unidades de internação, e, no ambiente hoteleiro, os processos de higiene, limpeza, e arrumação de permanências e saídas. A observação teve como objetivo compreender os procedimentos adotados, as técnicas de limpeza e a interação dos profissionais com o ambiente.

Para garantir a sistematização da coleta de dados, foi realizado um planejamento que incluiu a elaboração de um roteiro de observação e um checklist com itens específicos a serem observados em cada ambiente. Esse checklist abrangeu aspectos como:

- **Equipamentos e Produtos de Limpeza Utilizados:** identificação e documentação dos produtos e ferramentas empregados nos processos de limpeza, observando se atendem aos padrões de segurança e eficácia.
- **Procedimentos Realizados (Etapas e Sequência):** registro detalhado das etapas de cada tarefa, documentando a sequência e os métodos específicos adotados em cada setor.
- **Tempo Aproximado Dedicado a Cada Tarefa:** observação e anotação do tempo médio dedicado a cada etapa de limpeza, para avaliar a complexidade e a eficiência dos processos.
- **Medidas de Segurança e Higiene Adotadas:** identificação de protocolos de segurança seguidos pelas camareiras, incluindo o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e outras práticas de prevenção de contaminações.
- **Interação entre os Profissionais e o Ambiente:** análise de como os profissionais interagem com o ambiente de trabalho e como se adaptam aos diferentes contextos e exigências de segurança no hotel e no hospital.

A coleta de dados foi registrada em um diário de campo, onde a pesquisadora anotou detalhadamente todas as tarefas observadas, os comportamentos e as dificuldades encontradas, bem como as diferenças observadas entre os procedimentos de limpeza nos dois ambientes. Esse diário de campo, foi um recurso

essencial para documentar minuciosamente o passo-a-passo dos processos e os desafios específicos de cada contexto.

A periodicidade das visitas de observação foi estabelecida para permitir uma análise aprofundada e representativa. Foram realizadas visitas semanais a cada local, de forma a observar variações nos procedimentos de acordo com diferentes dias e turnos de trabalho. Esse cronograma contribuiu para uma compreensão mais abrangente das práticas de governança e higiene, incluindo a dinâmica de trabalho das equipes em diferentes momentos.

Para a análise dos dados, envolveu a organização dos registros de campo em categorias, como tipos de equipamentos, etapas dos procedimentos de limpeza, medidas de segurança e interação dos profissionais com o ambiente. Para fortalecer a confiabilidade dos dados coletados, foi aplicada a técnica de triangulação com entrevistas aos gestores de governança de ambos os locais, onde foram questionadas as rotinas, os métodos, os produtos e EPIs utilizados, os equipamentos, e o tempo gasto, considerando uma média de limpeza das UHs realizadas no período de trabalho.

Segundo Flick (2009), a triangulação permite confrontar as observações diretas com as percepções dos gestores, ampliando a perspectiva sobre o fenômeno estudado e enriquecendo a interpretação dos dados. Essa abordagem possibilitou uma análise mais profunda e detalhada dos processos de higiene e governança nos setores hoteleiro e hospitalar, proporcionando insights relevantes sobre a influência do ambiente e dos protocolos no trabalho dos profissionais de limpeza e na experiência dos usuários desses serviços.

RESULTADOS

A apresentação dos resultados obtidos a partir da análise observatória e comparativa entre os processos de limpeza em unidades habitacionais de hotéis e quartos de internação hospitalar, buscam mostrar as particularidades de cada ambiente influenciam os protocolos, práticas e objetivos de higienização. Os dados coletados mostram diferenças dos produtos utilizados, gerenciamento de resíduos, treinamento das equipes, além do impacto direto desses fatores na segurança sanitária e na experiência do usuário. Estão apresentados abaixo, os resultados detalhados da pesquisa, proporcionando uma visão ampla de cada contexto e suas implicações práticas.

O Quadro 1 apresenta as divergências nos objetivos, métodos, e padrões de higiene aplicados, demonstrando as exigências específicas de cada ambiente. No contexto de um hotel a limpeza tem o objetivo de proporcionar conforto e higiene para os hóspedes. A diluição dos produtos atende aos critérios de tipo de sujeira.

Os procedimentos de limpeza são padronizados a partir de critérios técnicos. Por outro lado, a limpeza hospitalar é altamente especializada, com prioridade na prevenção de infecções, segurança e conformidade com normas reguladoras rigorosas, como por exemplo normas da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), OMS (Organização Mundial de Saúde), e RDC 222 (que é uma Resolução de Diretoria Colegiada, de nº222, publicada pela ANVISA, que regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde).

Quadro 1: comparativo dos processos de limpeza de uma Unidade Habitacional (UH) em um hotel e de um quarto de internação em um hospital.

Aspecto	UH de Hotel	Unidade de Internação Hospitalar
Objetivo da Limpeza	Garantir o conforto e higiene para os hóspedes.	Precaver infecções, manter o ambiente esterilizado e seguro para a saúde dos pacientes.
Tipos de Limpeza	Limpeza de Permanência e Saída.	Limpeza Terminal e Concorrente.
Produtos Utilizados	Detergentes multiuso e Desinfetantes leves.	Produtos hospitalares específicos, desinfetantes de alto nível.
Equipamentos	Panos de microfibra, vassouras, rodos e mops, esponja, escova de vaso sanitário, balde, pá de lixo.	Mops, panos de microfibra, flanela, balde, esponja, rodo.
Treinamento da Equipe	Foco nas práticas de limpeza, padrão e hospitalidade.	Mais rigorosas, normas de biossegurança e controle de infecções.

Separação dos Resíduos	Separação simples, resíduos comuns e recicláveis.	Separação rigorosa, resíduos comuns, infectantes e perfurantes.
EPI Utilizados	Luvas de proteção, calçados fechados, avental e touca.	Luvas, máscaras, avental, óculos de proteção, touca e calçados fechados.
Tempo Médio de Limpeza	20 a 30 minutos dependendo da unidade habitacional.	40 minutos a 1 hora dependendo do tipo de limpeza realizada.
Normas Reguladoras	Boas práticas internas e regulamentação dependendo do hotel.	ANVISA e normas internacionais (OMS, RDC 222, etc).

Fonte: Autoria própria (2024).

No Quadro 2 apresenta-se equipamentos e produtos de limpeza utilizados em uma UH de hotel e um quarto de internação hospitalar. Demonstra diferenças significativas em função dos objetivos e padrões em cada ambiente. Na limpeza em hotéis torna-se prioritário o conforto, estética é a remoção de sujeiras visíveis, já na limpeza hospitalar o foco encontra-se no rigor referente a biossegurança e no controle de infecções. Nos hospitais o uso de produtos com alto poder germicida, como desinfetantes hospitalares e detergentes enzimáticos, é necessário para eliminar patógenos e proteger a saúde dos pacientes.

Quadro 2: equipamentos e Produtos de Limpeza Utilizados

Categoria	UH de Hotel	Unidade de Internação Hospitalar
Carrinho de Limpeza	Carrinho para transporte de equipamentos e materiais utilizados para facilitar o trabalho de arrumação e limpeza.	Carrinho equipado com divisões para transportar e armazenar os materiais, produtos e utensílios de limpeza necessários para a higienização e desinfecção do ambiente.

Luvas de Proteção	São utilizadas luvas de vinil ou luvas nitrílicas descartáveis para evitar o contato com sujeiras e produtos.	Luvas descartáveis, látex ou nitrílica para evitar infecções e contaminação.
Máscara de Proteção	Máscara descartável ou reutilizável para evitar a inalação de odores.	Máscara descartável para proteção contra partículas infecciosas.
Panos De Limpeza	Panos de microfibra de cores diversificadas para evitar contaminação.	Panos de microfibra de cores diferenciadas para evitar infecções e flanelas.
Mop Pó e Mop Úmido	Utilizados para pisos e áreas maiores sem a necessidade de desinfecção rigorosa.	Mop com cabeça descartável e produtos desinfetantes para higienização de pisos.
Aspirador de Pó	É utilizado para limpeza de carpetes, estofados e tapetes.	Não utilizado em áreas hospitalares para evitar a dispersão de partículas.
Baldes com Divisórias	Para separar a água limpa e suja durante a limpeza.	Baldes diferenciados por cor para cada etapa da limpeza e desinfecção, evitando contaminação cruzada.
Escovas de Limpeza	Escovas manuais para remoção de sujeiras mais difíceis.	Escovas descartáveis ou higienizadas, usadas com desinfetantes específicos para áreas contaminadas.
Lixeiras e Sacos de Lixo	Lixeiras comuns, com sacos plásticos de resíduos comuns.	Lixeira com pedal e sacos de lixo específicos para resíduos infectantes e comuns.
Desinfetantes/ Sanitizantes	Desinfetante bactericida geral, com aroma agradável, aprovados pela ANVISA, possuindo diluição diferente dos utilizados em hospitais.	Desinfetantes hospitalares de alto nível aprovados pela ANVISA.

Álcool	Utilizado para higienização de áreas de contato, como maçanetas e controles remotos.	Utilizado em gel ou líquido, aplicado rigorosamente em áreas de contato, como grades de leitos e monitores.
Limpador Multiuso	Para remoção de sujeiras em móveis, vidros e superfícies diversas.	Limpadores específicos para superfícies hospitalares, com ação antimicrobiana.

Fonte: A autoria própria (2024).

Segundo Chaves (2015), a higienização hospitalar pode ser realizada de diferentes formas e possui grande importância, pois, a ocorrência de uma infecção depende não apenas de um patógeno, como também de um hospedeiro e de um meio ambiente adequado para a sua proliferação. Deve-se atentar, porque o hospital é um local em que a disseminação de microrganismos é consideravelmente favorável e o hospedeiro, nesse caso, o indivíduo necessitado de cuidado, significativamente mais susceptível.

Além disso, constata-se que na limpeza de uma unidade de internação há um maior uso de materiais descartáveis, como panos e mops, para evitar contaminação cruzada. Em compensação, nos hotéis o que predomina são os produtos com aromas agradáveis e equipamentos reutilizáveis que priorizam a eficiência e o custo-benefício. Essa comparação mostra como as práticas de limpeza são moldadas pelas necessidades específicas de cada ambiente, trazendo um equilíbrio entre segurança, funcionalidade e experiência do usuário.

Por meio da pesquisa realizada, foi possível perceber diferenças marcantes nos equipamentos e produtos utilizados em cada ambiente. No hotel, a limpeza de uma Unidade Habitacional utiliza equipamentos como, panos de microfibra, mops, baldes comuns, vassouras, rodos e esponjas, além de produtos leves, como detergentes multiuso e desinfetantes de baixa concentração. Diferente do hotel, no quarto de internação hospitalar, os equipamentos incluem, mops, panos descartáveis ou higienizados, baldes diferenciados por cor e esponjas específicas.

Os produtos utilizados na limpeza de uma unidade de internação são altamente especializados, incluindo desinfetantes hospitalares, como por exemplo, peróxido de hidrogênio, o hospital também segue normas rigorosas para prevenir infecções e

garantir a segurança dos pacientes. Essas diferenças evidenciam as necessidades específicas de higienização, como hospital priorizando esterilização e controle de patógenos, enquanto o hotel foca em manutenção estética e bem-estar.

O Quadro 3, compara uma limpeza de permanência em uma unidade habitacional e uma limpeza de permanência em uma unidade de internação, Pode-se perceber as diferenças marcantes entre os procedimentos de limpeza realizados, enquanto a limpeza de permanência no hotel é mais simples, fazendo o uso de produtos leves, uma organização básica, voltada mais para o conforto do hóspede, já a limpeza de concorrência em uma unidade de internação em um hospital é mais rigorosa com o foco na biossegurança é no controle de infecções. O uso de EPIs e produtos específicos são importantíssimos para garantir a segurança dos profissionais que estão executando a limpeza.

Quadro 3: procedimentos de limpeza (concorrência e permanência), medidas de segurança adotadas e tempo estimado.

Categoria	UH de Hotel
Limpeza de Permanência	<ul style="list-style-type: none"> - A camareira primeiro coloca as luvas de vinil e retira todo o lixo que tiver no quarto. - Depois a camareira observa se o hóspede colocou a placa na cama para fazer a troca dos lençóis, se não tiver colocado, arrumar a cama com os lençóis que já estão na cama. - Em sequência observar se as coisas do hóspede estão muito desorganizadas na bancada e fazer uma organização básica, caso seja necessário. - Depois a camareira retira as luvas de vinil e coloca as luvas de látex amarela. - Com as luvas amarelas a camareira pega o pano de microfibra vermelho umedecido com o produto Bathroom Cleaner (desinfetante para banheiros e uso geral) e faz a limpeza da pia e do vaso sanitário. - Retirar as toalhas que foram usadas. - Depois retira as luvas amarelas e repõe as toalhas. - Na sequência passa o mop pó no quarto e depois vem com o mop úmido passando no quarto e no banheiro.

Tempo de Limpeza	De 10 a 15 minutos
Categoria	Unidade de Internação Hospitalar
Limpeza de Concorrência	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de entrar no quarto a higienista bate na porta e informa que está entrando para fazer a limpeza. - Coloca as luvas amarelas e retira o lixo comum e o lixo infectante. - Aplica o produto peróxido de hidrogênio no banheiro e vem limpando com uma flanela branca. - Troca as luvas e coloca as luvas azuis - Com o mop úmido e o produto peróxido de hidrogênio, a higienista vem limpando todo o chão, tanto do quarto como do banheiro.
Tempo de Limpeza	De 15 a 20 minutos

Fonte: Autoria própria (2024).

A segurança é possível por meio de um conjunto de programas, normas, leis, políticas e princípios, cujo objetivo é possível prevenir, detectar, controlar e reduzir as situações de risco às quais os trabalhadores estão expostos diariamente, que afetam a saúde e a vida dos trabalhadores brasileiros e pensando além compromete a família destes (Alves, 2013).

Constatou-se que o tempo destinado à limpeza de uma unidade de internação é um pouco maior devido à complexidade das tarefas, como por exemplo a separação de resíduos infectantes, onde em uma limpeza de uma unidade habitacional a camareira não terá que realizar essa tarefa. Assim o Quadro 3 apresenta os dados que evidenciam como as limpezas tanto de concorrência como de permanência são moldadas a partir das necessidades específicas de cada espaço.

Já o Quadro 4, aborda uma limpeza terminal ou de saída em um hotel e uma limpeza terminal em uma unidade de internação em um hospital. Pode-se observar que em cada ambiente tem o seu procedimento de limpeza, mas tanto a limpeza de terminal de uma unidade habitacional como uma limpeza terminal de uma unidade de internação compartilham algumas similaridades no que se refere a remoção do enxoval usado, a higienização do banheiro onde se deixa agir o produto para efetuar

a limpeza, limpeza de superfícies, substituição de itens essenciais com toalhas e amenities.

Quadro 4: procedimentos de limpeza (Saída e Terminal), medidas de segurança adotadas e tempo estimado.

Categoria	UH de Hotel
Limpeza de Saída	<ul style="list-style-type: none"> - A camareira abre as janelas e testa se todos os equipamentos estão funcionando. - Com luvas de vinil retira todo enxoval e os lixos. - Deixa o produto Quallix DTHS agindo no banheiro. - Com um pano de flanela verde e o produto Bathroom Cleaner (desinfetante para banheiros e uso geral) retira a poeira de todas as bancadas do quarto. - Retira as luvas de vinil e coloca os lençóis limpos na cama. - Coloca as luvas amarelas e com a escova de vaso limpa ele por dentro. - Com uma flanela azul e o produto Bathroom Cleaner (desinfetante para banheiros e uso geral) limpa o vidro do box. - Com uma flanela vermelha e o produto Bathroom Cleaner (desinfetante para banheiros e uso geral) limpa todas as superfícies do banheiro, pia, vaso e etc. - Retira as luvas amarelas e repõe os amenities e as toalhas. - Com um mop pó tirar toda a sujidade do chão. - Com um mop úmido e o produto Bathroom Cleaner (desinfetante para banheiros e uso geral) vem por todo o quarto e banheiro até a porta finalizando a limpeza.
Tempo de Limpeza	De 30 a 45 minutos
Categoria	Unidade de Internação Hospitalar
Limpeza Terminal	<ul style="list-style-type: none"> - A higienista coloca as luvas amarelas e retira as roupas de cama e as toalhas colocando em um saco verde que significa que é infectante. - Retirar o lixo infectante e comum. - Leva o lixo infectante e as roupas infectadas para a sala de unidades.

	<ul style="list-style-type: none"> - A higienista vem com o produto peróxido de hidrogênio esborrifando em todo banheiro e deixa agindo. - Em seguida a higienista vem com um mop úmido com o produto peróxido de hidrogênio limpando teto, parede, com movimentos de cima para baixo. - Com o desinfetante e uma flanela branca a higienista limpa todas as superfícies - A higienista retira as luvas amarelas e veste a cama com lençóis. - Coloca as luvas amarelas e com uma flanela branca vem limpando todo o banheiro que ficou agindo com o produto peróxido de hidrogênio. - Com uma escova de vaso e um detergente neutro faz a limpeza do vaso. - Ao finalizar a limpeza do banheiro a higienista coloca as toalhas limpas e os amenities. - Troca as luvas amarelas por uma azul e vem com o mop úmido com o produto peróxido de hidrogênio em todo chão do quarto e no banheiro até a porta para finalizar.
Tempo de Limpeza	De 45 minutos a 1 hora

Fonte: Autoria própria (2024).

Percebe-se que no ambiente hospitalar a limpeza terminal requer um nível de exigência muito maior. É uma limpeza que prioriza a desinfecção detalhada de todas as superfícies incluindo teto e paredes, e o uso de produtos hospitalares de alto poder desinfetante, como o peróxido de hidrogênio. Já a limpeza terminal ou de saída no hotel não tem tantas exigências ao se realizar a higienização, fazem o uso de produtos mais leves, mas garantem um ambiente limpo, higienizado, organizado e pronto para a próxima ocupação. Outra diferença é o uso de EPIs, que são mais complexos no hospital devido ao risco de contaminação, enquanto no hotel são mais simples e opcionais em algumas etapas. O tempo de limpeza no ambiente hospitalar também é maior devido à dificuldade e a necessidade de atender as normas de biossegurança, no entanto a limpeza no hotel é concluída em menos tempo devido ao menor nível de exigência sanitária.

INTERAÇÃO ENTRE OS PROFISSIONAIS E O AMBIENTE

A interação entre os profissionais e o ambiente de trabalho em hotéis e hospitais são diferenciadas no que se refere à atuação das equipes de limpeza e higiene. No hotel, os profissionais buscam gerar um ambiente acolhedor, aconchegante e esteticamente agradável, interagindo com um espaço projetado para o bem-estar dos hóspedes. A adaptação ocorre com foco na organização e de padrões visuais e funcionais, utilizando práticas eficientes para garantir a rapidez e qualidade do serviço. Já no hospital, os profissionais enfrentam um ambiente de risco, onde a prioridade é a segurança e o controle de infecções.

A interação com o espaço, exige um treinamento rigoroso, o uso de EPIs obrigatório e aplicação de protocolos detalhados para desinfecção e descarte de resíduos, respeitando normas específicas, como as da ANVISA. Em ambos os ambientes, a capacidade de adaptação é essencial, mas no hospital, ela é orientada pela necessidade de garantir a saúde das pessoas, enquanto no hotel está alinhada ao atendimento das expectativas do cliente e da hospitalidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste trabalho, foi possível observar e concluir que os processos de higiene e limpeza da hotelaria convencional e da hotelaria hospitalar, levando em conta a realização dos serviços e a experiência do hóspede e do cliente/paciente, possuem algumas diferenças, desde a escolha dos produtos que serão utilizados à capacitação dos profissionais que atuam nesses ambientes. Ao decorrer da pesquisa, a mesma deparou-se com normas que são exigidas de forma mais rigorosa nos hospitais, por conta de uma maior probabilidade de contaminação com doenças infecciosas.

As diferenças estão por toda parte, presentes nas rotinas de todos que compõem o setor, elas se espalham desde a divisão até a execução das tarefas. Cada ambiente tem suas particularidades e normas a serem seguidas, mas ambos contam com um time de limpeza, nos hotéis nominadas camareiras e nos hospitais nominadas higienistas. As principais funções delas são limpar e higienizar, entregar o ambiente preparado para o próximo hóspede ou paciente que ali ficará por algum tempo. As diferenças se dão principalmente pelas normas de limpeza, que são mais rigorosas nos hospitais, pois tratam de um ambiente onde a possibilidade de contaminar-se é alta.

Nos hospitais, os desinfetantes e sanitizantes utilizados possuem concentração diferente dos que são utilizados nos hotéis, pois precisam matar bactérias e outros organismos para que não se espalhem por todo o ambiente. Os materiais e EPIs utilizados nos hospitais, necessitam de mais atenção, para não acontecer contaminação cruzada e transmitir doenças entre os ambientes dos hospitais, e também exigem mais atenção no descarte, para que não ocorram contaminações futuras. Além dos desinfetantes e sanitizantes, e os materiais e EPIs serem diferentes, as rotinas das higienistas são diferentes das camareiras, pois sua limpeza precisa minuciosa, não restando resquícios do paciente anterior.

Após todas as diferenças apresentadas no parágrafo anterior, o processo de capacitação também não poderia ficar de fora, uma vez que ele é a base para a atuação dos profissionais do setor. O processo de treinamento de uma higienista também é mais rigoroso que o de uma camareira, pois nos hospitais o risco de contaminação por doenças é latente, demandando que as higienistas sejam capazes de cumprir as normas propostas pela ANVISA, OMS, RDC222, entre outras. As higienistas precisam estar sempre atentas às suas funções buscando mitigar qualquer risco de contaminação que possa surgir, e o melhor para os pacientes.

Contudo, a autora acredita que ainda existem mais áreas dentro do setor da governança que podem ser estudadas, como por exemplo a lavanderia, a estruturação de escalas, as divisões das tarefas, a parte administrativa do setor, podendo ampliar as semelhanças apresentadas, ao mostrar que existem atividades que permanecem iguais mesmo tratando de ambientes diferentes, com normas diferentes. Para isso, é necessária uma nova pesquisa, mais aprofundada na rotina da governanta, se estendendo também ao trabalho das supervisoras, que realizam a parte administrativa, buscando entender como são os processos de estruturação das escalas, divisão de tarefas, contratação de novos funcionários, terceirização de serviços, como a lavanderia, a capacitação e treinamentos.

Por fim, ao longo da apresentação dos resultados, nota-se que a autora teve êxito em suas pesquisas e observações, o que lhe permitiu apresentar os resultados através de quadros comparativos entre os ambientes, onde foram realizadas as pesquisas, contribuindo para o entendimento do papel estratégico do setor de governança e da higienização na qualidade dos serviços e como consequência na satisfação dos hóspedes e pacientes, observando que as diferenças se destacam mais do que as semelhanças.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, S. M. G., et al. **Fatores de interferência na qualidade da desinfecção e limpeza de superfícies hospitalares.** Revista Eletrônica Acervo Saúde, 15(8), 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.25248/REAS.e9643.2022>. Acesso em: 27 nov. 2024.
- ALVES, T. C. **Manual de equipamento de proteção individual.** [Recurso eletrônico]. Dados eletrônicos. São Carlos, SP: Embrapa Pecuária Sudeste, 2013. Acesso em: 06 dez. 2024.
- BARROS, L. C. F. M.; TITO, A. L. A.; TRINDADE DA SILVA BARRETO, L. M. **TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: PRÁTICAS ADOTADAS NA HOTELARIA.** Revista Hospitalidade, [S. l.], v. 18, n. 02, p. 120–145, 2021. DOI: 10.29147/revhosp.v18i02.933. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/933>. Acesso em: 28 nov. 2024.
- CAMPOS, A. M. et al. **Desafios táticos do setor de governança hoteleira: um estudo de caso em três meios de hospedagem localizados na microrregião de Suape.** 2023. Disponível em: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/handle/123456789/1030>. Acesso em: 28 nov. 2024.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços.** São Paulo: Saraiva, 2010. Acesso em: 27 nov. 2024.
- CHAVES, L. D. P.; CAMELO, S. H. H.; PEREIRA, A. P.; SILVA, M. R.; SILVA, N. M. **Governança, higiene e limpeza hospitalar: espaço de gestão do enfermeiro.** Texto & Contexto - Enfermagem, Florianópolis, v. 24, n. 4, p. 1-10, out./dez. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/FsMPdFwH3qCgdPtRvFrHskg/?lang=pt>. Acesso em: 05 dez. 2024.
- ELIAS, S. M. D. S.; MOREIRA, M. W. D. L.; FIUZA, M. L. T.; LEITÃO, A. K. A.; DANTAS, A. V. V. C. **Hotelaria hospitalar e os novos protocolos de segurança: segurança em hospitais universitários.** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), Universidade Federal do Ceará (UFC), 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/230168/210007.pdf?sequence=.> Acesso em: 06 dez. 2024.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed.** Porto Alegre: Bookman, 2000. Acesso em: 30 nov. 2024.
- FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa: Coleção Pesquisa Qualitativa.** Porto Alegre: Bookman Editora, 2009. Acesso em: 05 dez. 2024.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **RAE - Revista de Administração de Empresas**. [S. l.], v. 35, n. 3, p. 20–29, 1995. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/38200>. Acesso em: 24 nov. 2024.

GOMES, M. P.; VASCONCELOS, Y.; CANTARELLI, A. K. **Os Processos de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas na Hotelaria de Recife**. Anais do XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, Curitiba, PR, 2019. Disponível em: <https://anptur.org.br/anais/anais/files/16/1368.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2024.

LOPEZ, M. P. V.; SILVA, M. H. **Covid-19 e hotelaria: um estudo no setor da governança durante a obrigatoriedade da quarentena**. In SEMINÁRIO DA ANPTUR. Anais do XVII amchagas,+5+art.pdfSeminário da Associação de Programas de Pós-graduação em Turismo, Recife, 2020. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/17/1833.pdf>. Acesso em 30 nov. 2024.

MARQUES, M.; PINHEIRO, M. T. **A Influência da Qualidade da Hotelaria Hospitalar na Contribuição da Atividade Curativa do Paciente**. Anagrama, São Paulo, Brasil, v. 2, n. 3, p. 1–15, 2009. DOI: 10.11606/issn.1982-1689.anagrama.2009.35378. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/anagrama/article/view/35378>. Acesso em: 03 dez. 2024.

MARTINS, A. P. C. S. **A importância da higiene hospitalar sob a ótica da hotelaria hospitalar e da humanização**. 2009. Acesso em: 30 nov. 2024.

MOTA, K. C. N. **Tecnologia em Hotelaria: Sistemas e Técnicas de Governança**. 1, 84, Fortaleza: UAB/IFCE, 2010. Acesso em: 30 nov. 2024.

NASCIMENTO, M. F. F. **A contribuição da hotelaria hospitalar para os clientes da saúde como ferramenta de humanização e marketing**. Especialização em Gestão Universitária, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil, 2010. Acesso em: 18 nov. 2024

SALLES, C. L. S. D. **Limpeza terminal e concorrente COREN-SP**. São Paulo: Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo, 2011. Disponível em: [1](<https://portal.coren-sp.gov.br/sites/default/files/Limpeza%20hospitalar.pdf>). Acesso em: 02 dez. 2024.

SILVA, E. L. D.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. UFSC, Florianópolis, 4a. edição, v. 123, n. 4, p. 138, 2005. Acesso em: 24 nov. 2024.

VIDAL, M. P.; SIMONETTI, V. M. M. **Comprometimento Organizacional: um estudo de caso no setor de governança hoteleira**. Revista Hospitalidade, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 111–137, 2010. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/348>. Acesso em: 02 dez. 2024.